



INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

TEMA:

PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA PARA LA ADMINISTRACIÓN
EFICIENTE EN LA EMPRESA R 'IMPACA

AUTORA:

Amezaga Paredes Adriana de Jesús

TUTOR:

VÍCTOR L. YAMBAY DELGADO, Ms.C

GUAYAQUIL – ECUADOR

2017

DEDICATORIA

Dedico este proyecto realizado con tanto esfuerzo a mis Padres y en quienes aceptaron, comprendieron y me apoyaron todo el tiempo dedicado a prepararme profesionalmente. También dedico a todos mis maestros, compañeros que compartieron momentos alegres en las aulas de esta institución.

Amezaga Paredes Adriana de Jesús

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme iluminado en estos años de estudios ,a mis padres ,por darme la motivación y ser mis soportes incondicionales día a día, a mi familia por brindarme su cariño, a mi novio por su aliento y constante apoyo moral, a mis compañeros de aula que compartimos vivencias, experiencias en horas de clases y en excursiones, a los maestros del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología que nos enseñaron y dedicaron su tiempo en las aulas, a mi tutor de proyecto de grado que me orientó a desarrollar dicho proyecto con serenidad.

Amezaga Paredes Adriana de Jesús



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de Mejora Continua para la Administración Eficiente en la empresa R'impaca**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a **¿Cómo incide la Administración Eficiente en la satisfacción del cliente en la empresa R” IMPACA a partir del periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Tutor: VÌCTOR L.YAMBAY DELGADO, MSc

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
CEGESCIT

Firma

URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: adriana - urkund.docx (D33746804)
Submitted: 12/13/2017 5:04:00 PM
Submitted By: ladya_90@hotmail.com
Significance: 13 %

Sources included in the report:

TESIS DAVID SALVADOR ULTIMO 01-05-2017 REVISION.docx (D27755838)
GRAMATOLOGIA 2.docx (D30371665)
TESIS ANITA GRANIZO VAGAS.docx (D28757615)
<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
<http://posgrado.frba.utn.edu.ar/prod-cient/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/429/1/T-ULVR-0386.pdf>

Instances where selected sources appear:

19



**IINSTITUTO 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 continua para la Administración Eficiente de la
empresa R 'impaca.

Autora: Adriana de Jesús Amezaga Paredes

Tutor: Víctor L. Yambay Delgado, Ms.C

RESUMEN

La realización del presente trabajo de titulación es realizada en mención al tema de la administración general de la empresa R"Impaca que se encuentra ubicada en el cantón Guayaquil

La empresa R" Impaca se ve afectada en el manejo del servicio al cliente, el personal requiere de un conjunto sistematizado de herramientas para lograr la máxima eficiencia en la forma de estructurar y operar los procesos administrativos, debido a esto se establecerá una propuesta de **Mejora Continua** a la situación actual de la empresa.

Planificar

Hacer

Verificar

Actuar



**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 Continua para la Administración Eficiente de la
empresa R "Impaca

Autora: Adriana de Jesús Amezaga Paredes

Tutor: Víctor L. Yambay Delgado Ms.C

ABSTRACT

The realization of the present title work is done in reference to the subject of the general administration of the company R "Impaca which is located in the Guayaquil canton. The company R "Impaca is affected in the management of customer service, the staff requires a systematized set of tools to achieve maximum efficiency in the way of structuring and operating administrative processes, due to this a proposal for Improvement will be established. Continues to the current situation of the company.

Plan

Do

Check

Act

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	v
URKUND.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPITULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2. SITUACIÓN CONFLICTO	2
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.4. FORMULACIÓN DE PROBLEMA.....	3
1.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	3
1.6. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.8. JUSTIFICACIÓN	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO	6
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6
2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES	6
2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.4. FUNDAMENDACION LEGAL	12
2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:	15
2.6. GLOSARIO DE TERMINOS	16
CAPITULO III.....	17
3. METODOLOGÍA	17
3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	17
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19

3.3. TÉCNICAS Y HERRAMIENTA A UTILIZAR EN EL PROYECTO	22
CAPÍTULO IV	23
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	23
ANALISIS DE LA ENTREVISTA APLICADAS A LOS TRABAJADORES.	29
PLAN DE MEJORA.....	30
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	37

IIINDICE DE TABLA

TABLA 1. PLANILLAS DE TRABAJADORES.....	18
TABLA 2. GENERO.....	23
TABLA 3. EDAD	24
TABLA 4. NIVEL DE EDUCACION	24
TABLA 5. CALIFICACION DEL PERSONAL.....	25
TABLA 6. ATENCION DE SOLICITUDES	26
TABLA 7. ATENCION AL CLIENTE	26
TABLA 8. ATENCION AL CLIENTE	27
TABLA 9. ATENCION AL CLIENTE	28

INDICE DE GRAFICO

GRÁFICO 2: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	18
GRÁFICO 3: GENERO	23
GRÁFICO 4: EDAD.....	24
GRÁFICO 5: EDAD.....	25
GRÁFICO 6: CALIFICACION DEL PERSONAL	25
GRÁFICO 7: ATENCION DE SOLICITUDES.....	26
GRÁFICO 8: ATENCION AL CLIENTE	27
GRÁFICO 9: ATENCION AL CLIENTE	27
GRÁFICO 10: ATENCION AL CLIENTE.....	28

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La administración por procesos es la guía de los diferentes métodos de manejo empresarial. Por lo cual (Dessler, 2001) sostiene que; la administración del personal guarda una relación directa con las políticas y las practicas establecidas en la empresa que son llevadas a cabo.

