



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1915>

Ciencias económicas y empresariales  
Artículos de investigación

*Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo*

*Behavior of the sales of companies in the railway sector in the year 2020 recession of the canton Portoviejo*

*Comportamento das vendas das empresas do setor ferroviário na recessão de 2020 do cantão de Portoviejo*

Margarita Lorena Avilés-Vélez <sup>I</sup>

[maggyavel@hotmail.com](mailto:maggyavel@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-5810-9557>

María Marjorie Zambrano-Intriago <sup>II</sup>

[mmzambrano@utm.edu.ec](mailto:mmzambrano@utm.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-7036-1392>

Correspondencia: [maggyavel@hotmail.com](mailto:maggyavel@hotmail.com)

\***Recibido:** 16 de marzo de 2021 \***Aceptado:** 22 de abril de 2021 \* **Publicado:** 10 de mayo de 2021

- I. Maestrante en Administración de Empresa, del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Ingeniera en Auditoria y Contabilidad, Contador Público Autorizado, Portoviejo, Ecuador.
- II. Contador Público Autorizado, Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Magister en Gerencia Educativa, Magister en Contabilidad y Auditoría, Docente Titular Auxiliar Tiempo Completo de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

## Resumen

Analizar el comportamiento de las ventas de empresas del sector ferretero en el año 2020 en plena recesión del cantón Portoviejo, provincia de Manabí. Los comercios en todo el territorio nacional, han sido impactados económicamente en el año 2020, por la propagación de la pandemia del covid19, y las restricciones tomadas en consideración de la contención de la misma. Por lo cual, es importante estudiar, el comportamiento de las ventas para el año antes mencionado, en el sector ferretero del cantón. En virtud, se desarrolla un estudio de campo, descriptivo, no experimental, cuyo resultado principal indica que los ingresos económicos por ventas comparados con años anteriores son más bajos, lo que ha llevado a los ferreteros a implementar estrategias que faciliten la venta de los productos.

**Palabras Clave:** Ferretería; Comportamiento de Ventas; Economía.

## Abstract

Analyze the behavior of the sales of companies in the hardware sector in the year 2020 in full recession of the Portoviejo canton, province of Manabí. Businesses throughout the national territory have been economically impacted in 2020, by the spread of the covid pandemic19, and the restrictions taken into consideration of its containment. Therefore, it is important to study the behavior of sales for the aforementioned year in the hardware sector of the canton. By virtue of this, a descriptive, non-experimental field study is developed, the main result of which indicates that the economic income from sales compared to previous years is lower, which has led hardware stores to implement strategies that facilitate the sale of products.

**Keywords:** Hardware Store; Sales Behavior; Economics.

## Resumo

Analisar o comportamento das vendas das empresas do setor de hardware no ano de 2020 em plena recessão do cantão de Portoviejo, província de Manabí. Os negócios em todo o território nacional foram impactados economicamente em 2020, pela disseminação da covid pandemia19, e pelas restrições levadas em consideração para sua contenção. Por isso, é importante estudar o comportamento das vendas no referido ano no setor de ferragens do cantão. Em função disso, é desenvolvido um estudo de campo descritivo, não experimental, cujo principal resultado indica que

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

a receita econômica das vendas em relação aos anos anteriores é menor, o que tem levado as lojas de ferragens a implementarem estratégias que facilitem a venda dos produtos.

**Palavras-chave:** Loja de Ferragens; Comportamento de Vendas; Economia.

## **Introduction**

La economía mundial, lució afectada en el año 2020 por la pandemia del covid19, todos los sectores comerciales han tenido que restablecer sus estrategias de ventas para poder mantener sostenibilidad en el mercado. Ecuador no ha estado al margen de ello, la economía del país cerró con pérdidas en ventas en el primer semestre del año 2020 que según un informe preliminar del Ministerio de Producción de USD 6.114 millones (Redacción Negocios, 2020) citado por (Macías & Carreño, 2020).

