



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – AGOSTO 2024**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**NIVEL DE VENTAS DEL ALMACÉN “MARUN” CANTÓN BABAHOYO,**

**PROVINCIA DE LOS RÍOS PERIODO 2023.**

**ESTUDIANTE:**

**JOSSIMAR ANTONIO SUAREZ VARGAS**

**TUTOR:**

**ING. ROSENDO GIL AVILÉS**

**AÑO 2024**

## CONTENIDO

1. Resumen.....	3
2. Planteamiento del problema.....	5
3. Justificación.....	8
4. Objetivos del estudio .....	10
5. Líneas de investigación.....	11
6. Marco conceptual.....	12
7. Marco metodológico.....	24
8. Resultados.....	26
9. Discusión de resultados.....	32
10. Conclusiones.....	35
11. Recomendaciones.....	36
12. Referencias.....	37
13. Anexos.....	38

## **1. RESUMEN**

El establecimiento comercial "Marun" enfrenta una dificultad que compromete su capacidad para evaluar la rentabilidad de sus operaciones durante el año 2023. Actualmente, carece de los instrumentos necesarios para calcular este indicador crucial para las pequeñas y medianas empresas.

La ausencia de un sistema de registro adecuado para las ventas del establecimiento comercial MARUN es un obstáculo que ha afectado a la empresa durante un período prolongado. El hecho de que todas las ventas se registren en un cuaderno impide obtener una visión global de los valores de las ventas y, por lo tanto, dificulta la medición de la rentabilidad y el nivel de ventas del negocio.

El objetivo de este estudio de caso es realizar un análisis del nivel de ventas del almacén "Marun" en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, mediante técnicas y prácticas aprendidas en la malla curricular. Además, se realizará una comparación de los valores obtenidos en el análisis de las ganancias correspondientes al período 2023, llegando a las conclusiones respectivas.

En este estudio de caso, se utilizó el método de análisis de causa raíz para identificar los factores que influyen en el nivel de ventas del almacén "Marun" en el cantón Babahoyo. Este enfoque permitió examinar detalladamente el origen de los problemas que afectan las ventas del negocio, los cuales han obstaculizado su crecimiento.

**PALABRAS CLAVES:** Niveles de venta, rentabilidad, crecimiento

## **SUMMARY**

The commercial establishment "Marun" faces a difficulty that compromises its ability to evaluate the profitability of its operations during the year 2023. Currently, it lacks the necessary instruments to calculate this crucial indicator for small and medium-sized businesses.

The absence of a proper registration system for sales by the MARUN business establishment is an obstacle that has affected the company for a long period. The fact that all sales are recorded in a notebook prevents obtaining a global view of sales values and, therefore, makes it difficult to measure the profitability and sales level of the business.

The objective of this case study is to carry out an analysis of the sales level of the "Marun" warehouse in the Babahoyo canton, province of Los Ríos, using techniques and practices learned in the curriculum. In addition, a comparison of the values obtained in the analysis of the profits corresponding to the period 2023 will be made, reaching the respective conclusions.

In this case study, the root cause analysis method was used to identify the factors that influence the level of sales of the "Marun" warehouse in the Babahoyo canton. This approach allowed us to examine in detail the origin of the problems that affect the business's sales, which have hindered its growth.

**KEYWORDS:** Sales levels, profitability, growth

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La desaceleración económica, como lo indican la inflación, el empleo, el PIB y las políticas gubernamentales, impactan directamente las ventas de Marun durante 2023. Los cambios en los impuestos, las regulaciones comerciales y los subsidios pueden erosionar la rentabilidad del almacén "Marun", lo que influye en la competitividad de precios frente a -frente a otros actores del mercado. La situación de pérdida de valor de las partes interesadas se crea con estas consideraciones en el planteamiento del problema: formulará sugerencias estratégicas destinadas a mejorar la competitividad del almacén "Marun" en los mercados locales, teniendo en cuenta las particularidades que llevaron a la disminución de las ventas del sector textil para poder ser más eficaz y lograr una racionalización de costes en términos de beneficios.

La economía de Babahoyo experimentó una desaceleración recesiva al igual que la de toda la nación durante el período considerado. Esta disminución se puede observar en indicadores macroeconómicos como el crecimiento del PIB, la inflación, el empleo y el consumo. Estos afectan directamente el comportamiento de compra de los compradores y, por tanto, las ventas de empresas y almacenes como "Marun". Los costos operativos tienen una gran influencia en la viabilidad financiera del almacén "Marun". Cualquier modificación en impuestos, regulaciones comerciales o subsidios podría disminuir sus márgenes de ganancia y dificultar su habilidad para mantener precios competitivos en comparación con otros competidores del mercado. La problemática surge en el marco de un estudio sobre el impacto

que la desaceleración económica, reflejada en la inflación, el empleo, el PIB y las políticas económicas, durante el transcurso del año 2023.

El propósito de este estudio es presentar estrategias específicas para mejorar la competitividad de la empresa "Marun" en los mercados locales, considerando las particularidades que han llevado a una disminución de las ventas en el sector textil. Se proponen sugerencias estratégicas con este fin. Esta técnica ayuda a encontrar fácilmente más detalles de los problemas identificados, lo que probablemente ayudará a elaborar estrategias que sean altamente efectivas para reducir el impacto negativo de las dificultades económicas y que conducirán a un aumento de las ventas en el almacén. No sólo los factores económicos, sino que también es importante considerar cómo los factores socioculturales y tecnológicos afectan el comportamiento del consumidor en las tiendas Marun.

En tiempos de déficit económico, las empresas pueden optar por reducir su fuerza laboral o ajustar sus salarios (y, por lo tanto, aumentar los precios de los textiles), una acción que resulta en una reducción del ingreso disponible del consumidor y va en contra de su capacidad para comprar productos textiles. A su vez, esto reduce la entrada de clientes y reduce las ventas del almacén de Marun. El otro factor a tener en cuenta es el tipo de políticas económicas adoptadas tanto a nivel nacional como local junto con políticas fiscales que podrían resultar hostiles.

En la operación del Almacén Marun, los ajustes de los impuestos, las normas comerciales y los incentivos son los elementos que podrían influir en los gastos de funcionamiento, poniendo en riesgo su rentabilidad y su habilidad para mantener precios convenientes para los clientes en comparación con otros almacenes del sector. Se plantea una situación que busca explorar cómo

afectará las ventas del almacén Marún durante el año 2023. En consecuencia, es necesario proponer estrategias que impulsen la competitividad en los mercados locales, centrándose en atributos particulares que están provocando una caída en las ventas de textiles en esta área.

La técnica facilita un análisis más completo de los problemas identificados; abre caminos hacia el diseño de estrategias que funcionan de manera eficiente para disminuir los impactos negativos de las dificultades económicas en almacén Marun lo que lleva a un aumento de las ventas. Más allá de estas consideraciones económicas, es importante considerar cómo los factores socioculturales y tecnológicos impactan el comportamiento del consumidor en el almacén Marun.

La perspectiva sobre la sostenibilidad y el valor de los textiles podrían haber tenido un impacto significativo en la decisión de compra durante un período económico, hoy en día, la gente está más consciente de los efectos sociales y ambientales de sus decisiones; esto podría resultar en una preferencia por marcas que venden productos que cumplen con estándares éticos y respetuosos del medio ambiente. Si el almacén Marun no comunica claramente sus acciones sostenibles o si no adapta sus servicios a esta nueva demanda, corre el peligro de perder clientes exclusivos. Sin embargo, cerca de la era de la recesión económica, los productos textiles sostenibles y de calidad eran muy valorados por los consumidores: podrían haber influido significativamente en sus decisiones de compra. A medida que las personas están más informadas sobre el impacto de sus decisiones en la sociedad y el medio ambiente, buscan marcas que ofrezcan productos bajo estándares éticos o de conciencia ecológica. Si el almacén Marún no se hubiera referido realmente a sus esfuerzos sostenibles o hubiera cambiado sus

ofertas porque otras empresas les quitarían algunos clientes por este motivo, entonces lo harían. perder algunos clientes potenciales que valoran estos principios y prácticas, durante la crisis financiera, las opiniones sobre la sostenibilidad y la calidad de los textiles podrían haber tenido un impacto significativo en las elecciones de los consumidores; un impacto que menciono porque las personas son más conscientes de lo que sus elecciones implican para la sociedad.

### **3. JUSTIFICACION**

En resumen, en 2023 será necesario investigar el nivel de ventas del almacén de Marun. El objetivo es identificar las razones de su rendimiento decreciente. A partir de esta investigación, la empresa debería poder emprender acciones basadas en decisiones informadas que la ayuden en la recuperación y expansión a largo plazo. El impacto de la competencia y la situación del mercado local en las ventas de la tienda comercial Marun son significativos. Tienen influencia directa sobre el funcionamiento y los resultados financieros de esta tienda; Estos eventos ayudan a comprender las condiciones externas.

