



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**TEMA:**

**GESTIÓN DE VENTAS EN LA FERRETERÍA CENTRAL DEL CANTÓN PUERTO QUITO.**

**EGRESADO:**

**EVELYN MARIANA BRAVO ORDOÑEZ.**

**TUTOR:**

**ING. CAMACHO COLOMA TULIO TELESFORO**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCIÓN

La Gestión de ventas, son los métodos utilizados dentro de los distintos procesos que se ejecutan, para que a través de estos se consigan obtener ventas e ingresos para la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, los diferentes procesos que se realizan son los procesos de ventas a través de la atención al cliente y el debido asesoramiento por parte del agente vendedor sobre el producto, a un potencial comprador o cliente recurrente de la Ferretería, para aquello la Ferretería cuenta con seis empleados encargados de la atención y ventas en el establecimiento, los cuales son los encargados de concretar esos ingresos tan necesarios para la estabilidad del negocio.

La Ferretería Central de cantón Puerto Quito, está legalmente registrada en el SRI y está al frente como propietario y representante, el señor Germán Chiriboga, y es el encargado de la administración del establecimiento, de todo el aspecto financiero, en cooperación de sus hijos, quienes cuentan con conocimientos profesionales en economía, pero no es alguien que se encuentra de forma permanente realizando la labor, por lo tanto, es el propietario quien lo hace con mucha más frecuencia.

Para el desarrollo de este estudio de caso, se implementó la línea de investigación de Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control; esta se encuentra enmarcada en la sublínea de investigación Marketing y Comercialización, dado que se analiza la gestión de los procesos de ventas en la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, y su incidencia en los ingresos y balances del establecimiento. La actividad económica que desarrolla la Ferretería consiste en la comercialización de productos de construcción en general, con el objetivo de dar facilidad a la comunidad de la localidad, con un sencillo acceso a estos implementos y herramientas, sin

necesidad de desplazarse a otro punto alejado dentro de la propia ciudad o a su vez dirigirse a una ciudad vecina más grande con negocios más grande y quizás con una mayor variedad.

El estudio realizado sobre las problemáticas que presenta la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, tiene como objetivo conocer la gestión de ventas en la ferretería Central del Cantón Puerto Quito, realizada a sus clientes para lograr un alto nivel en el desempeño de los trabajadores y personal administrativo, en la función de atención al cliente e impulso económico del negocio. Con el planteamiento de esta idea como objetivo principal, lo que se busca es mejorar la productividad y el aspecto financiero del establecimiento, en el desarrollo de la investigación se empleó la metodología descriptiva y analítica, las mismas que brindan la posibilidad de conocer y evaluar en qué condiciones se encuentra actualmente la Ferretería en los ámbitos de gestión de ventas y procesos empresariales en general.

Las herramientas técnicas de recolección de datos e información que se implementaron en el presente estudio de caso fueron la encuesta y la entrevista, las mismas que proporcionaron datos de relevancia para el análisis de la variable de estudio, es decir las problemáticas, entre las más importantes se pudo evitar que la gestión de ventas es insuficiente y el control de los procesos es casi inexistente, como resultado de aquello se crean situaciones negativas como en lo económico, así como también en la productividad.

## **DESARROLLO**

La Ferretería Central del cantón Puerto Quito, es una empresa familiar que inició sus actividades comerciales el 23 de febrero del 2000, y se ha mantenido vigente hasta la actualidad; la empresa tiene como su propietario y representante al Sr. German Chiriboga, quien está al frente del negocio familiar, el establecimiento físico de venta cuenta con la capacidad máxima de aforo para la atención de los clientes, de aproximadamente doscientos cincuenta personas, las mismas que son atendidas por alguno de los agentes de ventas, quienes brindan un asesoramiento del producto solicitado por el cliente.

La actividad comercial de la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, es la comercialización de útiles para el bricolaje, construcción, elementos específicos como maderas, herramientas de todo tamaño, clavos, tornillos entre otros. La empresa cuenta con seis trabajadores, quienes desempeñan la labor de agentes vendedores y atención al cliente, aunque en ocasiones realizan otras funciones como inventariado, y su propietario y administrador de la Ferretería, en la cual en ocasiones también dicha labor es realizada por su hijo quien es profesional en especialidades administrativas.

