



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA.
PROCESO DE TITULACION

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRACTICA

Ingeniería en Sistemas

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) EN SISTEMAS

TEMA:

Estudio de factibilidad para la implementación de una nueva aplicación de gestión de ventas y
manejo financiero para la empresa Grupo Comercial Estrella de la ciudad de Ventanas

EGRESADO:

José David Pacherras Macias

TUTOR:

Ing. Harry Adolfo Saltos Viteri

2021

RESUMEN

El trabajo se concentra en el Grupo Comercial Estrella del cantón Ventanas, y el avance de la investigación nos ha hecho saber que la empresa cuenta con una buena participación en el mercado actualmente.

La empresa no cuenta con un sistema de ventas adecuado al tipo de trabajo que realizan, por lo que la organización no cuenta con personal adecuado en la gestión de ventas, además, se ha encontrado que el talento humano no se capacita regularmente y por lo tanto la comunicación con los empleados es limitada y no satisface las inquietudes del cliente al solicitar información.

Con el fin de comprender mejor el trabajo propuesto, se exponen explicaciones detalladas de sus causas, impactos, expresión y su racionalidad, se ha establecido para tal efecto una pequeña revisión histórica de las actividades empresariales, información necesaria para la investigación.

Se identificó en la clase de estudio no probabilístico, la utilización de la herramienta de investigación conocida como la encuesta, esta investigación está dirigida a empleados de la empresa como también a profesionales en el área de desarrollo del software y se utiliza para obtener información relevante para fortalecer la implementación del sistema de ventas.

También se realizó un análisis para determinar la factibilidad de la propuesta, donde se comprobó que este trabajo resulta un beneficio para esta empresa, así como para los autores de este trabajo, porque a través de sus conocimientos contribuyen al desarrollo organizacional de cualquier entidad que tenga tales problemas.

PALABRAS CLAVE

SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL, SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS, GESTION CONTABLE FINANCIERA, PERTINENCIA EN INVENTARIOS, TOMA DE DECISIONES

INTRODUCCION

Las personas utilizan la tecnología todos los días para realizar muchas actividades beneficiosas, laborales o cotidianas para mejorar su estilo de vida en cualquier momento.

El presente caso de estudio se refiere a la viabilidad de una aplicación para equipos de cómputo con sistema Windows como herramienta de comunicación, enseñanza y fortalecimiento de la empresa ante el grupo de trabajo.

Una característica principal de la propuesta es utilizar la base de datos que proporciona la aplicación contable que gestiona la empresa actualmente y permitir la creación de una nueva de acuerdo a las necesidades de la comunidad, en este caso el grupo comercial estrella puede optimizar los siguientes procesos: La naturaleza de la gestión y la comunicación.

Para el funcionamiento del sistema a la hora de ejecución y que permita hacerlo de manera correcta y exitosa, el entorno debe ser diagnosticado a través del análisis del mercado, lo que nos permite conocer el grado de aceptación del cliente. El propósito es evaluar los conocimientos y habilidades que poseen los colaboradores, y luego formular un plan de acción, especificar las estrategias necesarias para implementar un sistema contable que proporcionará un mejor servicio al cliente y mantendrá relaciones a largo plazo con ellos.

Para desarrollar una aplicación basándose en las necesidades que surjan en la comunidad, con su constante crecimiento de productos y unos estándares de calidad del trabajo

en el servicio y sea capaz de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores, es necesario analizar la aplicación que maneja la empresa para saber en qué tipo de entorno están acostumbrados.

Uno de los principales funcionamientos de hacer esta actualización es satisfacer la necesidad de comunicación en situaciones de adquirir información de los productos a la venta como su disponibilidad.

En el Grupo Comercial Estrella se manejan diferentes medios de información y comunicación los cuales han sabido satisfacer las necesidades laborales por un largo tiempo, pero a medida que los productos van en aumento y a la vez que el desarrollo de la tecnología lo va permitiendo se considera una actualización en sus herramientas laborales evitando la obsolescencia de estas, optimizándolas y apoyando las actividades administrativas de los trabajadores.

Para realizar la siguiente investigación, es necesario analizar la gestión actual de la empresa como a su vez los requerimientos de los integrantes con el fin de optimizar el proceso actualmente desactualizado y realizarlo en la nueva aplicación contable.