El sector ferretero, es uno de los sectores que ocupan mayor importancia para las actividades de construcción en el país, en vinculación con lo resaltado anteriormente, surge el objetivo de la investigación el cual pretende analizar el comportamiento de las ventas de empresas del sector ferretero en el año 2020 en plena recesión del cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

Para alcanzar el objetivo planteado en la investigación, se enmarca el estudio en una metodología de investigación de campo con alcance exploratorio y descriptivo, cuya función radica en estudiar el comportamiento de las ventas de empresas del sector ferretero en el año 2020 resaltando su importancia para el cantón Portoviejo.

## **Materiales y Métodos**

### **Referentes teóricos que sustentan el estudio de las ventas.**

#### **Ventas**

Las ventas son un proceso de comunicación personal en dos sentidos para comprender las necesidades potenciales del comprador y satisfacerlas con el producto o servicio del vendedor (Bentos, 2008). Es importante resaltar, lo indicado por Shaw & Morris (2010) quienes resaltan que las ventas son el aspecto de la mercadotecnia, el cual involucra la venta personal con los clientes potenciales que la organización tenga, con el producto, lugar, tiempo y precio ideal. La venta personal comienza con la propuesta de crear contactos, establecer relaciones con los clientes y descubrir sus necesidades y deseos específicos.

## Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

Las ventas son la fuente de ingresos de una organización y su objetivo es vender los productos y servicios a sus consumidores a través de las diferentes acciones de marketing (López, 2014), tener éxito en ventas es un proceso complicado que conlleva muchos factores, desde transmitir información y construir credibilidad y confianza, hasta conseguir compromisos, ser organizado y hacer seguimientos (Molina & Benet, 2012).

### **Comportamiento De Ventas**

El comportamiento de ventas según (López, 2014) es un proceso enfocado al conocimiento del comportamiento de clientes mediante el análisis cuantitativo para identificar servicios que frecuentemente adquieren los clientes de la empresa ABC. Este proceso aborda los siguientes subprocesos:

- Preparación de datos de los clientes y ventas históricas, incluye la extracción, consolidación de ventas históricas en el periodo objeto de estudio.
- Comportamiento de clientes, a partir del conocimiento de ventas históricas, analizar el comportamiento de clientes en cuanto a servicios esperados por segmentos de mercado para satisfacer necesidades de clientes, esperando reducir deserciones a futuro e incorporar clientes potenciales.

### **Control de ventas**

El control de ventas es el análisis y medición del desempeño de la fuerza de ventas, comparándolo con el desempeño estándar. Consiste en hacer notar y señalar las desviaciones, determinando sus causas, y tomar las medidas correctivas adecuadas para enfrentar diferentes situaciones, este control es una de las funciones de la gerencia de ventas para garantizar el logro de ventas y los objetivos de ganancia de la empresa, mediante una coordinación efectiva de las diferentes funciones de este sector (Helmut, 2019).

### **Factores que influyen en las ventas**

Entre los factores que influyen en los procesos de ventas, (López, 2014) menciona los siguientes:

- La evolución de los gustos de los clientes ya existentes de la empresa y los cambios en los deseos propios de compra o de la moda en general.

## Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

- La aparición en el mercado de artículos nuevos y mejores desde el punto de vista del desarrollo tecnológico, que sustituyen al producido por la empresa; la mejor solución y seguramente la única, es adaptarse a las nuevas tecnologías y abandonar progresivamente la producción de productos obsoletos. Esta operación no se puede hacer inesperadamente ya que se tendrá que mantener un servicio técnico para el cliente del producto anticuado mientras éste tenga presencia en el mercado.
- Los cambios en el poder adquisitivo del mercado, que producen un desplazamiento de las ventas y el consumo hacia otros sectores.
- Las actuaciones de la competencia que pueden distorsionar inesperadamente las ventas de un producto con el lanzamiento, por ejemplo, de una fuerte campaña de oferta. La solución es intentar contrarrestarla, pero analizando el costo de esta acción.
- La saturación del mercado, que puede producirse con determinados productos. Nunca ocurrirá con los del consumo diario, pero si con los de alta calidad. En algunos casos, las saturaciones pueden ser de carácter cíclico.

### **Distribución de las Ventas**

Las empresas logran distribuir sus productos por medio de ventas directas y ventas en canales según lo indica Belio & Sainz (2007) en (Escandón, 2019).

- Las ventas directas son sin intermediarios, solo hay dos entidades, el vendedor y el consumidor final. Es más común en las empresas de servicio, aunque también es aplicada en medios industriales especializados donde los demandantes son pocos.
- Las ventas mediante canales de distribución están compuestas por una serie de entidades y actividades que conforman la trayectoria que sigue el bien o servicio desde su composición hasta que llega al consumidor final.

### **Consumidor**

El consumidor es aquel individuo que anhela obtener un producto o facilitar algún servicio, solo éste puede desmentir si cumplió con cada una de sus necesidades (Paladines, 2015). El consumidor es considerado como el rey, porque en cierto modo las compañías tienen que cubrir sus necesidades en un proceso de adaptación firme y constante, mediante el cual los expertos distinguen estas necesidades y definen las estrategias que resulten para satisfacerlas (Harol, 2012). El mismo autor,

## Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

resalta que el cliente, es el punto fundamental para cualquier empresa; sin él, no habría una razón de ser para los negocios, por tanto, conocer a fondo las cada vez más sofisticadas y especializadas necesidades y deseos del consumidor, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con estrategias adecuadas en una época de mercados cambiantes, es un asunto primordial de la supervivencia y prosperidad de las organizaciones.

### **Comportamiento del consumidor**

(Proaño, 2017) Indica que hay cuatro factores principales que influyen en el comportamiento del consumidor: los factores culturales, factores sociales, factores personales y factores psicológicos. Los factores culturales son procedentes de los diferentes componentes relacionados con la cultura o el entorno cultural de la que pertenece el consumidor; mientras que los factores sociales son algunos de los factores que influyen en el comportamiento del consumidor de manera significativa. Del mismo modo, (Casado & Sellers, 2010) citado por (Proaño, 2017), establece que el estudio del comportamiento del consumidor permite mejorar la capacidad de comunicación con los clientes, obtener su confianza y asegurar su fidelidad, y, en general, planificar del modo más efectivo la acción comercial.

Todo lo anterior se traduce en beneficios no solo para la empresa en términos de, por ejemplo, un incremento de los productos vendidos, sino también para el consumidor, que ve cómo la oferta del producto se adapta de forma precisa a sus necesidades.

### **Importancia del comportamiento del consumidor**

Entender y comprender el comportamiento de los consumidores es una herramienta importante de diferenciación en la alta competencia y las diversas opciones en el mercado. No hacerlo, sería muy riesgoso para la sostenibilidad en el tiempo para las organizaciones (Harol, 2012)

### **Ferretería**

La (Real Academia Española, 2006) definen ferretería como: tienda en donde se venden diversos objetos de metal o de otras materias como cerraduras, clavos, herramientas, etc.

Alrededor del mundo se sabe que, para poder construir, arreglar cosas dentro de una casa o establecimiento o simplemente poder mejorar otras, es necesario tener materiales especializados para esto, y por ende, la ferretería es ese lugar. Dentro de este orden, se sabrá que la ferretería se enfoca

poder vender y comprar materiales, utensilios o herramientas que se usan comúnmente en diversas áreas, así que su importancia es bastante cuando se trata de la humanidad (Shern.net, 2019).

### **Importancia de las ferreterías**

Para analizar con una visión amplia la importancia de la ferretería radica es conveniente destacar lo resaltado por (Xasa, 2018) quien menciona lo siguiente:

- Provee artículos para el hogar: ¿A dónde se dirige una persona que necesita pintura, cemento, o cualquier tipo de material para mantenimiento del hogar? Pues todos conocen la respuesta, “a la ferretería”. Esto demuestra la inmensa importancia de la ferretería, ya que, sin ella, se tendría que invertir tiempo buscando en diferentes sitios estos insumos y veces hasta más costosos, lo que causaría pérdida de tiempo y dinero al consumidor.

Por ser un almacén dedicado a un solo ramo, le asegura al cliente conseguir un surtido inventario, lo que le permitirá elegir el que más le convenga, de acuerdo a su necesidad, así como, su disposición económica.

- Provee artículos de construcción: Todo el mundo observa esas inmensas edificaciones que están siendo construidas por algunas empresas constructoras en todo el mundo, sin embargo, no conocen de donde salen la gran cantidad de los materiales de construcción que usan.

Es cierto que la mayoría son suministrados por grandes distribuidores de materiales, pero, también es cierto que algunos de ellos vienen desde un establecimiento denominado como “ferretería”, quienes se manejan a menor escala en el comercio. Es por ello de la importancia de la ferretería, ya que las empresas constructoras ubican en ellas algunos materiales importantes para continuar con el desarrollo de sus grandes obras de construcción.

- Le da la opción al cliente de elegir: La mayoría de los clientes de una ferretería antes de comprar ya tienen una idea clara de lo que desean hacer, bien sea, si se trata de una reparación o de una construcción. Desde maderas, hasta puertas y pintura, la ferretería provee la suficiente confianza al cliente que compre lo que el desee y lo que su creatividad le ordene, siendo este hecho, uno de los que explica cuál es la importancia de la ferretería.
- Reúne todos los artículos de construcción en un solo lugar: Como por ejemplo el cemento, herramientas, etc. Sin embargo, afortunadamente existen las ferreterías, que reúne todos los artículos de construcción y reparación en un solo lugar, dándole a la persona la capacidad de elegir.

## Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

Esto demuestra cual es la verdadera importancia de la ferretería, pues sin este establecimiento, seria muchísimo más molesto, el encontrar todos los materiales que se deseen.

- Otorga materiales para todo tipo de mantenimiento: En una ferretería podemos conseguir todo tipo de materiales y herramientas para la construcción, y para el mantenimiento en general, con los que podemos, construir una casa, así como los usados para su mantenimiento. He aquí la importancia de la ferretería.

Entre los materiales para el mantenimiento que podemos conseguir en una ferretería, se pudieran mencionar: ceras y pulimentos, pasta profesional, pinturas, cables, bombillos, cemento, entre otros.

### **Principios metodológicos del estudio**

La presente investigación fue de campo, la cual es definida por (Arias, 2014) como aquella que consiste en la recolección de datos de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes de allí su carácter de investigación no experimental.

El alcance de la investigación fue exploratorio y descriptivo. (Hernandez Fernandez & Batista, 2014). . . . . El alcance exploratorio “Se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” p.91; y el alcance descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” p.92. Los mismos autores indican que la investigación de diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Muestra: En esta investigación se entrevistó a los propietarios de Comercios ferreteros en la Ciudad de Portoviejo, eso da un total de 5 personas, y adicionalmente se entrevistó a los expendedores de los locales unas 4 individuos más. Como la población es pequeña no se realizó muestreos

Basado en lo explicado anteriormente, se enmarca el presente artículo de investigación, en un estudio de investigación de campo de enfoque exploratorio y descriptivo, con diseño no experimental, debido a que se busco abordar a las ferreterías de Portoviejo con la finalidad de describir y analizar el comportamiento de sus ventas en el año 2020, año marcado por la restricción comercial, y la pandemia de covid19, esto en función de lograr el objetivo planteado. Para ello se aplican los instrumentos de

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

recolección de datos a los 5 comercios que conforman la población en general, caracterizados por ser las ferreterías más surtidas en el Cantón Portoviejo.

## **Resultados y discusión**

### **Instrumentos de recolección de datos**

#### ***Entrevistas***

*Entrevista N°01: José Abambarí*

***¿Cuál fue el comportamiento de sus ingresos por ventas en la ferretería, para el año 2020?***

R: Fue muy malo debido a la pandemia

***¿Cómo resultaron sus ventas en el año 2020 comparadas con los años anteriores?***

R: Muy malas porque años anteriores no teníamos esta pandemia

***¿Cuál ha sido el trimestre del año 2020 más productivo para la ferretería?***

R: Octubre- Diciembre

***¿Cuáles son los productos más vendidos en la ferretería?***

R: Productos de remodelación de hogares, clavos, tornillos, pegamento, entre otros.

***¿Qué estrategias de ventas ha implementado la ferretería?***

R: Bajar precios, medidas de bioseguridad

***¿Qué factores han sido los más influyentes en la venta de mercancía para el año 2020?***

R: La construcción

*Entrevista N°02: Luis Sepulveda*

***¿Cuál fue el comportamiento de sus ingresos por ventas en la ferretería, para el año 2020?***

R: Regular a comparación a años pasados

***¿Cómo resultaron sus ventas en el año 2020 comparadas con los años anteriores?***

R: Hemos tenido tiempos mejores

***¿Cuál ha sido el trimestre del año 2020 más productivo para la ferretería?***

R: Julio-Septiembre

***¿Cuáles son los productos más vendidos en la ferretería?***

R: Clavos, pegamento, tornillos, socaste, tomacorrientes, encendedores.

***¿Qué estrategias de ventas ha implementado la ferretería?***

R: Implementar la entrega a domicilio

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

***¿Qué factores han sido los más influyentes en la venta de mercancía para el año 2020?***

R: La construcción

*Entrevista N°03: Diana Zambrano*

***¿Cuál fue el comportamiento de sus ingresos por ventas en la ferretería, para el año 2020?***

R: No fue el esperado debido a la situación que estamos viviendo a nivel mundial.

***¿Cómo resultaron sus ventas en el año 2020 comparadas con los años anteriores?***

R: Resultaron muy por debajo si nos ponemos a comparar

***¿Cuál ha sido el trimestre del año 2020 más productivo para la ferretería?***

R: Octubre – Diciembre.

***¿Cuáles son los productos más vendidos en la ferretería?***

R: Candados, Clavos, Cola blanca, tornillos, martillo, mangueras

***¿Qué estrategias de ventas ha implementado la ferretería?***

R: Buena atención, y mejorar los precios.

***¿Qué factores han sido los más influyentes en la venta de mercancía para el año 2020?***

R: El mantenimiento en el hogar.

*Entrevista N°04: Ernesto Suarez:*

***¿Cuál fue el comportamiento de sus ingresos por ventas en la ferretería, para el año 2020?***

R: Pésimo

***¿Cómo resultaron sus ventas en el año 2020 comparadas con los años anteriores?***

R: Malas por el coronavirus.

***¿Cuál ha sido el trimestre del año 2020 más productivo para la ferretería?***

R: Octubre – Diciembre.

***¿Cuáles son los productos más vendidos en la ferretería?***

R: Teipe, Tirro de embalar, clavos, tomacorrientes, tornillos, cola blanca.

***¿Qué estrategias de ventas ha implementado la ferretería?***

R: Aplicar las normas de bioseguridad, Regalar tapabocas al cliente por compras.

***¿Qué factores han sido los más influyentes en la venta de mercancía para el año 2020?***

R: Económico, mantener buenos precios en el mercado.

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

**Análisis:** En la realización de la entrevista se resalta que durante la pandemia las ventas han reducido en una gran magnitud, donde se destacan respuestas como:

El comportamiento de los ingresos Fue muy malo debido a la pandemia,

Las ventas en comparación a años anteriores fueron muy malas porque no teníamos esta pandemia,

El trimestre de mayor venta en las ferreterías fue Octubre - Diciembre, los productos más vendidos son: candados, clavos, cola blanca, tornillos, martillo, mangueras,

Se han implementado estrategias que faciliten la venta de los productos como la implementación de medidas de bioseguridad,

Los buenos precios, la buena atención, regalar tapa bocas a los clientes, entre otros.

Los factores influyentes para la venta de mercancía fueron el mantenimiento del hogar, construcciones, la economía y estas ventas se han dado con solvencia debido a que se mantienen los buenos precios.

**Instrumento de recolección de datos: Encuesta a escala likert**

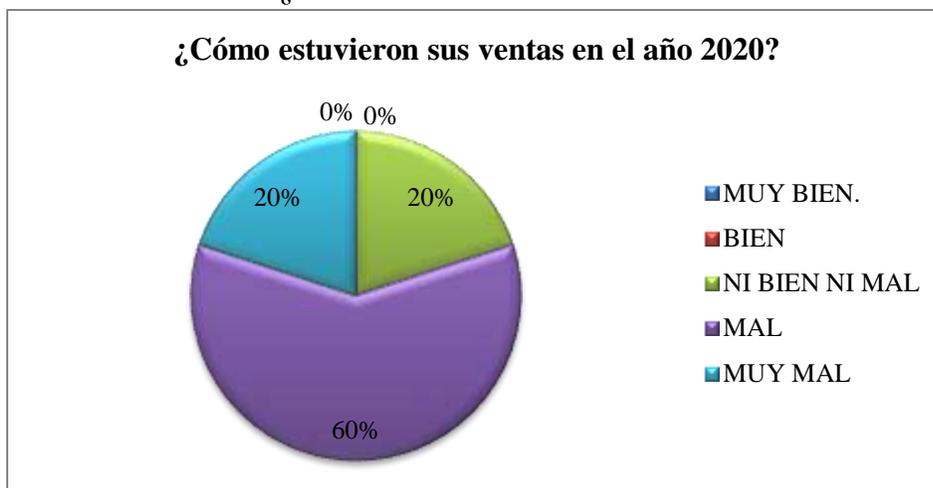
**Tabla 1:** Aplicada a dueños de las ferreterías en Portoviejo

Preguntas	ESCALA LIKERT				
¿Cómo estuvieron sus ventas en el año 2020?	MUY BIEN	BIEN	NI BIEN NI MAL	MAL	MUY MAL
¿Cuál fue su sostenibilidad económica para el año 2020?	MUY BIEN	BIEN	NI BIEN NI MAL	MAL	MUY MAL
¿Cuál ha sido el trimestre del año con mayores ventas?	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	
¿Qué área ha tenido mayor venta en su ferretería?	CONSTRUCCIÓN	MANTENIMIENTO	CERRAJERIA	OTROS	
¿Cómo estuvieron sus ingresos económicos por ventas comparados con los años anteriores?	MAS ALTO	IGUAL		MAS BAJOS	

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

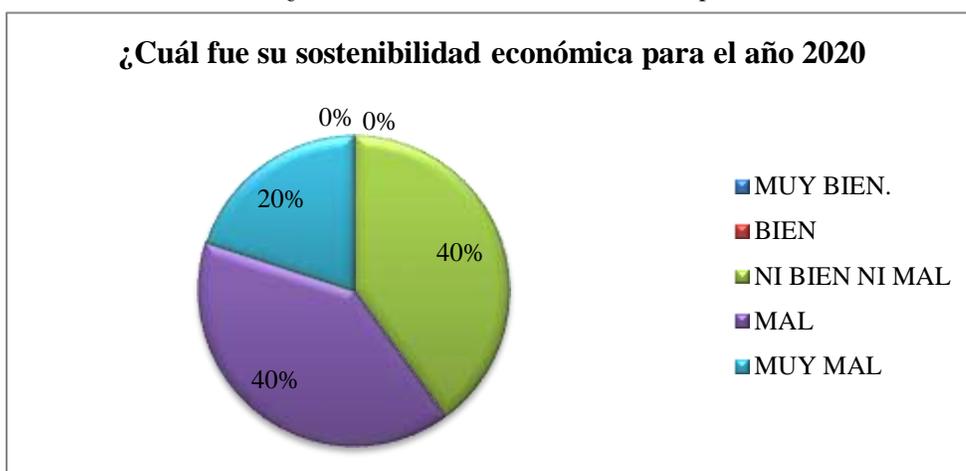
**Respuestas:**

**Gráfico 1:** ¿Cómo estuvieron sus ventas en el año 2020?



*Análisis:* El gráfico mostrado anteriormente resalta los siguientes resultados: El 60% (3 personas) respondieron que las ventas estuvieron malas, en cambio un 20% (1 persona) dijo que muy mal y el otro 20% (1 persona) respondió que ni bien ni mal.

