



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Procesos operativos de los trabajadores de la empresa Ingmaq en el servicio al cliente en
la Ciudad de Babahoyo

EGRESADA:

Jeisy Karina Maquilón Falconi

TUTOR:

ING. Rosendo Arnaldo Gil Avilez

AÑO:

2020

INTRODUCCIÓN

INGMAQ es una empresa que lleva ya varios años en el mercado habiéndose constituido como una PYME el 06 de junio del 2012 hasta la actualidad, su único y principal establecimiento se encuentra ubicado en el cantón Babahoyo Parroquia Clemente Baquerizo en la av. universitaria s/n y calle quinta, su principal actividad económica son las ventas al por menor de artículos de ferreteros como sierras, martillos, desarmadores, cables, alambres, etc.

Su representante legal es el Ing. Freddy Antonio Maquilón Falconi con RUC N°1205156068001 quien ha consolidado sus conocimientos e ideas con Empresarios profesionales, capacitados, actualizados y enfocados en la misión y visión de la compañía ofreciéndole al mercado no solo venta de insumos de ferretería sino que ya para el 2018 expande su negocio en las ventas de materiales y equipos eléctricos, venta de equipos médicos, repuestos de climatización, materiales de construcción, venta de equipos de cómputos y más; a esto se le atribuye el proyecto de ofrecer a sus clientes y consumidores ideas innovadoras de servicios de Ingeniería eléctrica, instalaciones hospitalarias, mantenimientos integrales, entre otros extendiéndose a las diferentes instituciones tanto públicas como privadas del País satisfaciendo las necesidades de sus clientes (INGMAQ, 2018).

El mundo cambiante es lo que obliga a las empresas a estar a la par con las necesidades que tienen los consumidores y ofrecer un servicio de primera calidad con el fin de aumentar su cartera de clientes o al menos mantenerla. No obstante la presente investigación se enfoca en el servicio que ofrece la empresa INGMAQ y el desarrollo que ha tenido en cuanto a los procesos operativos de los trabajadores, pues la

satisfacción recibida por parte de los clientes es lo que refleja si volverán o no a valerse de sus productos o servicios.

El presente caso de estudio apunta al siguiente tema “Procesos Operativos de los trabajadores de la Empresa INGMAQ en el servicio al cliente en la ciudad de Babahoyo” bajo la sublínea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”.

La empresa INGMAQ en sus inicios funcionaba como sitio de venta de insumos y hace un año atrás le fue añadida la función de ofrecer a sus clientes y consumidores servicios adaptables a la potencia actual con el propósito de captar a más clientes y generar una oferta competitiva y reñida sin perder la metodología de brindar un servicio de primera calidad acorde a los parámetros de la atención al usuario.

El estudio está basado en el tipo de investigación cualitativa que se deriva de la información obtenida a través de los hallazgos e indagaciones al personal de la empresa utilizando los métodos inductivo y bibliográficos; refiriéndose a inductivo porque la información que se obtenga del análisis investigativo se concluirá la situación actual de la empresa sobre el servicio que ofrecen los trabajadores a sus clientes y bibliográficos porque la información se sustrajo de las fuentes de internet. A esto también se le añade como instrumento investigativo una entrevista realizada al gerente de la compañía basada en preguntas puntuales que reflejan los aciertos e inconvenientes para dar veracidad a la información obtenida por parte del investigador.

DESARROLLO

La empresa INGMAQ se constituye bajo el eslogan ingeniería moderna ya que el trabajo que realizan va acorde a la tecnología utilizada en el siglo XXI valorando los últimos conocimientos en cuanto a tecnología con el propósito de brindar a sus clientes un trabajo de calidad. No obstante, existe un nivel de preocupación por parte del personal de la empresa en cuanto al trabajo que realizan puesto que al ejecutar la implementación de tecnologías en los diferentes sitios de contratación existe el cuidado con el medio ambiente y el compromiso social en cumplimiento de los ODS del PNUD.

La Misión de INGMAQ es ofrecer a clientes y consumidores ideas innovadoras en relación a los servicios e insumos que ofrecen incentivando al mercado a utilizar sus productos y servicios de primera calidad convirtiéndose en una empresa competitiva en el mercado global. Su Visión es convertirse en la mejor opción para el mercado competitivo ya que los servicios que ofrece son innovadores y acordes a lo que el cliente necesita diferenciándose de entre el mercado. Sus valores están enmarcados en una educación persistente que ayuden al desarrollo y mejora de la empresa, capacitaciones e innovación continua de su personal, preocupación en la calidad de los productos y servicios que ofrecen, personal altamente capacitados, excelente atención durante el proceso operativo, prestigio en la imagen de la empresa y están preparados ante los cambios (INGMAQ, 2018).