La razón por la cual se eligió este tema de Gestión de ventas de la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, es por el mal funcionamiento que existe dentro de la propia empresa, que va desde lo administrativo hasta lo comercial y publicitario, identificadas estas anomalías lo que se busca es demostrar la forma idónea de funcionamiento, estudiando las problemáticas originadas a partir de estos procesos empresariales u organizacionales derivados de las incorrectas decisiones tomadas por el propietario, representante y administrador de la Ferretería, para lo cual al final del presente trabajo se buscara una propuesta de solución a dichos problemas que afectan a la empresa.

En lo medular, el estudio de caso se centrará en conocer la gestión de ventas en la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, realizada a sus clientes para lograr un alto nivel en el desempeño de los trabajadores y personal administrativo, en la función de atención al cliente e impulso económico del negocio. Es decir, la Gestión de ventas dentro de la empresa comprende analizar: la atención brindada al cliente, correcto asesoramiento sobre los productos, por parte de los agentes vendedores, marketing operativo de la Ferretería y realizar un proceso empresarial con proyecciones positivas, esta como características principales en el ámbito teórico.

La insatisfacción en la atención al cliente por parte de los compradores, se debe a la falta de asesoramiento en gran medida y el desorden de los agentes vendedores al atender a las personas, no concretan una venta o termina de atender a un cliente y se desvían hacia otra, esto debido a la gran demanda, a parte de la falta de paciencia y el buen trato de parte de los vendedores, entonces esta es una de las problemáticas que se den solucionar dentro de la empresa si quieren seguir generando ventas, ya que de otra manera la Ferretería colapsaría y desencadenaría una quiebra y desaparición de la misma.

Para (Fernández, 2018) en su obra la Guía práctica de atención al cliente dice lo siguiente:

“La razón de ser de toda empresa son los clientes, sin su colaboración no podrían darse las ventas, con lo cual no se plasmarían las fuentes de ingreso. Por este motivo, conseguir el éxito o el fracaso de un proceso comercial, depende en gran medida en el tratamiento a los clientes. Una correcta gestión de la comunicación con los clientes, será en la que se ejecute un tratamiento idóneo dentro de las fases de relación con ellos.” (pág. 24) Con la conceptualización brindada por parte de la autora citada en líneas anteriores, se puede apreciar la importancia de brindar una correcta atención al cliente, ya que, de la

consumación de la venta dentro de ese proceso comunicacional, depende mucho si se concreta o no la misma, las cuales son de importancia para la subsistencia de la propia empresa.

Otra de las razones por las cuales es importante la atención al cliente, es la relación que guarda con otra de las problemáticas de la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, estas son las bajas ventas, aquello representa un obstáculo grande, ya que la vigencia y sobrevivencia de la empresa en el mercado depende mucho de los ingresos, balances positivos que pueda informar al final de cada ciclo financiero, las bajas ventas son consecuencia en gran medida por la falta de habilidad del agente vendedor al realizar una venta directa o también se puede dar este problema por un mal manejo del marketing promocional.

En el trabajo realizado por (Martínez & Vázquez, 2018) sobre ventas personales y marketing directo, dice lo siguiente:

“Las ventas personales, como una de las maneras de promoción, se materializan en una comunicación directa de información, diferente de la comunicación impersonal o indirecta de las publicidades, de las herramientas de promoción o promociones de ventas, esto significa que las ventas personales son menos rígidas que las demás herramientas de promoción de esta manera los agentes vendedores pueden individualizar sus asesoramientos y adecuarlas a las necesidades de cada cliente y a su comportamiento y exigencia al solicitar determinado producto o servicio.” (pág. 24)

El criterio y la conceptualización doctrinaria sobre las ventas, es una explicación precisa sobre la relación de atención al cliente, proceso de venta y venta personal concretada, ya que la venta es la relación directa entre agente y consumidor en la cual dependerá mucho el éxito de dicha venta, en las habilidades del vendedor al

desenvolverse en las diferentes circunstancias en el proceso de venta de acuerdo a la conducta y necesidad del comprador o cliente cuando realiza una solicitud y esta debe ser cumplida, aquí está la efectividad de una proceso de venta culminada.

