



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Propuesta de mejora para el proceso de control en la
empresa Yukkita Express**

Autor:

Vanessa Paola Veloz Aguirre

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero, Mba.

Guayaquil, Ecuador

2018



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
Propuesta de mejora para el proceso de control en la
empresa Yukkita Express**

**Autora:
Vanessa Paola Veloz Aguirre**

**Tutor:
Ing. Com. Marlo López Perero, Mba.**

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido mi orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Vanessa Paola Veloz Aguirre

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de este sueño, por confiar y creer en mi expectativa, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a los docentes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Vanessa Paola Veloz Aguirre

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el proceso de control en la empresa Yukkita Express”** y problema de investigación: **Limitados procesos de control, generan insatisfacción de los clientes de la isla de comidas en la empresa Yukkita Expres, de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2017**, presentado por Vanessa Paola Veloz Aguirre, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Vanessa Paola Veloz Aguirre

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero, Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vanessa Paola Veloz Aguirre, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para el proceso de control en la empresa Yukkita Express**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Vanessa Paola Veloz Aguirre

No. de cédula: 0926623620

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados. Usted debe traer la primera página del Urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración
de Empresas

Tema:

**“Propuesta de mejora para el proceso de control en la
empresa Yukkita Express”**

Autora: Vanessa Paola Veloz Aguirre

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero, Mba.

RESUMEN

Los procesos que maneja la empresa no son los adecuados para llevar a cabo una administración. La implementación de un proceso de control mejora los ingresos en la empresa Yukkita Express, lo cual beneficiará a todos sus colaboradores, implementando estrategias de marketing y mejorando el trato de los empleados hacia los clientes, esto ayudará a que sea una empresa reconocida en la ciudad y los clientes estarán satisfechos con la atención brindada. Las capacitaciones por parte de la administración otorgarían beneficios para cada departamento, mejorarían cada área y ayudarían al crecimiento de la empresa en todo ámbito laboral. La atención brindada y la variedad de productos que ofrecen al mercado será del agrado del cliente, por tal motivo se le sugiere a la administración que no pierda la clientela, sino más bien que implemente estrategias de ventas para poder llegar al consumidor final.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración
de Empresas

Tema:

**“Propuesta de mejora para el proceso de control en la
empresa Yukkita Express”**

Autora: Vanessa Paola Veloz Aguirre

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero, Mba.

Abstract

The processes that the company manages are not adequate to carry out an administration. The implementation of a control process improves revenues in the company Yukkita Express, which will benefit all its employees, implementing marketing strategies and improving the treatment of employees towards customers, which will help make it a recognized company in the city and customers will be satisfied with the service provided. The training by the administration would provide benefits for each department, which would improve each area and help the growth of the company in all areas of work. The attention given and the variety of products offered to the market will be liked by the customer, for this reason it is suggested to the administration not to lose the clientele, but rather to implement sales strategies to reach the final consumer.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
TEMA.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN	viii
Abstract.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en contexto	1
1.2. Situacion conflicto	2
1.3. Delimitacion	3
1.4. Formulación del problema.....	4
1.5. Variables de investigación	4
1.6. Evaluación del problema.....	4
1.7. Objetivo principal	5
1.8. Objetivo Específicos	5
1.9. Justificación de la Investigación.....	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Fundamentación Teórica	7
-----------------------------------	---

2.2. Antecedentes Históricos	8
2.3. Antecedentes Referenciales	10
2.4. Fundamentación Legal	13
2.5. Variables de la Investigación	21
2.6. Definiciones Conceptuales.....	22

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1. Datos de la empresa	23
3.2. Tipos de investigación	25
3.3. Técnicas de Investigación.....	26
3.4. Población y Muestra	27

CAPITULO IV
RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados	29
4.2. Plan de mejoras	38
Conclusiones	40
Recomendaciones.....	41
Bibliografía.....	42
Anexos.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Organigrama.....	23
Figura 2 Imagen.....	259
Figura 3 Personal.....	30
Figura 4 Necesidades	31
Figura 5 Servicio	302
Figura 6 Clientes.....	313

Figura 7 Trato del personal.....	323
Figura 8 Posibilidades.....	324
Figura 9 Recursos Materiales	335
Figura 10 Programas	346
Figura 11 Sucursales	346

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Causas y Consecuencias.....	3
Tabla 2 Personal de la Empresa.....	25
Tabla 3 Técnicas e Instrumentos.....	26
Tabla 4 Imagen	29
Tabla 5 Personal.....	30
Tabla 6 Necesidades	31
Tabla 7 Servicio	32
Tabla 8 Clientes	32
Tabla 9 Trato del personal	33
Tabla 10 Posibilidades.....	34
Tabla 11 Recursos Materiales	35
Tabla 12 Programas	35
Tabla 13 Sucursales	36

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN CONTEXTO

El proceso de control se ejerce a través de diferentes mecanismos que no solo miden el resultado final obtenido, sino que también se encargan de orientar e influir en que el comportamiento individual y organizativo sea el más conveniente para alcanzar los objetivos de la organización. (Amat, 1992)

Es el proceso de monitorear las actividades para asegurarse de que se lleven a cabo de acuerdo con lo planificado y para corregir cualquier desviación significativa. (Robbins, 2000)

En la actualidad, la supervisión del personal es una parte fundamental dentro de la empresa, ya que es un recurso que tiene como propósito alcanzar determinados objetivos, como lograr la satisfacción del cliente.

La supervisión es la manera de motivar, coordinar y dirigir personas y recursos materiales con el propósito de lograr sus metas, pero para que se cumpla una supervisión efectiva se necesita contar con la cooperación y el esfuerzo del personal involucrado en este proceso.

Hoy en día las empresas se han visto obligadas a crear conciencia de que los consumidores solo pagarán por aquello que llene sus expectativas, ya que tienen la libertad de elegir el servicio que más les satisfaga.

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento, experimentando una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. (Vavra, 2002)

El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia.

Se debe determinar las necesidades del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención. Un ejemplo es cuando se renuevan suscripciones a revistas, en donde se puede mantener un control sobre el cliente y sus preferencias

Siempre debe existir una persona responsable de controlar, atender e investigar sobre las preferencias, molestias, reclamos o aclaraciones de los usuarios.