La operación del almacén de Marun se ve directamente afectada por la economía del cantón Babahoyo y por la situación del mercado. Algunos elementos particulares que podrían no ser perceptibles en una visión general más amplia pueden ser reconocidos a través del examen del contexto local. Investigar el impacto de la disminución económica en Babahoyo sería beneficioso para cualquier otra empresa local que esté enfrentando circunstancias similares.

La investigación ayudará a los propietarios. Con esto, la empresa podrá tomar decisiones sobre lo que le espera al almacén, por ejemplo, si debe conservarlo o deshacerse de él mediante venta o alquiler. La entidad puede identificar formas efectivas de gestionar el área de negocios, lo que generaría más ingresos y menos costos.



La investigación se llevará a cabo a un alto nivel: implicará estudios tanto cualitativos como cuantitativos a un nivel detallado porque el problema es complicado. Esta metodología ayuda no sólo a identificar los factores que llevaron a la caída de las ventas sino a crear estrategias basadas en esta información con evidencia que pueden ayudar a mejorar las situaciones. La calidad del estudio asegura que las decisiones propuestas estén bien establecidas y sean exitosas; por lo tanto, su implementación tendrá un efecto positivo duradero.

Con el propósito de alcanzar la estabilidad económica y el equilibrio en el mercado, el presente estudio tiene como objetivo recopilar diversos datos sobre la rentabilidad operativa y su relevancia en el contexto de un almacén.

El principal propósito de este estudio es identificar los factores clave que inciden en la reducción de las ventas en el establecimiento de Marun. Asimismo, se proponen estrategias sólidas que puedan asistir en su recuperación y en el fortalecimiento de su presencia en el mercado de Babahoyo. En la actualidad económica, es imprescindible realizar un estudio exhaustivo y detallado para identificar soluciones efectivas que promuevan la recuperación y el desarrollo sostenible de las empresas.

Por último, en el año 2023, se debería examinar minuciosamente el nivel de ventas del almacén de Marun para descubrir y entender las causas de su bajo rendimiento. La recuperación y el desarrollo a largo plazo de la empresa dependerán de una acción adecuada de las medidas correctivas informadas por este estudio.

## **4. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar el nivel de ventas del almacén de Marun en la ciudad de Babahoyo recopilando y analizando datos de ventas anteriores, que identifique áreas de mejora y desarrollo estratégico que optimice el rendimiento comercial del almacén.

### **Objetivos específicos**

1. Evaluar el desempeño de ventas del almacén Marún durante el año 2023 que permitan la comprensión de las fluctuaciones en el desempeño y la demanda.
2. Identificar los elementos externos e internos que afectan en el nivel de ventas del almacén Marún.
3. Determinar estrategias de publicidad del marketing para aumentar el volumen de ventas del almacén de Marún.

## **5. LINEA DE INVESTIGACIÓN**

La investigación denominada “Nivel de Ventas de Almacenes Marún período 2023” se realizó a través de la línea investigativa de “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, por tratarse de una entidad que únicamente desarrolla comercialización. De textiles. La encuesta examinará las razones detrás del aumento y la caída de las ventas con el objetivo de instar a los propietarios a evaluar sus productos de manera racional para que, tomando decisiones adecuadas, puedan aumentar sus ingresos.

De ahí que se encuentre bajo la sublínea “Marketing y comercialización”, como un local comercial que tiene que ser administrado oportuna y responsablemente. De ahí que estudiar tu nivel de ventas se vuelva de suma importancia para determinar si puedes impulsar o eliminar algunos de los productos que ofreces al público -aplicando análisis de costos de oportunidad- y por ende impulsar la demanda del negocio.

Se utilizó el área de estudio de la Escuela de Administración de la Universidad Técnica de Babahoyo la cual será analizada de manera descriptiva durante el año 2023 y esto mostrará el nivel de ventas de los establecimientos comerciales.

## **6. MARCO CONCEPTUAL**

Babahoyo una ciudad capital de la provincia de “Los Ríos”, actúa como un núcleo administrativo y comercial de la provincia, tiene una población que supera los 200,000 habitantes, la ciudad se caracteriza por una estructura demográfica juvenil, con un elevado porcentaje de la población en edades productivas. Esta demografía implica una base de consumidores en expansión, con una demanda potencial en aumento para bienes y servicios, incluidos los textiles.

La actividad económica de Babahoyo está determinada por la agricultura y más específicamente por la producción de arroz y plátano que la hacen importante. Este sector no sólo crea empleos directos, sino que también promueve actividades comerciales junto con otros servicios. Además de la construcción de carreteras y telecomunicaciones, la apertura gracias al acceso a los mercados desde muchos lugares gracias a las mercancías traídas tiene un impacto positivo en la dinámica del comercio en esa zona. Con la creciente urbanización, ese entorno beneficia a establecimientos como el almacén Marún donde el negocio podría desarrollarse debido al aumento de los niveles de riqueza.

El sector textil del Ecuador enfrenta una serie de fenómenos globales y locales. La digitalización y la sostenibilidad constituyen las tendencias globales destacadas que están revolucionando la industria. El crecimiento del comercio electrónico está impulsado por beneficios sustanciales, como la conveniencia y una amplia gama de opciones disponibles para los consumidores (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2021). El almacén Marun puede aprovechar esta oportunidad para aumentar su clientela, aunque implicaría tecnología e inversiones logísticas para ellos.

Diversas estrategias fueron puestas en marcha por Almacén Marun en los últimos años para poder conquistar un espacio en el mercado local. Una de esas estrategias fue la instalación de la segunda sucursal de Almacén Marun en Babahoyo que amplió su área de cobertura, llegando así a más clientes y mejorando la accesibilidad. La tienda continuó con la calidad no fuera de la vista sino ofreciendo un servicio personalizado al cliente, y a estas alturas estos dos aspectos ya son pilares de su marca. Almacén Marun aplicó diferentes tácticas en este acercamiento durante los últimos años para garantizar su mercado local. La creación de una segunda sucursal de Almacén Marun en Babahoyo le permitió aumentar el área de cobertura, llegar a más clientes y garantizar que más personas pudieran acceder fácilmente a sus servicios. La tienda también mantuvo la calidad como máxima prioridad y optó por no ofrecer ningún servicio ordinario sino un servicio de atención al cliente personalizado; estas dos opciones son ahora las que los definen.

Según (Torres, 2022) indica que:

“El volumen de ventas es un indicador crucial de la vitalidad empresarial. Facilita el monitoreo del desempeño de las campañas publicitarias, la valoración de las gestiones de

los vendedores y la selección de las ubicaciones más adecuadas para los establecimientos comerciales.” (Torres, 2022).

Este autor explica que el volumen de ventas funciona como un barómetro para evaluar la productividad del equipo de ventas, la factibilidad de las ubicaciones físicas y la efectividad de las campañas publicitarias, este autor nos explica que el volumen de ventas es un indicador polifacético que proporciona una perspectiva global del almacén Marun. Las empresas pueden mejorar el desempeño general, adoptar decisiones fundamentadas y mejorar estrategias gracias a su evaluación.

Conforme el (Equipo editorial, Etecé., 2021) en su artículo web indica que:

“El nivel de ventas, en economía, es una magnitud contable que agrega todos los ingresos que una empresa o unidad contable ha tenido, con motivo de su actividad ordinaria, en un periodo de tiempo establecido”

El volumen de ventas de equilibrio de una empresa puede influir en la cantidad de unidades que debe vender para alcanzar el punto de equilibrio, donde no se genera ni pérdida ni ganancia. Esto resalta la importancia de controlar dicho volumen en la gestión empresarial. El concepto de reducciones de costos asiste a la gerencia en la toma de decisiones sobre la reducción de la escala operativa en momentos de disminución de las ventas, permitiendo a la dirección determinar cuándo implementar dichas medidas. Las habilidades de inversión hacen alusión a la capacidad de obtener rendimientos que excedan la inversión inicial tras un periodo de tiempo específico. Este componente esencial en la planificación económica y financiera del Almacén Marun es fundamental.

Según lo planteado en (Mercado, 2022) indica que:

Es importante señalar que las estrategias de ventas son muy importantes porque están relacionadas con las estrategias de distribución y de esta manera se pueden reconocer canales y medios suficientemente adecuados para promocionar el producto o servicio. Además, estas estrategias implican la elección de intermediarios especializados en el campo de actividad de la empresa, lo que puede influir en gran medida en el precio y la promoción del producto. (Martinez, 2022):

El Almacén Marun debe desarrollar una estrategia para ofrecer sus productos, desde la distribución hasta las ventas a sus clientes, controlando todos los contactos con los compradores. Es crucial identificar los elementos que fomentan la fidelidad de los clientes y fortalecerlos para conocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas.