Por lo cual la misma busca establecer una mejora en todos los niveles de producción y servicio desde la correcta planificación y la ejecución de los diferentes procesos ya que teóricamente está enfocada en la eficiencia y la eficacia para la realización de las tareas en todas las áreas de la empresa.

En la actualidad ayuda a ordenar los sistemas y políticas de los diferentes departamentos de la organización para la guía del cumplimiento de las mismas, por lo cual se espera obtener diferentes resultados.

Un concepto neto sostiene que la Administración del personal constituye la especialidad que tiene por objeto administrar la cultura laboral; según; (Poblet, 2007) existiendo otras definiciones al respecto, tales como la:

- Es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales.
- Es la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una empresa para alcanzar los objetivos de ambas partes.

- Es la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

El servicio al cliente que se brinda en las empresas debe mantener protocolos de servicios para la satisfacción total de los clientes. Por consiguiente, es importante especificar que el servicio al cliente es importante para que se refleje en los procesos internos y externos para lograr la rentabilidad esperada en la organización, ya sea pequeñas, mediana empresas, multinacionales entre otras.

La fidelización de sus clientes, con el contacto comunicacional en medios tradicionales y no tradicionales con el objetivo de otorgar la correcta información a los clientes, por tal razón en el presente proyecto vamos a desarrollar una mejora en la administración del personal.

1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

La empresa R” IMPACA opera actualmente ofreciendo a sus diferentes clientes una alta gama de diferentes lentes de todas las clases, La empresa ya tiene años en el mercado de los lentes en la ciudad de Guayaquil.

La administración del personal no está teniendo un adecuado ambiente de trabajo ya que están existiendo varios factores como la frustración, hostilidad y la ansiedad debido a que los trabajadores expresan una presión grupal, por lo cual se evidencia una baja energía productiva, en las labores diarias también se conoce que existe una fricción en la comunicación entre los diferentes empleados de la empresa.

En base a la situación del enfoque del problema se presentará el problema a continuación:

- Los trabajadores no cuentan con una organización correcta en su trabajo para atender a los clientes lo que genera que no brinde un buen servicio al cliente.
- No existen indicadores de calificación del servicio que la otorga la empresa.

Esta consecuencia ha generado que el trabajador no tenga una administración eficiente de sus obligaciones laborales y cumplimiento de su trabajo diario.

1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administración de empresa

Área: Atención al cliente

Aspecto: Calidad

Periodo: 2017

1.4. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

¿Cómo incide la Mejora Continua en la Administración Eficiente del personal actual de la empresa R-IMPACA a partir del periodo 2017?

1.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Mejora Continua.

VARIABLE DEPENDIENTE:

- Administración Eficiente

1.6. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

DELIMITADO:

En la empresa se identificó problemas y debilidades que presenta en el manejo del área administrativa, que afecta a los clientes y los colaboradores de la empresa desde la fecha del 2016.

CLARO:

Desarrollará un plan estratégico que busca mejorar la administración por medio de misión, visión y objetivos para de esta manera lograr alcanzar las metas.

CONCRETO:

El trabajo es concreto debido a que determinara un plan estratégico para lograr una administración eficiente el mismo que busca lograr los beneficios esperado al momento de aplicar el proyecto.

ORIGINAL:

El trabajo es original debido a que se convierte en el primero en ser aplicado a la empresa.

EVIDENTE:

Es evidente porque se identificará en la empresa las debilidades o falencia por las inexistencias de los procesos administrativos para convertirlos en fortaleza.

RELEVANTE:

El trabajo es relevante porque establecerá un plan de mejoras necesarias en la administración de los recursos de la empresa con el fin de optimizar los beneficios personales y organizacionales.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Determinar acciones de mejora continua en la administración eficiente del personal para lograr una adecuada satisfacción al cliente en la empresa RIMPACA a partir del 2017 – 2018.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos de la administración eficiente y la mejora continua en las organizaciones.
- Evaluar e identificar los procesos que generan varias falencias en la dirección del personal.

- Proponer un plan de mejora continua para la correcta administración del personal para la atención al cliente.