La empresa **Yukkita Express** está dedicada a la venta de comidas rápidas; el punto fuerte de esta empresa es la venta de comida por un precio económico.

1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

Según el análisis del problema que presenta la empresa YUKKITA EXPRESS, que se dedica a la venta de comida rápida en las paradas de Metro Vía, la problemática es la falta de control durante el servicio en la satisfacción de los clientes, se puede apreciar que las supervisoras de venta no han tenido el suficiente control sobre el personal y esto ha generado que en los últimos años haya una disminución de ventas de un 7% en relación del año anterior, disminución de clientes por el servicio

que brinda el personal, puesto que no demuestran empatía, no expresan bien un lenguaje técnico apropiado al realizar la venta del producto.

En la actualidad, la falta de supervisión o la falta de control del personal generan un problema en las ventas, ya que si no hay compromiso por parte tanto de las supervisoras de venta y de los empleados, la empresa no puede salir adelante y ocasiona un déficit económico para esta.

No cuentan con capacitaciones adecuadas al trabajo que realizan, falta motivar al personal con charlas en atención al cliente, ya que si mejoran las ventas el beneficio será para las dos partes.

Tabla 1. Causas y Consecuencias

Causas	Consecuencias
Falta de compromiso por parte de los empleados.	Problemas al momento de receptor los pedidos.
No cuentan con estrategias de ventas.	Pérdida de posibles nuevos clientes.
Ineficiencia en el personal contratado.	Personal no idóneo para brindarle un buen servicio al cliente.
Falta de capacitación en atención al cliente.	Produce inseguridad al momento de dialogar con el consumidor.

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa Paola

1.3. DELIMITACIÓN

CAMPO: Administración

AREA: Ventas

ASPECTO: Control de los procesos

PERIODO: 2018

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el proceso de control durante el servicio en la satisfacción de los clientes de las islas de comida de la empresa Yukkita Express?

1.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- Variable Independiente: Proceso de control.
- Variable Dependiente: Satisfacción en el cliente.

1.6. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado.- Limitados procesos de control durante el servicio, generan insatisfacción de los clientes de la isla de comidas en la empresa Yukkita Express.

Claro.- Brindarle al cliente la mayor satisfacción al momento de hacer sus pedidos.

Evidente.- La atención debe ser evidente y precisa para que el cliente observe el buen servicio que se le brinda y lo recomienden.

Concreto.- Capacitar al personal dándoles a conocer cómo atender a los clientes, así el vendedor complace las necesidades de una manera directa y precisa.

Relevante.- Mantener un control de los ingresos y las ventas diarias mejorando la atención hacia los clientes, el beneficio sería mutuo para ambas partes.

Original.- Buscar estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa y dar con el problema del caso estudiado.

Contextualmente.- La empresa debe cumplir con las normas de calidad y las buenas prácticas de manufactura, obligar y darle a conocer al empleado para que las cumpla.

Factible.- La investigación debe ser válida para que se puede aplicar el proceso investigativo en el que se ha planteado el problema y buscar nuevas estrategias para el departamento de ventas.

Variables.- Conocer cuáles son las variables respectivas al tema e identificar la problemática.

1.7. OBJETIVO PRINCIPAL

Proponer mejoras para el proceso de supervisión de empleados en la empresa Yukkita Express.

1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar aspectos teóricos sobre control del proceso.
- Diagnosticar el proceso de control de empleados en la empresa Yukkita Express y determinar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Proponer mejoras sobre el proceso de control de la empresa Yukkita Express que garanticen la satisfacción de los clientes.

1.9. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la empresa debe de tener un mayor control o supervisión sobre los empleados, implementado alguna estrategia o propuesta que ayude a una mejora tanto en lo económico como en la satisfacción del cliente, ya que si no hay ventas o existe una mala atención el porcentaje de ventas disminuirá y esto provocara conflicto económico dentro la empresa.

El valor práctico es presentar una propuesta para mejorar el proceso de control en el personal que hay en cada isla, para así poder empezar a captar más clientes y mejorar la rentabilidad en los ingresos económicos de la empresa.

La utilidad metodológica del trabajo es que ayudará a crear mejoras en el proceso de control o supervisión con el personal, la investigación a desarrollarse será un aporte para que empresas similares puedan lograr un incremento de ventas, ya que les servirá de guía sobre las estrategias de ventas considerándolo como una fuente de consulta.

La relevancia social del trabajo es que beneficiará a los clientes, con la mejora del servicio brindado, aumentará el porcentaje de las ventas para obtener un mayor incremento en el ingreso para la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según Robbins, Stephen y De Cenzo (1996), el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”.

Se entiende por procedimientos y evaluación de control del servicio de atención al cliente a la intervención formal que consiste en la verificación del cumplimiento de todos los requisitos que preceptivamente deben estar incorporados en la aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.

Tradicionalmente, la calidad de las empresas quedaba solamente vinculada a todo el proceso productivo. Desde hace relativamente poco tiempo, la mejora de la calidad es una estrategia empresarial que se dirige hacia todas las áreas de la empresa, de tal forma que en la actualidad, se considera a esta mejora de la calidad como un elemento fundamental para que cualquier empresa sea realmente competitiva. (Dolores Fernández Verde, 2010)

Es importante mencionar lo que Labovitz (1995) considera referente al cliente interno: “Muchos empleados no tienen un contacto directo con el cliente, pero sí tienen oportunidades múltiples de contribuir a su satisfacción”.

También es importante mencionar que los estudios demuestran que, en la actualidad, en muchas empresas el servicio es más eficaz para

incrementar el volumen de negocios que el marketing, la promoción de ventas o la publicidad.

La búsqueda de la satisfacción del cliente es uno de los aspectos de mayor crecimiento en la industria de la investigación de mercado. Los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de los beneficios y reducción de los costos operativos. (Alan, 1994)

El control es un proceso que permite a los directivos medir, comparar y corregir las actividades de la organización con la finalidad de cumplir con los objetivos marcados y desarrollar adecuadamente los planes establecidos.

Después de haber citado varios autores, es importante distinguir que para que un cliente sea fiel al producto que brinda la empresa, es muy importante el servicio que se les brinda, ya que de esto depende que la persona regrese o también hasta pueda recomendar el producto y el servicio que nuestros empleados puedan brindarle a cada uno de ellos.

