



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2020 – SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

NIVEL DE VENTAS EN LA LIBRERÍA Y COPIADORA ESCOBAR DEL CANTÓN

BABA

EGRESADA:

AMY BETZABÉ VILLAVICENCIO TORRES

TUTOR:

ING. FRANKLIN MORALES REYNA

AÑO:

2020

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en el nivel de ventas de la librería y copiadora Escobar; la cual permite dar a conocer los hechos por los cuales el propietario del local no se ha enfocado en implementar estrategias que permitan un incremento en los niveles de venta para beneficio de su rentabilidad, ya que este se estima como uno de los elementos más importantes para la rentabilidad de un negocio, se establecerá los efectos que han incidido en el inadecuado manejo del marketing y comercialización así como las razones que conllevan a tener un nivel bajo de ventas en dicho negocio.

El estudio de caso se encuentra orientado a la sub-línea de investigación marketing y comercialización porque se trata de las actividades comerciales en relación a las ventas de la librería; donde intervienen factores como la competencia, el marketing y sus estrategias que permite la fidelización de los clientes, se observó situaciones y hechos en los que demuestran la disminución de las ventas, comportamiento del personal que se ve reflejado en la atención a los clientes de la Librería y Copiadora Escobar.

La investigación se da mediante la aplicación del método inductivo, el cual permitió obtener la información más clara, precisa y concisa, mediante la descripción de los hechos y de cada una de las situaciones que se fueron presentando dentro de la Librería y Copiadora Escobar, también se aplicaron dos instrumentos de investigación como cualitativa y cuantitativa que son instrumentos útiles para analizar la problemática del caso planteado, se aplicó una encuesta tanto al personal como a los clientes, y una entrevista al propietario de la librería, con el objetivo de obtener información sobre cuales son los factores que están incidiendo en el nivel de ventas.

Los resultados obtenidos por medio de la entrevista y encuesta realizadas al propietario, a su personal de trabajo y a los clientes respectivamente, las cuales constan de diez preguntas

en la encuesta y diez preguntas en la entrevista, reflejan un personal desmotivado, con falta de entrenamiento sobre la calidad del servicio, un deficiente compromiso en la realización de sus actividades correspondientes, lo que da origen a la problemática es un bajo nivel de ventas puesto que existe una afectación directa a la satisfacción del cliente en cuanto a la infraestructura en donde influyen factores como el acceso directo al área bodega, espacios reducidos y adecuación del área de trabajo, porque esto se refleja en la rentabilidad económica.

DESARROLLO

La librería y Copiadora Escobar, tiene su local ubicado en la Av. Guayaquil entre Sucre y Babahoyo en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, Esta librería y copiadora se dedica a la venta de útiles escolares y de oficina, así también como copias anillados e impresiones, la misma lleva sus actividades a cabo durante quince años en el cantón mencionado; esta empresa ha llegado a ser reconocida por ser una de las librerías con amplia gama de productos y servicios en la localidad.

Su propietario, el Ing. Byron Escobar en sus inicios realizaba sus labores con un puesto que extendía en la vía pública y con el paso del tiempo al incrementar su clientela así como el margen de ventas decidieron mudarse a alquilar un local diagonal al sitio donde colocaban su puesto, la librería y copiadora al principio solo se dedicaba a la venta de libros cuadernos y útiles básicos escolares, la misma era administrada por el hermano del ingeniero Escobar quien viajaba todos los días desde Babahoyo hasta Baba para abrir el local y vender.

El financiamiento o el capital de inicio fue realizado por el padre del ingeniero Escobar, el señor Medardo Escobar Saldivia, quien tenía el anhelo desde hace muchos años de crear una librería como negocio familiar, por ese tiempo gracias a un dinero que recibió tuvo la genial idea de invertir en útiles escolares y así lanzarse a vender de manera informal en la vía pública. Bajo la administración del señor Fernando Escobar, hermano del ingeniero. Escobar, fueron encontradas muchas falencias administrativas por lo que el ingeniero Escobar quien en ese entonces trabajaba para el grupo Noboa como administrador de una planta de pallets en la hacienda “La Clementina”, decidió abandonar su puesto y dar todo su contingente por levantar el negocio que había iniciado su padre.