Un proceso operativo envuelve desde la recepción del pedido hasta que se genera la venta, es por ello que es de importancia tanto el trato que se da al cliente como entre el personal de la empresa. A través de la entrevista realizada al gerente se ha podido identificar serios inconvenientes que hasta la actualidad están aconteciendo en la compañía.

Se conoce que los procesos operativos de toda organización vinculan los procesos de: desarrollo del producto, fidelización de clientes, comercialización, logística integral, atención al cliente, entre otros. Los procesos operativos usualmente se conocen como procesos claves (Admin Gestion-Calidad.com, 2016).

La empresa en estudio ha cumplido con el principio de innovación, y recientemente ha pasado de haber sido solo una ferretería de implementos para tendido eléctrico a contar con servicios de instalación de componentes eléctricos, y ha desarrollado una gama de servicios en el campo de la ingeniería electrónica. El desarrollo de estos nuevos servicios tuvo una serie de procesos como:

- El estudio de las necesidades de la población,
- El análisis del mercado,
- La evaluación costo/beneficio de implementar este tipo de servicios en el cantón.
- Y captación de personal profesional capacitado para proceder con la generación de los servicios para los clientes.

Pero el punto donde se detectó la falencia de la empresa, es que no ha hecho uso de los procesos para fidelizar los clientes que a menudo hacen requerimientos de los servicios de instalaciones eléctricas. Cabe mencionar que el efecto de no ejecutar estos procesos es perder a la clientela, y en la localidad hay otros competidores directos como la empresa VENPROLECTRI S.A, que oferta el mismo tipo de productos y servicios.

Babahoyo cuenta con un número excesivo de ventas de artículos ferreteros desde pequeños negocios hasta compañías grandes reconocidas tanto a nivel cantonal, las mismas que se convierten en competencia para INGMAQ. Entre ellas están:

- Ferretería Don Víctor,
- Jc Materiales Eléctricos,
- Ferri Erazo,
- Ferretería Colombatti,
- Acería y Ferretería Gaibor,
- Miniferretería Villagómez,
- Ferretería El Palacio del constructor,
- Freddy Cerezo,
- Comercial Touma,
- Entre otros.

Sin embargo, INGMAQ también se dedica a brindar servicios de ingeniería eléctrica y mantenimientos y la ciudad de Babahoyo también dispone de empresas de servicios como los que oferta INGMAQ, entre ellas entran las siguientes empresas: Westerberg Representaciones-Distribuidor YORK, Alfatech, Disclima Babahoyo, etc.

Los procesos regulares de fidelización de clientes se basan en 3 aspectos importantes:

- Ganarse la confianza del cliente ofreciendo un buen servicio,
- Estrechar la relación con el cliente,
- Premiar la lealtad mediante descuentos especiales o promociones.

INGMAQ lleva varios años posesionada en el mercado y es en el 2018 que incorpora la opción de ofrecer a los usuarios, asistencia tecnológica donde requerirá potenciar su personal a cargo ya que el trabajo que realizaban con anterioridad aumentó y la ausencia de personal es otro punto para que la cartera de clientes valla en declive y no se pueda abastecer al mercado.

El talento humano es un recurso importante en las organizaciones y Hackett Group reveló en el 2007 “que las empresas que destacan en la gestión de talento humano facturan cerca del 15% de sus competidores. Esto representa una mejora de los resultados financieros de cientos de millones de dólares en las corporaciones. (ESCUELA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y EMPRESA, 2018)

El disponer de personal suficiente corrobora que las ganancias intensificarían lo que significa que se podría abastecer al mercado y se lograría tener un personal de trabajo satisfecho. Por el contrario, cuando se dispone de poco personal las tareas que realizan se vuelven tediosas puesto que les tomaría mayor tiempo en cumplir cada una de sus tareas encomendadas obteniendo empleados estresados que no lograrían alcanzar las metas propuestas.