Para toda empresa los clientes son las personas más importantes, ya que nosotros dependemos de ellos, y por lo tanto se merecen el mejor trato y el mejor servicio posible. Tienen toda la libertad de escoger el servicio que más les satisfaga.

2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de control; empezaron con cuentas simples con los dedos de las manos, los pies y piedras hasta llegar al desarrollo de verdaderos sistemas de enumeración que además de la simple identificación de cantidades permitió el avance de otro tipo de operaciones en los antiguos imperios, en los cuales se realizaba una forma de control y cobro de impuestos, resaltando la

necesidad de desarrollar las operaciones que se estaban realizando en una comunidad.

El control está relacionado al acto administrativo porque ejerce un control sobre los procedimientos y las funciones, un control normativo debe cumplir con las normas internas y externas.

Según la orientación profesional, en el Antiguo imperio romano se delegaba poder a funcionarios, quienes dotados del mismo realizaban funciones de revisión y control de las actividades que desempeñaban los entes pertenecientes al imperio, con amplio poder para cuestionar o sindicalizar la conducta de otros, desde el inicio, el desarrollo y hasta llegar al resultado que el hecho económico pueda considerar. Dicha figura de control se manifestó, en parte debido a que la contabilidad y las prácticas de control que se manejaban antiguamente estaban contenidas en un marco legal que regía a las instituciones. (Solarte e Ibarra, 2011)

Un sistema de control de procesos completamente integrado reduce drásticamente la cantidad de ingeniería, además de los costes de operación y mantenimiento en todo ciclo de vida del sistema. Un sistema de control de versiones integrado acelera la validación de los sistemas. Y finalmente, los sistemas de alarma y tendencia integrados garantizan una total transparencia, sin necesidad de costosos sistemas adicionales.

Es posible regular múltiples valores físicos interdependientes al mismo tiempo, ya que el controlador predictivo basado en modelos utiliza modelos del propio proceso. Los operarios pueden compensar de manera óptima las perturbaciones y optimizar el tamaño de los componentes del sistema. Es posible utilizar módulos de control de procesos avanzados para optimizar el rendimiento y maximizar la eficiencia.

Los procesos de control en el ámbito local, son establecimientos de estándares de actuación, los que se derivan de los objetivos durante la planificación:

- **Medición de resultados reales:** es necesario un método económico y fiable que mida la actuación o los resultados realmente conseguidos.
- **Comparación de los resultados:** es la comparación de métodos reales con los estándares.
- **Adopción de acciones correctoras:** si la desviaciones se encuentran dentro de los márgenes de tolerancia no se introduce cambio alguno, pero si se estima una desviación excesiva, es responsabilidad del directorio hacer los pertinentes cambios para conseguir resultados.

2.3. ANTECEDENTES REFERENCIALES

Universidad Autónoma del Estado Hidalgo

Instituto de Ciencias Económicas y Administrativas

Autor: Francisco Arturo García

La importancia de tener un buen proceso de control en las empresas se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, en especial si se centra en las actividades básicas que ellos realizan, como son los ciclos de transacciones. Es bueno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, la conducirá a conocer la situación real de la misma, por lo cual nos empeñamos en realizar la presente investigación.

El proceso de control comprende un plan de organizaciones en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia productiva y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Estas características se deben aplicar debidamente en la PIME para que el Proceso de Control funcione adecuadamente, por lo tanto aunque los miembros de la empresa sean familiares o no, se les tiene que dar a cada uno de ellos sus propias responsabilidades dentro de la empresa.

Universidad Politécnica Salesiana

Propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno, basada en la empresa ELECTRO INSTALACIONES

Autores: Maria Alexandra Alvarado y Silvia Tuquiñahui Paute

Debido a las diferencias metodológicas empleadas para la administración de las empresas, se ha visto la necesidad de impregnar en un concepto general al Sistema de Proceso de Control, aplicable a todos los departamentos de las organizaciones, los mismos que serán evaluados según el grado de incidencia que generen en el normal día a día de las operaciones administrativas, financieras y contables.

En vista de esta importancia se toma como modelo de gestión al llamado informe COSO, que es un proceso integral y dinámico, que conlleva al manejo y uso de los recursos humanos, económicos y materiales; este modelo nos permitirá analizar los diferentes componentes, siendo estos el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión de las funciones y responsabilidades que cada colaborador asume en su puesto de trabajo.

El objetivo del presente estudio es fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que estableceremos las bases para mejorar el sistema de gestión administrativa basado en metodologías que presentarán resultados óptimos para la empresa y el cumplimiento de normas, políticas internas y leyes implantadas por las entidades regulatorias del estado.

Una vez analizado lo que dice el autor debemos aplicar bien los procesos de control para que la empresa surja e incremente sus ingresos. Una buena comunicación con el personal de ventas mejorará la atención prestada por parte de ellos e incluso el cliente lo recomendará.

La atención al cliente “es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes”. (Sonora, 2013)

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero se llega a apreciar; tiene como objetivo, el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así un valor percibido hacia nuestra marca. (Kleyman, 2009)

El proceso de control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye toda la actividad que se emprende para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Cuando hablamos de labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser

considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial. (Robbins, Stephen y De Cenzo, 1996)

Kotler (2002), manifestó en la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” del cliente, y por ende, en el mercado. Por ello, el objetivo de mantener “satisfecho a cada cliente” ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por este motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajen en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción del cliente, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción al cliente.

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución del Ecuador

Velasco Enríquez (2002), manifiesta que la constitución tiene dos sentidos, un sentido lógico-jurídico y un sentido jurídico-positivo. La constitución, en un sentido lógico-jurídico, es la norma fundamental o hipótesis básica, la cual no es creada conforme a un procedimiento jurídico, por lo tanto, no es una norma positiva, debido a que nadie la ha regulado y a que no es producto de una estructura jurídica. Precisamente, a partir de esa hipótesis se va a conformar el orden jurídico, cuyo

contenido esta subordinado a la norma fundamental, sobre la cual radica la validez de las normas que constituyen el sistema jurídico.