1.8. JUSTIFICACIÓN

La eficiente administración del capital de trabajo, como estrategia para lograr la operatividad de las Pymes y su permanencia en el tiempo. El capital de trabajo es el efectivo mínimo que toda empresa necesita para ejecutar con normalidad sus actividades operativas. Una gestión adecuada del mismo, permite contar con liquidez necesaria para cubrir las obligaciones de corto plazo, como resultado de la eficiente aplicación del ciclo de conversión del efectivo.

Es importante que las empresas se preocupen por el trato a los clientes actuales y potenciales para establecer lazos duraderos en las compras, recompra de los productos para así garantizar la compra de su producto por un tiempo definido.

Para esto, se aplicó una metodología de análisis documental tomando como referencia fuentes secundarias de investigación, tales como libros y artículos científicos. A partir de lo anterior, se analizó los fundamentos teóricos del capital de trabajo, administración eficiente al personal, servicio al cliente y una revisión de investigaciones sobre la administración del capital de trabajo en Pymes latinoamericanas.

Como resultado se determinó que el capital de trabajo es tener un clima laboral bueno para que el colaborador se sienta a gusto en su trabajo y puede ejercer su trabajo con atención y dedicarle tiempo. Por otro lado, existen algunos métodos de cálculo para estimar el capital de trabajo, cada uno tiene sus características esenciales y su aplicación, dependen de la actividad a la que se dedique la entidad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

R'IMPACA tiene varios años de funcionamiento. Ofrece productos para la imagen personal, está ubicado en la ciudad de Guayaquil y en la actualidad en la ciudad de Machala. Nuestro compromiso es complacer a nuestros más exigentes clientes.

Somos especialistas en la venta de una gran variedad de gafas para hombres y mujeres, contamos con una variedad de modelos, cuidadosamente seleccionados en China, fusionando la calidad y la calidez en el servicio y productos que entregamos. Éstos últimos personalizados, van de la mano con sus demandas

R'IMPACA, Ofrece cada día sus clientes los mejores productos, con alcance al posicionamiento en el mercado, promoviendo en su filosofía como el más competitivo importador de accesorios de imagen personal, en que el producto estrella son las gafas para los clientes más exigentes de la ciudad de Guayaquil y actualmente de Machala y su zona de influencia.

2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES

La Mejora Continua no solo tiene sentido para una empresa de producción, ventas o administración, sino que también en empresas que prestan servicios es perfectamente válida y ventajosa principalmente porque si tienes un sistema de

mejora Continua (al ser un sistema, quiere decir que es algo establecido y conocido por todos en la empresa donde se está aplicando) entonces tienes las siguientes características:

Un proceso documentado. Esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez. Algún tipo de sistema de medición que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión)

Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo.

Viéndolo desde este punto de vista, una de las principales ventajas de tener un sistema establecido de Mejora Continua es que todas las personas que participan en el proceso tienen capacidad de opinar y proponer mejoras lo que hace que se identifiquen más con su trabajo y además se tiene la garantía que la fuente de información es de primera mano ya que quien plantea el problema y propone la mejora conoce el proceso y lo realiza todos los días. A continuación de tálamos algunos temas que valida nuestra filosofía de mejora la atención al cliente interno para lograr una mejora en la productividad.

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA ADMINISTRATIVA PARA LOS DEPARTAMENTOS DE COMPRA, LOGISTICA Y RECURSOS HUMANOS, DE LA EMPRESA BUZCA S.A., EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

AUTORA: Susan De La Rosa & Anderson Arregoces

AÑO: Marzo 2015.

LINK:(Arregoces, 2015)

<http://jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

Los componentes de la administración eficiente, empiezan con las entradas que son materias primas, recurso humano, financiero e información, éstas se complementan con actividades tanto gerenciales como logísticas, que se

conjugan conteniendo salidas de logística, que son todas las características y beneficios obtenidos por un buen manejo logístico.

La gestión administrativa emerge como la base que fundamenta la eficiencia y eficacia que se puede lograr en toda organización, puesto que gracias a esta se facilita lograr todos los objetivos organizacionales. En cada departamento que conforma la empresa, se debe implementar un proceso administrativo que permita y facilite integrar el recurso humano para lograr tenerlo a disposición de las necesidades de las organizaciones, pero antes de esto se debe iniciar por cumplir con las obligaciones que se tienen frente al personal que se encuentra laborando en cada uno de los niveles tanto operativos como administrativos.

METODOLOGÍA PARA LA MEJOR ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DEL TALENTO HUMANO EN LA GESTIÓN DE VENTA EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN ETAPA DE MADURACIÓN

AUTOR: Adrián Broggi

AÑO: Diciembre 2010

LINK: (Broggi, 2010) <http://posgrado.frba.utn.edu.ar/prod-cient/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>

Las personas encargadas de la atención al cliente, deben conocer e indagar sobre sus necesidades a fin de mejorar continuamente los procesos que nos lleven superar a la competencia con innovaciones en los servicios brindados.

El talento humano es un activo esencial en las empresas, debido a que favorecen con las mejoras de procesos e innovaciones que hacen que la empresa sea competitiva. Cuando las empresas dejan de orientarse en el progreso y la mejora continua de sus recursos, fácilmente entran en la fase del declive.