Como señala (Martinez, 2022):

La rentabilidad económica es “un indicador que evalúa el beneficio obtenido de la inversión realizada por una empresa. Para eso se plantea una relación entre los resultados de la actividad y el capital asignado al negocio. (Martinez, 2022):

La rentabilidad económica del Almacén Marun es un indicador fundamental para medir la eficacia y el desempeño de una empresa en términos de su inversión. Permite analizar cómo se ha aprovechado el capital para el almacén.

Según (Mamian, 2021) expresa que:

La determinación de la escala y la solidez financiera de una empresa se basa en el tamaño de su volumen de ventas. El ingreso total de la actividad económica es una agregación de datos, que está representado por esta cifra, ya que muestra la cantidad de productos

vendidos durante un período determinado. Mamian (2021) señala que no representa el valor económico que esas ventas aportan a la empresa.

El punto de equilibrio del almacén Marun, que es el monto de ventas donde los ingresos son iguales a los gastos, es un dato importante a identificar, ya que el nivel de ventas muestra la efectividad de las estrategias de marketing y ventas, además de la demanda del mercado y la salud financiera de la empresa afectan las decisiones estratégicas como producción, inventario y precios ya que a medida que el precio cae, la cantidad demandada generalmente aumenta (y viceversa), lo que afecta directamente el nivel de ventas; porque a medida que aumenta el precio, la cantidad ofrecida generalmente tiende a aumentar, lo que puede influir en el nivel de ventas y, en consecuencia, en las decisiones de producción.

(Silva, 2022) Según la información en el sitio web, las organizaciones suelen llevar a cabo pronósticos de ventas. Estos pronósticos implican la el calculo de la demanda de ventas para el próximo período mediante el estudio del historial de ventas de la empresa y su manejo para proyectar las ventas a futuro. La proyección de ventas es una herramienta indispensable en la toma de decisiones de una empresa, ya que facilita la preparación y planificación de futuros cambios en la demanda de los productos o servicios ofrecidos.

La consideración de la proyección de ventas es fundamental para los propietarios o gerentes del Almacén Marun. Es necesario que adopten esta práctica en su negocio con el fin de obtener un pronóstico de las ventas futuras para el próximo período fiscal. Un análisis de estas proyecciones contribuye a un mejor control de la empresa en relación con el inventario de los productos que se ofrecen a la venta.

Según el (Equipo editorial, Etecé., 2021) en su artículo web indica que:



“La capacidad de una inversión específica de generar beneficios mayores a los invertidos durante un período de tiempo se conoce como rentabilidad. Es una parte esencial de la planificación económica y financiera.” (Equipo editorial, Etecé., 2021).

La rentabilidad es un elemento importante de la planeación económica y financiera del almacén, ya que representa la capacidad de las inversiones para producir ganancias mayores que el costo inicial después de un período de tiempo.

Para alcanzar el objetivo dentro de una empresa se debe saber gestionar las ventas, como señala (Martinez, 2022):

“La unión de los procedimientos administrativos de ventas para evaluar y supervisar cada uno de los componentes del departamento de ventas se conoce como gestión de ventas.

Esta acción contribuye a la evaluación del cumplimiento de las políticas establecidas con los objetivos planteados. Con el fin de alcanzar este objetivo, se recopilan datos sobre cada aspecto de las ventas a través de métricas conductuales y cuantitativas. La gestión de ventas es una herramienta fundamental para garantizar el éxito a largo plazo de la empresa, asegurando el funcionamiento efectivo y eficaz del departamento de ventas.”

(Martinez, 2022)

El Almacén Marun debe saber administrarse para mantenerse exitoso en el mercado, por lo que es importante una buena gestión en los procesos administrativos de la empresa, lo que conlleva a cumplir los objetivos de ventas propuestos dentro de un período específico, realizando el levantamiento de información de todas las ventas

A pesar de los desafíos presentes, también se vislumbran oportunidades significativas para el desarrollo y la ampliación. El Almacén Marun podría considerar la opción de diversificar su oferta de productos incorporando textiles ecológicos o con diseños exclusivos. Esta estrategia podría atraer a un segmento de consumidores más comprometidos con la sostenibilidad ambiental y dispuestos a pagar un precio más elevado. La expansión a nuevos mercados, ya sea mediante la apertura de nuevas sucursales o a través del comercio electrónico, ofrece la posibilidad de alcanzar a una audiencia más amplia.

Una manera de estudiar los resultados de las ventas, es el análisis horizontal, el cual (Euroinnova, 2023) Para detectar cambios en los resultados financieros, se deben comparar estados financieros similares en varios períodos seguidos. Además de lo anterior, el análisis se puede realizar utilizando software como Excel que ayuda a las organizaciones a obtener detalles significativos sobre su desempeño financiero (tanto pasado como presente) al detectar cambios en las cifras en diferentes períodos de tiempo y encontrar relaciones entre aumentos y disminuciones, lo que permite tomar decisiones informadas. hacerse.

Este análisis ayuda a comparar los resultados de ventas del Almacén Marun de un periodo a otro, lo que facilita la previsión de ventas futuras.

(Alter Finance, 2022) señala que:

“Para calcular la rentabilidad y determinar si estamos en negocios o inversiones rentables, existen varios métodos.” (Alter Finance, 2022)

Podemos ver que la rentabilidad del Almacén Marun es sostenible en determinados años anterior por lo que pudieron expandirse y poner otro almacén, pero en consecuencia de la pandemia tuvieron mayor rentabilidad puesto que es una empresa dedicada a la venta de textiles, por lo que se puede decir que, si es un negocio rentable, aunque tenga años con déficit financieros.

A medida que aumenta la conciencia de los consumidores sobre los efectos de sus compras en el medio ambiente y la sociedad, también aumenta la demanda de textiles éticos y sostenibles. Para Marun Store se presenta una oportunidad única respecto a otras, al ofrecer productos que cumplen este doble criterio: atraer mercados ambientalmente prudentes.

(Alter Finance, 2022) también indica que:

El rendimiento total de una inversión se mide de forma acumulativa a lo largo del tiempo, no sólo en un momento determinado. La rentabilidad acumulada incluye el beneficio que se ha obtenido previamente gracias a esa misma inversión y se refiere al crédito obtenido durante la vida de una inversión; Recuerde esto porque puede ser una herramienta útil para evaluar el desempeño a largo plazo.

Estudios anteriores han demostrado que la especialización en un nicho de mercado puede ser una estrategia efectiva para los locales minoristas, especialmente en ciudades con una economía en desarrollo como Babahoyo, en la cual los negocios que se enfocan en productos de alta calidad y

desarrollan una marca fuerte suelen tener un rendimiento superior en términos de ventas y fidelidad del cliente. Este estudio permite a las tiendas puedan diferenciarse de la competencia y atraer a consumidores dispuestos a pagar más dinero por productos exclusivos.

En Ecuador, el sector textil se ve afectado por diversas tendencias a nivel mundial y local. La digitalización y la sostenibilidad son dos tendencias fundamentales que están provocando cambios significativos en esta industria. Según datos de la Cámara de Comercio de Guayaquil en 2021, el crecimiento del comercio electrónico ha sido muy significativo, siendo impulsado por la conveniencia y la variedad de productos para los clientes. La tendencia actual brinda una oportunidad al Almacén Marún, ya que facilita el crecimiento de su almacén, no obstante, con el fin de alcanzar este objetivo, la compañía debe llevar a cabo inversiones de tecnología y logística.

Como señala ((Fernández et al., 2021))

Los consumidores ahora esperan una experiencia de compra más integrada, que combine la conveniencia del comercio en línea con la experiencia personalizada de la tienda física ((Fernández et al., 2021))

La creación de un programa de fidelización y promociones personalizadas es una forma eficaz de mejorar la retención de clientes, lo que conduce a más compras repetidas. La innovación en la experiencia del cliente distingue al almacén Marún de sus competidores: y esto debe lograrse por

todos los medios posibles. Tecnologías como la realidad aumentada para pruebas de productos, quioscos de información con interactividad y sistemas de pago sin contacto son algunos de los componentes que pueden constituir una solución innovadora y centrada en el cliente. Un programa de fidelización y promociones personalizadas se encuentran entre las estrategias efectivas para hacer que los clientes regresen. La innovación en la experiencia del cliente es lo que debería llevar el almacén Marún a un nivel superior al de sus competidores, mediante el uso de tecnologías como sistemas de realidad aumentada para pruebas de productos, además de quioscos de información interactivos y sistemas de pago sin contacto.