Por su parte, una Constitución en el sentido jurídico-positivo, se sustenta en el concepto lógico-jurídico, porque la Constitución es un supuesto, es una concepción de otra naturaleza, es una norma puesta, no impuesta. La constitución en este sentido nace como un grado inmediatamente inferior al de la Constitución en su sentido logico-jurídico.

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021

“Toda una vida” se presentó el 28 de noviembre de 2017, en la Unidad Educativa Vicente Maldonado de Riobamba, en la provincia de Chimborazo, que se ubica en el lugar histórico, donde Ecuador se constituyó como Republica.

Este constituye un hito para el Ecuador, su construcción se efectuó en los primeros 100 días de gobierno, tras un proceso de participación ciudadana, enmarcado en la propuesta y el dialogo nacional, que dió como resultado la consolidación de esta hoja de ruta del país, que orienta y articula las acciones estatales en beneficio de todas y todos.

El presidente Lenín Moreno señaló que este documento es obligatorio para el sector público y mandatario para el sector privado. Además, se refirió a la planificación nacional como una herramienta fundamental para combatir la pobreza, la falta de vivienda digna y de salud inclusiva. “Hemos diseñado este documento porque estamos pensando en el bienestar de todos y estamos planificando para las presentes y futuras generaciones”, recaló el primer mandatario.

Reformas al código de trabajo

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional, o por enganche.

Reforma: Tiempo definido, de temporada, eventual y ocasional.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepcionales.- Establece un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta ley como estables o permanentes.

Art. 15.- En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez podrá señalarse un tiempo de prueba de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año.

Art. 20.- Autoridad competente. Los contratos que deben celebrarse por escrito se registrarán dentro de los treinta días siguientes a su suscripción ante el inspector del trabajo del lugar en el que preste sus servicios el trabajador, y a falta de este, ante el Juez de Trabajo de la misma jurisdicción.

Obligaciones del Empleador y del Trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. Son obligaciones del empleador pagar las cantidades que corresponden al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con la disposición de este Código.

Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares del trabajo, sujetos a la disposiciones profesionales legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias.

Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el artículo 38.

Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población mas cercana.

Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos.

Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresa.

Duración máxima de la jornada de Trabajo, de los descansos obligatorios y de las Vacaciones

Art. 47.- De la jornada Máxima. La jornada de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposiciones de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 48.- Jornada Especial. La comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa y fijarán el numero de horas de labor.

Art.49.- Jornada Nocturna. La jornada Nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 7p.m y las 6 a.m del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un venticinco por ciento.

Art. 50.- Limite de Jornada y descanso forzoso. Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Art. 51.- Duración del descanso. El descanso del que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores o por turnos si asi lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y dos horas consecutivas.

Ley del Consumidor

Art.- 9.- Información Pública. Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas de acuerdo a la naturaleza del producto. Toda información relacionada al valor de los

bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final. Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

Art. 10.- Idioma y Moneda. Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos, así como la publicidad, información o nuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida. La información expuesta será susceptible de comprobación.

Art. 11.- Garantía. Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento.

Art. 12.- Productos Deficientes o usados. Cuando se oferten o expendan al consumidor productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.

Art. 13.- Producción y Transgénica. Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.

Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente, el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicaciones de Precio. Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Los Objetivos Nacionales de Desarrollo

La importancia de promover el desarrollo integral de los individuos durante el ciclo de vida, de implementar el enfoque basado en el ejercicio y garantía de los derechos y consolidar el Regimien del Buen Vivir (plasmado en la Constitución de Montecristi) que ha puesto como centro a

la naturaleza y a las personas en sus distintas expresiones, colectiva y organizativas, como sujetos de derecho.

Eje 1: Derechos para todos durante toda la Vida

Objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Objetivo 2. Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

Objetivo 3. Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad

Objetivo 4. Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Objetivo 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Objetivo 6. Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir rural.

Eje 3: Mas sociedad, mejor Estado

Objetivo 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Objetivo 8. Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.

Objetivo 9. Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo.

En este estudio investigativo nos enfocamos en el Eje 2. Este eje toma como punto de partida la premisa de que la economía debe estar al servicio de la sociedad. Es así que nuestro sistema económico, por definición constitucional, es una economía social y solidaria. Dentro de este sistema económico interactúan los subsistemas de la economía pública, privada, popular y solidaria.

No se puede entender la economía pública sin abarcar las relaciones entre los actores económicos; estos subsistemas, que son de gran importancia, requieren incentivos, regulaciones y políticas que promuevan la productividad y la competitividad. Se procura proteger la sustentabilidad ambiental y el crecimiento económico inclusivo con procesos redistributivos en los que subraye la correspondencia social. La forma de consolidar la sostenibilidad de una economía es apoyar y fortalecer al sector productivo, al sector empresarial, negocios, el emprendimiento, con políticas desde el Estado que faciliten su implementación y desarrollo, la capacitación y financiamiento.

2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Proceso de control.

La empresa tiene que asegurarse de que todos los procesos de control de los servicios se suministren de forma externa y no afecten negativamente a la capacidad que tiene la empresa para entregar los pedidos de comidas rápidas de una manera coherente para su clientela. Las normas añaden ciertas consideraciones en el momento de determinar el tipo y el alcance de los controles para aplicar la provisión externa de los procesos de control de los productos y servicios, además de comunicar a todos los proveedores externos los requisitos que se aplican para las distintas cuestiones.

Variable Dependiente: Satisfacción en el cliente.

Los tiempos han cambiado y con ellos la forma en la que los consumidores piensan y esto nos lleva a que hemos modificado los hábitos de compra. El consumidor hoy en día tiene una elección difícil a la hora de adquirir un producto o servicio, por la atención a lo que le ofrecen; en el caso de un producto, aún si lo conoce bien, vuelve a tenerlo en sus manos, revisa cada aspecto detenidamente. Si es un servicio lo usa, busca a alguien de su confianza que pueda usar el servicio por él, y al final pide su opinión.

2.6. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden, o eliminar algún tipo de problema.

Control: Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Servicio: Un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas, con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Clientes: Son aquellos que en la actualidad, están realizando compras o que lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo.

Supervisora: Es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona, en este caso las supervisoras de las entregas de los pedidos.

Estrategia: Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia esta orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de acción.