DESARROLLO

Ventanas es un cantón de la provincia de Los Ríos en especial su zona central es altamente comercial, mantiene un constante crecimiento de cada uno de sus aspectos, donde la innovación es un cambio que exige el actual mercado, no obstante, el desconocimiento de nuevas estrategias y el personal no capacitado o desactualizado es lo que impide la formación de habilidades innovadoras, lo que conduce a un pobre desempeño comercial en las empresas.

No basta con entender a los clientes, el mercado actual está establecido por una fuerte competencia local, por lo que es necesario realizar un análisis detallado para que podamos entender las deficiencias de la organización y comenzar a crear métodos para asegurar la persistencia del mercado.

“La investigación que realicemos o decidimos realizar como responsable de una empresa, o marca, el principal objetivo y último de alcanzar son las metas del mercado estas serán esencial para obtener ganancias mayores de productos o servicios.” (Family, 2018).

Los locales del grupo comercial estrella son negocios que surgieron con la idea de vender repuestos y accesorios de motos para el consumo de la población en general, su propietario el Sr. Vicente Estrella Cáceres, puso en marcha su idea estableciendo su negocio en la zona central de la ciudad de Ventanas ubicada en la calle 28 de mayo y Bolívar, mediante un análisis podemos determinar que se requiere de una estrategia para el incremento de venta, dado que el trabajo actual en este campo aún no es satisfactorio porque no cumple plenamente las expectativas de los clientes.

Hoy en día, muchas organizaciones, departamentos comerciales y otras instituciones públicas como privadas están utilizando sistemas informáticos, este tipo de colaboración existe en el proceso de ejecución para la administración de la información. El despliegue de tecnología móvil también ha atraído una atención generalizada, porque la tecnología se ha vuelto popular entre las personas, tanto en consumidores y clientes, estas características son vistas a diario en la comunidad del grupo comercial estrella.

“Los resultados obtenidos permiten inferir que las empresas que están más preocupadas por mejorar la calidad del sistema, la calidad de la información y la calidad del servicio informático prefieren sus resultados organizacionales.” (Abrego Almazán & Sánchez Tovar, 2016).

En esta implementación de la aplicación de ventas, su propósito es satisfacer plenamente a sus usuarios y clientes, por lo que mantener una relación de largo plazo con ellos aumentará las ventas y la rentabilidad de la empresa.

Este caso de estudio busca contribuir a la empresa mediante análisis o para que cuando se realice algún desarrollo de un sistema útil compuesto por un conjunto de estrategias efectivas, permita a la empresa lograr un éxito gerencial sostenido.

Los puntos importantes que se analizaron para la justificación en el desarrollo del caso de estudio son los siguientes:

Dar una imagen positiva como empresa organizada.

Mejorar la efectividad de las actividades en las ventas.

Asegurar una mayor cobertura en el mercado.

Eliminar la duplicidad de la información.

Tener un mejor control y seguimiento.

Realización de planes de expansiones.

Acciones Particulares que genera una nueva aplicación contable en base a las necesidades de procesamiento de datos y operatividad son:

El realizar mejoras en los procesos de la empresa ya que estos influyen en su competitividad.

El contar con vendedores capacitados genera comodidad en los clientes al momento de adquirir sus productos.

El brindar un servicio personalizado provoca un efecto de satisfacción en los clientes.

Con respecto al funcionamiento continuo del sistema de procesamiento de información, se debe tomar en cuenta que factores humanos juegan un papel muy importante, porque es la interacción entre personas con los sistemas informáticos día tras día, son ellos los que tienen que tomar decisiones, lo puede afectar la continuidad del negocio o los operadores del sistema. La realización de tareas puede cometer errores que afecten a la línea de producción, en toda la organización, esto se denomina riesgo inherente y existe en todas las organizaciones, las actividades no se consideran en la mayoría de los casos.

El hardware es uno de los elementos básicos del tratamiento de la información en sí, actúa como un activo con capacidades de procesamiento de datos, pero combinado con el software adecuado, las personas se convierten en activos capacitados para respaldar funciones.