Por lo que puesto las manos a la obra lo primero que hizo fue levantar un acta de activos y pasivos, así como inventario de mercadería para de esta manera con el poco recurso que le quedaba salvar el negocio. Tiempo después se une a la causa su esposa quien comparte la misma profesión que él, la Ingeniera Comercial María Elena Aurea León, quien para ese entonces llevaban poco tiempo de haber unido sus vidas en matrimonio.

Cabe destacar que la Librería y Copiadora Escobar ha experimentado con el paso de los años varias transformaciones comerciales, pues habiendo sido una empresa que inició con un capital de \$1000 hoy cuenta con activos que superan los \$200.000 y que esta inversión ha sido efectiva gracias al apoyo financiero de la banca privada a través de la concesión de diversos créditos con la finalidad de incrementar el negocio.

Su incremento no solo ha sido cualitativo sino también cuantitativo pues a pesar de ser una empresa que inició de una manera informal en la vía pública. Hoy ha variado su actividad ofreciendo a la ciudadanía productos y servicios en cuatro locales distribuidos en el cantón Baba como son: Librería y Copiadora Escobar, Librería y Copiadora Marita, Cyber Marita y Mega Ofertas Kaiser. Pero la presente investigación está enfocada en las actividades de la Librería y Copiadora Escobar como Caso de Estudio.

La librería es una microempresa en la que su propietario el Ing. Escobar figura como persona natural obligada a llevar contabilidad con RUC# 1204330268001 donde su actividad principal en el SRI es la venta al por menor y por mayor de artículos de oficina y escolares y como actividad secundaria tiene la venta y comercialización de prendas de vestir y calzado, elaboración de duplicados de llaves, ventas de computadoras y equipo electrónico, servicios de impresiones, anillados y empastado, venta e instalación de equipo de seguridad electrónica, servicios de electrónica básica, entre otros. Cabe mencionar que para liberar estrés en la

contabilidad la esposa del ingeniero colabora con su RUC para efectuar diversos procesos contables y descongestionar la carga en la contabilidad.

En cuanto a personal se refiere, la Librería tuvo dos colaboradores en sus inicios, y por ser un negocio familiar siempre ha estado integrada por los miembros de la familia Escobar, llegando hoy en día a requerir los servicios con una plantilla de doce personas incluyendo los dos administradores que son los esposos Escobar Aurea, durante este tiempo de actividades ha brindado oportunidades laborales a muchos jóvenes del cantón así también como el ceder sus instalaciones para practicas estudiantiles y de esta manera contribuir con el progreso y el desarrollo de la localidad babense y sus unidades educativas adyacentes como son: “Unidad Educativa Juan Montalvo”, “Unidad Educativa 23 de Junio”, “Escuela de Educación Básica Miguel de Cervantes”, “Escuela de Educación Básica Ernesto Medina”; tanto a su personal docente como estudiantil.

El presente caso de estudio se desarrollará en la Librería y Copiadora Escobar debido a que, según resultados de observación de campo a base de encuestas, revelan un bajo índice en los niveles de ventas, así como la disminución de sus utilidades. Para desarrollo del caso se lleva a efecto un breve seguimiento de sus actividades cotidianas en cuyo estudio lleva por objetivo determinar las causas del porque han disminuido los niveles de venta en la librería los cuales se han visto afectado en los últimos 2 años, y medir estadísticamente el balance de ventas desarrollados durante dicho tiempo, para ello la entrevista con el propietario el Ing. Escobar es de vital importancia.