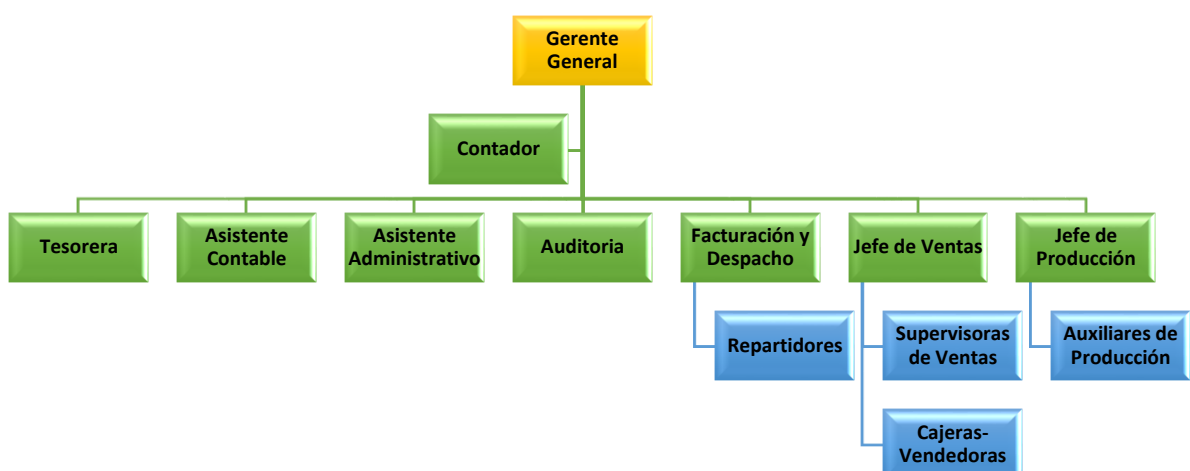
CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. DATOS DE LA EMPRESA

La empresa Yukkita Express es una empresa dedicada a la venta de comidas rápidas, tales como yogurt, granizados, pan de yuca, pizza, hotdogs, tostadas, café y helados, con un precio económico en el mercado.

Figura 1. Organigrama



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa Paola

MISIÓN: Somos una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos alimenticios de la más alta calidad, elaborados por personal calificado y respaldados con asesoría técnica, garantizando un alto compromiso con la excelencia, tanto en la atención y en el servicio como en la innovación en todas sus áreas y departamentos.

VISIÓN: Ser una empresa guayaquileña certificada y de crecimiento constante, donde el deseo de crear nuevas y mejores ideas se convierta en una filosofía de vida, cumpliendo con los más altos estándares de producción y atención al cliente, con productos que superen las expectativas de nuestros consumidores más exigentes.

CLIENTES:

- Atimasa
- Nucopsa
- Liris

PROVEEDORES:

- Tropicalimentos S.A.
- Degeremcia S.A.
- Dipor S.A.
- Ajecuator S.A.
- Nestlé Ecuador S.A.

COMPETIDORES:

- Naturissimo
- Yogurt Persa

Tabla 2. Personal de la Empresa

CATEGORÍA OCUPACIONAL	NÚMERO DE EMPLEADOS
VENTAS	19
SUPERVISORES	2
PRODUCCIÓN	4
ADMINISTRACIÓN	7
CHOFERES	3
TOTAL	35

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa Paola

3.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación lleva en especial a lo descriptivo y lo exploratorio, lo que permite excavar los parámetros de la mejora en el proceso de control en el personal para poder incrementar el nivel de satisfacción en los clientes y alcanzar un mayor ingreso económico en la empresa “Yukkita Express”.

Investigación Descriptiva. Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida es un estudio descriptivo que explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (Naghi, 2005)

Investigación Explicativa. Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analíticos y sintéticos, en

conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

La investigación explicativa tiene como objeto la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones, para conocer su estructura y los factores que intervienen en la dinámica de aquellos. Busca, por tanto, matizar la relación causa-efecto, de suerte que cuando se presenta un determinado fenómeno (socio-psico-educativo) podamos identificar la causa que lo ha producido, con argumentos válidos. (Sadornil, 2013)

Investigación Correlacional: es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). (Hernandez, 2003)

3.3.- Técnicas de Investigación

Tabla 3. Técnicas e Instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuesta	Formulario

Elaborado por la Autora: **Veloz Aguirre Vanessa Paola**

En el proyecto de investigación se utilizará la técnica de la observación, la cual permite canalizar acciones que favorezcan a la organización, así mismo se realizará la encuesta, donde podremos recoger información en un tiempo relativamente breve y será de utilidad en el análisis de la identificación de la información que se genere.

Entrevista.- Es un intercambio de ideas y opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. Hace referencia a la comunicación que se constituye entre el entrevistador y el entrevistado. El objetivo de las entrevistas es obtener determinada información, ya sea de tipo personal o no.

Análisis de las supervisoras: Tienen una buena comunicación tanto en lo laboral como lo personal, cada 15 días (2 veces al mes) se realiza una evaluación donde se lleva a cabo nuevas estrategias para una mejor atención, así se notará la satisfacción del cliente para futuras ventas, y llevan a cabo las estrategias para la competencia.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población. Es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde la unidad de población posee una característica la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Tamayo y Tamayo, 1997)

Población

CATEGORÍA OCUPACIONAL	NÚMERO DE EMPLEADOS
VENTAS	19
SUPERVISORES	2
PRODUCCIÓN	4
ADMINISTRACIÓN	7
CHOFERES	3
TOTAL	35

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa Paola

Muestra. Es la que puede determinar la problemática, ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Tamayo y Tamayo (1997) afirman que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Para el desarrollo del problema objeto de estudio, se aplica el método de muestreo no estratificado intencional, porque la muestra en la investigación es finita.

Muestra

VENTAS	19
SUPERVISORES	2

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa Paola

La muestra a utilizar va a consistir de 19 vendedores de la empresa “Yukkita Express”, a quienes se les realizará encuestas, y a 2 supervisores, a quienes se les realizará entrevistas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de las encuestas que han sido diseñadas para los 19 empleados de “Yukkita Express”.