Otro problema que se presenta dentro de la Ferretería, son los precios inestables y variados, esto debido a la incorrecta planificación de precios de acuerdo a las necesidades del mercado, los balances internos y la competencia existente en la región; una situación que también es relevante en esta problemática, es el desorden administrativo y el desconocimiento de los precios reales por parte de los agentes vendedores, lo que produce una disconformidad por parte de los consumidores recurrentes y el cliente en general.

Para (Córdoba & Moreno, 2017) sobre la fijación de precios, exponen lo siguiente:

“Para la implementación de un "cost based pricing" es necesario evaluar factores tales como la precisa medición interna de los costos, la coyuntura del mercado y el tipo de industria. Un conocimiento impreciso de los niveles de costos expone a las compañías a incurrir en pérdidas, producto de la deficiente medición de sus cuentas internas. Desconocer costos adicionales, atípicos o temporales puede llevar a implementar una mala estrategia de precios en detrimento de los intereses empresariales.”

Tal como se expone en lo citado anteriormente sobre la fijación de precios, es importante tener claro los componentes necesarios para una fijación productiva de los precios de la empresa y estos tengan un impacto positivo en las finanzas de la Ferretería, de esta manera se evitan otros problemas de carácter administrativos como seria los números rojos o en contra, y también la efectividad del servicio y satisfacción del cliente con el producto, ya que precios inestables producen un malestar en los clientes y dificulta

una atención tranquila y a su vez, desencadena en, pérdida de clientela o potenciales clientes por comparativa de precios con la competencia.

Este desorden en la parte administrativa y organizacional de los productos, se debe a que no existe una correcta elaboración de inventario, esta situación impide tener conocimiento sobre los productos con los que se cuentan en el mostrador o en bodegas, esto genera incertidumbre en los agentes vendedores y como consecuencia de aquello, afecta directamente en la salidas de muchos de los productos; en el caso contrario de lo expuesto, se puede dar pérdidas económicas directamente al no coincidir un inventario con el listado de productos ingresados, es decir, la elaboración de un inventario permite mantener un control de entrada de productos y de igual manera las ventas que se realizan de forma cotidiana.

Para (Cruz, 2018) referente a la elaboración de inventario, expone lo siguiente: “Un inventario constituye un listado detallado, ordenado y valorado sobre los bienes de una empresa”. (pág. 1) Con aquello queda demostrado que la correcta elaboración de un inventario, ayuda en la optimización de tiempo y recursos a los trabajadores, en las distintas tareas que se deben realizar, ya que esto mejoraría el desempeño de toda la empresa debido al orden y la organización.

Dentro de las problemáticas de la Ferretería Central, se encuentra la devolución de productos por la insatisfacción de los clientes, esto va relacionado a la atención al cliente, dado que en el proceso de ventas en la cual se realiza la atención al cliente o potencial comprador, se brinda una correcta asesoría sobre el producto solicitado, además de que el producto de ser necesario debe ser probado, si existe la problemática en la Ferretería es porque los agentes vendedores están fallando en alguna de las dos



circunstancias mencionadas, lo que lleva al cliente a no sentirse satisfecho con el producto, hasta el punto de regresar y devolverlo.

En el trabajo publicado por (Valenzuela, Buentello, Gomez, & Villereal, 2019) conceptualiza la satisfacción del cliente de la siguiente manera:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (pág. 20) Se explica muy claramente la importancia de mantener un cliente contento, eso ayuda a que los clientes satisfechos vuelvan por el mismo producto o cualquier otro, debido a la confianza que transmite la Ferretería en la calidad del producto vendido anteriormente.

Con las fallas originadas en la Ferretería por parte de agentes vendedores y administración en general, en los procesos de ventas, nos lleva a otra problemática, que son los procesos empresariales deficientes, ya que estos procesos no son realizados con la suficiente organización en sus diferentes variantes de ejecución, sean estos procesos de ventas, procesos de marketing, procesos de negocios, entre otros; lo que perjudica directamente en los balances de la Ferretería (sus ganancias). En el trabajo realizado por (Veloz, 2018) se explica la gestión por procesos y su beneficio y establece lo siguiente: “La gestión por procesos es la metodología mediante la cual se identifican, definen, interrelacionan, optimizan, operan y mejoran los procesos de una organización”.