Una correcta gestión logística concede a las organizaciones las bases necesarias para disminuir los costes, fidelizar clientela y dar paso hacia nuevos horizontes empresariales (Directia Logistica Relacional, 2015). Sin embargo la empresa en estudio no cuenta con una adecuada gestión logística. La empresa INGMAQ presenta los siguientes problemas logísticos como:

- Falta de control del stocks del establecimiento por medio de un sistema de gestión de inventarios.
- No se generan pronósticos,
- No se implementa indicadores logísticos,
- Falta de predicciones de la demanda,
- Inventarios excesivos.
- Destrucción de materiales y pérdidas de los mismos.

Otro de los inconvenientes que se presentan en la empresa, es que aún no se incorpora un sistema informático de gestión contable o software contable específico para el registro de las transacciones comerciales. Un software de contabilidad sirve para muchos propósitos a nivel gerencial. Mejora las capacidades de presentación de informes, mejora la precisión y simplifica los registros (Kathy Adams McIntosh, 2019). Se siguen llevando registros básicos en hojas de cálculo de Microsoft Excel, lo que genera muchas veces retrasos en la generación de informes contables. Estos muchas veces presentan errores por efectos de la digitación o el mal uso de fórmulas planteadas en el sistema.

En la empresa INGMAQ se realiza cada 3 meses el proceso de la constatación física del inventario para controlar y actualizar la base de datos de la aplicación Excel, en donde se registran los datos contables. Según Pedro Meana (2017) afirma:

El inventario, como anteriormente hemos visto, es la verificación y control de los materiales o bienes patrimoniales de la empresa, que realizamos para regularizar la cuenta de existencias contables con las que contamos en nuestros registros, para calcular si hemos tenido pérdidas o beneficios. (Meana Coalla, 2017, pág. 4)

Otra cuestión importante es que la empresa no evalúa su rotación de inventarios. En efecto esto se realiza mediante los denominados ratios financieros. Estos facilitan la interpretación de la situación económica-financiera de la empresa.

Otro punto importante es que los ingresos de la empresa INGMAQ disminuyen, eso es debido a una deficiente gestión de las ventas o de la gestión estratégica de la empresa. La gestión estratégica de ventas es el proceso encaminado a la planificación,

división de trabajo, ejecución estratégica y análisis de su equipo de ventas para la consecución de resultados (Nana González, 2019).

Otro de los puntos clave es que la empresa no realiza pronósticos sobre sus ingresos por ventas de los servicios y productos. Estos procesos importantes crean grandes falencias en la gestión de la organización, que a largo plazo se muestran en los resultados de los ingresos por concepto de las ventas.

A continuación se evalúan los ingresos de la compañía, para generar un análisis sobre la evolución que ha tenido este rubro de la empresa en los dos últimos años.

Tabla 1

Evolución de las ventas desde 2016 a 2019

CUENTA	2016	2017	V.PRESENTE. – V. PASADO	T.C %
INGRESOS POR VENTAS	\$200.000,00	\$ 225.000,00	\$ 25.000,00	11,11%
CUENTA	2017	2018		
INGRESOS POR VENTAS	\$225.000,00	\$ 221.000,00	-\$ 4.000,00	-1,78%
CUENTA	2018	2019		
INGRESOS POR VENTAS	\$221.000,00	\$ 207.000,00	-\$ 14.000,00	-6,76%

*Los valores para el cálculo fueron proporcionados por el Gerente de la Empresa INGMAQ.

Las ventas muestran una evolución en declive. Las ventas registraron un incremento del 11,11% para el año 2017 en comparación con el año anterior. Pero esto no se mantuvo, dado que al comparar los años 2017 y 2018 los ingresos por ventas se fijaron en un decrecimiento del 1,78%, es decir \$ 4.000,00 dólares menos que en el 2017.

Esta realidad se repitió en el siguiente año, donde el decrecimiento incremento mucho más, las ventas continuaban en descenso. Al comparar el 2018 versus 2019, se obtuvo que decrecieron en un 6,76%, lo que en términos monetarios esto es \$14.000,00 menos que en el 2018.

En cuanto a la productividad empresarial de INGMAQ, no demuestra sostenibilidad a futuro en cuanto a competitividad se trata. Los ingresos por concepto de ventas resultaron en declive para el año 2019, por lo tanto la empresa pasa por diversas incertidumbres, principalmente la financiera. Se debe considerar que la productividad se define como la relación entre la cantidad de servicios o bienes producidos y la cantidad de recursos que se utilizaron para los mismos (AdminITEMSA, 2014).