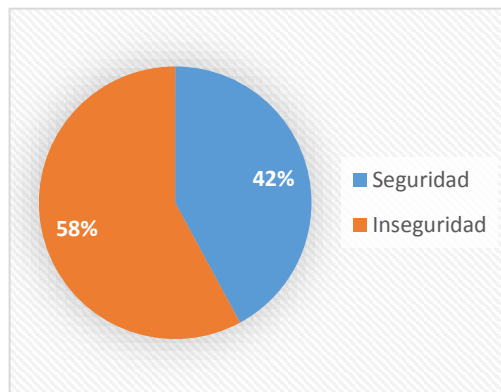
1.- El personal da una imagen de seguridad o inseguridad.

Tabla 4. Imagen

Seguridad	8
Inseguridad	11
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 2. Imagen



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 42% de los encuestados manifestaron que el personal da una imagen de seguridad, el 58% de los encuestados manifestaron que el personal da una imagen insegura.

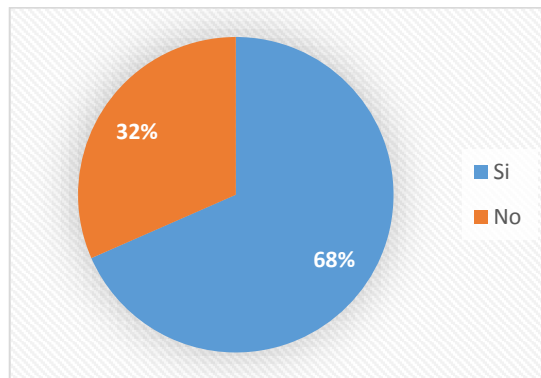
2.- Considera usted que el personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

Tabla 5. Personal

Si	13
No	6
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 3. Personal



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 68% de los encuestados manifestó que el personal sí está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar, un 32% de los encuestados manifestó que el personal no está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar.

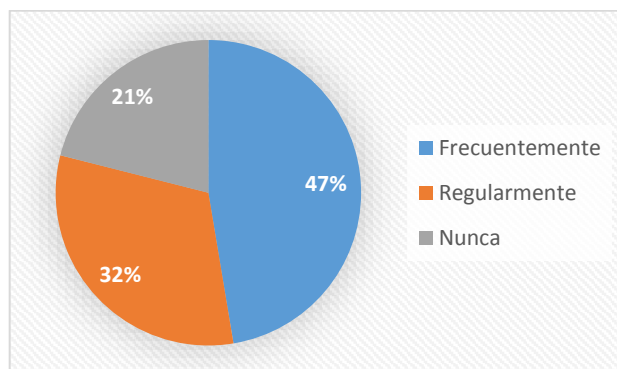
3.- El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los clientes.

Tabla 6. Necesidades

Frecuentemente	9
Regularmente	6
Nunca	4
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 4. Necesidades



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 47% de los encuestados manifestaron que frecuentemente el servicio da respuesta rápida, un 32% de los encuestados manifestaron que regularmente el servicio da respuesta rápida, un 21% de los encuestados manifestaron que nunca el servicio da respuesta rápida.

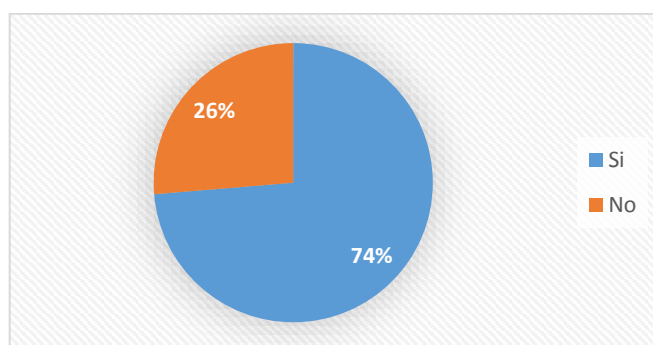
4.- El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como clientes.

Tabla 7. Servicio

Si	14
No	5
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 5. Servicio



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 74% de los encuestados manifestaron que el servicio sí se adapta perfectamente a sus necesidades, un 26% de los encuestados manifestaron que el servicio no se adapta perfectamente a sus necesidades.

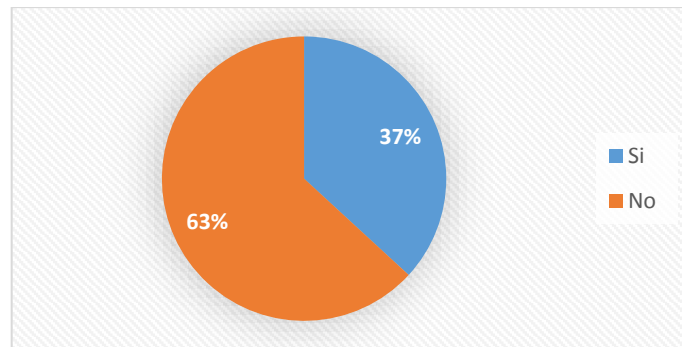
5.- El personal se muestra dispuesto a ayudar a los clientes.

Tabla 8. Clientes

Si	7
No	12
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 6. Clientes



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 37% de los encuestados manifestaron que el personal sí se muestra dispuesto a ayudar a los clientes, un 63% de los encuestados manifestó que el personal no se muestra dispuesto a ayudar a los clientes.

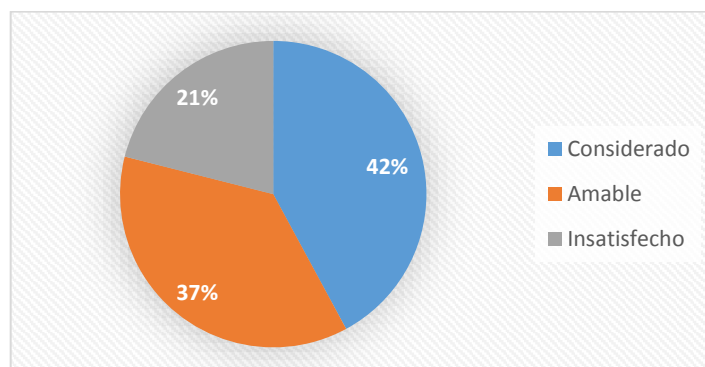
6.- ¿Cómo es el trato del personal hacia el cliente?