Un aspecto que ha sido difícil de manejar por parte de la Ferretería, que a causa de los errores que se cometen comúnmente, tanto en las ventas como en la administración,

comienzan los señalamientos internos, ocasionando un ambiente laboral tenso e inestable, situación que no ayuda en nada para avanzar y crecer como negocio dentro del mercado, esto afecta en otros aspectos que se han mencionado anteriormente, como puede ser la atención al cliente y la ejecución de ventas, la misma que va de la mano con la parte financiera ya que afecta directamente a los ingresos y debilita la economía empresarial.

En el Estudio realizado por (Piligua & Arteaga, 2019) establece lo siguiente sobre el clima laboral: “El clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.” Como se puede explicar, la importancia de un ambiente laboral bueno y estable, tiene como resultado “productividad”, que debe ser el objetivo de todos los que conforman la empresa, es el medio por el cual se benefician en lo personal y en la experiencia laboral.

La falta de compromiso por parte de los trabajadores es evidente en el cumplimiento de horarios y tareas asignadas, no cumplen con la jornada en ciertas ocasiones, lo que afecta a la atención, asesoramiento, descontento dentro del propio personal de trabajo por tener que redoblar esfuerzo para cubrir las actividades de ciertos compañeros en distintas situaciones, la problemática se ve reflejada también en lo financiero, ya que consecuencia de aquello se ha dado una reducción de las ventas y devoluciones de productos por la misma falta de atención en el proceso de venta, lo que lleva a una insatisfacción en el cliente y muchas veces se retira o devuelve la mercadería.

Dentro de la obra realizada por (Marsollier & Expósito, 2017) El concepto de engagement, compromiso o implicación laboral, nace desde la psicología positiva, que va desde las experiencias negativas que generan el desgaste hasta las experiencias laborales positivas que permiten construir el compromiso laboral. (pág. 36) Este concepto demuestra que la actitud para desarrollar el trabajo por parte de un empleado, depende mucho del ambiente en el cual se desenvuelve, ya que esto tiene implicación de forma cognitiva y emocional, para tener un alto grado de efectividad dentro del desempeño de todos los trabajadores.

Una de las limitaciones de la Ferretería Central, es el patrimonio pequeño, esta condición le impide progresar en lo económico y logístico, ya que las proyecciones de expansión en todas las áreas de negocios se encuentran sujetas a un pequeño capital y bienes mínimos, con la demanda existente por parte de la clientela, la empresa espera abrir una nueva sucursal o localidad en otro punto estratégico de la ciudad, con el objetivo de darle fluidez al mercado y poder abarcar una porción más grande del mismo, pero el obstáculo es que no se logra cumplir a pesar de aquello con las metas de ventas propuestas para tan importante ambición, aparte de que el presupuesto pequeño crea ciertos atrasos en el cumplimiento de obligaciones, como el pago a los proveedores, trabajadores, entre otras situaciones adversas.

Para el tratadista (Herrera, 2016) patrimonio significa lo siguiente:

“Etimológicamente el término patrimonio vienen del latín patrimonio, y significa los bienes o el conjunto de cosas corporales que el hijo adquiere por herencia de sus ascendientes, y en sentido figurado significa todos los bienes que pertenecen a una persona adquiridos por cualquier título. (pág. 68) Esta definición hace referencia a todos los bienes que pertenecen a un sujeto de derecho, es decir, bienes materiales y bien

moneda representada en una determinada cantidad de dinero, en el caso concreto se refiere a la Ferretería y toda su inmobiliaria y aquellos bienes muebles como carros, vitrinas, computadoras, etc.

Por último, se puede apreciar que dentro de la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, no existe un control de actividades por parte del propietario o propietarios, ya que es una empresa familiar, existe mucha libertad en los trabajadores para el desarrollo de sus labores, lo cual no ayuda para el cumplimiento de metas u objetivos a corto plazo, esto por la falta de compromiso de todos los que conforman la Ferretería Central, por lo tanto no existe gestión de procesos de ventas, gestión de procesos de marketing, y esto influye en una administración deficiente.

Para el autor. (MELÉNDEZ, 2016), el control interno empresarial es:

Un método de gestión, el cual comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se ejecutan en determinada empresa, dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (pág. 22) Con aquello se trata de explicar que mantener el control interno empresarial es vital para mantener los procesos que se ejecutan en beneficio de la empresa, sean estos en ventas o administrativos, con el objetivo de precautelar los intereses de la Ferretería en este caso en particular.

Con el objetivo de poder recopilar datos detallados y relevantes para el presente estudio de caso, se tomó en consideración la implementación de herramientas de recolección de información más precisa, como lo son las encuestas y la entrevista, dado

que a través de estos instrumentos se pudo analizar la situación actual que atraviesa la Ferretería Central del cantón Puerto Quito. Esta información fue facilitada por el personal laboral de la propia Ferretería y el mismo propietario del negocio familiar, esto con el único fin de tener información organizada y describir cada una de las problemáticas.

### **CONCLUSIONES:**

Al analizar la Gestión de ventas de la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, de propiedad del Señor Germán Chiriboga, negocio dedicado a la comercialización de productos de la construcción en general, herramientas, tornillos, entre otros, se concluye lo siguiente:

La gestión de ventas de la Ferretería Central del cantón Puerto Quito, no están bien ejecutados los procesos de ventas, ya que, desde el inicio del proceso, esto es la atención al cliente, existe fallas por parte de los agentes vendedores esto debido a que no brindan una calidad de atención o no cuentan con conocimientos para dar un asesoramiento de los productos de acuerdo a las necesidades del potencial comprador, esto lleva a una insatisfacción por parte del cliente, obteniendo de esta manera un resultado negativo en el proceso de venta.

De esta forma, la Ferretería Central debería mejorar la calidad de la atención a sus clientes y potenciales compradores, por medio de la capacitación, para así elevar dicha calidad y convencer al cliente que el producto que solicita es bueno y cumple con todas sus necesidades y cuentan con ese producto dentro de sus vitrinas o mostradores.

Esta problemática que se pudo evidenciar, da paso libre a un sin número de obstáculos derivados de la misma situación que afecta a la Ferretería, como puede ser pérdidas en ventas, reducción de ingresos, mal ambiente laboral, etc.

Las estrategias para poder cumplir con el objetivo planteado en el presente trabajo, en base a la variable de estudio, gestión de ventas, se debe llevar control de los procesos dentro de la Ferretería, compromiso por parte de todos los que conforman el establecimiento y proponerse pequeñas metas alcanzables a corto plazo, para aquellos unos incentivos por objetivo cumplido mejoraría la productividad de los agentes vendedores, y como último paso fundamental, realizar un adecuado proceso de marketing en la Ferretería, que mejore la imagen del negocio y llegue más lejos la publicidad en la localidad y puede abarcar mucho más mercado.

## ANEXOS

### Bibliografía

- Córdoba, C. M., & Moreno, D. F. (27 de Marzo de 2017). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-86932017000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932017000200004)
- Cruz, A. (2018). *Gestión de Inventarios*. Málaga: IC Editorial.
- Fernández, S. C. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Parainfo S.A.
- Herrera, J. J. (2016). <https://archivos.juridicas.unam.mx/>. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3915/6.pdf>
- Marsollier, R., & Expósito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Empresa y Humanismo*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/69529/CONICET\\_Digital\\_Nro.a7567773-2e74-4451-bea9-756ffac2b252\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/69529/CONICET_Digital_Nro.a7567773-2e74-4451-bea9-756ffac2b252_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Martínez, M., & Vázquez, A. (6 de marzo de 2018). *repositorio.unan.edu.ni*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/8578/1/18817.pdf>
- MELÉNDEZ, J. (2016). *Control interno* (Primera edición ed.). Tumbes, Perú: Utex. Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SEPTIEMBRE.pdf?sequence=1>
- Piligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc.org*, 3.
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, A., & Villereal, V. (2019). La atención del cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *GEON*, 20.
- Veloz, F. M. (2018). *repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

