



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - SEPTIEMBRE 2021

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 ABASTECIMIENTO EN LA FERRETERÍA Y AUTOMOTRIZ CHASI DEL RECINTO

MATA DE CACAO

EGRESADO:

ANDREA YARITZA CABALLERO BRIONES

TUTOR:

ING. TULIO TELESFORO CAMACHO COLOMA

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

La Ferretería y Automotriz Chasi, se encuentra ubicada en el recinto Mata de Cacao, provincia de los Ríos, en la calle 12 de Octubre y Avenida Febres Cordero, cuenta con una sucursal ubicada en el mismo sector, fundada en el mes de junio del 2012 por el señor Ángel Norberto Chasi Pasto, quien administra personalmente su negocio, el mismo que inició solo como una simple ferretería hasta el mes de agosto del 2019 que procedió con la ampliación de stock en su sucursal para implementar productos automotrices en su inventario.

La realización del presente estudio de caso en la Ferretería y Automotriz Chasi tiene como objetivo, conocer cuál es el proceso de abastecimiento con el que cuenta actualmente la empresa, para de esta manera descubrir cuál es el nivel de desempeño que tienen los trabajadores al momento de brindar atención al cliente.

La gestión de abastecimiento en la Ferretería y Automotriz Chasi del recinto Mata de Cacao, se relaciona con la sub línea de Marketing y Comercialización reflejado en la línea de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, dado que la Ferretería y Automotriz Chasi es una empresa privada, en donde el la gestión de control desempeña un rol fundamental dentro de la empresa, para un buen funcionamiento de abastecimiento y de esta forma lograr un excelente control de inventario.

Para realizar el presente estudio se ha implementado el método descriptivo, el mismo que ha permitido evaluar la gestión de abastecimiento dentro de la ferretería, logrando enmarcar cuales son las falencias que existen dentro la empresa mediante

encuestas realizadas a los trabajadores de la ferretería, con una serie de preguntas enfocadas a las problemáticas que existen dentro de esta, también se realizó una entrevista al propietario en donde se logró obtener información sobre los sucesos que se presentan en la ferretería.

Los resultados que se lograron obtener de este estudio de caso refleja que una de las problemáticas por la cual existe falencias en la gestión de abastecimiento de la Ferretería y Automotriz Chasi, es la inexistencia de un control de inventario y un sistema de facturación adecuado, provocando inconformidad y malestar en los clientes por desconocer la existencia del producto sea dentro de la ferretería o en bodega, debido a que no se puede verificar si existe o no, generando una mala atención a los clientes.

DESARROLLO

La Ferretería y Automotriz Chasi es una pequeña empresa que se localiza en la provincia de los Ríos en el recinto Mata de Cacao, en la calle 12 de octubre y avenida Febres Cordero en la parroquia del mismo nombre, creada por el señor Norberto Ángel Chasi Pasto, iniciando en el año 2012 como una pequeña ferretería en donde empleaba a solo dos trabajadores, hasta el año 2019 que logra emprender una sucursal para implementar productos automotrices en su inventario, empleando a seis personas para así brindar una atención más completa a sus clientes, además cuenta con dos bodegas, mismas que se encuentran ubicadas en la avenida 12 de octubre y Arsenio Flores.

La Ferretería y Automotriz Chasi es una empresa privada con años de trayectoria dedicada a las ventas al por menor de materiales de ferretería tales como martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general, equipo y materiales de prefabricados para armado casero (equipo de bricolaje); alambres y cables eléctricos, cerraduras, montajes, adornos, extintores, y repuestos automotrices; manejando diferentes líneas de abastecimiento de productos para lograr así ser reconocida a nivel local gracias a ser una las ferreterías más completas del recinto y sus pueblos aledaños, para de esta manera satisfacer las necesidades de sus clientes.