A continuación se muestra un análisis para identificar el margen neto de utilidad de la empresa INGMAQ para los años 2018 y 2019.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Para el año 2018, la empresa muestra los siguientes valores:

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\$45.000,00}{\$221.000,00}$$

$$\text{Margen neto de la utilidad} = 20.36\%$$

Este ratio demuestra que por cada dólar que la empresa vendió, obtuvo una utilidad del 20,36% que en dólares quedaría definido como \$0,20 centavos de ganancia.. Para el año 2019, la empresa mantuvo los siguientes valores:

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\$25.000,00}{\$207.000,00}$$

$$\text{Margen neto de la utilidad} = 12.08\%$$

Este resultado nos muestra que por cada dólar que la empresa INGMAQ vendió, la empresa obtuvo una utilidad del 12.06% o en su efecto una ganancia de \$0,12 centavos. Pero si se realiza un comparativo entre años denotaremos que las ventas decayeron para el año 2019 y por ende el margen de utilidad bajo considerablemente. Si la empresa sigue ese ritmo de no incrementar sus ventas y no disminuye sus costos llegará el punto en que la empresa no será rentable.

Actualmente, la empresa no evalúa el desempeño de las actividades y procesos logísticos propios del aprovisionamiento y distribución. Muchas veces, la falta de conocimiento sobre la implementación de indicadores logísticos presenta una gran barrera para los gerentes, en la detección de los problemas principales de la denominada cadena logística.

La empresa no dispone de un plan publicitario para ofertar sus productos y servicios por lo que genera en parte una pérdida de la cartera de clientes ya que actualmente el mercado busca beneficiarse de productos y/o servicios mediante las diferentes páginas que ofrece el internet ya que es por ese medio que se va a lograr poderlo

conquistar. No obstante, la falta de publicidad en un negocio provoca que el mercado desconozca de la existencia del mismo e inclinarse por las empresas de renombres.

El internet es un medio que está a disposición de todos por eso se convierte en un recurso indispensable al momento de promocionar sus bienes o servicios tanto una empresa que inicia sus actividades comerciales como aquella que ya está posesionada en el mercado competitivo. De la publicidad que se haga dependerá que los ingresos sean cada vez más considerables al final de cada periodo y aunque no se tenga un contacto físico con el público la cartera de clientes aumentará considerablemente y la imagen de la empresa relucirá cada vez más y será una opción al momento de realizar una compra (LA VERDAD MULTIMEDIA S.A., 2016).

La empresa no proporciona ningún tipo de incentivos para motivar a sus trabajadores a que se desempeñen mejor. “La principal razón de ser de los incentivos laborales, es motivar a los empleados de una compañía para que mejoren su rendimiento y su productividad como parte de su desempeño, impulsados por la promesa de una compensación extra” (Julian Mesa Martinez, 2017). Si la empresa no aplica ninguna técnica de motivación, sus trabajadores no se sentirán en la necesidad de preocuparse por mejorar su nivel de rendimiento laboral.

El clima laboral se refiere al comportamiento de los miembros que trabajan en una empresa que unas veces suele ser positivo, en este caso INGMAQ se encuentra en estado negativo puesto que la comunicación entre los trabajadores es muy reñida, existen indiferencia debido a que no hay acuerdos entre ellos donde uno quiere ser mejor que el otro, a esto se añade que la entrega de sus trabajos tarda más de lo normal.

El clima laboral de una organización influye directamente en la productividad y satisfacción de sus trabajadores. Un ambiente de trabajo respetuoso,

colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos. (Cristancho, 2015)

Por tanto, no trabajan en equipo y esto repercute significativamente en la rentabilidad de la empresa; No existe una buena actitud de liderazgo por parte de su jefe inmediato y no se presta atención alguna por lo que los problemas no tendrán fecha de caducidad.

Benjamín Zandler, conferencista internacional de liderazgo empresarial dice: un líder es un artista de lo posible. Un buen líder enseña cómo aprovechar al máximo el potencial de cada colaborador de su organización; no tiene seguidores sino líderes que le colaboran; anticipa los hechos, no reacciona ante ellos, viendo el mundo de los negocios en una forma optimista con una mente abierta a los cambios y a las innovaciones, aumentando así su creatividad y la de sus colaboradores. (Den Berghe, 2016)

(Den Berghe, 2016) señala: Para que el gerente pueda dirigir mejor la organización y la empresa pueda competir con ventaja debe:

1. Conocer el mercado y el producto.
2. Identificar el tipo de competencia.
3. Formar o reformar la organización.
4. Evaluar y comprobar lo realizado con lo planeado.
5. Reaccionar rápidamente ante los hechos.
6. Retroalimentación.