Tabla 9. Trato del personal

Considerado	8
Amable	7
Insatisfecho	4
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 7. Trato del personal



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 42% de los encuestados manifestaron que el trato hacia ellos es considerado, un 37% de los encuestados manifestaron que el trato hacia ellos es amable, un 21% de los encuestados manifestaron que el trato hacia ellos es insatisfecho.

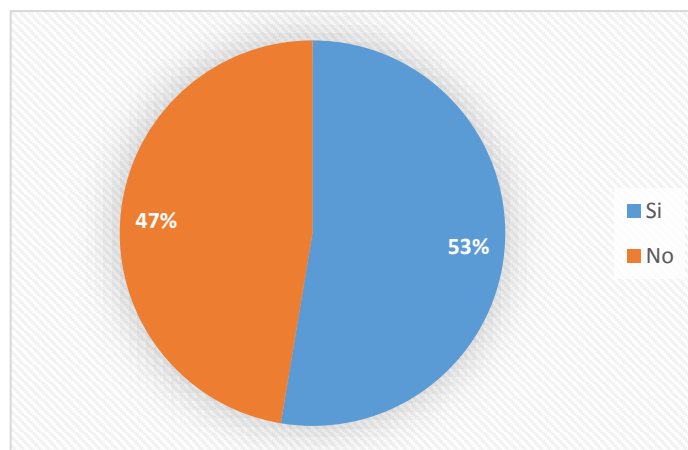
7.- Conozco las posibilidades que me ofrece el servicio.

Tabla 10. Posibilidades

Si	10
No	9
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 8. Posibilidades



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: Un 53% de los encuestados manifestaron que sí conoce las posibilidades que le ofrece el servicio, un 47% de los encuestados manifestaron que no conoce las posibilidades que le ofrece el servicio.

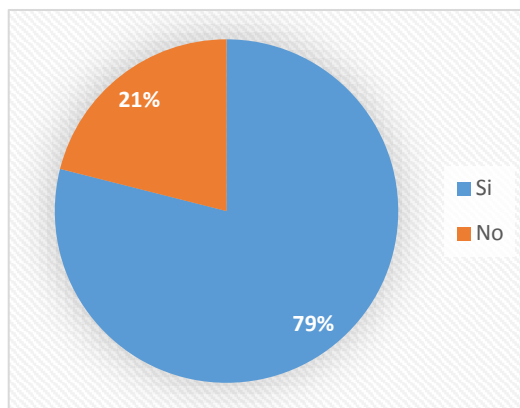
8.- Ha tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

Tabla 11. Recursos Materiales

Si	14
No	5
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 9. Recursos Materiales



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: un 79% de los encuestados manifestaron que sí ha podido comprobar material suficiente para llevar a cabo su trabajo, un 21% de los encuestados manifestaron que no ha podido comprobar material suficiente para llevar a cabo su trabajo.

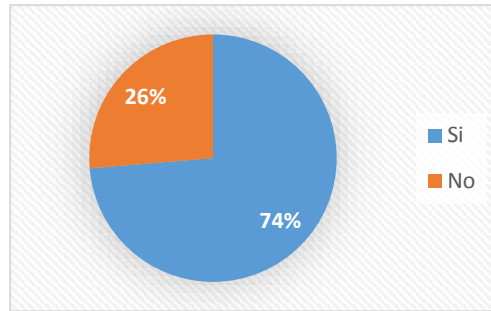
9.- Ha podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

Tabla 12. Programas

Si	15
No	4
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 10. Programas



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: un 74% de los encuestados manifestaron que sí tienen equipos adecuados para realizar su trabajo, un 26% de los encuestados manifestaron que no tienen equipos adecuados para realizar su trabajo.

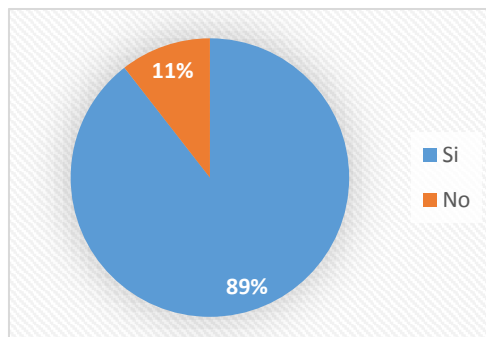
10.- ¿Usted cree que se deberían construir más sucursales, así facilitaría la compra?

Tabla 13. Sucursales

Si	17
No	2
Total	19

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Figura 11. Sucursales



Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

Análisis: un 89% de los encuestaron manifestaron que sí deberían de construir más sucursales, un 11% de los encuestados manifestaron que no deberían de construís más sucursales.

Respecto al análisis de las entrevistas a los dos supervisores se interpreta que tienen un alto desconocimiento de los resultados de ventas, porque la información que ellos dan no cuadra con los resultados de las ventas de los últimos tres años.

4.2. PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿COSTOS?
Implementación de un proceso de control En la empresa Yukkita Express	No cuenta con un sistema de control al momento de receptor sus pedidos	Mediante un sistema de computación	El 1 de noviembre del 2018	El departamento administrativo y el área financiera	En las instalaciones de la empresa Yukkita Express	\$2000
Capacitar a los supervisores de ventas	No mantienen buenas relaciones con los empleados	Charlas quincenales o mensuales	El 1 de noviembre del 2018	Departamento de Ventas	En las instalaciones de la empresa Yukkita Express	\$600

Implementar publicidades de los productos que ofrece la Empresa Yukkita Express	No cuentan con mayor clientela lo que dificulta la salida de los productos	Mediante volantes o promociones en la empresa	El 1 de noviembre del 2018	Departamento de Ventas	En las instalaciones de la empresa Yukkita Express	\$300
Concientizar el rendimiento de los vendedores	No brindan una buena atención al cliente	Otorgándoles bonos e incentivos por ser el mejor empleado del mes	El 1 de noviembre del 2018	Departamento de Ventas	En las instalaciones de la empresa Yukkita Express	\$200
TOTAL						\$3100

Elaborado por la Autora: Veloz Aguirre Vanessa

CONCLUSIONES

En la investigación realizada encontramos falencias en la empresa Yukkita Express, la cual se dedica a la venta de comidas rápidas.