La ferretería no cuenta con personal suficiente para brindar una buena atención, por lo que existe inconformidad de parte de los clientes, los cuales esperan mucho tiempo para ser atendidos por algún empleado de la ferretería. Los trabajadores deben manejar sus tareas individuales y ofrecer asistencia en otras áreas. La carga de trabajo

extra, resulta en trabajar horas adicionales conduciéndolos al agotamiento, provocando de esta manera un estrés laboral por la cantidad de responsabilidades. Cuando esto ocurre en ocasiones los trabajadores empiezan a atender a los clientes con una mala actitud, sin tomar en cuenta que el buen servicio al cliente se trata de resolver todas sus inquietudes, brindarle sugerencias, y despejar sus dudas. (Joyce Denise Espinosa, 2020)

En la Ferretería y Automotriz Chasi, los empleados carecen de capacitación, ya que en el momento en el que el cliente requiere de las especificaciones de un producto el personal desconoce la función de dicho producto, además hace falta capacitación al nivel de tecnológico como sistemas operativos o programas que usa la empresa, en el cual llevan el control de algunos de sus productos, todo esto provoca que los empleados que laboran dentro de la Ferretería y Automotriz Chasi tengan pocas probabilidades de realizar sus funciones de forma rápida y eficaz. Según (Raymundo Bueno, 2018) detalla que el desarrollo de las habilidades mentales y físicas de la fuerza laboral a través de los procesos de capacitación y formación es uno de los factores que más favorecen a la productividad laboral y que inciden en la pro actividad de la compañía de manera directa.

En la Ferretería en algunas ocasiones ha existido insatisfacción en sus clientes por diferentes motivos entre ellos están, la entrega del producto que el cliente requiere es muy demorado, debido que la persona encargada de despachar se toma hasta 40 minutos por cliente para realizar la búsqueda de los artículos; otro de los motivos es que el personal no tiene conocimiento si el producto existe o no, provocando una pérdida de tiempo adicional tanto del cliente como del empleado; han existido casos

en que el cliente ha recibido productos defectuosos e incorrectos por la falta de mantenimiento. La insatisfacción que se da entre el consumidor y el vendedor es una reacción negativa hacia la empresa debido que en algunos casos se pierde la venta e incluso a al cliente, siendo este un riesgo para la ferretería por que perder una venta puede ser insignificante a comparación de perder un cliente (Reyes Dominguez, 2019).

La Ferretería Y Automotriz Chasi no cuenta con un departamento administrativo que sea adecuado y cómodo para el personal encargado, en ocasiones se han extraviado documentos e información de vital importancia para la empresa, no disponen de una correcta contratación del personal con conocimientos básicos sobre materiales de construcción para elaborar en la ferretería, esto provoca contratiempos debido a la falta de experiencia en sus empleados, irresponsabilidad e impuntualidad.

También han existido casos que los empleados presentan falta de motivación. (Larrarte, 2018) indica que la administración de personal debe ser importante para los gerentes debido a que hay que evitar algunas falencias dentro de la empresa como, contratar a la persona equivocada, tener una gran rotación de puestos, perder el tiempo en entrevistas inútiles, evitar que los empleados consideren que sus sueldos son injustos y desiguales, procurar que la falta de capacitación no afecte la eficacia y se cometan injusticias laborales, entre otras.

La Ferretería y Automotriz Chasi no cuenta con un inventario provocando inconformidad y malestar en los clientes por desconocer la existencia del producto,

debido a que no se puede verificar si existe o no, generando un mal servicio y mala atención. Disponer de un sistema ayudaría al buen control del inventario, no es una ayuda solo para las grandes ferreterías, en si es muy útil en muchas empresas ya que ayuda a la gestión de las ventas de una forma organizada y así saber que se tiene y que hace falta (Moreno, 2019). Además la inexistencia de inventario también provoca pérdida de productos, en ocasiones ciertos empleados han sacado productos sin autorización del propietario, en la empresa también existe depreciación de muchos productos que no son tratados de una manera correcta, por estos motivos la empresa ha tenido muchas pérdidas tanto económicas como de sus clientes al no saber si disponen de un producto.

La Ferretería y Automotriz Chasi no cuenta con suficiente maquinaria para entregar el producto o mercadería pesada a sus clientes, en ocasiones los empleados realizan un esfuerzo adicional para poder realizar el despacho de muchos artículos, provocando esto exceso de cansancio en dichos empleados, también ha existido casos en donde el cliente tiene que hacer un esfuerzo adicional para poder llevar sus compras por la falta de una máquina apropiada para el despacho de productos pesados como son: fundas de cemento, fundas de bondex, hierro, entre otros. La falta de carretillas elevadores también conocidas como montacargas aparte de dificultar la carga para su despacho, impide también la ubicación adecuada dentro del local para su exhibición (Kats, 2019)

En la Ferretería y Automotriz Chasi en ocasiones la falta de existencia de algunos productos ha provoca insatisfacción en los clientes siendo este un gran error, dado que por ello se puede perder la venta y a sus clientes. Esto ocurre por la falta de

conocimiento de la existencia de productos que se encuentran en bodega, haciendo que estos permanezcan en ese lugar por mucho tiempo sin ningún tipo de cuidado, la mayor parte de este problema se debe a que las bodegas donde se encuentran almacenados los productos están a una distancia muy apartada de los locales, Por lo que es muy conveniente que se lleve un buen registro de inventario para tener el control total de la mercadería que ingresa y sale (Margarita, 2018).

La Ferretería y Automotriz Chasi también cuenta con una modalidad de venta conocida como “venta de mostrador”, en algunas ocasiones los productos que son mostrados en las perchas y góndolas no cuentan con el precio, o se desconoce el precio del artículo, también ha existido casos en donde productos que están en exhibición tiene precios que no son los correctos, lo que provoca inconformidad y confusión en los clientes, más aun cuando se está realizando una compra mayor luego de haber realizado una cotización de dichos productos en muestra. Tomando en consideración lo antes mencionado la ausencia parcial de los precios en perchas afecta de manera significativa a la ferretería, dando la interrogante de si será favorable el uso de perchas en los locales (Valverde, 2018)

La ferretería cuenta con una sucursal con la que no se mantiene una buena comunicación, dado que estos no cuentan con un medio adecuado por el cual realizarlo, debido a que los trabajadores tienen prohibido hacer uso del celular durante su horario laboral, generando de esta forma se genere un problema, dado que si en uno de los locales necesita algún producto del otro tienen que caminar para informar sobre ello, creando así un mal entorno laboral, afectando de esta manera

las ventas de la empresa disminuyen la calidad del servicio a la clientela (Guevara, 2020).

En ocasiones llegan clientes buscando productos en el local equivocado, dado que uno de los locales está especializado en ferretería en general mientras que el otro lo está en productos automotrices, generando un malestar entre ambas personas tanto a los trabajadores como a los clientes. Según (Luis Llenque Paiva, 2018) mantener una buena comunicación ayuda al buen desempeño de los empleadores al momento de prestar sus servicios ya que el cliente no compra productos, compra beneficios.

En la Ferretería y Automotriz Chasi por lo general la ausencia del propietario afecta al desenvolvimiento de sus empleados, corriendo el riesgo de llevar a la empresa a su fracaso porque el dueño no tiene conocimiento de cuales son con exactitud sus ingresos y sus egresos. Uno de los grandes problemas cometidos por él, es dejar todo en manos de sus colaboradores y ausentarse durante todo el día e incluso semanas enteras, dejando en sus manos todo tipo de problema o situaciones que ocurran durante el transcurso de la jornada laboral.

Dado a la ausencia del propietario, quien es el encargado de realizar los pedidos para el adecuado abastecimientos de los locales, existe inconformidad entre los trabajadores por la poca comunicación que hay entre el propietario y sus trabajadores, es decir; no existe un buen control, provocando que estos no le comuniquen a tiempo la falta de algunos productos y que no le comuniquen si el montacargas que tienen necesita reparación o mantenimiento hasta que este se dañe por completo (Bermudez, 2019).

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como es la entrevista, se recaba información que es relevante para el análisis del estudio de caso, la cual detalla a continuación en la que se muestran los aspectos más relevantes proporcionados por las unidades de interacción:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al dueño de la ferretería y automotriz Chasi del recinto Mata de Cacao.

Orden	Pregunta	Datos relevantes encontrados
1	¿Cuáles cree usted que son los principales problemas que impiden que los trabajos brinden un buen servicio?	Uno de los principales problemas es la falta de responsabilidad e impuntualidad por parte de los trabajadores.
2	¿Cómo lleva usted un buen control de los productos que ingresan y salen de la ferretería?	No existe un inventario como tal, los únicos registros que se tienen son mediante facturas.
3	¿Qué solución le ha brindado usted a su cliente cuando buscan un producto que se encuentra agotado dentro de la ferretería?	La única solución que se brinda es la espera, hasta reabastecer con el producto que el cliente requiere.
4	¿Cómo incentiva usted a sus trabajadores, para que ellos mejoren su rendimiento en sus horas laborales?	Por el momento el único incentivo que se les brinda es monetario y se lo realiza a finalizar el año.
5	¿Cómo organiza las capacitaciones para sus colaboradores?	Por el momento no existe una capacitación adecuada.
6	¿Qué cree usted que es necesario para que la ferretería mejore su atención y su organización?	Adquirir un sistema de facturación y control de inventario, disponer de un departamento adecuado para capacitar a los trabajadores.

Fuente: Entrevista aplicada al dueño de la Ferretería y Automotriz Chasi

Elaborado por: Andrea Yaritza Caballero Briones

Al analizar las respuestas de la encuesta realizada al dueño de la ferretería y automotriz Chasi del recinto Mata de Cacao se pudo determinar que esta no cuenta con un sistema adecuado de facturación e inventario, provocando de esta manera una mala organización dentro de la empresa como tal y de su sucursal. Por otro lado,

el dueño de la ferretería revelo que no existe una capacitación adecuada para sus trabajadores, logrando con esto que no tengan un buen desenvolvimiento en la atención al cliente.

Al aplicar la encuesta a los trabajadores de la ferretería se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Calificación de la atención brindada a los clientes.

Orden	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	3	50%
Regular	3	50%
Eficiente	0	0%
total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería y Automotriz Chasi

Elaborado por: Andrea Yaritza Caballero Briones

Como se logra observar en los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores, se logra conocer los puntos de vista que estos tienen sobre la atención que se les brinda a los clientes, demostrándose de esta manera que el servicio que se presta no es excelente, lo que provoca muchas falencias a la hora de realizar una venta, en otras palabras los porcentajes que se reflejaron en los resultados representan el poco interés del propietario en tratar de lograr una mejor atención y de esta forma brindar un servicio de calidad.

Tabla 3

Frecuencia de capacitación a los trabajadores de la ferretería

Orden	Frecuencia	%
Muy frecuente	0	%
Frecuentemente	0	%
Ocasionalmente	1	16,7%
Raramente	5	83,3%
Nunca	0	%
total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería y Automotriz Chasi

Elaborado por: Andrea Yaritza Caballero Briones

Considerando los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores se logra apreciar que el propietario muy raramente se preocupa por brindarles capacitación a sus trabajadores, haciendo que estos desconozcan de los beneficios de los nuevos productos que llegan a la ferretería. Provocando un descontento en sus clientes al momento de pedir una cotización de diferentes productos o al realizar una compra en sí, en otras palabras al no brindarles una buena capacitación a los trabajadores se verá afectado la productividad laboral.

Tabla 4
Frecuencia de trabajos en áreas no establecidas

Orden	Frecuencia	%
Muy frecuente	3	50%
Frecuentemente	2	33,3%
Ocasionalmente	0	0%
Raramente	1	16,7%
Nunca	0	%
total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería y Automotriz Chasi

Elaborado por: Andrea Yaritza Caballero Briones

Considerando los resultados adquiridos en la encuesta aplicada a los colaboradores de la ferretería podemos observar que existe una gran rotación de ellos en diferentes áreas de trabajo, forzándolos de esta manera a tener una carga de trabajo adicional para lograr de esta forma cubrir las necesidades que surgen dentro de la empresa y así lograr satisfacer las necesidades de los clientes con un buen servicio, dejando de lado el bienestar del colaborador provocándoles de esta manera un estrés laboral por la cantidad de responsabilidad.

CONCLUSIONES

Actualmente la falta de conocimientos y comunicación entre empleados dentro de la ferretería no le permite a la empresa lograr un buen servicio al cliente en el momento de prestar sus servicios, existen ocasiones en que estas falencias ocurren por la falta de una persona que se encuentre en frente de toda la organización de bodegas dificultando de esta manera que los colaboradores puedan tener accesibilidad a estas, ocasionando de esta manera que los trabajadores no tengan total conocimiento sobre la existencia de productos que se encuentran disponibles en bodega dado que la misma se encuentra a una distancia muy apartada de los locales comerciales.

Uno de los más grandes problemas con el que cuenta la ferretería es la inexistencia de un control de inventario y un sistema de facturación adecuado, con el que se pueda tener un buen registro de los productos que se agotan en los locales, provocando que los trabajadores desconozcan sobre ello, generando inconformidad y malestar en los clientes por desconocer la existencia del producto, debido a que no se puede verificar si existe o no, generando un mal servicio a los clientes que son atendidos.

La inexistencia de inventario también provoca pérdida de productos, en ocasiones ciertos empleados han sacado productos de las bodegas sin autorización del propietario, generando una gran pérdida para la ferretería, en la empresa también existe pérdida de algunos productos que no son tratados de una manera correcta, es

decir no se le brinda un buen mantenimiento sea por falta de interés e incluso por el desconocimiento de la existencia del artículo dentro de bodega.

Una causa por la que la ferretería tiene perdidas de clientes fieles es por la mala atención que estos reciben al momento de realizar alguna compra, claramente se pudo observar en los resultados brindados por los trabajadores que estos carecen de atención por parte del propietario demostrándonos que este no se preocupa por brindar algún tipo de capacitación para mejorar estas y otras falencia, provocando de esta manera que la ferretería no obtener buenos resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermudez, M. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista*
- Díaz, C. A. (2017). *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Colombia: Fondo editorial Areandino.
- Guevara, D. M. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial*. San Millàn : Tutor Formaciòn .
- Joyce Denise Espinosa, C. P. (2020). *Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente*. Pol. Con. (Edición núm. 48) Vol. 5, No 08.
- Kats, A. C. (2019). *CADENA DE SUMINISTRO 4.0*. America Latina .
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administración*. Bogotá,.
- Luis Llenque Paiva, J. R. (2018). *FACTORES DE LA LEALTAD DE LOS CLIENTES DE TIENDAS PRECIO UNO PRIMAVERA BAJO EL MODELO DE ALLEN*. Chiclayo.
- Margarita, R. S. (2018). *Análisis e implementación de procesos de control de los inventarios de*. Guayaquil- Ecuador.
- Maria. (2018). *Administración de Compras y Abastecimiento LIBRO (2)*. : All Rights Reserved.
- Moreno, F. V. (2019). *Control de Gestión*. España: Elearinng S.L.
- Raymundo Bueno, M. R. (2018). *Elementos basicos de la administraciòn*. Mèxico.
- Reyes Dominguez, J. F. (2019). *Excelencia en el manejo de la optica y el servicio al cliente*. Bogota: Unisalle .
- Rocha Medina, L. B. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro* . Bogota, Colombia: Ediciones de la U .
- Serrano, J. E. (2019). *Gestion de Compras*. ESPAÑA: Paraninfo, SA.
- Solis, A. J. (2018). *CADENA DE SUMINISTRO 4.0*. Perù .
- Valverde, J. F. (2018). *Sistema de informaciòn de mercado* . España: Paraninfo, SA.

ANEXOS 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Gestión de abastecimiento en la Ferretería y Automotriz Chasi en el recinto Mata de Cacao
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de personal y alta rotación 2. Falta de capacitación al personal 3. Falta de un sistema de facturación 4. Falta de un departamento administrativo 5. Falta de un sistema de control de inventario 6. Falta de maquinaria para despacho 7. Insatisfacción del cliente 8. Ausencia de precios en pechas 9. Mala comunicación entre locales 10. Ausencia del propietario, falta de liderazgo
VARIABLE A ESTUDIAR:	Proceso de abastecimiento
OBJETIVO DEL TRABAJO	Conocer el proceso de abastecimiento de la Ferretería Y Automotriz Chasi, realizadas por sus proveedores para lograr un mayor nivel de desempeño en la atención al cliente.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Las personas que intervendrán serán: el propietario, y sus empleados.
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	Marketing y Comercialización: Se asemeja a la gestión de abastecimiento, dado que ambos están encargados del suministro de productos generando un abastecimiento financiero hacia la empresa.
TÉCNICA A EMPLEAR:	Entrevista y encuestas
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	Gestión de la Cadena de Abastecimiento (Díaz, 2017) Gestión empresarial de la cadena de suministro (Rocha Medina, 2020) Gestión de Compras (Serrano, 2019) Cadena de suministro 4.0 (Solis, 2018) Administración de Compras y Abastecimiento (Maria, 2018)
ELABORADO POR:	Andrea Yaritza Caballero Briones

ANEXO 2

Entrevista dirigida al dueño de la Ferretería y Automotriz Chasi en el recinto

Mata de Cacao

¿Cuáles cree usted que son los principales problemas que impiden que los trabajos brinden un buen servicio?

¿Cómo lleva usted un buen control de los productos que ingresan y salen de la ferretería?

¿Qué solución le ha brindado usted al cliente cuando buscan un producto que se encuentra agotado dentro de la ferretería?

¿Cómo incentiva usted a sus trabajadores, para que ellos mejoren su rendimiento en sus horas laborales?

¿Cómo organiza las capacitaciones para sus colaboradores?

¿Qué cree usted que es necesario para que la ferretería mejore su atención y organización?

ANEXO 3

Encuesta dirigida a los trabajadores de la Ferretería y Automotriz Chasi

1. ¿Con qué frecuencia el dueño de la ferretería les brinda capacitaciones?

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

2. ¿Cómo califica usted la atención brindada a los clientes?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Eficiente

3. ¿Con qué Frecuencia les brindan capacitación?

- a. Muy frecuente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

4. ¿Con qué frecuencia trabaja usted en áreas no establecidas?

- a. Muy frecuente
- b. Frecuentemente

- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

5. ¿Cada qué tiempo debe hacer horas extras?

- a. Muy frecuente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

6. ¿Con qué frecuencia el dueño se preocupa por su bienestar?

- a. Muy frecuente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

7. ¿Le gustaría a usted que se contrate más personal de trabajo?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Medianamente de Acuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Le gustaría que se realicen juntas al finalizar cada mes para poner al corriente al dueño?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Medianamente de Acuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Le gustaría que se aplique un sistema de comunicación entre ambos locales?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Medianamente de Acuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Está usted de acuerdo con el sueldo que se le brinda por sus servicios?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Medianamente de Acuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

ANEXO 4

Consulta de RUC

RUC
020193330001

Razón social
CHASI PASTO ANGEL NOLBERTO

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUAL

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
18/06/2012	13/02/2020		

Agente de retención
SI





ANEXO 5

Carta de autorización



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, febrero 24 de 2022
D-FAFI-UTB-092-UT-2022-2

Señor
Ángel Norberto Chasi Pasto
GERENTE GENERAL DE LA FERRETERÍA AUTOMOTRIZ CHASI
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 **CABALLERO BRIONES ANDREA YARITZA** con cedula de identidad No. 120750892-8. 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 ABASTECIMIENTO EN LA FERRETERÍA AUTOMOTRIZ CHASI DEL RECINTO MATA DE CACAO**.

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que la Señorita Caballero 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

0981844245
AUTORIZADO

c.c: Archivo

'ERRETERIA CHASI

Av. Universitaria Km 2 ½ vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024
e-mail: decanotofafi@utb.edu.ec

Elaborado por:
Mercedes Soto Valencia

Revisado por:
Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE

ANEXO 6

Resultado de urkund



Document Information

Analyzed document	TITULACI3N - CABALLERO BRIONES ANDREA YARITZA.docx (D130930734)
Submitted	2022-03-20T18:51:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	tcamacho@utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	tcamacho.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report