La idea de "aprovechar las oportunidades del mercado y reducir los riesgos financieros a través de la diversificación de productos" posibilita la expansión de la oferta de productos, como decoración o artículos para el hogar, así como la colaboración con diseñadores locales para la creación de colecciones exclusivas para el almacén, con el fin de ampliar su alcance, es recomendable considerar la estudio y análisis de diferentes canales de distribución, tales como la implementación de una plataforma de comercio electrónico o la comercialización al por mayor a través de intermediarios minoristas.

La urbanización creciente en Babahoyo ha cambiado notablemente el perfil del consumidor local. Con el aumento de personas que se trasladan a la ciudad, se produce un incremento en la solicitud de bienes y servicios, incluyendo los productos textiles. Esta tendencia es impulsada por avances en infraestructura y un aumento en oportunidades de empleo, factores que han atraído a una población más variada y económicamente activa.

La urbanización representa una oportunidad para el Almacén Marun para atraer a una clientela potencial interesada en productos de alta calidad y un servicio personalizado. La creación de relaciones personales entre los consumidores y los fabricantes, junto con la oferta de

productos exclusivos, ayuda a reducir la competencia de los mercados locales y las cadenas de distribución de gran tamaño. La satisfacción de una clientela fiel es de mucha importancia para Almacén Marun, el cual ha logrado mantenerla gracias a su experiencia en el sector textil.

La formación continua del personal en atención al cliente, la ciencia de las ventas, actúa como un bonito recuerdo cada vez que un cliente nos visita, lo que potencia su fidelidad. Por ello, además de mejorar la presencia online, se espera que el almacén de Marun se digitalice en el punto de venta para favorecer la experiencia del cliente con estos cambios. Además, la diversificación económica en Babahoyo está creando un ambiente favorable para el crecimiento del sector minorista. Aunque la agricultura sigue siendo una piedra angular de la economía local, hay un creciente número de pequeñas y medianas empresas en sectores como la tecnología, el comercio y los servicios (Cámara de Comercio de Los Ríos, 2022).

Los productos textiles de diseño exclusivo o de alta calidad pueden ver crecer sus ventas gracias a la diversificación económica, hecho que conduce a consumidores más estables y con más poder de compra. Para atraer a los clientes que tienen gusto por productos sofisticados (y están dispuestos a pagar más que el precio promedio), Almacén Marun se beneficiaría de ampliar su línea de textiles de lujo o introducir piezas de edición limitada como parte de la colección.

En el caso de Almacén Marun, los textiles sostenibles y el comercio de artículos producidos ambientalmente y moralmente tendrían una ventaja. Una práctica de este tipo no sólo podría capturar el mercado fresco sino también afirmar a los clientes existentes, además de permitir que el almacén sea pionero en su campo en el mercado y remodele su imagen de marca al incorporar estas prácticas en estrategias promocionales.

El caso del Almacén Marun es la implementación de textiles sostenibles y el comercio de artículos con estándares ecológicos y éticos no solo para atraer la atención de nuevos mercados sino también para fidelizar a los clientes. El almacén puede redefinir su identidad de marca y apoderarse del mercado promoviendo estas prácticas en sus campañas de marketing como una entidad que predica con el ejemplo.

La digitalización sigue siendo un motor clave de cambio en la industria minorista. A medida que más consumidores adoptan el comercio electrónico, la presencia en línea se vuelve crucial para la supervivencia y el crecimiento de cualquier negocio minorista.

Con el fin de expandir su mercado y alcanzar a clientes más allá de Babahoyo, Marun Store podría implementar un sistema de compra más conveniente y tecnológicamente avanzado. La posibilidad de mejorar la retención de clientes y aumentar las ventas se plantea a través de la implementación de estrategias como la personalización de recomendaciones de productos y el establecimiento de una comunidad virtual en redes sociales que facilite la retroalimentación de los clientes sobre los productos disponibles (INEC, 2023).

(Zendesk, 2023) señala que:

La atención al cliente es un diferenciador clave en el mercado minorista, especialmente en un entorno competitivo donde la experiencia de compra puede influir significativamente en la lealtad del cliente. Invertir en programas de formación continua para el personal no solo mejora la calidad del servicio, sino que también puede aumentar

la eficiencia operativa y reducir la rotación de empleados, lo que a largo plazo contribuye a una mejor rentabilidad (Zendesk, 2023).

El Almacén Marun se encuentra en un lugar ventajoso en Babahoyo que sería muy beneficioso para diferentes evoluciones socioeconómicas y de mercado. El desarrollo futuro de la ubicación estará muy influenciado por la digitalización, los productos sostenibles (urbanización), así como por la necesidad de diversificación económica y la demanda de estas ubicaciones respetuosas con el medio ambiente.

## **7. MARCO METODOLOGICO**

### **El enfoque de la investigación**

El enfoque es cualicuantitativa ya que el estudio se basa en un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una visión integral del problema



de la disminución de las ventas en el almacén Marun. Este enfoque permite obtener datos objetivos y subjetivos, lo que facilita una comprensión profunda y detallada del fenómeno.

### **Tipo de Investigación**

La investigación es exploratoria y teórica porque se trata de una investigación que busca identificar y comprender factores y problemas relacionados con la disminución de ventas en el Almacén Marun. Dado que el estudio se centra en explorar las causas de la caída de ventas y no en probar una hipótesis específica, se ajusta bien a esta categoría y también es teórica ya que se basa en un análisis conceptual y en la recolección de información cualitativa y cuantitativa para desarrollar una comprensión teórica de los problemas que enfrenta el almacén. Esto incluye el análisis de datos de ventas, entrevistas y encuestas, y la revisión de literatura relevante para fundamentar las conclusiones y recomendaciones. El enfoque teórico es esencial para desarrollar estrategias y soluciones basadas en una comprensión profunda del contexto y de las dinámicas subyacentes.

### **Método de la investigación**

El enfoque de la investigación: análisis. Se tiene como objetivo la identificación de los factores que influyen en el nivel de ventas de Almacén Marun, ubicado en el cantón Babahoyo. Este enfoque allana el camino para una evaluación detallada a partir de la cual se pueden rastrear los problemas que afectan las ventas y que, a su vez, han frenado su crecimiento.

### **Técnica**

Encuestas a clientes y entrevistas a la encargada y empleados del Almacén Marun

### **Instrumentos.**

Cuestionario, ficha de entrevista, ficha de observación, a través de la ficha de observación se pudo identificar los niveles de ventas, con el fin de identificar el crecimiento económico del almacén.

### **Población y muestra**

Un análisis del estudio de caso del almacén Marun involucró una población de 2000 clientes potenciales. Se identificó a través de registros de ventas y personas que visitaron el almacén. El tamaño de la muestra se calculó utilizando una fórmula estadística que es estándar e incluye información como el tamaño de la población, el nivel de confianza deseado por los investigadores, la proporción esperada y el margen de error, la fórmula empleada para calcular el tamaño de la muestra “n” es:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)} \quad n = \frac{2000 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(2000 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

(N) representa el tamaño de la población (2000 clientes). (Z) es el valor correspondiente a un nivel de confianza del 95%, que es 1.96. (p) es la proporción esperada de la población que posee la característica de interés, estimada en 0.5 (50%). (E) es el margen de error permitido, fijado en 0.05 (5%).

Empleando esta fórmula, se obtuvo un tamaño de muestra de cerca de 322 personas. Este tamaño de muestra manifiesta que los resultados del estudio son significativos de la población total, con un rendimiento de error del 5% y un nivel de credulidad del 95%.

## **8. RESULTADOS**

Determinar los niveles de ventas del almacén, por medio de una ficha de entrevista

### **Tabla de ficha de revisión documental**

Fuente: Encargada del Almacén Marun

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Explorativo		
<b>N° FICHA</b>	01		
<b>AUTOR</b>	Jossimar Antonio Suárez Vargas		
<b>TÍTULO</b>	NIVEL DE VENTAS DEL ALMACÉN "MARUN" CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS PERIODO 2023.		
<b>FUENTE EN APA</b>	Séptima Edición		
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Niveles de venta, rentabilidad, crecimiento		
<b>UBICACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	Universidad Técnica Babahoyo		
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE DOCUMENTO</b>	<p>Se realizó una reunión con la encargada del Almacén Marun donde se estipularon temas muy importantes sobre el negocio, en el que se determinó como resultado que los niveles de ventas en el año 2023 fueron los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="760 1377 1190 1524"> <tr> <td><b>Ventas año 2023</b></td> </tr> <tr> <td><b>\$22.314,20</b></td> </tr> </table>	<b>Ventas año 2023</b>	<b>\$22.314,20</b>
<b>Ventas año 2023</b>			
<b>\$22.314,20</b>			