“Dentro de los estudios analizados, acceso a financiamiento, falta de los recursos humanos dedicados y la adquisición de tecnología se consideran barreras más importante para el desarrollo de una empresa.” (Molina Ycaza, 2016)

Los tipos de investigaciones que se emplearon en este caso de estudio son:

“La investigación es una actividad intelectual basada en un plan sistemático y organizado, cuyo propósito es utilizar procedimientos, estrategias y técnicas, es decir métodos científicos para descubrir o buscar nuevos conocimientos.” (Escudero Sánchez & Cortez Suárez, 2018).

Investigación de campo: Es la que se lleva a cabo en el lugar y hora exacta en que se generan los hechos que se utilizarán en la investigación, permite la siguiente herramienta: La encuesta es el soporte para identificar problemas y lograr un desarrollo satisfactorio del proyecto.

“La investigación de campo es un proceso que permite obtener datos de la realidad e investigar sobre ella sin necesidad de manipular variables. Por tanto, su característica esencial es que se realiza en un lugar donde ocurren fenómenos fuera del laboratorio.” (Campo, 2020).

Mediante las entrevistas al personal encargado y observaciones del manejo administrativo se analiza que tipo de aplicación se va a desarrollar, como a su vez continuar asegurando los aspectos administrativos se reflejen en el software a crear, la empresa grupo comercial estrella adquirió nuevos equipos de cómputo en octubre del 2019, cuyo beneficio se dio en la mejora con respecto a la comunicación local al adquirir información de los productos, para ello utilizan el software de Mónica 9 programa que adquirieron la licencia en el año 2016 este mismo está trabajando en una red local.

El equipo de cómputo que actúa como servidor principal requiere de una actualización de hardware, este pasa encendió 24/7 y mantiene la información importante como sería documento digitalizados, software contable el cual mantiene toda la información en su base de datos, el gerente general dispone del presupuesto adecuado para un cambio de hardware que actúe como servidor el cual se invertiría un aproximado de mil dólares.

Cabe recalcar que las computadoras de los locales usan como sistema operativo el Windows 10 dichos sistemas no cuenta con licencia, para mitigar este aspecto se recomienda la obtención de licencias OEM estas son más accesibles en el mercado por medio de terceros.

Inconvenientes encontrados en el software de Mónica 9 al estar enfocado a un grupo general de ventas, carece de ciertas herramientas accesibles para el usuario estándar por falta de capacitación de la empresa, especialmente a integrantes que ingresen por primera vez al trabajo, estos aspectos pueden ser solucionados al crear una nueva aplicación contable y dar paso a tener una relación a largo plazo por medio de contrato.

Se verifica que no cuentan con un sistema de ventas adecuado para el ritmo que va en crecimiento de la empresa, tendiendo entonces los clientes que trasladarse a otros locales para adquirir los productos, lo cual les genera pérdida de tiempo y dinero, por no contar con un servicio personalizado, que le ofrezca una búsqueda rápida y la existencia del producto como a su vez la ubicación de estos, este proceso es muy lento con el sistema de ventas que manejan actualmente.

Motivo por el cual se consideró la implementación de un sistema de ventas nuevo, establecido en sus tres puntos estratégicos, en consecuencia, se capacita al personal que esté trabajando en su local, los mismos que se encargaran de actualizar constantemente la información de los productos que se ingrese al sistema.

La acción propuesta introduce la gestión de ventas de acuerdo con el proceso, con el fin de orientar al talento humano a que realice algún trabajo y a su vez contribuir al desarrollo del objetivo de una adecuada organización del trabajo.

Este trabajo mantiene un área de sub línea de investigación, la cual se ubica en los procesos de transmisión de datos y telecomunicaciones en las áreas de investigación de sistemas de información, comunicaciones y empresas de negocios y tecnología.

Persiste una mala gestión del cableado de red en parte por la poca preocupación de la empresa y la falta de asesoría por parte de terceros al momento de instalar este tipo de red, estos inconvenientes son necesarios resolver para evitar confusión al momento de hacer un mantenimiento, se debe utilizar etiquetas para diferenciar los puntos de conexión de los computadores a los switch y routers.

El hardware está expuesto a varias amenazas, como falta de fuentes de alimentación (UPS), las malas condiciones ambientales pueden provocar fallas, catástrofes naturales entre otros, se revisó algunos errores comunes que se encuentran en entornos de medianas empresas las cuales se dieron a notar en esta investigación.