Se logró fundamentar los aspectos teóricos sobre el proceso de control para que regulen adecuadamente los pedidos y mejore la atención, para dirigir a la empresa en relación a los productos que ofrece al mercado.

Se diagnosticaron los procesos de control para cada empleado y así los clientes estarán satisfechos con el servicio recibido por parte de los vendedores.

La propuesta será mejorar los procesos de control de la empresa Yukkita Express para la satisfacción de los clientes y así aumentar los ingresos por las ventas realizadas a cada cliente en donde estarán satisfechos con la atención brindada.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar un Proceso de control, el cual ayude a generar ingresos mediante el control adecuado que va a llevar la empresa de todos sus productos vendidos y de los que se encuentran en stock.

- ✓ Brindar capacitaciones a los vendedores para que mejoren la atención y brinden un servicio acogedor, para que la clientela no se pierda, sino más bien generen ingresos e incrementen los mismos.

- ✓ Implementar vallas publicitarias y volantes para que las personas conozcan lo que brinda Yukkita Express, y las ofertas o promociones se den a conocer al cliente.

- ✓ Capacitar a los empleados dos veces a la semana, incentivar al mejor vendedor del mes para que así se entusiasme y brinden una buena atención.

- ✓ Organizar charlas o salidas de integración para que todas las personas que trabajan en Yukkita Express se conozcan y mantengan un ambiente acogedor estable con cada uno de ellos, y no haya rivalidades.

Bibliografía

- ALAN, D. (1994). *MANUAL DE AMA PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE*. EDICIONES GRANICA S.A. .
- Amat. (1992). Que es el Proceso de Control.
- CRUELLES, C. P. (2015). *LA SUPERVISION EN LA ACCIÓN SOCIAL*. PUBLICACIONES URV.
- DOLORES FERNÁNDEZ VERDE, E. F. (2010). *COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE*. MADRID: EDICIONES PARANINFO, SA.
- GOSSO, F. (2008). *HIPER SATISFACCION DEL CLIENTE*. PANORAMA EDITORIAL S.A. .
- Hernandez. (2003).
- Jairo Hernán Solarte Garcés & Soraida Ibarra Anaya. (2011). *Historia del Control*.
- John, T. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente* . Díaz de Santos.
- Kleyman. (2009). Servicio AL Cliente.
- Labovitz. (1995). Cliente Interno.
- María Fernanda Velasco Enríquez. (2002). La Constitución . Mexico .
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la Investigación* . México : Limusa, Noriega Editores.
- Philip Kotler. (2002). satisfacción al cliente.
- Robbins. (2000). Procesos.
- Robbins, Stephen y De Cenzo. (1996). Fundamento de Administración, concepto y aplicación .
- Sadornil, D. d. (2013). *Diccionario-Glosario de Metodología de la Investigación Social*. Madrid: Edición digital .
- Sonora, I. T. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. *EL BUZON DE PACIOLI*.
- Tamayo y Tamayo. (1997). Qué es la Población y Muestra.

Vavra, T. G. (2002). *COMO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE*.
FC EDITORIAL .

Anexos

ENTREVISTA REALIZADA A LOS SUPERVISORES DE LA EMPRESA YUKKITA EXPRESS.

1.- ¿Cómo y con qué frecuencia evalúa Ud. el desempeño de su equipo?

Lo realizamos cada 15 días, 2 veces al mes para verificar el desempeño de nuestro personal.

2.- Para la formulación de las estrategias comerciales, ¿ha participado proactivamente su equipo de trabajo? ¿Aplican éstas estrategias? ¿Las innovan?

Sí, mi equipo de trabajo siempre está pendiente de nuestras estrategias, por ende participa y lleva a cabo lo aprendido hacia nuestros clientes para mejorar nuestras ventas.

3.- ¿Qué tan satisfechos están sus clientes?

Mediante la escasa concurrencia vista, tanto física como monetaria, les diría que es totalmente desagradable porque parece que no brindamos un excelente servicio para que así vuelvan y se sientan satisfechos a la hora de realizar la compra, pero los resultados son otros.

4.- ¿Cuáles son los productos que más se comercializan en esta área de negocio?

Estamos enfocados con nuestra marca Yukkita Express: pan de yuca, yogurt, empanadas, etc., y tenemos nuevos proyectos que pronto saldrán al mercado.

5.- ¿Cómo considera el posicionamiento de Yukkita Express actualmente en el mercado, respecto a la competencia?

Sabemos que hay mucha competencia, pero sin embargo nuestras estrategias son únicas, competimos trabajando y nuestros clientes cada vez son más, es nuestra mejor arma para estar a un nivel totalmente alto.

6.- ¿Cómo es la interacción existente entre el área de operación y el área comercial?

Son muy facilitadores, existe una interacción muy buena, conllevamos lo aprendido en cada capacitación brindada para un servicio excelente.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el proceso de control en la empresa Yukkita Express”** y problema de investigación: **Limitados procesos de control, generan insatisfacción de los clientes de la isla de comidas en la empresa Yukkita Expres, de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2017**, presentado por Vanessa Paola Veloz Aguirre, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Vanessa Paola Veloz Aguirre



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vanessa Paola Veloz Aguirre, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para el proceso de control en la empresa Yukkita Express**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Vanessa Paola Veloz Aguirre

Vanessa Paola Veloz Aguirre

No. de cédula: 0926623620



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-007-000012133



20190901047D00301

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901047D00301

Ante mí, NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO de la NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA , comparece(n) VANESSA PAOLA VELOZ AGUIRRE portador(a) de CÉDULA 0926623620 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 2 DE FEBRERO DEL 2019, (13:19).

VANESSA PAOLA VELOZ AGUIRRE
CÉDULA: 0926623620

NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO
NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0926623620

Nombres del ciudadano: VELOZ AGUIRRE VANESSA PAOLA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 28 DE AGOSTO DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ROBERTO ULISES VELOZ SALINAS

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MARITZA ELVIRA AGUIRRE SANCHEZ

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 3 DE FEBRERO DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 2 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Número de certificado: 197-194-80162



197-194-80162

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0926623620
Nombre: VELOZ AGUIRRE VANESSA PAOLA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 2 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 195-194-80163



195-194-80163



NO

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.*

Luis Alberto Akatep Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados. Usted debe traer la primera página del Urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT