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL ÁREA COMERCIAL E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA LA EMPRESA CAMPOSANTOS DEL ECUADOR S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

AUTOR: Noboa S.-Castro V.

AÑO: Diciembre 2015.

LINK: (; Veronica, 2015) <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/429/1/T-ULVR-0386.pdf>

Los parámetros investigativos que se utilizan en el desarrollo del proyecto son:

- **Administración Estratégica con enfoque al Talento Humano y**
- **Operativo y la Responsabilidad Social y Empresarial.**

2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las bases teóricas que conforman esta investigación permiten fortalecer la importancia que tiene esta investigación en relación a la atención al cliente y la satisfacción de los mismos en relación a la mejoría de la atención a los clientes. Para lo cual se consideran conceptos o teorías expuestas por varios autores que pueden ser útiles para el desarrollo de la propuesta.

El Ciclo PDCA también es conocido como "Círculo de Deming", ya que fue el **Dr. Williams Edwards Deming** uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso (Calidad y Gestion, 2010).

Basado en un concepto ideado por **Walter A. Shewhart**, el Ciclo PDCA constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad (ISO 9000), medio ambiente (ISO 14000), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18000), o inocuidad alimentaria (ISO 22000) (Calidad y Gestion, 2010).

Kaizen (ingeniería industrial) surgió entonces como una filosofía sinérgica que integraba la capacidad de respuesta de todos los perfiles, para así afrontar los desafíos que se planteaban cotidianamente, además, al ser necesario no solo restablecer el tejido económico, sino social, este se convirtió en un estilo de vida, lo cual generó un cambio cultural que repercutió en el desempeño productivo de los japoneses, razón por la cual autores como Masaaki Imai, consideran al **Kaizen como la clave de la ventaja competitiva japonesa** (Salazar, 2016).

CONCEPTOS BÁSICOS DE MEJORA CONTINUA.

MEJORAR EL PRODUCTO O SERVICIO

La cultura empresarial debe orientarse a proporcionar objetivos y metas a las organizaciones. Esta perspectiva le da a la organización una perspectiva en el largo plazo.

La mejora constante del proceso

Es imprescindible lograr un mejoramiento conocer la percepción de los consumidores, los vendedores o proveedores.

Liderazgo

Involucra los conocimientos, la buena comunicación, las habilidades interpersonales. Todas las personas pueden y deben ser líderes. Los líderes eliminan las barreras que imposibilitan al personal alcanzar su nivel óptimo de rendimiento.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

Un excelente servicio de calidad debe contar con las siguientes características:

- Servir para orientado al servicio diseñado.
- Enfocarse a la solución de necesidades
- Proporcionar la satisfacción de necesidades.

Existen otras habilidades necesarias, especialmente para aquellos que mantienen contacto directo con los clientes, estas son:

- Formalidad: Se relaciona a la capacidad para comprometerse con seriedad e integridad.
- Iniciativa: Significa ser activo y dinámico para actuar y ofrecer soluciones y respuestas rápidas a los problemas.
- Ambición: Tener aspiraciones encaminadas a la superación para mejorar y crecer.
- Autodominio: Capacidad para controlar las emociones.
- Disposición de servicio: Atender, ayudar y asesorar al cliente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Está estrechamente ligado al servicio de calidad. Esto ayuda a las organizaciones a competir para aumentar sus ventas y obtener la lealtad de los clientes.

Los expertos en calidad están de acuerdo en dos ideas básicas que son:

Calidad implica cumplir con los intereses de los clientes: esto significa que la empresa que logra satisfacer mejor a sus clientes, la mayoría de las veces se adueña del mercado.

Calidad y satisfacción del cliente son responsabilidad de los dueños de negocio y debe estar en primer lugar entre sus diversas actividades. Un dueño de negocio, un director general, la alta gerencia, son responsables de establecer estándares de calidad y persuadir a toda la organización acerca de la importancia de lograr satisfacer al cliente.

La alta gerencia puede hacer que las cosas sucedan para esto es necesario e importante:

- Formar equipos orientados a resolver los problemas.
- Eliminar barreras de comunicación entre las personas y los grupos de trabajo de la organización.
- Escuchar activamente las proposiciones de los empleados que permitan incrementar la calidad del servicio.
- Proporcionar a los colaboradores los conocimientos, herramientas y equipo necesario para el desarrollo de trabajo d la mejor forma posible y, además reconocer cuando un trabajo se encuentra bien hecho.

Tácticas para lograr un buen servicio y satisfacción del cliente

1. Incentivar que el cliente regrese
2. Ofrecer ofertas
3. Tomar en consideración el tiempo de espera del cliente
4. Cuidar que las instalaciones se mantengan óptimas condiciones.

2.4. FUNDAMENDACION LEGAL

Según el artículo 143 de la Ley de (Compañías, 1999), se define que:

Compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas. (p.125)

Según los artículos 52, 53, 54, 55 hacen referencia que los producto o servicios que elabora la empresa deben otorgar los mejores servicios a sus clientes, usuarios para una atención adecuada y tengan toda la libertad de elegir la compra de sus servicios, en donde la función de la empresa será satisfacerlo a cambio del servicio teniendo como ventaja un buen volumen de ventas y el reconocimiento de la marca.

PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS.

De acuerdo a la (Constitucion del Ecuador, 2008) nos señala los siguientes artículos que están amparados los clientes:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y

penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Ponemos también como referencia de la (Constitucion del Ecuador, 2008) artículo 385 que nos indica que a través de esta ley las empresas actualmente constan con tecnología de punta para así proveer constante innovación en los productos o servicios que elaboran, mejorando en su difusión publicitaria promocional de cada uno de sus servicios, que gracias al avance de la tecnología hoy en día se puede vender rápidamente el servicio a través de esta herramienta llamada las redes sociales.

Cuando se inicia un negocio se requiere de la obtención de ciertos requisitos legales en los cuales son:

- Registro Único de Contribuyente
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos
- Patente Municipal
- Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud.
- Se detalla el procedimiento para obtener cada uno de los documentos mencionados.

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE.

Es obligatorio para todas las empresas pymes que tengan un monto de facturación mayor a 100.000 dólares americanos de llevar una contabilidad y acudir a las instalaciones del Servicio de Rentas Internas a obtener el Registro Único de Contribuyente (RUC). El trámite no tiene costo alguno y se deben adjuntar los siguientes documentos:

- Original y copia de la cédula de identidad o de ciudadanía.

- Presentación del certificado de votación del último proceso electoral.
- Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos:
- Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, o consumo de agua potable a nombre del contribuyente, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de realización del trámite.
- Pago del servicio de TV por cable, telefonía celular o estados de cuenta a nombre del contribuyente.
- Comprobante del pago del impuesto predial del año actual o del año inmediatamente anterior.
- Copia del contrato de arrendamiento legalizado o con el sello del juzgado de inquilinato vigente a la fecha de inscripción. (Servicios de Rentas Internas, 2013)

La empresa R'IMPACA S.A cuenta con el Registro Único del Contribuyente con N° 0923999635001 a nombre de Segundo Patricio Paucar Vivanco que su actividad económica venta al por menor de accesorios de vestir en establecimientos especializados con inicio de actividad económica 23-01-2006

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DEL CUERPO DE BOMBEROS.

En segundo lugar, se debe obtener el Permiso Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. Este es otorgado después de que el organismo realice la debida inspección en la que se debe constatar que las instalaciones sean adecuadas y que cuenten con los extintores de incendios requeridos según las dimensiones y la distribución física del establecimiento. Para la obtención del Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia completa del RUC (Registro Único de Contribuyente) donde conste el establecimiento con su respectiva dirección y actividad.
- Original y copia de la factura actualizada de compra o recarga del extintor, la capacidad del extintor va en relación con la actividad y área del establecimiento (mínimo 5 libras).

REGISTRO DE PATENTE MUNICIPAL

Ordenanza que reglamenta la determinación, administración, control y recaudación del impuesto a la patente municipal a las actividades comerciales, industriales y cualquiera de orden económico que realice en el cantón Guayaquil.

- Copia de RUC actualizado
- Balance de ejercicio económico del año anterior certificado por la Superintendencia de Compañías
- Recibo de pago del 1.5 x mil a la municipalidad de Duran al día
- Recibo de pago de los predios urbanos al día
- Permiso de Cuerpo de Bomberos Municipal del año que tramita la patente
- Además, todos los documentos y anexos que el Departamento de Rentas solicite para realizar la respectiva liquidación del impuesto.
- Formulario de declaración de patente firmado y sellado por el contribuyente.
- Luego de haberse cumplido con los requisitos se prosigue a presentarlos en el departamento de rentas para la realización de la inspección, la cual se lleva a cabo en los 7 días posteriores. Una vez que se haya realizada, dicho inspector emitirá un informe otorgando el respectivo permiso.

2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

VARIABLE DEPENDIENTE

- **Mejora Continua**

Depende del conocimiento de hacia dónde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar, esto se realiza formulando las preguntas correctas, recolectando datos útiles en forma continua y luego aplicando los datos para tomar decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o que iniciativas deben ser sostenidas. El objetivo de una cultura de mejora continua, es por lo tanto apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño (Guerra Lopez, 2007, pág. 193)

VARIABLE INDEPENDIENTE

- **Administración Eficiente**

La eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

2.6. GLOSARIO DE TERMINOS

Satisfacción: Se refiere al sentimiento de placer o bienestar que el cliente consigue después de haber cubierto adecuadamente una necesidad.

Cliente: Es toda persona que compra o contrata nuestros productos o servicios, con el propósito de satisfacer una necesidad. Los clientes son la razón más relevante para las empresas, pues, por ellos las actividades empresariales son sustentables.