De la entrevista que se le aplico al propietario de la librería se pudo determinar que las ventas del año 2020 han disminuido en comparación al año 2019 de forma muy considerable, revelando que en el año 2019 en el primer semestre tuvo un nivel de venta de \$100.000. par el primer semestre del 2020 solamente se vendió un promedio de \$20.000 debido a diversos

factores como es el más notable la pandemia del COVID-19 que afectó drásticamente la economía mundial y negocios como la librería no fueron ajenos a sufrir los embates de la crisis económica que azotaba el mundo.

Como se demuestra en cifras cuantitativas la reducción del 20% en ventas en la Librería y Copiadora Escobar a más de la pandemia del COVID-19 su problemática viene ya repercutiendo desde años atrás debido a diversas normativas gubernamentales en cuanto a la educación como son: la prohibición a los docentes de pedir surtidos en listas escolares, pues como era de costumbre al inicio del año escolar, los docentes solían solicitar a los estudiantes la compra de útiles escolares que en su mayoría cubriera todas las necesidades académicas durante el año lectivo.

Esto tuvo su detenimiento por cuanto el gobierno pidió que solo se solicitara lo más básico y esencial con la finalidad de economizar los gastos en inicio escolar. Ofertando el gobierno en algunas instituciones la entrega de libros y uniformes "... niños y niñas reciben libros y útiles escolares ... destaca la necesidad de prohibir en todos los centros de estudio, del sistema público de educación, la solicitud de pagos de cualquier tipo" (Escobar, 2016).

Las Tics en el ambiente educativo que ha desplazado el uso del papel por artículos digitales y la poca tendencia a invertir las familias en instrumentos de lectura físicos, cambiándolos por instrumentos virtuales los cuales hacen que de poco los textos convencionales pierdan su importancia y necesidad reduciendo así las ventas de papelería y artículos de oficina que en otros tiempos eran considerados de gran necesidad. "El soporte de presentación es el papel ... La estructura hipermedia permite ampliar información de manera muy rápida y sin necesidad de desplazar Aplicación de las TIC a la Docencia 197". (García, 2015).

Todas estas problemáticas han traído como consecuencia un bajo atractivo hacia los artículos que se promocionan en las librerías y papelerías. Cabe indicar que el ingeniero Escobar se puso a la vanguardia actualizando su inventario de productos y servicios por los de la tendencia, tal es el caso de la creación de una página de ventas en Facebook, así como la creación de todo lo relacionado a servicios de las Tics, no obstante, este esfuerzo por mejorar las ventas no ha ganado mucho efecto pues las ventas aún continúan disminuyendo. “La integración continua y la organización de actualizaciones, las necesidades particulares de actualización impulsaron el avance de los sistemas digitales ...” (Hall, 2016).

Otra de las problemáticas que ha experimentado la empresa es en la parte administrativa pues por lo general la rotación continua de su personal de planta debido a la dificultad de adaptación al entorno laboral, esto produce tropiezos al momento de atender a los clientes pues el cambio de una persona genera retrasos por el tiempo que conlleva el entrenamiento de uno nuevo, dificultando así las actividades. “Es un servicio que contribuye a mejorar la gestión de los centros y sus resultados económicos de una forma notoria... Servicio orientado a atender las necesidades de los clientes” (Gutierrez, 2007).

Uno de los problemas que también afecta a la librería es la publicidad obsoleta que mantiene ya que hoy en día se cuenta con medios de comunicación y redes sociales que ayudan a incrementar el marketing de la empresa. Recordando que es muy importante hacer publicidad, porque permite a la librería posicionarse en el mercado, atraer nuevos clientes, dar a conocer nuevos productos, promociones y descuentos. Si hay comercio y competencia están obligados a hacer publicidad debido a que desde la antigüedad hasta nuestros tiempos de hoy este ha sido un medio eficaz para transmitir la oferta de un bien o servicio y hará que las ventas aumenten. “Invertir en publicidad digital es una opción que muchas compañías han probado y con la que han obtenido resultados favorables. Ya sea que se busque incrementar el conocimiento de la marca, captar nuevos clientes, vender más o fidelizar ...” (Jimenez, 2016).