**Gráfico 2:** ¿Cuál fue su sostenibilidad económica para el año 2020?



*Análisis:* 40% (2 personas) respondieron que la sostenibilidad económica fue mala en cambio el otro 40% (2 personas) dijeron que ni bien ni mal y el 20% (1 persona) respondió que muy mal.

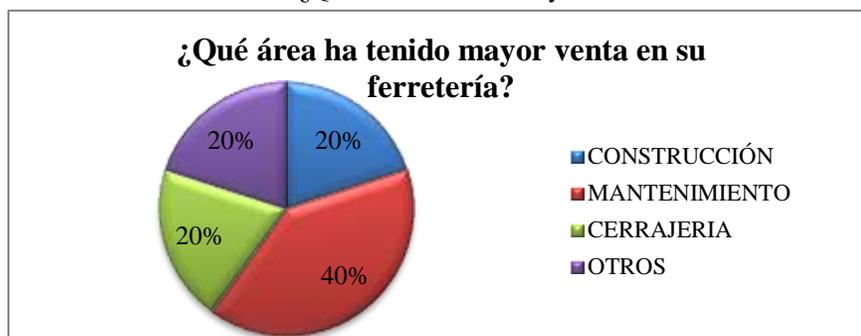
Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

**Gráfico 3:** ¿Cuál ha sido el trimestre del año con mayores ventas?



*Análisis:* Se resaltan los siguientes resultados el 60% (3 personas) respondieron que en el cuarto trimestre fue que tuvieron mayores ventas en cambio el 40% (2 personas) dijeron que en el tercer trimestre.

**Gráfico 4:** ¿Qué área ha tenido mayor venta en su ferretería?



*Análisis:* El gráfico resalta que el 40% (2 personas) respondieron que los productos que más se venden en la ferretería son los de mantenimiento, en cambio un 20% (1 persona) respondió el de construcción, un 20% (1 persona) el de cerrajería y otro 20% (1 persona) respondió que otros productos.

**Gráfico 5:** ¿Cómo estuvieron sus ingresos económicos por ventas comparados con los años anteriores?



*Análisis:* El 100% (5 personas) respondieron que los ingresos económicos por ventas comparados con años anteriores son más bajos en comparación con años anteriores.

### **Consideraciones finales**

La economía a nivel mundial se ha visto afectada a tal manera que sectores comerciales han cerrado sus puertas por no mantener una sostenibilidad en el mercado, el sector ferretero no ha estado al margen de ello, siendo estos uno de los sectores más importantes para el área de la construcción, y al analizar el comportamiento de las ventas obtenidas en el año 2020 en este sector comercial del cantón que ha sido el año marcado por la pandemia del covid19, concluimos con el esfuerzo y la dedicación que han tenido estos ferreteros y sus empleados para mantener su sostenibilidad económica en el mercado aun en tiempo difíciles, implementando estrategias y respetando las normas de bioseguridad para resguardar su salud y la de los clientes.

Aunque las ventas para el año 2020, no han sido las mejores comparadas con años anteriores, este sector comercial del cantón Portoviejo, aún con las limitaciones de horarios, y cumpliendo las instrucciones dadas por el gobierno nacional en miras de promover la contención del coronavirus, se ha valido de sus estrategias de ventas para poder sostenerse y brindar a sus empleados una seguridad social en un año complicado.

### **Referencias**

1. Aguiza, C. (2017). El Comercio Informal y el Derecho al Buen Vivir (trabajo y seguridad social) de los comerciantes informales de la ciudad y cantón Quito. Quito: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11030/1/T-UCE-0013-Ab-101.pdf>.
2. Arias, F. (2014). Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración. España: Episteme.
3. Banco Central de Ecuador. (30 de Noviembre de 2020). Recuperado el 22 de Marzo de 2021, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1394-la-economia-ecuatoriana-se-recuperara-3-1-en-2021>
4. Banco Central de Ecuador. (2003). DIALOGO NACIONAL Y LA NUEVA ARQUITECTURA FINANCIERA Y MICROFINANZAS . Ecuador: Dirección General de Estudios - Banco Central de Ecuador.