**Tabla 1.** Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la Ferretería Central del Cantón Puerto Quito.

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Cómo el ambiente laboral de la Ferretería Central afecta en la atención al cliente?	La falta de compromiso de los trabajadores hace que no se obtengan buenas ventas y no exista una atención adecuada.
2	¿Cree usted que el tipo de motivación que reciben sus trabajadores es el correcto para cumplir con sus funciones laborales?	Desde mi perspectiva si es el tipo de motivación adecuada, ya que los trabajadores solo venden los productos y no realizan ninguna actividad más.
3	¿Con qué frecuencia capacita a sus trabajadores?	No reciben capacitaciones, solo se les da a conocer los productos y precios de ventas.
4	¿Qué estrategias implementaría usted para aumentar sus ventas?	Ninguna, las ventas si abastecen para pagar los gastos de la misma.
5	¿Cree usted tener una buena comunicación con sus trabajadores dentro de la Ferretería Central?	No, porque no se dialoga dentro de la empresa a más que sean de las ventas de los productos.
6	¿Considera usted que la atención que brindan sus trabajadores al cliente es la adecuada? ¿Por qué?	Sí, porque los clientes compran sus productos y se van satisfechos.

**Fuente:** Entrevista aplicada al propietario de la Ferretería Central del Cantón Puerto Quito.

**Elaborado por:** Evelyn Mariana Bravo Ordóñez.



*Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería Central del Cantón Puerto Quito.*

**Tabla 2.** *Capacitación adecuada para una mejor atención al cliente.*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	100%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería Central del Cantón Puerto Quito.*

**Elaborado por:** *Evelyn Mariana Bravo Ordóñez.*

**Tabla 3.** *Importancia de la motivación para el desempeño laboral*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy importante	6	100%
Importante	0	0%
Moderadamente importante	0	0%
De poca importancia	0	0%
Sin importancia	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería Central.*

**Elaborado por:** *Evelyn Mariana Bravo Ordoñez.*

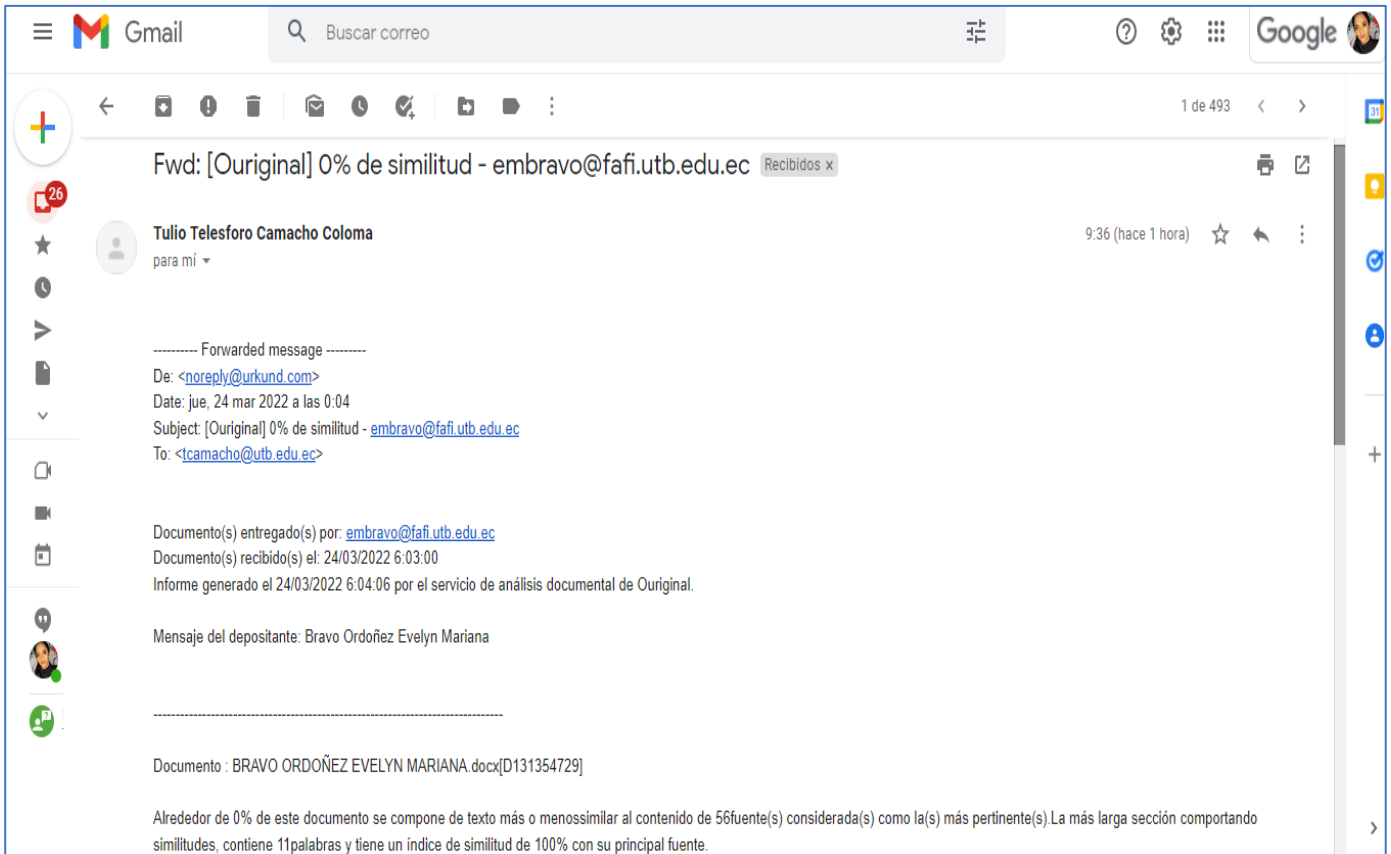
**Tabla 4.** *Control de inventario digitalizado.*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	100%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería Central*