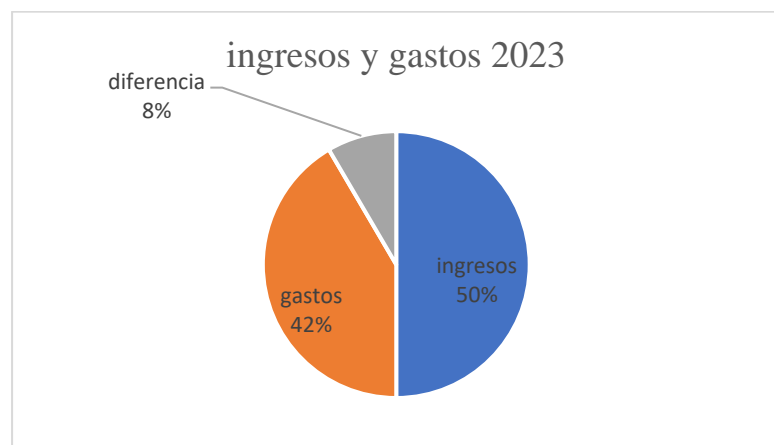
Elaborado por: Jossimar Antonio Suárez Vargas

Meses	Ingresos del año 2023	Gastos del año 2023	Diferencia	Criterio
-------	-----------------------	---------------------	------------	----------

<b>Enero</b>	\$1.979,89	\$1.634,06	\$345,83	Sostenible
<b>Febrero</b>	\$1.667,78	\$1.454,90	\$212,88	Insostenible
<b>Marzo</b>	\$1.934,56	\$1.608,04	\$326,52	Sostenible
<b>Abril</b>	\$1.445,67	\$1.327,41	\$118,26	Sostenible
<b>Mayo</b>	\$2.134,67	\$1.722,90	\$411,77	Sostenible
<b>Junio</b>	\$1.845,43	\$1.556,88	\$288,55	Insostenible
<b>Julio</b>	\$1.749,26	\$1.501,67	\$247,59	Insostenible
<b>Agosto</b>	\$1.634,67	\$1.435,90	\$198,77	Insostenible
<b>Septiembre</b>	\$1.829,38	\$1.547,66	\$281,72	Insostenible
<b>Octubre</b>	\$1.987,45	\$1.638,39	\$349,06	Sostenible
<b>Noviembre</b>	\$1.882,23	\$1.692,80	\$189,43	Insostenible
<b>Diciembre</b>	\$2.123,21	\$1.716,32	\$406,89	Sostenible
<b>Total</b>	<b>\$22.314,20</b>	<b>\$18.836,93</b>	<b>\$3.477,27</b>	Sostenible

**TABLA DE INGRESOS Y GASTOS DEL PERIODO 2023**

El año 2023 los ingresos fueron de \$ 21.214,20, los gastos del año 2023, por un monto de **\$18.836,93**, teniendo una utilidad en aquel año por un monto de \$3.477,27, haciendo sostenible el negocio en el año 2023.

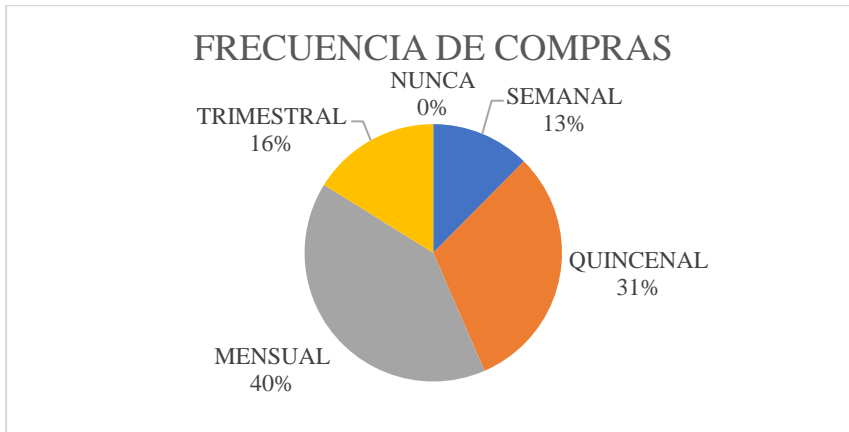


**SE REALIZO ENCUESTAS A LOS CLIENTES.**

**Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia compra textiles en almacén Marun?**

**Tabla 1.** Frecuencia de compras de textiles en almacén

Respuesta	Cantidad de Respuestas
Semanal	40
Quincenal	100
Mensual	130
Trimestral	52
Nunca	0
Total	322



Porcentaje de frecuencia de compras de textil en almacén Marún

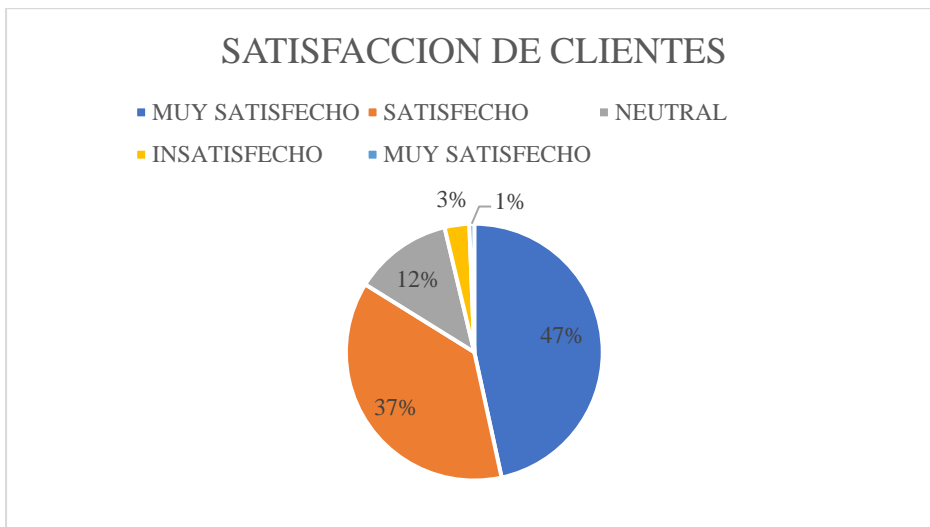
**Análisis e Interpretación:**

Los resultados muestran que la mayoría de los clientes (aproximadamente el 40%) compra textiles en el Almacén Marun de manera mensual, seguido por un 31% que realiza compras de manera quincenal. Esto indica una tendencia hacia compras regulares, lo cual es favorable para el negocio en términos de flujo de caja y gestión de inventarios. La ausencia de respuestas en la opción “Nunca” sugiere que los encuestados tienen algún nivel de compromiso con el almacén.

## Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho esta con la calidad de los productos ofrecidos?

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción con la calidad de los productos

Respuesta	Cantidad de Respuestas
Muy Satisfecho	150
Satisfecho	120
Neutral	40
Insatisfecho	10
Muy Insatisfecho	2
Total	322

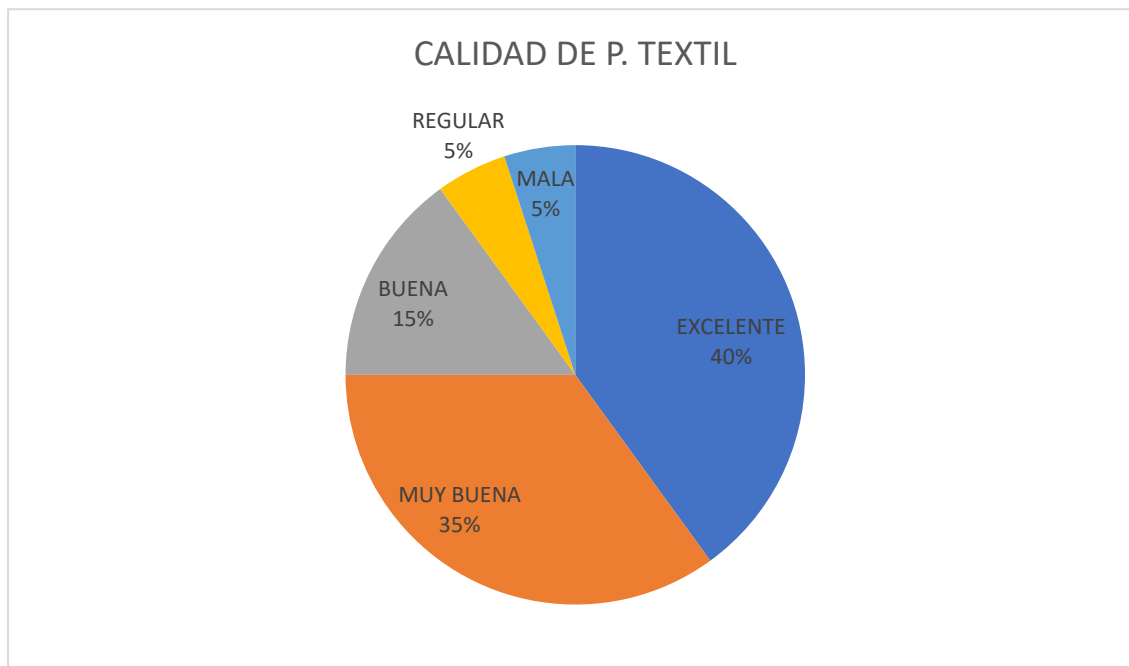


### **Análisis e Interpretación:**

La satisfacción general con la calidad de los productos es alta, con un 47% de los encuestados indicando que están “Muy Satisfechos” y un 37% “Satisfechos”. Esto resalta la percepción positiva que los clientes tienen sobre la calidad de los textiles ofrecidos por el Almacén Marun, lo cual es un aspecto crucial para la fidelización de clientes y el posicionamiento en el mercado. Sin embargo, un pequeño porcentaje de insatisfacción (3.7%) sugiere que hay espacio para mejoras, posiblemente en términos de consistencia en la calidad o en la gama de productos ofrecidos.

### Pregunta 3: ¿Cómo calificaría la calidad de los productos textiles del Almacén Marun?

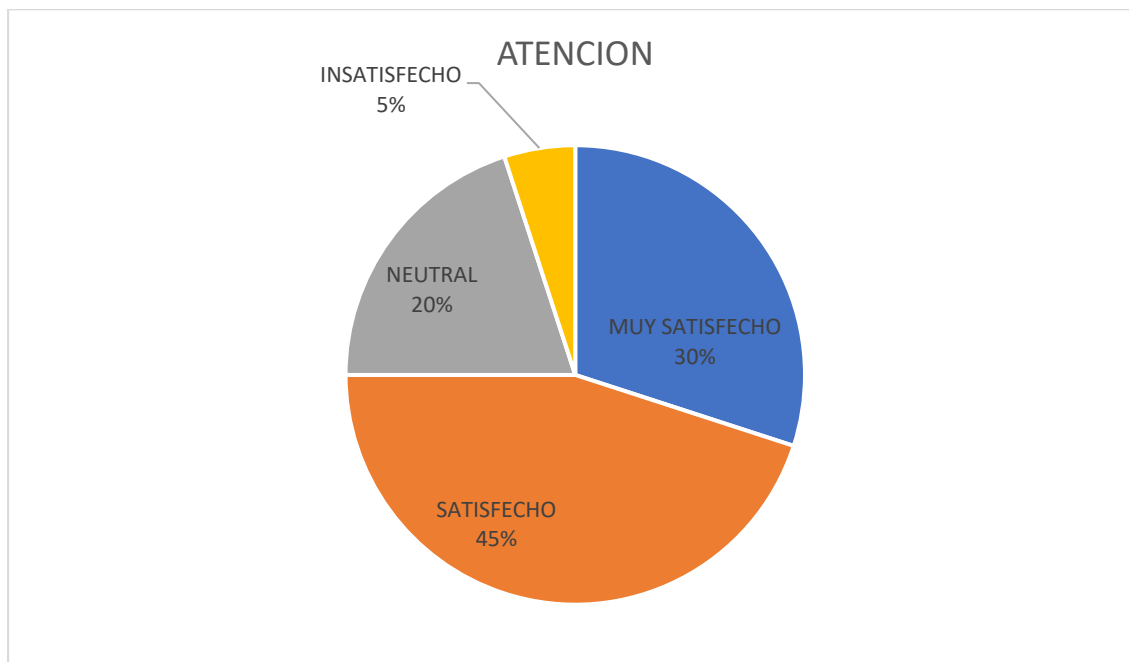
Respuesta	Frecuencia
Excelente	40
Muy buena	35
Buena	15
Regular	5
Mala	5



La mayor parte de los encuestados, un 75%, califica la calidad de los productos textiles del Almacén Marun como “Excelente” o “Muy buena”. Esto refleja una opinión generalmente positiva sobre la calidad de los productos ofrecidos, lo que representa para la empresa la de satisfacción del cliente.

#### Pregunta 4: ¿Qué tan satisfecho está con el servicio al cliente del Almacén Marun?

Respuesta	Frecuencia
Muy satisfecho	30
Satisfecho	45
Neutral	20
Insatisfecho	5
Muy insatisfecho	0



El 75% de los encuestados reportan estar “Muy satisfechos” o “Satisfechos” con el servicio al cliente. Este resultado sugiere que el personal del Almacén Marun es eficiente en la atención a los clientes, aunque existe un margen para mejorar la satisfacción general, especialmente en convertir a los clientes neutrales en satisfechos.



## 9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La evaluación del rendimiento de un negocio o empresa en términos financieros se basa en gran medida en su desempeño económico. La medición del desempeño de una empresa se lleva a cabo evaluando su eficiencia en la gestión de recursos y en la generación de ingresos. En la evaluación de la situación económica de una empresa en un momento específico, así como en su comparación con otras empresas del mismo sector o con periodos anteriores, se utilizan diversos indicadores financieros.

En el año 2023, la mayoría de los comercios se vieron afectados con varias dificultades, tales como extorsiones, robos y homicidios, esta inseguridad dentro de la provincia ha provocado una disminución en las ganancias de muchos almacenes, para llevar a cabo un análisis del rendimiento económico de una empresa, es necesario tener en cuenta varios factores que influyen en su situación financiera, entre estos se encuentran los gastos y los ingresos, los cuales constituyen la evaluación con el fin de determinar si la empresa genera utilidades o no.

El gasto se caracteriza por la erogación de recursos económicos en la adquisición de bienes o servicios, en contraste, el ingreso corresponde a los fondos percibidos mediante la venta de bienes o la prestación de servicios. En el análisis de la relación entre ingresos y gastos con el fin de evaluar el desempeño económico, se emplean diversos índices financieros.

Uno de los índices frecuentemente empleados en el análisis empresarial es el margen de beneficio, el cual se obtiene al dividir el beneficio neto entre los ingresos totales. El punto de equilibrio es otro índice crítico: significa la cantidad de ventas que una empresa necesita realizar para cubrir sus costos fijos.

Estos indicadores facilitan la evaluación de la sostenibilidad y la rentabilidad del almacén en el largo plazo, para el año 2023 los ingresos fueron de \$ **22.314,20**, los gastos del año 2023 con un total de **\$18.836,93** el negocio obtuvo una utilidad de \$3.477,27 en ese año, lo que también garantizó la sostenibilidad del negocio en 2023.

El análisis del desempeño de los ingresos es el requisito previo para establecer objetivos y pronosticar el desempeño futuro de almacén Marun, esto requiere que se recopile información a partir de métricas, tendencias y datos de ventas. Pero la toma de decisiones, que garantizará el desarrollo empresarial y asegurará las ganancias, requiere que se tenga en cuenta una amplia gama de elementos: las condiciones económicas dentro del país, las situaciones del mercado y la competencia que podría ser inminente para la organización.

Sobre la base de los hallazgos, se han reconocido muchas oportunidades y fortalezas en almacén Marun. Uno de los principales puntos fuertes que puede ayudar significativamente a la empresa es la alta calificación de los productos textiles: el 75% de los encuestados calificaron como "Excelente" o "Muy bueno". Esto respalda la idea de que concentrarse en productos de alta calidad puede ser una estrategia sólida para la diferenciación de productos en un mercado competitivo. Las tendencias locales y globales en el sector textil, donde los clientes buscan productos que brinden un valor adicional en términos de diseño y calidad, coinciden con la percepción positiva sobre la calidad de los productos.

El Almacén Marun ha logrado crear una oferta de productos que cumple con las expectativas de los clientes en Babahoyo, lo cual es esencial para la sostenibilidad y el desarrollo del negocio. No obstante, la evaluación de la satisfacción del servicio al cliente indica que hay áreas que requieren mejora. Un 20% de los clientes permanece neutral, lo que podría indicar una

experiencia del cliente que no es lo suficientemente notable o una falta de diferenciación en el servicio. El 75% de los clientes están "Muy satisfechos" o "Satisfechos".

Dado que el servicio al cliente es un componente vital en la fidelización de clientes y en la creación de una ventaja competitiva, es crucial que el Almacén Marun invierta en mejorar la capacitación del personal y en implementar sistemas que permitan una interacción más personalizada y efectiva con los clientes.

Contrastando estos resultados con el marco conceptual, se observa que mientras el Almacén Marun ha capitalizado bien las oportunidades derivadas de la demanda de productos de calidad, todavía tiene un margen considerable para mejorar en áreas que impactan directamente en la lealtad y satisfacción del cliente. La competencia con grandes cadenas y la posibilidad de expansión a través de canales en línea subrayan la necesidad de una estrategia más robusta en el servicio al cliente y la experiencia de compra.

La satisfacción del cliente también puede verse afectada por varios factores como la percepción del precio y la accesibilidad de la ubicación, los cuales la encuesta no examinó en profundidad. Los consumidores podrían pensar que los productos son de alta calidad, pero tienen un alto costo, lo que podría limitar su deseo de comprarlos a largo plazo. Para comprender mejor las percepciones de los clientes, futuros estudios podrían incluir preguntas más precisas sobre estos temas. Finalmente, aunque el Almacén Marun ha establecido una base sólida con una oferta de productos de alta calidad, los resultados indican que existen áreas claras para mejorar, especialmente en cuanto a la diversificación de productos y el servicio al cliente. Será responsabilidad de la empresa equilibrar estas mejoras con las realidades operativas y financieras, asegurándose de que cualquier alteración se realice de manera sostenible y en línea con los objetivos estratégicos del almacén.

## 10. CONCLUSIONES

Durante el año 2023, el almacén Marun registró una caída en ventas. A pesar de esta reducción de venta con el paso del tiempo las utilidades de los periodos anteriores se han gestionado adecuadamente, lo que como resultado ha mantenido estable la situación financiera del almacén tendiendo un balanceado económico.

Los factores externos, como las políticas económicas locales y nacionales y la situación económica del cantón, tienen un impacto directo en el poder adquisitivo de los clientes en las ventas del almacén, el desempeño financiero del almacén también ha sido significativamente afectado por la competencia y las tendencias del mercado local.

El estudio también ha destacado la importancia de una atención a la cliente diferenciada en el mercado minorista. Invertir en la formación continua del personal puede mejorar significativamente la calidad del servicio, aumentar la eficiencia operativa y reducir la rotación de empleados, identificar qué factores ayudan en el aumento de la rentabilidad de una empresa, vigilancia en la gestión del producto productivo que conduzca a la racionalización de costos y acciones eficientes de marketing a implementar.

Finalmente, la investigación ha resaltado la necesidad de adaptar las estrategias de negocio a las tendencias socioeconómicas y de mercado emergentes en Babahoyo, como la urbanización, la diversificación económica, la demanda de productos sostenibles y la digitalización-

## **11. RECOMENDACIONES**

Introducir textiles sostenibles y productos que cumplan con criterios éticos y ecológicos para atraer a un segmento de mercado consciente del medio ambiente y fortalecer la lealtad de los clientes actuales.

Integrar un sitio web de comercio electrónico para ampliar aún más el mercado del almacén más allá de Babahoyo y desarrollar un método de compra de productos. Las herramientas de personalización de productos pueden ayudar a mejorar la satisfacción del cliente, mientras que el establecimiento de una comunidad en línea ayuda a aumentar la lealtad entre los clientes. Las campañas de marketing por correo electrónico dirigidas a diferentes grupos de consumidores pueden ayudar significativamente a impulsar las ventas y retener clientes.

Invertir en programas de formación continua para el personal con el fin de elevar la calidad del servicio, incrementar la eficiencia operativa y reducir la rotación de empleados. Esto contribuirá a una mejor rentabilidad y satisfacción del cliente a largo plazo.

Ajustar las estrategias de negocio para alinearse con las tendencias socioeconómicas y de mercado emergentes en Babahoyo, tales como la urbanización, la diversificación económica y la demanda de productos sostenibles, asegurando así la posición del almacén en el mercado y permitiendo una expansión y diversificación sostenible y rentable.

## 12. REFERENCIAS

- (Fernández et al., 2021). (2021). *et. fernandez*.
- Alter Finance. (2022). Obtenido de <https://www.alterfinancegroup.com/blog/diccionario/tipos-de-rentabilidad/>
- Castro, J. (2 de Septiembre de 2021). Obtenido de <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Chavez, J. (2023). Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/inversion.html>
- Equipo editorial, Etecé. (5 de Agosto de 2021). Obtenido de <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Euroinnova. (2023). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-el-analisis-horizotal>
- Herrera, R. (14 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://tudashboard.com/analisis-de-ventas/>
- Higuerey, E. (2 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/analisis-de-ventas/>
- La Universidad en Internet. (20 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/rentabilidad-financiera-roe/>
- Mamian, M. (2021). Obtenido de <https://contifico.com/indicadores-de-rentabilidad/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20rentabilidad%20son,compa%C3%B1%C3%ADa%20y%20tomar%20decisiones%20importantes.>
- Martinez, A. (2022). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12983/E-UTB-FAFI-COM-000159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mercado, J. (2022). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12485/E-UTB-FAFI-COM-000106.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minian, I. (Diciembre de 2018). págs. ISSN 0301-7036.
- Muguirra, A. (2020). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-la-competencia/>
- Philippe. (2021). Obtenido de <https://blog.cforemoto.com/ratios-financieros-tipos-formulas-interpretacion-y-ejemplos/>
- Philippe. (2021). Obtenido de <https://blog.cforemoto.com/diferencias-entre-el-analisis-vertical-y-horizotal-de-los-estados-financieros/>
- Rebollar, D. (2018). Obtenido de <https://potencialdisruptivo.com/la-importancia-del-coste-de-oportunidad/>
- Rios, P. (25 de Junio de 2021). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>
- Rivera, K. (2022). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12994/E-UTB-FAFI-COM-000170.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santaella, J. (26 de Septiembre de 2022). Obtenido de <https://economia3.com/costo-oportunidad-importancia/>
- Silva, D. (14 de Marzo de 2022). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/prevision-de-ventas/#:~:text=La%20previsi%C3%B3n%20de%20ventas%20es%20una%20pr%C3%A1ctica%20que%20realizan%20las,hacer%20un%20pron%C3%B3stico%20a%20futuro.>
- Toro, A. D. (09 de Febrero de 2022). Obtenido de <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/ratios-financieros-principales-tipos-como-aplicarlos/#:~:text=Las%20categor%C3%ADas%20m%C3%A1s%20comunes%20se,es%20decir%20la%20simple%20divisi%C3%B3n.>
- Torres, D. (2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>

Westreicher, G. (18 de Agosto de 2022). Obtenido de <https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/rentabilidad-economica>  
 Zendesk. (1 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-costos-de-venta/>

### 13. ANEXOS

#### Anexo N° 1

Tabla de comparación de ingresos y gastos del periodo 2023

Meses	Ingresos del año 2023	Gastos del año 2023	Diferencia	Criterio
<b>Enero</b>	\$1.979,89	\$1.634,06	\$345,83	Sostenible
<b>Febrero</b>	\$1.667,78	\$1.454,90	\$212,88	Insostenible
<b>Marzo</b>	\$1.934,56	\$1.608,04	\$326,52	Sostenible
<b>Abril</b>	\$1.445,67	\$1.327,41	\$118,26	Sostenible
<b>Mayo</b>	\$2.134,67	\$1.722,90	\$411,77	Sostenible
<b>Junio</b>	\$1.845,43	\$1.556,88	\$288,55	Insostenible
<b>Julio</b>	\$1.749,26	\$1.501,67	\$247,59	Insostenible
<b>Agosto</b>	\$1.634,67	\$1.435,90	\$198,77	Insostenible
<b>Septiembre</b>	\$1.829,38	\$1.547,66	\$281,72	Insostenible
<b>Octubre</b>	\$1.987,45	\$1.638,39	\$349,06	Sostenible
<b>Noviembre</b>	\$1.882,23	\$1.692,80	\$189,43	Insostenible
<b>Diciembre</b>	\$2.123,21	\$1.716,32	\$406,89	Sostenible
<b>Total</b>	<b>\$22.314,20</b>	<b>\$18.836,93</b>	<b>\$3.477,27</b>	Sostenible

**Fuente:** Encargada del Almacén Marun

**Elaborado por:** Jossimar Antonio Suárez Vargas

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Explorativo		
<b>N° FICHA</b>	01		
<b>AUTOR</b>	Jossimar Antonio Suárez Vargas		
<b>TÍTULO</b>	NIVEL DE VENTAS DEL ALMACÉN "MARUN" CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS PERIODO 2023.		
<b>FUENTE EN APA</b>	Séptima Edición		
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Niveles de venta, rentabilidad, crecimiento		
<b>UBICACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	Universidad Técnica Babahoyo		
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE DOCUMENTO</b>	<p>Se realizo una reunión con la encargada del Almacén Marun donde se estipularon temas muy importantes sobre el negocio, en el que se determinó como resultado que los niveles de ventas en el año 2023 fueron los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="760 1402 1190 1549"> <tr> <td><b>Ventas año 2023</b></td> </tr> <tr> <td><b>\$22.314,20</b></td> </tr> </table>	<b>Ventas año 2023</b>	<b>\$22.314,20</b>
<b>Ventas año 2023</b>			
<b>\$22.314,20</b>			

## Anexo N° 2

Tabla de ficha de revisión documental

**Fuente:** Encargada del Almacén Marun



***Elaborado por: Jossimar Antonio Suárez Vargas***

**Anexo N° 3**

*Carta de autorización de la empresa*



Telas, hogar y confección

Babahoyo, 25 de junio del 2024

Magíster

Eduardo Galeas Guijarro

**Decano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática**

En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el almacén Marun de la ciudad de Babahoyo provincia Los Ríos, por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha autorizado al estudiante Suárez Vargas Jossimar Antonio de la carrera de Comercio de la **Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo** para que realice el estudio de caso con el tema de **Nivel de ventas del almacén Marun de la ciudad de Babahoyo periodo 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente:  
Selene Cadena Suárez  
C.I: 1202797286  
TLFN: 0999698113

**Fuente:** Encargada del Almacén Marun

**Elaborado por:** Selene Cadena Suárez

**Anexo N° 4**

*Registro Único de Contribuyente*

<b>Apellidos y nombres</b>		<b>Numero RUC</b>
MARUN SALTO JOSE CECILIO		1202979355001
<b>Jurisdicción</b>		<b>Tipo lugar</b>
ZONA 5/ LOS RIOS/ BABAHOYO		LOCAL COMERCIAL
<b>Numero de establecimiento</b>		<b>Estado</b>
1		ABIERTO
<b>Nombre comercial</b>		<b>Servicios digitales</b>
ALMACEN MARUN		NO
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cierre de establecimiento</b>
21/08/2000	No registra	No registra

**Ubicación geográfica**

**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** CLEMENTE BAQUERIZO

**Dirección:**

**Calle:** GENERAL BARONA **Numero:**414 **Intersección:** ABDON CALDERON

**Referencia:** JUNTO AL COMERCIAL JENNY

**Medios de contacto**

**Teléfono trabajo:** 052730040

**Email:** josemarun@hotmail.com

**Actividades económicas**

**G47711101** – VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR Y PELETERIA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

**G46411101** – VENTA AL POR MAYOR DE HILOS (HILADOS), LANAS Y TEJIDOS (TELAS)

**G46412401** – VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL



**Código de verificación:**

RET1723478270585434

**Fecha y hora de emisión:**

12 de agosto de 2024 10:57

**Dirección IP:**

190. 109. 121. 7

Validez del certificado: el presente certificado es válido de conformidad a los establecido en la Resolución N° NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Régimen Oficial 462 del 19 marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la administración tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

**Fuente:** Consulta de Ruc de la empresa

**Elaborado por:** Servicios de Rentas Interna

Anexo N° 5



Babahoyo, 6 de agosto del 2024

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES  
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el/la, Sr./Sra./ Srta.: **Suarez Vargas Jossimar Antonio**, cuyo tema es: **nivel de ventas del almacén "Marún" Cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos periodo 2023.**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [ 9% ], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**Caso de estudio SUÁREZ JOSSIMAR**

9%  
Textos sospechosos

- < 1% Similitudes
  - 0% similitudes entre comillas
  - 0% entre las fuentes mencionadas
- 1% Idiomas no reconocidos
- 8% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: DOC-20240806-WA0001..pdf  
ID del documento: d8b294cd2d6e3f153a1838070cbeea99801ae3  
Tamaño del documento original: 506,57 KB  
Autor: Jossimar Antonio Suárez Vargas

Depositante: Jossimar Antonio Suárez Vargas  
Fecha de depósito: 6/8/2024  
Tipo de carga: u\_f\_justificación  
Fecha de recepción: 6/8/2024

Número de palabras: 7335  
Número de caracteres: 48.421

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes con similitudes fortuitas				
N°	Descripciones	Similitud	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.mypinio.com">mypinio.com</a>   Tamaño de la muestra: determinación, fórmula, ejemplos - mypinio <a href="https://www.mypinio.com/que-es-el-tamaño-de-muestra">https://www.mypinio.com/que-es-el-tamaño-de-muestra</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
2	<a href="https://triumfemprendiendo.com">triumfemprendiendo.com</a>   Cómo calcular el estado de situación financiera: guía... <a href="https://triumfemprendiendo.com/como-se-calcula-el-estado-de-situacion-financiera/">https://triumfemprendiendo.com/como-se-calcula-el-estado-de-situacion-financiera/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.


Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Rosendo Gil Avilez, Mba.  
DOCENTE TUTOR - FAFI.

**Fuente:** Equipo de titulación

**Elaborado por:** Rosendo Gil Avilez – Docente tutor

# Informe de tutorías



**Universidad Técnica de Babahoyo**  
Facultad de Administración Finanzas e Informática  
Carrera de Comercio  
Informe Seguimiento Proceso Titulación – Estudio de Caso

---

**De:** Ing. Rosendo Gil Avilez – Docente / Tutora  
**Para:** Ing. Magdalena Huilcapi Masacon - Coordinadora de Titulación de la Carrera de Comercio

**Asunto:** Informe final proceso titulación estudio de casos      **Periodo:** abril - agosto 2024

**1.- Antecedentes.**

1.1. Con fecha 2 de mayo del 2024, con **MEMO # 001-FAFI-CIC-C-2024-1**, recibí notificación **Asunto:** Designación de estudiantes para el Estudio de Caso, designación de tutor proceso de titulación período abril – agosto 2024.

1.2 Adjunto recibí listado de estudiante que empezó la ejecución de tutorías:  
1. **Suarez Vargas Jossimar Antonio**

**2.-Análisis.**

2.1 Se generó en la plataforma SAI las actividades para el avance del caso de estudio como identificación de la problemática, objetivos, revisión de la literatura, redacción del desarrollo, conclusión, recomendaciones, resumen, trabajo final, la estudiantes subió su trabajo en las fechas indicadas realizándose la observaciones y correcciones respectivas, además se mantuvo comunicación vía Whatsapp y correo electrónico institucional para brindar asesoría personalizada y explicación más clara y de manera presencial.

2.3 El estudiante cumplió con sus actividades de acuerdo con las fechas establecidas en SAI teniendo así un cumplimiento del 100% de acuerdo al cuadro detallado.

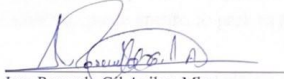
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CUMPLIMIENTO %
1	SUAREZ VARGAS JOSSIMAR ANTONIO	100%

**3.- Conclusiones.**

3.1 El estudiante designado (1) cumplió con todas las actividades encomendadas en SAI.

3.2 El estudiante se encuentra preparada para la defensa de su estudio de caso.

Atentamente,

  
Ing. Rosendo Gil Avilez, Mba  
**DOCENTE TUTOR TITULACIÓN**

**Fuente:** Equipo de titulación  
**Elaborado por:** Rosendo Gil Avilez – Docente tutor

**Anexo N° 7**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 8/8/2024  
HORA: 21:36

SR(A).  
ING. CARLOS ALBERTO MENENDEZ MARQUEZ  
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
FINANZAS E INFORMÁTICA  
EN SU DESPACHO.-

DE MI CONSIDERACIÓN:

EN ATENCIÓN A LA DESIGNACIÓN COMO DOCENTE TUTOR PARA GUIAR EL TRABAJO DE TITULACIÓN  
CON EL TEMA:

MODALIDAD		FASE	TEMA
EXAMEN DE COMPLEXIVO	CARACTER	ESTUDIO DE CASO	NIVEL DE VENTAS DEL ALMACÉN "MARUN" CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS PERIODO 2023.

PERTENECIENTE A EL/LOS ESTUDIANTES:


FACULTAD	CARRERA	ESTUDIANTE
FAFI	COMERCIO (REDISEÑADA)	SUAREZ VARGAS JOSSIMAR ANTONIO

AL RESPECTO TENGO A BIEN INFORMAR QUE EL/LOS ESTUDIANTES HAN CUMPLIDO CON LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO E INSTRUCTIVO DE TITULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL EFECTO.

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, EL TRABAJO DE TITULACIÓN ES APROBADO POR QUIEN SUSCRIBE, AUTORIZANDO CONTINUAR CON EL PROCESO LEGAL PERTINENTE

POR LA ATENCIÓN QUE SE SIRVA DAR AL PRESENTE ME SUSCRIBO

ATENTAMENTE,

  
ROSENDO ÁRNALDO GIL AVILEZ  
DOCENTE TUTOR DEL EQUIPO DE TITULACIÓN



Av. Universitaria Km 2 1/2 Vía Montalvo  
05 2570 368  
rectorado@utb.edu.ec  
www.utb.edu.ec

**Fuente:** Sistema Académico Integral  
**Elaborado por:** Rosendo Gil Avilez – Docente tutor