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

5. Basque, M. (2019). EVALUACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS DE LOS COMERCIANTES “AUTONOMOS ALAJUELA”, CIUDAD DE PORTO VIEJO. MANABÍ ECUADOR: UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2031/1/UNESUM-ECU-COMERCIO%20EXTERIOR-2019-32.pdf>.
6. Bentos, G. (18 de Enero de 2008). Conceptos básicos y consejos de ventas. Recuperado el 24 de Marzo de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-basicos-y-consejos-de-ventas/>
7. Casado & Sellers, R. (2010). introducción al Marketing: Teoría y Práctica. . Madrid, España: Editorial Club Universitario.
8. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449. Ecuador: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
9. Escandón, B. (2019). Estudio de factibilidad para la comercialización de la línea de tornillos negros para madera en el mercado ferretero del Ecuador. Guayaquil / Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.
10. Harol, G. (2012). LA IMPORTANCIA DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR. *revistateacs* , 37-49 <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev9-Art2-Silva.pdf>.
11. Helmut, C. (10 de Junio de 2019). Control de ventas: sistema, importancia, ejemplos. Recuperado el 24 de Marzo de 2021, de Liferder: <https://www.liferder.com/control-ventas/>.
12. Hernandez Fernandez & Batista. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Sexta Edicion.
13. Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
14. INEC. (2020). Ecuador: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>.
15. INEC. (2016). Reporte de Economía Laboral. Quito: Dirección de Estudios y Análisis de la Información. .
16. Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid19. (2020). Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19. Ecuador: <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-Apoyo-Humanitario.pdf>.
17. López, L. M. (2014). ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE VENTAS DE LA GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES DE LA EMPRESA ABC. Cali / Colombia: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE.

Comportamiento de las ventas de Empresas del sector ferretero del año 2020 de recesión del cantón Portoviejo

---

18. Macías & Carreño, N. (2020). El comercio en línea una alternativa para los negocios portovejenses, en tiempos de emergencia sanitaria . Polo de Conocimiento. (Edición núm. 51) Vol. 5, Especial No 1 , 376-393 DOI: 10.23857/pc.v5i1.1945.
19. Maldonado et al. (2021). Estrategias para reactivación económica del Ecuador. FIPCAEC (Edición 23) Vol. 6, No 1 , 685-695 DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.366>.
20. Molina & Benet, A. (2012). Los sistemas de control de la fuerza de ventas . Dialnet Working Papers on Operations Management . Vol 3, N° 1 (16-27) ISSN: 1989-9068 , 16-27 <file:///E:/MI%20DATA/Downloads/Dialnet-LosSistemasDeControlDeLaFuerzaDeVentas-4031795.pdf>.
21. Ordoñez, J. (31 de Mayo de 2016). Municipio de Porto Viejo. Recuperado el 22 de Marzo de 2021, de <https://www.facebook.com/GADPortoviejo/posts/1382375681789208> @GADPortoviejo:
22. Organización Internacional del Trabajo. (2002). Resolución y conclusiones sobre el trabajo decente y la economía informal. . Ginebra: Ed. Conferencia internacional del trabajo. .
23. Paladines, E. (2015). Estudio del comportamiento del consumidor en la compra de materiales de construccion . Machala: Unidad academica de ciencias empresariales.
24. Proaño, C. (2017). PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS METALÚRGICOS Y DE FERRETERÍA EN GENERAL”. Guayaquil / Ecuador.: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
25. Real Academia Española. (2006). Diccionario esencial de la lengua española. Madrid: Espasa Calpe ISBN 84-670-2314-7.
26. Servicio de Rentas Internas. (2020). Recuperado el 22 de Marzo de 2021, de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri>
27. Shern.net. (01 de Junio de 2019). Que es un ferretero. Recuperado el 24 de Marzo de 2021, de [shern.net: https://shern.net/que-es-un-ferretero/](https://shern.net/que-es-un-ferretero/)
28. Xasa, B. (29 de Junio de 2018). Importancia de la ferretería. Recuperado el 24 de Marzo de 2021, de <https://xasa.es/importancia-la-ferreteria/>

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

[\(https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).