**Elaborado por:** *Evelyn Mariana Bravo Ordóñez.*

## URKUND PORCENTAJE DE PLAGIO



Gmail interface showing an email from Tulio Telesforo Camacho Coloma. The email is a forwarded message with the following details:

- From: <noreply@urkund.com>
- Date: jue, 24 mar 2022 a las 0:04
- Subject: [Original] 0% de similitud - [embravo@fafi.utb.edu.ec](mailto:embravo@fafi.utb.edu.ec)
- To: <[tcamacho@utb.edu.ec](mailto:tcamacho@utb.edu.ec)>

Documento(s) entregado(s) por: [embravo@fafi.utb.edu.ec](mailto:embravo@fafi.utb.edu.ec)  
Documento(s) recibido(s) el: 24/03/2022 6:03:00  
Informe generado el 24/03/2022 6:04:06 por el servicio de análisis documental de Ouriginal.

Mensaje del depositante: Bravo Ordoñez Evelyn Mariana

Documento : BRAVO ORDOÑEZ EVELYN MARIANA.docx[D131354729]

Alrededor de 0% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 56fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s). La más larga sección comportando similitudes, contiene 11 palabras y tiene un índice de similitud de 100% con su principal fuente.

## LOCAL



# AUTORIZACION



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

Babahoyo, febrero 24 de 2022  
D-FAFI-UTB-091-UT-2022-2

Señor  
Cristóbal German Chiriboga Cuasapas  
**GERENTE GENERAL DE LA FERRETERÍA CENTRAL**  
Ciudad.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita **BRAVO ORDOÑEZ EVELYN MARIANA** con cedula de identidad No. 172573085-5. Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el período Noviembre 2021 – Abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**. El Estudio de Caso: **GESTIÓN DE VENTAS EN LA FERRETERÍA CENTRAL DEL CANTÓN PUERTO QUITO**.

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que la Señorita Bravo pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.  
DECANO DE LA FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Autorizado  
  
1714849815

Flaco cristobal@hotmail.com  
23-02-22 12:55 PM

c.c: Archivo



Av. Universitaria Km 2 1/2 vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024 e-mail: decanato@fafi@utb.edu.ec	Elaborado por: Mercedes Soto Valencia	Revisado por: Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE
--	--	---