Uso de Dispositivos Extraíbles: Presenta un riesgo importante para las organizaciones, es común que los usuarios posean uno o más dispositivos para el almacenamiento de información ya que transfieren datos de una computadora a otra, en el transcurso del día el personal del grupo comercial se dio a notar el uso de estos dispositivos para la descarga de películas, músicas entre otros tipos de archivos.

“Aunque los tipos de amenazas causadas por los medios USB son de hecho más graves de lo que se pensaba inicialmente, es inevitable que los dispositivos USB continúen amenazados por las amenazas. Sin embargo, con las políticas adecuadas y siguiendo las buenas prácticas para usar estos dispositivos, la mayoría de los peligros se pueden reducir.” (INCIBE, 2019).

Contraseñas compartidas: Es muy común que los usuarios compartan las contraseñas que utilizan para acceder al sistema, y no creen que esto vaya a causar problemas a la organización, ni creen que esta operación pueda perjudicarlos de alguna manera, las contraseñas siempre deben ser privadas e intransferibles, sin embargo, durante la ausencia del personal al asignarlo a otro rol estos les seden sus usuarios a compañeros del trabajo en el transcurso del día esto es muy habitual en el grupo comercial estrella.

Servicios de Soporte Técnico: Este es uno de los servicios que se suelen subcontratar, los técnicos externos generalmente no reciben capacitación sobre las pautas de confidencialidad de la información, estas empresas tienen acceso a la red de datos de la empresa lo que significa que terceros pueden acceder nuestro sistema de información, al otorgar derechos de acceso físico sin restricciones, los terceros pueden ver, transmitir y respaldar la información

Enlaces de Datos: La instalación de la red de área local extendida la realizaron por medio de un tercero, como la obtención de un contrato para la instalación de internet el cual la empresa opto por contratar los servicios del grupo TVcable este tipo de red permite el uso de sistemas de información internos como a su vez es requerimiento esencial para las aplicaciones que dan uso de este servicio, aunque existe un inconvenientes en estos escenarios es sin duda una mayor proliferación de riesgo en la información porque también la manejan terceros ya que este gestiona cada sucursal u oficina de la organización el proveedor puede interceptar datos transmitidos de una computadora a otra.

Simplemente no basta con que la organización se preocupe de la información impresa, o de lo que sus usuarios envían por correo electrónico, sino que deben cubrir una gran cantidad de escenarios en el que las personas son el factor de explotación de una vulnerabilidad.

El Factor Externo, este factor se define como toda relación existente entre una organización con empresas que generan prestaciones de servicio, proveedores, clientes, entidades reguladoras y otros, el concepto implica un alto flujo de información en ambos sentidos, pudiendo en muchas ocasiones filtrarse información relevante de la organización.

La información ha sido presentada de manera organizada, se llevo a cabo una encuesta a los empleados y a profesionales con experiencia en desarrollar aplicaciones, con lo cual se los contacto para realizarles sus respectivas encuestas, primero se encuestaron a los empleados para saber su nivel de satisfacción en el manejo del software actual y que considerarían o recomendarían mejorar en una nueva aplicación que se valla a implementar también tomando en cuenta cualquier otro inconveniente que se encuentren en las operaciones de los departamentos comprendidos de la organización.

Se recopiló información a un grupo de empleados de la empresa grupo comercial estrella, este comprende lo siguiente:

Pregunta 1.

¿Cuál es su opinión del sistema que maneja actualmente la empresa y que funciones cree que se podrían añadir en una nueva aplicación contable?

Respuesta de Jhonny Estrella (Vendedor):

Se me complica el manejo de las opciones que me da el sistema ya que solo uso la facturación y el inventario para la búsqueda y también añadir los productos, me gustaría que lo que hago sea más fácil de ingresar como también buscar la información del producto y quisiera saber si está disponible ya que a veces no sabemos si el producto está de manera física y perdemos tiempo buscando.

Pregunta 2.

¿Usted considera la aplicación actual intuitiva de manera visual y que cambios podría sugerir?

Respuesta de Tommy Betancourt (Bodeguero):

No me gusta mucho el manejo porque hay que hacer muchos pasos solo para agregar una ubicación y no se ve en la ventana, tengo que desplazarla hacia la derecha para verificar en donde se ubicó también me gustaría ver una aplicación que me deje hacer una búsqueda rápida del producto ya que en la aplicación actual es muy tedioso buscar el producto y no suele salir hasta hacer bien la búsqueda.

Pregunta 3.

¿Qué es lo que más se le complica a usted al momento de manejar el sistema actual y que cambio podría sugerir?

Respuesta de Francisco Carrera (Vendedor):

Se me complica buscar la mercadería ingresada por que el buscador es muy lento y hay que buscar con paciencia ya que tengo que darle a la tecla Enter dos veces o bien en el botón buscar y si escribí mal vuelta hay que hacer lo mismo me gustaría que haga una búsqueda y me muestre al instante lo que está ingresado y no hacer todos esos pasos ya que pierdo tiempo y el cliente no le gusta esperar mucho

Pregunta 4.

¿Qué tipo de opciones le gustaría ver en una nueva aplicación contable y en que apartado nota usted la complicación del sistema que maneja actualmente?

Respuesta de Adrián Segura (secretario):

Me gustaría una aplicación que me verifique si lo que estoy ingresando ya existe porque esta aplicación no me permite hacer eso normalmente tengo que tener tres ventanas abiertas del mismo sistema y hacer esta verificación ya que cuando ingreso un código del producto a veces este ya está ingresado y pierdo tiempo ya que pude haber ingresado un producto que no existía, otra complicación que se da en la aplicación es al momento de facturar ya que tengo que buscar el producto en otra ventana y es muy molesto tener que cambiar a cada rato y los clientes se suelen molestar por la demora me gustaría poder ingresar los producto de manera más fácil y que salga como una búsqueda tipo Google que se despliegan las opciones que uno busca ya sea por el código o la descripción.

Pregunta 5.

¿Cuál es su opinión muy personal de la aplicación actual y cuál es el uso más común que le da y que cambios consideraría al implementar una nueva aplicación y por qué?

Respuesta de Leonardo Estrella (gerente ejecutivo):

El sistema que se maneja actualmente se lo ha venido trabajando ya un tiempo pero vendría bien el cambio a algo más actualizado y enfocado a lo nuestro así como personalizado ya que hay ciertas funciones que no se adaptan al tipo de venta que manejamos y también considerando a los trabajadores que ingresen por primera vez, el sistema deja mucho que desear ya que me gustaría que el manejo sea más productivo tanto al facturar como al crear un producto y a su vez modificarlo ya que se complica mucho el saber si el producto está en existencia para volver a pedirlo es muy lento el tener que hacer todos estos procesos y esto limita un poco al personal porque hay que dedicarle tiempo, un gran cambio que ayudaría mucho a diferencia del sistema actual es que muestre la información necesaria para los trabajadores incluyéndome, en este caso sería en el apartado del inventario que muestre lo más esencial que sería el código, descripción, precio, ubicación, disponibilidad ya que este es el que más se usa todos los días por que en la aplicación actual se complica el buscar un producto o saber sus detalles.

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los profesionales de la especialización de ingeniería en sistemas y similar se comprende lo siguiente:

Pregunta 6.

¿Qué es lo más importante a tener en cuenta a la hora de la planificación de un nuevo proyecto?

Respuesta de ing. Jorge Brito (desarrollador de software de la empresa motro-1):

Definir el mejor resultado con el cliente interno o externo, suele ayudar mucho a definir la información necesaria y también permite hacer más orientación en lugar de diseñar ingeniería con ellos. Una vez que haya marcado los resultados se puede comenzar a pensar en otras cosas: en quién contar, qué camino tomar y qué hacer a continuación.

Pregunta 7.

¿Para el desarrollo de una aplicación contable cuales son los puntos más importantes a analizar en base a su experiencia y por qué?

Respuesta de ing. Jorge Brito (desarrollador de software de la empresa motro-1):

Para llevar un desarrollo en un proyecto el cual sería este caso un sistema contable es necesario ir de la mano con funciones del departamento de contabilidad ya que se debe de manejar los libros contables (libro diario, libro de registro, etc.) como a su vez el apartado de facturación ya que estos nos indicaran que se debe de registrar y como contabilizar los costes al nosotros plasmarlo en un programa.

Pregunta 8.

¿Cuál es la Importancia de los sistemas de información contable personalizado para una empresa?

Respuesta de ing. Steven Solís (desarrollador de software independiente):

la importancia que tiene para las empresas el uso de un sistema de información que se ajuste a sus necesidades y brinde facilidades para la administración y la toma de decisiones por parte de la gerencia partiendo de la importancia de la contabilidad ya que son las herramientas a utilizar para lograr los objetivos propuestos.

Pregunta 9.

¿Cuál es su opinión ante el desarrollo de una nueva aplicación en una empresa para reemplazar una ya existente?

Respuesta de ing. José Lema (desarrollador de software independiente):

El sistema de información de gestión representa un aspecto clave del proceso de toma de decisiones en un entorno empresarial, especialmente en un entorno que cambia dinámicamente (como se experimenta actualmente)

Estos aspectos representan una opción para desarrollar una ventaja competitiva, ya que contar con información centralizada, actualizada y confiable sobre las operaciones de la organización permite tomar mejores decisiones con mayor rapidez.

Mediante este tipo de encuesta realizada se toma en cuenta los puntos de vista de los empleados y sus inconvenientes al momento de realizar una toma de decisiones, que tipo de uso le dan al software que manejan, sus incomodidades e inconvenientes al momento de dar uso al sistema, desarrollar un software junto a personal que maneje contabilidad, esto evitara que exista errores de calculo al momento de ejecutar una operación que se esté ejecutando.

En base a un análisis se demuestra que los integrantes del grupo comercial estrella requieren de un cambio de software contable para ello se da este caso de estudio el cual ayudara de muchas maneras empezando por la parte administrativa, la organización de los productos, el tiempo de respuesta rápida entre equipos de computo al obtener los datos, entre otros.

La asesoría será un punto importante para actualizar los conocimientos de los integrantes de los locales y estos a su vez podrán brindar un mejor servicio al cliente y así abarcar un mayor mercado.

Es importante tener en cuenta al crear el nuevo software contable hacer una ventana más intuitiva hacia sus usuarios, se toma en cuenta cada modulo a crear y las opciones a desarrollar como serian los botones que generen las funciones adecuadas.

Bibliografía

- Abrego Almazán, D., & Sánchez Tovar, Y. (09 de 02 de 2016). *scielo.org.mx*. Obtenido de Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200303
- Campo, I. d. (28 de 10 de 2020). *Significados.com*. Obtenido de Investigación de campo: <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- cualitativa, I. (10 de 12 de 2019). *Significados.com*. Obtenido de Investigación cualitativa: <https://www.significados.com/investigacion-cualitativa>
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la*. Machala: UTMACH.
- Estela Raffino, M. (06 de 07 de 2020). *Cconcepto.de*. Obtenido de Investigación no experimental: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.
- Family, T. S. (06 de 09 de 2018). *blog.mailrelay.com*. Obtenido de Cómo hacer un estudio de mercado paso a paso: <https://blog.mailrelay.com/es/2018/09/06/estudio-de-mercado>
- INCIBE. (28 de 03 de 2019). *incibe-cert.es*. Obtenido de Dispositivos extraíbles en entornos industriales: amenazas y buenas prácticas: <https://www.incibe-cert.es/blog/dispositivos-extraibles-entornos-industriales-amenazas-y-buenas-practicas>
- Molina Ycaza, D. (2016). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Revista Pymes, Innovación y Desarrollo*, 21-31.

CONCLUSIONES

La empresa cuenta con un impropio sistema de venta de mercancías dentro de la empresa, mantiene una participación de mercado aceptable, lo que indica que tiene una alta demanda en este mismo, pero no cuenta con un sistema que sea suficientemente adecuado a sus ventas para expandir sus horizontes en otros mercados.

La capacitación es una herramienta que hay que poner en práctica para buscar la mejora continua en el Comercial, factor negativo que la gerencia no ha tenido en cuenta.

A través de diversos análisis aplicados, se puede determinar que una estrategia será el potencial que permita abrir mercado, lo que traerá altos retornos económicos a la empresa y lograr una rentabilidad sostenida.

Los futuros empleados en el punto de venta deben ser capacitado sobre técnicas de venta u otros factores que pueden afectar el desarrollo de su mercado objetivo.