INGMAG conoce que Babahoyo es un lugar donde hay mucha competencia en lo que respecta a insumos de ferretería como venta de servicios de ingeniería eléctrica y mantenimientos es por ello que INGMAQ se dedica a brindar al cliente ambas opciones, pese a esto la competencia aún se mantiene reñida donde hay que brindar al cliente más allá de lo que necesita y pese a que INGMAQ capacita a su personal, no es suficiente para estar delante de la competencia mayor.

Se necesita de muchas estrategias para captar la atención de los clientes caso contrario el nivel de ventas tendría una reducción significativa y los posibles clientes se inclinan por otras empresas que ofrezcan lo que necesiten.

Es la obligación que en toda empresa brinden a sus trabajadores capacitación al personal que ayude a mejorar el rendimiento del área a cargo, en el área pública reciben como máximo cinco capacitaciones al año según la Norma de Capacitación del 2014 a diferencia de la empresa INGMAQ que proporciona a sus empleados una capacitación al año, lo que afecta su productividad y competencia laboral.

Se considera a la capacitación no como un gasto sino como una inversión que consiste en formar a los trabajadores dentro o fuera de la empresa procedido por una persona especializada en el tema beneficiando en su totalidad al personal de la empresa originando el incremento en su rendimiento y calidad de trabajo (Universidad ESAN, 2016).

La cartera de clientes ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa y llevar un seguimiento de la misma, ayuda a estar mejor conectado con el cliente y lograr su confianza al momento de volver a suministrarse del producto o servicio (Universidad ESAN, 2015). Este fundamento no es aplicado por INGMAQ, ya que no se está efectuando un adecuado seguimiento a este rubro de la empresa.

La administración de la cartera de clientes es una técnica que ayuda a conservar mejor a la clientela ya que a través de su seguimiento se logra conocer que tan satisfecho está el consumidor respecto a precio, producto, servicio, atención, etc. El cliente es prioridad así que es necesario tener un horario específico para realizar las llamadas, hacerle visitas, escribirles, etc.; de esa manera se evitará la fuga de clientes (Universidad ESAN, 2016).

Llevar un seguimiento de la cartera de clientes impulsa a tener clientes fieles que se suministren de lo que se les ofrece y usar estrategias que ayuden a que cada vez aumente el valor de sus compras a través de descuentos, productos o servicio adicionales. Las redes sociales son las mejores aliadas para estar más cerca del cliente y así poderles hacer llegar los nuevos productos que ofrece la empresa, los descuentos, etc.; de acuerdo al gusto del cliente evitando las molestosas publicidades que lograr que el cliente las ignore (Ruiz, 2018).

CONCLUSIONES

- Los procesos operativos de la compañía INGMAQ, tienen deficiencias que afectan la productividad. Principalmente los procesos logísticos de los cuales se conoce que no se gestiona adecuadamente el stock de inventarios, no se generan predicciones de la demanda, no se evalúan los indicadores logísticos. Esto da a entender que todo lo referente a la logística de aprovisionamiento se maneja por inercia causando un deficiente manejo de recursos en la empresa.
- El modelo de gestión sobre las ventas que la empresa emplea actualmente, no está resultando, y las ventas van en declive conforme pasan los años esto se debe también al alto nivel de empresas competidoras en la localidad. Otro de los factores negativos que también se le suman, es que la empresa no es muy conocida en el cantón, dado que la dirección de la compañía no se ha preocupado por generar un plan de promoción y publicidad estratégica que posicione a la empresa en la mente de los clientes, ya sea por sus productos o por los servicios técnicos y electrónicos que oferta.
- INGMAQ no dispone de un sistema o software de gestión contable, solo usan un programa poco eficiente y no idóneo para llevar la contabilidad de una importadora siendo este hojas de cálculo en Microsoft Excel. El inventario es controlado a través de este sistema tradicional.