El espacio del local también incide en la problemática pues es muy reducido y esto afecta directamente a las ventas, pues un cliente al observar que en el lugar se encuentran muchas personas prefieren hacer sus compras en otro local con el fin de evitar la aglomeración, esto se evidencia también en que los clientes durante la temporada escolar tienen que estar parados fuera del local esperando largo tiempo para ser atendidos y así comprar lo que necesitan, es importante un espacio cómodo que albergue a muchos clientes. “Es responsabilidad de la empresa brindar todas las herramientas, infraestructura, directrices y políticas que permitan desarrollar a cabalidad las funciones encomendadas; en otras palabras, la organización debe generar un ambiente de trabajo propicio para su personal.” (Camacho & Rocío, 2017).

De aquí se deriva el no contar con un acceso secundario a bodega ya que cuando llega la mercadería el ingreso de las mismas se realiza por el lugar donde se encuentran los clientes, esto genera incomodidad para ellos ya que se sienten obstaculizados al momento de comprar. Es de suma importancia construir una bodega con su propio acceso por donde puedan ingresar los proveedores y así minimizar al máximo las barreras arquitectónicas del espacio brindando mayor comodidad al y facilitando el acceso a trabajadores o clientes sin que tengan limitaciones de espacio al momento de realizar sus actividades. “El espacio físico y establecimiento de comercio son cosas, objetos o bienes utilizados para realizar la actividad comercial” (Serrano, 2019).

Una de las amenazas que afronta la empresa, es la competencia, esta se ve alrededor de la misma, pues con el paso de los años muchos negocios con productos de librería han puesto sus servicios muy cerca de la empresa como son: Librería Mi Amiga, Librería y Copiadora El Parque, Librería El Profesor, Librería y papelería Valverde, Librería años atrás muchas de estas librerías eran pioneras en el mercado por estar posesionadas en sectores escolares, pese al incremento de la competencia debe de ser vital a la empresa hacer cambios en ella y siempre

logre sobresalir de la competencia, conocer el mercado y el producto. “Para que el gerente pueda dirigir mejor la organización y la empresa pueda competir con ventajas debe ... identificar el tipo de competencia, formar o reformar la organización, evaluar lo realizado con lo planeado, reaccionar rápidamente ante los hechos” (Berghe, 2016).

Además de esto algunas librerías han variado la gama de servicios como son la instalación de cajeros del Banco del Barrio y Pichincha así como el cobro de servicios básicos mediante diversas aplicaciones digitales, cabe indicar que la librería Escobar, en sus tiempos de auge económico también realizaba estas actividades de cobros de servicios básicos con aplicaciones virtuales así como el cobro con tarjetas de crédito, pero desde su desplome financiero empezó a suprimir ciertos servicios que requerían mayor atención e inversión de su parte, por aquellos que se pueden ejecutar sin mayor esfuerzo económico. Se pueden ofrecer otro tipo de servicios en un negocio, pero no siempre es rentable. “La formación multidisciplinar de fundadores es otro de los factores diferenciadores de Platform, y que permite ofrecer servicios adicionales como los de asesoría.” (Lloreda, 2015).

El uso de un software que maneje el inventario completo de la mercadería así como el registro de la misma al momento de la venta, es de vital importancia el aplicarlo en el local, este es un factor que incide en el momento de compra de proveedores así como la venta al cliente, permitiendo conocer de manera exacta cuando entra un producto a bodega, cuando sale a percha y cuando este se vende, determinando efectivamente los volúmenes de ingresos y egresos en caja y un correcto balance diario y mensual de los movimiento financieros del local. “El software determina para cada almacén cuando el stock debe ser repuesto conforme a las previsiones ... de manera automática que para ese periodo y en referencia a un producto concreto hay escasez de inventario” (Editorial, 2020).

Los clientes son la base fundamental para el desarrollo y el crecimiento de la empresa pues al existir una completa satisfacción en la atención recibida ellos se convierten en publicadores de nuevos clientes aumentando así las ventas y el número de clientes; pero en caso que no fuere así los clientes se convierten en formuladores de una publicidad negativa sobre la atención que recibieron durante las compras que efectuaron. En este caso los clientes se encuentran insatisfechos por la atención brindada por parte del personal de la librería pues cuando realizan una compra es mucho tiempo que tarda en atender al cliente. “El Servicio de Atención al Cliente deberá hacer llegar a la dirección de la entidad recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y la mutua confianza ...” (Martín, 2015).

Sin embargo, es necesario reconocer que se necesita brindar una buena atención al cliente siempre que la necesita teniendo que ser rápido y preciso para que sea un servicio de calidad. “Ese conjunto de necesidades debe ser satisfecho de una forma correcta surgiendo así un servicio de calidad. Pero no solo debemos ofrecer un servicio de calidad sino que también el cliente debe ser capaz de apreciarlo” (Robles, 2017).

En toda empresa es necesario tener una persona encargada de recursos humanos o reclutamiento de personal en el presente caso de estudio la Librería Escobar carece de esa persona pues es el mismo dueño es quien recluta y capacita al personal teniendo que descuidar sus funciones administrativas es importante que el vendedor cuente con una experiencia en el área que va a desempeñar para que brinde una buena atención en la librería y que disponga de conocimientos y habilidades necesarios para una adecuada atención al cliente.

En el presente caso muchos de los que ocupan este cargo de vendedor en la librería no poseen dichas habilidades y conocimientos por lo que su falencia se ve reflejada en una pésima atención al cliente. “Este filtro es tan importante dentro del proceso de selección de personal ...

y se selecciona solo a los mejores. La entrevista es una parte vital ... pues es aquí en donde realmente se comienza a conocer al candidato al puesto” (García, 2018).

Los empleados también están involucrados en esta problemática, pues al verse que no son afiliados al seguro social por parte de sus empleadores, esto le genera a ellos desmotivación haciendo que sus labores no sean ejecutadas con optimismo y dinamismo pues este es un recurso que beneficiaría a ellos y a sus familias por otra parte no se sienten del todo atendidos por sus jefes, pues debido al horario de trabajo ellos al parecer están laborando horas extra las cuales no están siendo remuneradas al momento de cobrar su sueldo, tampoco reciben vacaciones, bonificaciones, décimos, y utilidades esto conlleva a no poner todo su esfuerzo y empeño al momento de atender a los cliente. “Las organizaciones empresariales hace tiempo que comprendieron las ventajas del trabajo en equipo. ... La aparición de la motivación en el ser humano, la gran importancia de la misma para desarrollar nuestros trabajos de la mejor manera ...” (López, 2016).

Esto compromete a la microempresa a que sus ventas descieran y lleguen con un margen de utilidad muy bajo y el personal opte por renunciar y los motivos se ven reflejados ya que no disponen con los beneficios de acuerdo a la ley además existe sobrecargo de horas de trabajo; ya que el horario de atención es de lunes a domingo trabajando más de ocho horas diarias recibiendo solo la cancelación de su quincena de trabajo la cual es inferior al salario básico unificado repercutiendo que renuncien al poco tiempo de haber ingresado, a menudo se observa nuevo personal, mucho más en tiempo de ingreso a clases pero esto solo por dos meses pues terminada la temporada escolar los despiden. “El empresario está obligado a abonar al trabajador como consecuencia de la prestación laboral la correspondiente retribución.” (Inmaculada & Ruiz, 2018).

De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la librería y copiadora Escobar, todos estuvieron de acuerdo en decir que no poseen un tipo de entrenamiento específico, sino que al inicio les imparten ciertas pautas del trato y el servicio que se les debe dar a los clientes, mas no una capacitación continua de tema, repercutiendo así en el nivel de consumo de la demanda, al no poseer un entrenamiento específico, el trato que se le da al cliente no suele ser el más óptimo.

También se realizó una encuesta a los clientes ya que son una parte muy importante en el negocio, en donde un 20% respondió que la atención brindada fue muy buena, el 50% percibió una buena atención mientras que el 30% consideró una atención regular. Esta situación afecta de manera significativa a la recurrencia del cliente a la librería, ya que si lo hacía de manera frecuente puede ocasionar que lo hagan rara vez o limitar por completo su consumo. Pues las personas toman mucho en cuenta la atención que se les da y si no es la mejor pueden optar por adquirir el producto en otro lugar.

En relación a la entrevista realizada al propietario de la librería y copiadora Escobar sobre las razones que atribuyen a que las ventas hayan disminuido, manifiesta que una de las razones principales en la actualidad han sido las acciones tomadas como medida de seguridad debido a la pandemia mundial, en cuanto al área escolar. También se lo atribuye a la competencia que existe a sus alrededores y que con el pasar del tiempo se ha ido incrementando, a su vez que generan un valor agregado a su negocio lo que toma ventaja ante la Librería Escobar.

El ingeniero Escobar en la entrevista realizada supo manifestar que las estrategias que aplica a su negocio para aumentar las ventas van desde el área interna y son mediante la observación ya que de esa manera puede notar el desempeño de los trabajadores y su servicio brindado a la clientela, así como también puede notar la satisfacción o la insatisfacción de la

misma, al momento de adquirir un producto o el servicio. De esta manera procede a llamar la atención al colaborador, si es necesario, para brindar un mejor servicio; y en cuanto a la clientela de acuerdo a las necesidades que puede observar, adquiere productos para satisfacerla.

También afirma que realiza pequeñas entrevistas al personal para detectar la necesidad de mejorar la infraestructura, en donde pueden describir sus criterios, sugerencias, opiniones, así como las respuestas concretas acerca de la incomodidad en la que se encuentran y que necesita solución; él evalúa las condiciones en la que se encuentra la librería comparando el estado de los muebles y enseres con los estándares establecidos, lo que le permite descubrir ciertas consecuencias en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores, determina el nivel satisfactorio lo que da a conocer el nivel de reforzamiento de la infraestructura para beneficio de cada uno de sus empleados.

CONCLUSIONES

La librería y Copiadora Escobar, durante el tiempo que lleva de funciones con atención y servicio al cliente, ha tenido declives considerables que muy lentamente han afectado la productividad, en primer lugar la baja afluencia de clientes que en su mayoría son el resultado de un servicio insatisfecho o de uno que otro que no encontró un producto o la atención que requería, han ocasionado daño a las ventas y a la captación de clientes nuevos, y a su vez las suspensiones de las temporadas de clases por varios motivos gubernamentales son otras de las causas que mermaron en la baja afluencia de clientela y en la productividad del local.

El personal de trabajo que labora en la librería es otros de los factores incidentes en su bajo desarrollo, pues el local posee personal desatendido en diversas áreas, teniendo como resultado un bajo desempeño en sus labores y un mal servicio al cliente, consecuente a las situaciones laborales de ley de parte de los dueños del local hacia sus subordinados, el personal son una bomba de tiempo que tarde o temprano optan por renunciar y difamar así la imagen de la Librería por las desatenciones que recibieron en su tiempo de labores, teniendo la librería que invertir en el reclutamiento y capacitación de un nuevo personal repercutiendo así en agraviar las bajas ventas y clientela.

Por otra parte el propietario de la Librería Escobar, el ingeniero Escobar y Esposa, quienes al no poseer persona encargada del reclutamiento del personal ni de su capacitación, al igual que tampoco posee software de inventario, ni se ha invertido en buena publicidad del local, así como tampoco se ha invertido en la implementación de páginas virtuales y de servicios por internet, tanto así como tampoco el llevar una adecuada contabilidad de sus negocios ni un adecuado balance de ventas, ingresos egresos, así como el incumplimiento de las obligaciones de ley hacia sus empleados, cabe recalcar que los propietarios del local, son

responsables directos de las bajas ventas y baja captación de clientela. Pues si tuviesen una buena administración, los engranes o eslabones de servicio inferior funcionarían de una manera mancomunada y eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

- Escobar, G. (2016). *Educacion Informe sobre derechos humanos*. Madrid España: Trama@tramaeditorial.es.
- Garcia, N. S. (2015). *Aplicacion de las Tics a la educacion*. España: Ideaspropias Editorial.
- Gutierrez, A. J. (2007). *Entrenamiento Personal*. España: INDE Publicaciones.
- Serrano, M. J. (2019). *Gestion de Compras 2º Edición*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Berghe, E. V. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Editorial, E. (2020). *Planificación logística*. España: Editorial Elearning.
- Robles, M. d. (2017). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. España: Editorial Elearning, S.L.
- García, S. L. (2018). *Gestión e Innovación total del capital humano*. Mexico: Grupo Editorial Patria .
- Inmaculada, P., & Ruiz, C. (2018). *Gestión auxiliar de personal*. Antequera: IC Editorial.
- López, F. F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Logroño: Tutor Formación.
- Martín, J. M. (2015). *Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de Servicios Financieros*. España: Elearning S.L.
- Lloreda, E. Z. (2015). *Plan de Negocio*. Madrid: ESIC Editorial.
- Jimenez, C. (2016). *Clientes Globales*. España: Profit Editorial.
- Camacho, R. A., & Rocío, M. D. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Prolegómenos - Derechos y Valores*, 166.
- Hall, F. (2016). *El negocio de la edición digital*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMRESARIAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESTUDIO DE CASO

Tema: Nivel de ventas en la Librería y Copiadora Escobar del cantón Baba

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Librería y Copiadora Escobar

1. **¿Recibe algún tipo de beneficio económico por parte de la empresa?**
 - a. Seguro
 - b. Bono
 - c. Vacaciones
 - d. Decimos
 - e. Ninguna
2. **¿Posee algún tipo de entrenamiento sobre atención al cliente?**
 - a. Si
 - b. No
3. **¿Al momento de realizar sus labores la realiza con total motivación y esmero?**
 - a. Frecuentemente
 - b. A menudo
 - c. A veces
 - d. Raras veces
 - e. Nunca
4. **¿Al realizar una venta se efectúa algún tipo de promoción o descuento?**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
5. **¿Si se promocionase ofertas y descuentos atraería nuevos clientes?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Neutral
 - d. En Desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo



ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL****FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA****ESTUDIO DE CASO****Tema:** Nivel de ventas en la Librería y Copiadora Escobar del cantón Baba**Encuesta dirigida a los clientes de la Librería y Copiadora Escobar****1. ¿Cómo es la atención que recibió por parte de los vendedores del local?**

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Deficiente

2. ¿Con que frecuencia compra en la librería?

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

3. ¿Encontró lo que buscaba?

- a. Si
- b. No

4. ¿Cree que la librería debe cambiar de personal?

- a. Mucho
- b. Bastante
- c. Poco
- d. Muy poco

5. ¿Recomendaría a familiares y amigos comprar en la librería?

- a. Mucho
- b. Bastante
- c. Poco
- d. Muy poco



ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMRESARIAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESTUDIO DE CASO**Tema:** Nivel de ventas en la Librería y Copiadora Escobar del cantón Baba**Entrevista dirigida al propietario de la Librería y Copiadora Escobar**

1. ¿Qué tiempo tiene de existencia la librería y como inició?
2. ¿Qué estrategias aplica a su negocio para aumentar las ventas?
3. ¿A que razones atribuye que las ventas hayan disminuido?
4. ¿Por qué no tiene la librería su propia página web?
5. ¿Cómo realiza el reclutamiento a su personal?
6. ¿Qué temporada del año son las más bajas en venta?
7. ¿De que manera realiza la capacitación de su personal?
8. ¿Tiene su personal su salario básico, vacaciones, seguro y de más beneficios de ley?
9. ¿Qué estrategia implementa para sobresalir con la competencia?
10. ¿Cuál es la fortaleza y debilidad de su empresa?