



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Educación
Continua



III Congreso Internacional de Ciencias **ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y MARKETING**

"El comercio internacional como herramienta para el desarrollo y la integración regional"

III Congreso Internacional de Ciencias
**ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y MARKETING**

*"El comercio internacional como herramienta
para el desarrollo y la integración regional"*

Estrategias de comercialización y atención al cliente para un mercado de víveres.



TATIANA FEDAYINA CHAN PAREDES

- Licenciada en Comercio Exterior, Magister en Administración de Empresas mención en Negocios Internacionales, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil a tiempo completo, Gestora de Titulación de la Carrera de Ingeniería Comercial, 20 años de experiencia en coordinación de importaciones, cadena de suministros y desarrollo de producto.



VANESSA ESTEFANIA ALVARADO MORALES

- Egresada, título a obtener Ingeniera Comercial , Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil, 6 meses como pasante en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la compañía Univisa, 6 meses como pasante de Telefónica Link Del Ecuador en el Departamento de Gestión Cobranzas.



KIMBERLY TATIANA TORRES PARRAGA

- Egresada, título a obtener Ingeniera Comercial , Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil, 3 meses como pasante en el Departamento de compras públicas en el Consejo Nacional Electoral del Guayas , 3 meses como pasante de la empresa Salcedo Internacional en el área de Compras.

OBJETIVO DE ESTUDIO

Diseñar estrategias de comercialización que le permita a los comerciantes mejorar su atención al cliente.



III Congreso Internacional de Ciencias
**ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y MARKETING**

*"El comercio Internacional como herramienta
para el desarrollo y la integración regional"*

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



| | |
|---|--|
| Enfoque | mixto |
| Tipo de investigación | Descriptivo |
| Técnicas de recolección | Encuesta y entrevista |
| Población | 250 visitas promedio al día. |
| Muestra | 152 clientes. |
| Fecha de levantamiento de la información | Martes 26 de Noviembre del 2019 |

Tabla 1. Población de Durán

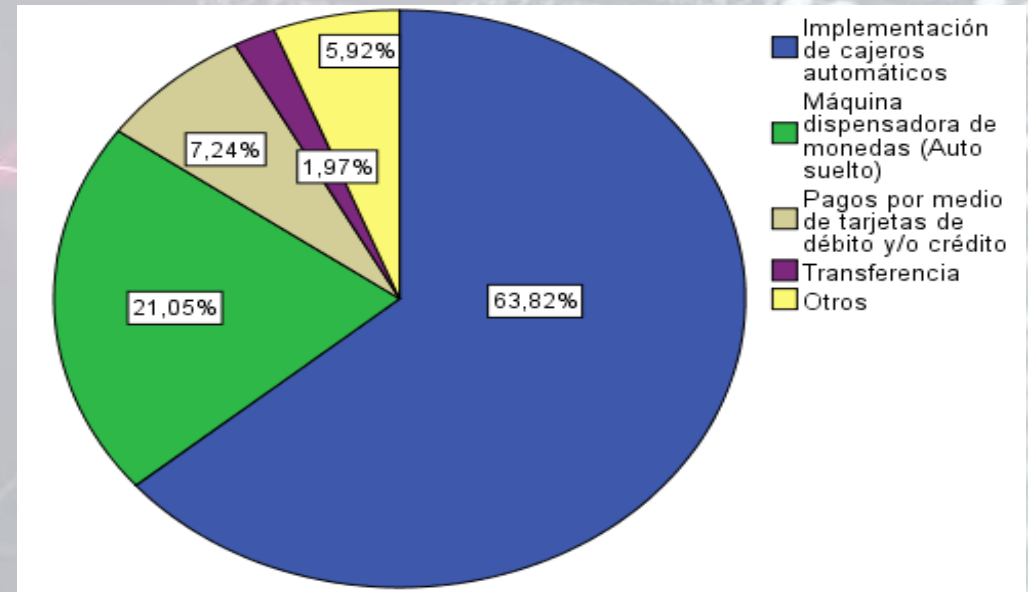
| Hombres | Mujeres | Total de población |
|---------|---------|--------------------|
| 116.401 | 119.368 | 235.769 |
| 49% | 51% | 100% |

Nota: Información obtenida por el INEC, último Censo del año 2010

Desde la perspectiva del cliente y según manifiestan las encuestas ellos consideran que la ejecución de las estrategias mejoraría el servicio de atención al cliente además de incrementar el número de clientes y ventas.

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Gráfico 1 Resultados de los servicios a implementar



Fuente: Tomada de la encuesta realizada a los clientes en el Mercado “Las Manuelas”.



CONCLUSIONES

Para mejorar el servicio del mercado de viveres es necesario enfocarse y aplicar estrategias claves que ayudarán a la comercialización y permitirá brindar servicios de calidad.