BIBLIOGRAFÍA

- Meana Coalla, P. P. (2017). *UF0476 - Gestión de inventarios* (102 ed.). Arganda del Rey, Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A., 2017.
- Admin Gestion-Calidad.com. (3 de Septiembre de 2016). *Gestión por Procesos en sistemas de gestión*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de Admin Gestion-Calidad.com: <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>
- AdminITEMSA. (5 de Septiembre de 2014). *La importancia de la productividad empresarial*. (ITEMSA) Recuperado el 16 de Enero de 2020, de AdminITEMSA: <https://www.grupoitemsa.com/la-importancia-de-la-productividad-empresarial/>
- Cristancho, F. (27 de Noviembre de 2015). *Talent Clue*. Recuperado el 9 de Enero de 2020, de <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>
- Den Berghe, É. V. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial* (Tercera ed.). (A. Delgado, Ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 9 de Enero de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=9sS4DQAAQBAJ&pg=PT133&dq=competencia+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiO6ZGex_fmAhXHrFkKHWN8B2IQ6AEINDAC#v=onepage&q=competencia%20empresarial&f=false
- Directia Logistica Relacional. (30 de Octubre de 2015). *4 problemas de logística y cómo solucionarlos*. (Mediapost Spain SL) Recuperado el 20 de Enero de 2020, de Directia Logistica Relacional: <https://blog.directialogistica.es/punto-de-venta/problemas-habituales-en-logistica-y-soluciones>
- ESCUELA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y EMPRESA. (20 de Abril de 2018). *EUDE*. Recuperado el 9 de Enero de 2020, de <https://www.eude.es/blog/gestion-talento-humano/>
- INGMAQ. (2018). *INGMAQ Ingeniería Moderna. 2*. Recuperado el 11 de Enero de 2020
- Julian Mesa Martinez. (19 de Septiembre de 2017). *LOS INCENTIVOS LABORALES: EXTRAS QUE DISPARAN LA SATISFACCIÓN*. Recuperado el 19 de Enero de 2020, de Grupo P&A: <https://blog.grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>
- Kathy Adams Mcintosh. (2019). *Tipos de sistemas de contabilidad informática*. (Leaf Group Ltd) Recuperado el 28 de Julio de 2019, de techlandia.com: https://techlandia.com/tipos-sistemas-contabilidad-informatica-info_457850/
- LA VERDAD MULTIMEDIA S.A. (18 de Marzo de 2016). *LA VERDAD*. Recuperado el 9 de Enero de 2020, de <https://www.laverdad.es/murcia/sociedad/201603/18/importancia-publicidad-exito-empresarial-20160318195440.html>
- Nana González. (17 de Junio de 2019). *¿Qué es la gestión de ventas y por qué es importante?* Recuperado el 19 de Enero de 2020, de Magenta Innovación Gerencial: <https://magentaig.com/que-es-la-gestion-de-ventas-y-por-que-es-importante/>

- Obed. (30 de Abril de 2018). *¿Qué es un sistema de gestión de inventario y qué características necesito?* Recuperado el 28 de Julio de 2019, de Sistemas Web - Blog:
<https://obedalvarado.pw/blog/que-es-un-sistema-de-gestion-de-inventario-y-que-caracteristicas-necesito/>
- Ruiz, V. (31 de Mayo de 2018). *Emprende Pyme*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <https://www.emprendepyme.net/como-gestionar-correctamente-mi-cartera-de-clientes.html>
- Universidad ESAN. (13 de Agosto de 2015). *Universidad ESAN*. Recuperado el 11 de Enero de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/8-consejos-para-gestionar-una-cartera-de-clientes/>
- Universidad ESAN. (5 de Agosto de 2016). *Universidad ESAN*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Universidad ESAN. (20 de Mayo de 2016). *Universidad ESAN*. Recuperado el 11 de Enero de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/administrar-eficientemente-cartera-clientes/>

ANEXOS

ANEXO N. 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

**ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA INGMAQ**

1. ¿Cómo ha evolucionado la empresa en aspectos de innovación y desarrollo?

2. ¿Cuáles son los procesos operativos que se desarrollan en la empresa INGMAQ?

3. ¿Cómo se manejan los procesos contables en la empresa?

4. ¿Cómo se manejan los procesos de gestión de inventarios en la compañía?

5. ¿Cómo están estructurados los procesos de logística de aprovisionamiento en la empresa INGMAQ?

6. ¿Se ha implementado alguna vez los indicadores logísticos en la empresa?

7. ¿Qué tipos de problemas logísticos a menudo afronta la compañía?

8. ¿Considera usted que la productividad de la empresa es eficiente?

9. ¿Cómo se han mantenido los niveles de ventas en los últimos años en la empresa INGMAQ y cómo se han desarrollado los procesos de gestión sobre las ventas?

