

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Propuesta de mejora de la gestión de ventas de la empresa  
Ferrequim S.A. Guayaquil - Ecuador,2022.”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autores:**

Bach. Carrasco García, William Enrique  
Bach. Mera Zambrano, María Magdaley

**Docente Guía:**

Mtra. Vargas Fuente, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## Autorización

**Julissa Alexandra Vargas Fuentes,** docente de la Escuela de posgrado Newman,  
**AUTORIZA** a, William Enrique Carrasco García defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

6 %

*El porcentaje máximo permitido es de 25%*

**Observaciones al documento (si las hubiera)**

Tacna, 22 de diciembre 2022

Firma:



## Índice

Resumen.....	7
Introducción.....	9
Antecedentes De Estudio.....	11
Título Del Tema.....	11
Planteamiento Del Problema.....	11
Objetivos de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Metodología.....	14
Tipo y Diseño de Investigación.....	14
Tipo de Investigación.....	14
Investigación Descriptiva.....	15
Población y Muestra.....	15
Técnicas.....	15
Técnica de recopilación de información.....	15
Tratamiento y procesamiento de la información.....	15
Justificación Práctica.....	16
Principales Definiciones.....	17
Alcances y limitaciones.....	18
Marco Teórico.....	20
Bases Teóricas.....	20
Análisis Comparativo.....	29
Marco Referencial.....	31
Reseña histórica de la organización.....	31
Filosofía organizacional.....	31
Misión.....	31
Visión.....	32
Valores.....	32
Las Políticas.....	32
Diseño Organizacional.....	32
Productos y/o Servicios.....	34
Organigrama de la empresa.....	35
Cronogramas de Actividades.....	36
Productos de Mayor Demanda y Rentabilidad.....	37
Diagnostico Organizacional.....	38

Resultados .....	40
Marco Metodológico .....	40
Datos de la Entrevista .....	42
Diagnóstico .....	53
Propuesta de Mejora .....	56
Mecanismos de Control.....	59
Mecanismos de Implementación .....	67
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72
Bibliografía .....	74

## Índice de Figuras

Figura 1 Estructura Organizacional de la Empresa. ....	35
Figura 2 Gantt de propuesta de mejora.....	36
Figura 3 Productos de Mayor Demanda y Rentabilidad .....	37
Figura 4 FODA – Diagnóstico Organizacional.....	38
Figura 5 ¿Cuánto tiempo lleva comprando en esta empresa? .....	44
Figura 6 ¿Con qué frecuencia compra Herrajes para mobiliarios? .....	45
Figura 7 ¿Los productos satisfacen sus necesidades? .....	47
Figura 8 ¿Se cumplen los tiempos de entrega establecidos?.....	48
Figura 9 ¿Está satisfecho con la atención al cliente que le brinda el personal de la empresa? .....	50
Figura 10 ¿Considera que el proceso de ventas de los productos es eficiente? .....	51
Figura 11 ¿Cuál es la forma que generalmente más utiliza para realizar sus compras? .....	53
Figura 12 Esquema del proceso actual de ventas.....	55
Figura 13 Flujo de propuesta de mejora proceso de ventas .....	56
Figura 14 Porcentaje de Ventas Realizadas a Crédito de Forma Semestral .....	60
Figura 15 Cantidad de Ventas Realizadas por Mes .....	61
Figura 16 Porcentaje de Ventas Realizadas en Comparación al Período del Año Anterior	62
Figura 17 Porcentaje de Pedidos Atendidos al 100%.....	63
Figura 18 Porcentaje de Pedidos Cancelados Anualmente.....	64
Figura 19 Tiempo de Servicio por Stock de producto .....	65
Figura 20 Métricas de objetivos planteados. ....	66

## Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensionamiento de Variables Dependientes. ....	19
Tabla 2 Ventas.....	42
Tabla 3 Información del cliente .....	43
Tabla 4 Frecuencia que adquisición de productos .....	45
Tabla 5 Satisfacción de los productos. ....	46
Tabla 6 Entrega a tiempo de pedidos.....	47
Tabla 7 Atención al cliente. ....	49
Tabla 8 Proceso de ventas.....	50
Tabla 9 Método de adquisición. ....	52

## Resumen

La presente investigación trata sobre la mejora de uno de los procesos más importante en una empresa, como es el proceso de ventas, debido a que en la actualidad, estos departamentos han experimentado cambios tecnológicos e innovadores de forma acelerada, por lo tanto según lo analizado a la empresa FERREQUIM S.A. tiene deficiencia en el proceso de sus ventas, que se llevan prácticamente 50 y 50, es decir, 50% usando la tecnología y 50% de manera manual, generando retrasos en el tiempo de entrega de la mercadería y poca fiabilidad en los stocks de los inventarios, causando inconformidad en los clientes y facilitando el acceso de la competencia al mercado. La propuesta de mejora que presentamos se basa en estrategias de automatización total del proceso, proporcionando a los agentes de venta, las herramientas necesarias para realizar esta gestión, haciendo uso de la tecnología, ya que podrán tener acceso a los inventarios en tiempo real, además de que los despachos se harán, al momento de que se toma la nota de pedido, logrando así la satisfacción de los clientes, facilitando recursos a los agentes de ventas y la rapidez del área de logística y despachos, sin olvidarnos del cumplimiento de las metas de los gerentes.

**Palabras claves:** Gestión de Ventas, Inventarios, Clientes.



## **Abstract**

This research aims to improve one of the most important processes held by a company, the sales, because sales departments have experienced accelerated technological and innovative changes lately. Therefore, as it has been identified by an analysis made on FERREQUIM S.A., the company runs a deficient sales system, in which 50% is run with automation processes and the other 50% is run manually, causing delays in commodity deliveries and few reliable stocks planning, this has led to customers disagreement situations and the flourish of competitor entries to the market. The improvement proposal presented in this research is based on strategies for total process automation, providing sales agents the necessary tools to carry out the management of the system by using technologies, given that they will have a real-time access to stockings. Furthermore, deliveries will begin immediately after receiving the order notes, obtaining a better sense of customer satisfaction, providing optimal resources to sales agents and improving service times of the departments of logistics and delivery, besides the achievement of managerial goals.

**Keywords:** Sales management, Inventory, Customer.

## Introducción

Este trabajo está basado en la propuesta de mejora de la gestión de ventas de la empresa FERREQUIM S.A. Guayaquil - Ecuador, 2022, empresa que se dedica a la importación y distribución de herrajes para mobiliarios desde el año 1994, tiempo en que ha logrado consolidarse en el mercado, decidimos realizar este trabajo, porque una de las causas que hemos analizado, es la falta de automatización del manejo de inventarios, control de las ventas, realizando procesos ineficientes y obsoletos, ya que en la actualidad existe mucha competencia en el mercado.

En el capítulo 1 hemos tratado los antecedentes de estudio, realizamos el análisis del proceso de ventas, para conocer los procesos que llevan en la actualidad y recomendamos realizar mejoras, para un mejor desempeño organizacional.

En el capítulo 2 abordamos el marco teórico, en el cual consultamos muchas fuentes relacionadas con el enfoque teórico de nuestra investigación y posteriormente realizar un análisis comparativo de dichos tópicos.

En el capítulo 3 exponemos el marco referencial, detallando los antecedentes de la empresa, reseña organizacional, analizando los factores externos e internos y resaltando la calidad de los productos.

En el capítulo 4 mostramos el análisis e interpretación de los resultados, obtenidos con el procesamiento de datos, de las técnicas e instrumentos aplicadas a la población estudiada.

En el capítulo 5 aportamos con las conclusiones y recomendaciones de las mejoras de procesos e innovaciones tecnológicas.