10. ¿Cómo han evolucionado las utilidades de la empresa en los últimos 2 años?

ANEXO N. 2

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA INGMAQ

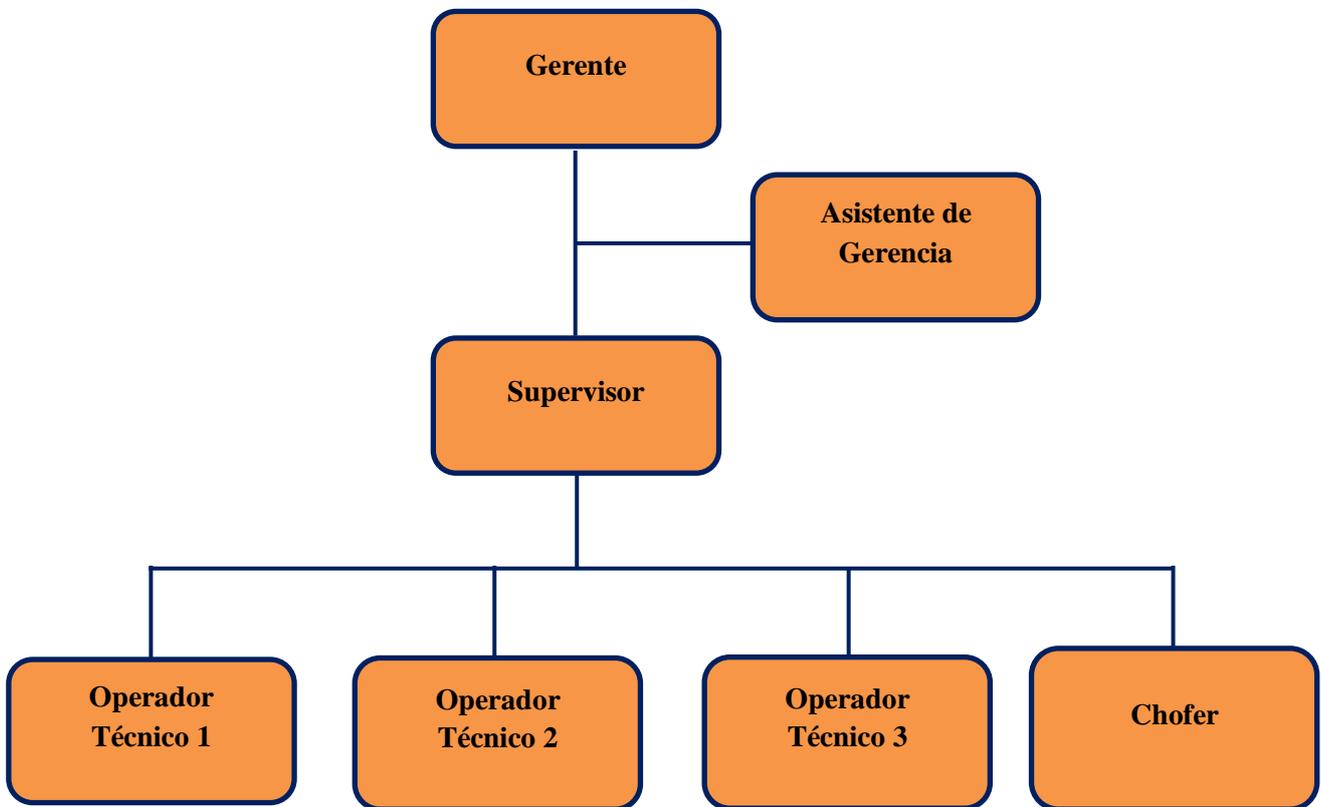


Ilustración 1. Organigrama de la Empresa INGMAQ.

ANEXO N. 3

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES DE LA EMPRESA INGMAQ

Consulta de RUC

RUC
1205156068001

Razón social
MAQUILON FALCONI FREDDY ANTONIO

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial
INGMAQ

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	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
06/06/2012	01/04/2019		

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	INGMAQ	LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / AV. UNIVERSITARIA S/N Y CALLE QUINTA	ABIERTO

Ilustración 2. RUC. De INGMAQ.

ANEXO N. 4

FOTOS DE LA EMPRESA INGMAQ



Ilustración 3. Empresa INGMAQ.



Ilustración 4. INGMAQ - Exteriores de la empresa.