Calidad: se refiere a la excelencia de algo o de alguien, en nuestro caso se oriente a la superioridad de los productos.

Insatisfacción: Demuestra el nivel o grado de desencanto de un cliente cuando un producto o servicio no cumple con sus expectativas, esto produce frustración.

Quejas: Reclamo o protesta que realiza un cliente debido a su inconformidad o desacuerdo sobre un producto o servicio.

Eficiencia: Significa lograr metas con la utilización de la menor cantidad de recursos.

Eficacia: Es la capacidad de hacer las cosas bien, se refiere a cumplir objetivos.

Rentabilidad: Se refiera a los beneficios logrados en determinadas operaciones sean estas inversiones, venta, etc. suele expresarse en porcentaje.

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Mejora continua: Se orienta en el progreso constante de productos, procesos y servicios.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

R" IIMPACA, es una empresa conformada por dos administradores y colaboradores, desarrollando actividades de venta de artículos sovereigns de imagen personal para caballeros, damas, adultos mayores y público en general.

Objeto social

Ofrece productos de alta calidad, tratando de cumplir con los estándares de atención al cliente más demandante, manteniendo sus precios accesibles sin que acarree impacto en la economía del cliente.

Misión

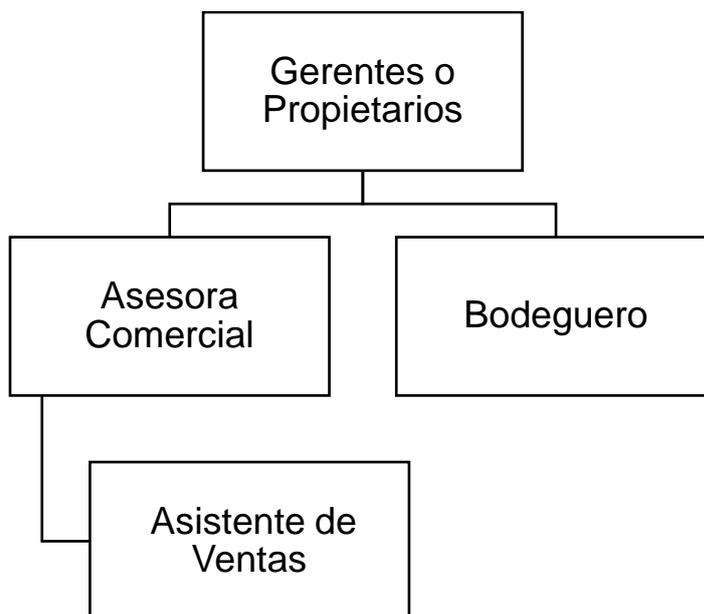
Nos esforzamos por ofrecer productos para la imagen personal a la comunidad guayaquileña, con servicios de excelencia en beneficios a los gerentes accionistas, clientes internos y sin duda lo más importante los clientes externos.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado en la venta de accesorios para la imagen personal y convertirnos en una importadora con mayor cobertura nacional.

Estructura organizativa

Gráfico 1: Organigrama de la empresa



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

PLANILLA DE TRABAJADORES

Tabla 1. Planillas de trabajadores

NÓMINA			
NOMBRE	CARGO	TIEMPO LABORAL	JORNADA
-Luis Ponte Monteses -Sofía Borja Tomalá	• Gerentes y Propietarios	13	LUN - VIE
Amezaga Paredes Adriana	• Asesora Comercial	5	TODOS LOS DIAS
Albán Jurado Emilio	• Asistente de Ventas	1	
Roberto Cajas Marín		3	

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Clientes, proveedores

- Dueños de Bazares
- Papelerías
- Comerciantes informales
- Sung Yogu empresa China

Competidores más importantes.

- Mayoristas de Bahía dedicados a la venta de souvenirs
- Artextrading
- Abanicos Garcías S.L.

Principales productos

- Gafas
- Corta uñas
- Armazón para lentes

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

La empresa R"IMPACA, actualmente ofrece a sus diferentes clientes diferentes tipos de lentes de todas las marcas, la empresa tiene ocho años en el mercado de ciudad de Guayaquil.

Las administraciones del personal tienen un adecuado ambiente de trabajo debido a varios factores como: la frustración, hostilidad y la ansiedad porque los trabajadores expresan una presión grupal, por lo cual se evidencia una baja productividad, también existe fricción en la comunicación entre los diferentes empleados de la empresa.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Con el objetivo de proponer y ejecutar la designación de un plan de Mejora Continua para la Administración Eficiente en la atención al cliente, aplicaremos diferentes métodos de investigación de acuerdo a lo requerido.

MÉTODO DESCRIPTIVO

Los estudios descriptivos se orientan en especificar características y variables del caso de estudio, los aspectos de mejora continua que permitirán potencializar las ventas y fidelizar a nuestra clientela.

MÉTODO EXPLICATIVO

El método explicativo está dirigido al análisis de las causas y efectos de los problemas y sub problemas en la deserción de nuestros clientes por la administración no eficiente de nuestros colaboradores

MÉTODO CORRELACIONAL

La investigación correlacional tiene como propósito demostrar la relación entre las variables de la investigación.

El método de investigación correlacional asocia la variable independiente que es la mejora continua con la dependiente que es la administración eficiente, mediante un patrón predecible para un grupo o población.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Conjunto de elementos con características comunes que pueden formar parte de un universo. (Morán, 2010)

SONDEO

Es el procedimiento y el resultado de sondear, lo cual se refiere en indagar o encuestas que se llevan a cabo para obtener un primer panorama acerca de algún tema en particular.

ENCUESTA

(Torres, M., Paz, K., & Salazar, F., 2006) Indica las siguientes técnicas de muestreo:

- Muestreo probabilístico, todos los individuos o elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra extraída, asegurándonos la representatividad de la misma.

- Muestreo no probabilístico, por su parte, los elementos de la muestra se seleccionan siguiendo criterios determinados siempre procurando la representatividad de la muestra.
- El error Muestral siempre se comete ya que existe una pérdida de la representatividad al momento se escoger los elementos de la muestra.

MUESTRA: Según Malhotra (2009) Es un grupo representativo de la población que demarca rigurosamente, la porción escogida, el estudio procura que los resultados hallados en las muestras logren representar al total de la población, también la muestra debe ser descriptivamente específica.

TIPO DE MUESTRA

Para nuestro tema el tipo de muestra es probabilística consiste en los que todos los individuos tienen la misma oportunidad de intervenir en la investigación y ser elegidos para formar parte de una muestra, todas las posibles muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas

MUESTRA REPRESENTATIVA

Según. Lema (2004) nos comenta que: “La muestra de la investigación es de tipo representativa, cuando están compuestas por una variedad de secciones que las transformen en mini universos.”

MUESTRA NO PROBABILÍSTICA

Toma de decisiones del investigador o de un grupo de personas, las muestras se toman por selección subjetiva y su tendencia es sesgada. Se niega la probabilidad de un elemento a formar parte de la muestra. Se hace participar de manera arbitraria a la persona con criterio subjetivo. (Morán, 2010).

3.3. TÉCNICAS Y HERRAMIENTA A UTILIZAR EN EL PROYECTO

Las técnicas que usamos para el desarrollo del proyecto son: La entrevista y la encuesta.

LA ENTREVISTA

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuente de información. La entrevista se realiza con un cuestionario que puede ser flexible, su propósito es obtener información espontánea y abierta. Nos ayuda a profundizar información de interés para el estudio. (Bernal, 2006).

La entrevistadora aborda algunas variables que son los indicadores que nos ayudarán a medir las necesidades de R"Impaca.

TIPOS DE PREGUNTAS

El encargado de la investigación debe seleccionar preguntas precisas, fáciles y rápidas de entender para que el entrevistado pueda contestar sin ninguna dificultad, según el grado de responsabilidad y de acuerdo a la naturaleza de la investigación, hay que considerar el nivel de experiencia y educación de las personas que van a responder el cuestionario.

En el presente proyecto se va realizar un estudio cuantitativo y cualitativo para efectuar el plan de mejora en la Administración Eficiente en la empresa R'impaca se empleara un muestreo no probabilístico a conveniencia en el cual se seleccionar a los individuos utilizando la técnica del sondeo aplicando un cuestionario para el levantamiento de información en donde el investigador utiliza su muestra los clientes que visitan el local tomando una población de 50 personas y una entrevista a profundidad al cliente interno para conocer sus problemática y brindar una pronta solución.

CAPÍTULO IV

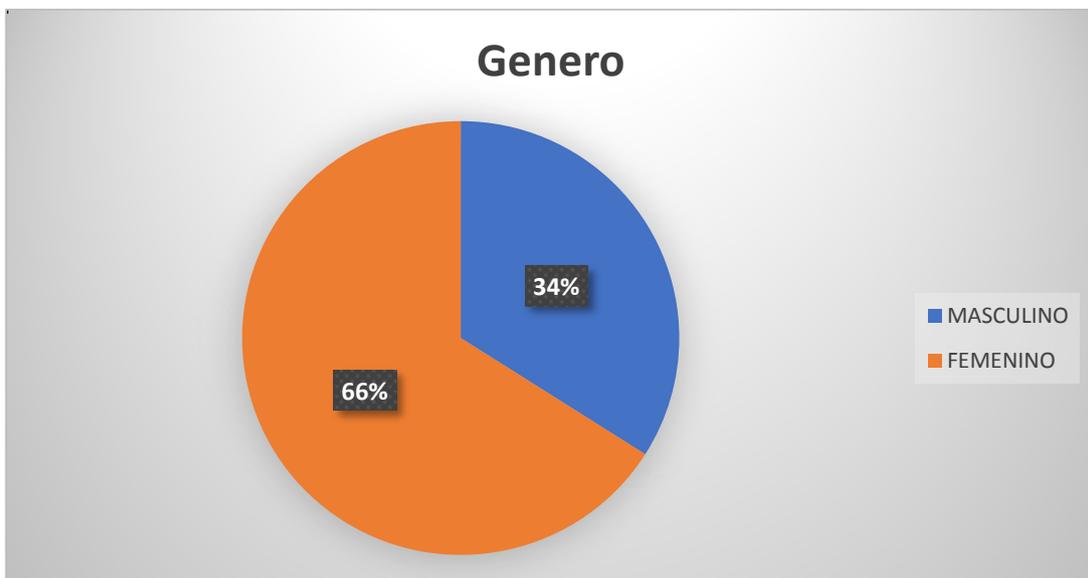
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2. GENERO

ALTERNATIVAS	# ENCUESTAS
MASCULINO	17
FEMENINO	33
TOTAL	50

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 2: GENERO



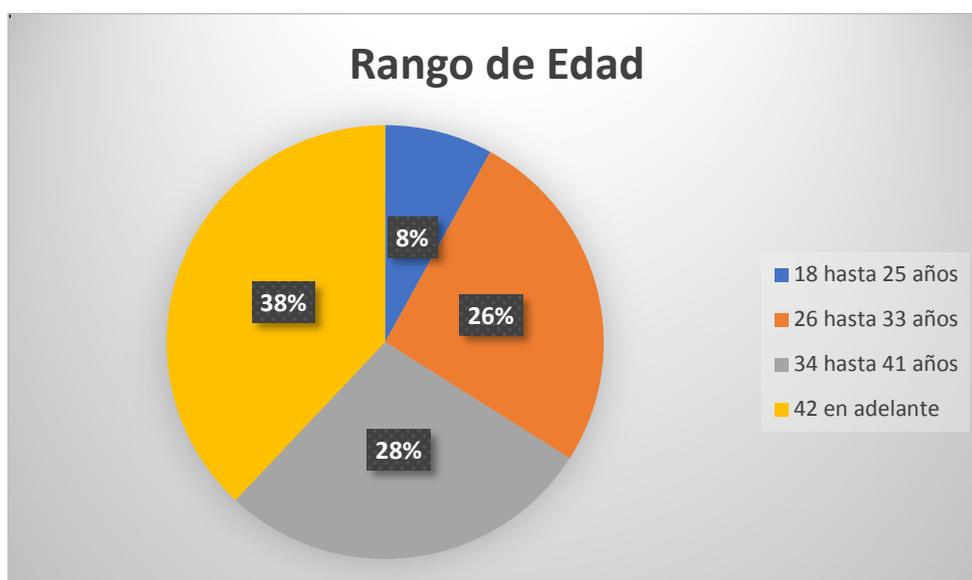
Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Tabla 3. EDAD

ALTERNATIVAS	# ENCUESTAS
18 hasta 25 años	4
26 hasta 33 años	13
34 hasta 41 años	14
42 en adelante	19
Total	50

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 3: EDAD



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Tabla 4. NIVEL DE EDUCACION

ALTERNATIVAS	# ENCUESTAS
Primaria	16
Secundaria	8
Tercer Nivel	6
Sin Estudios	20
Total	50

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 4: EDAD



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

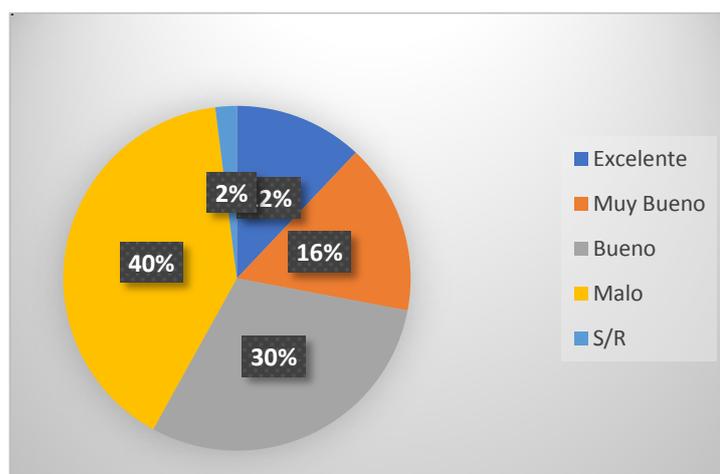
1. Por lo general ¿Cómo califica la atención del personal de la empresa R'impaca?

Tabla 5. CALIFICACION DEL PERSONAL

	Total	%
Excelente	6	12%
Muy Bueno	8	16%
Bueno	15	30%
Malo	20	40%
S/R	1	2%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 5: CALIFICACION DEL PERSONAL



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Análisis: El 30% de los clientes le otorga una calificación intermedia en el servicio a los clientes y un punto de análisis es el 40% que califica como mala la atención que se brinda en el local.

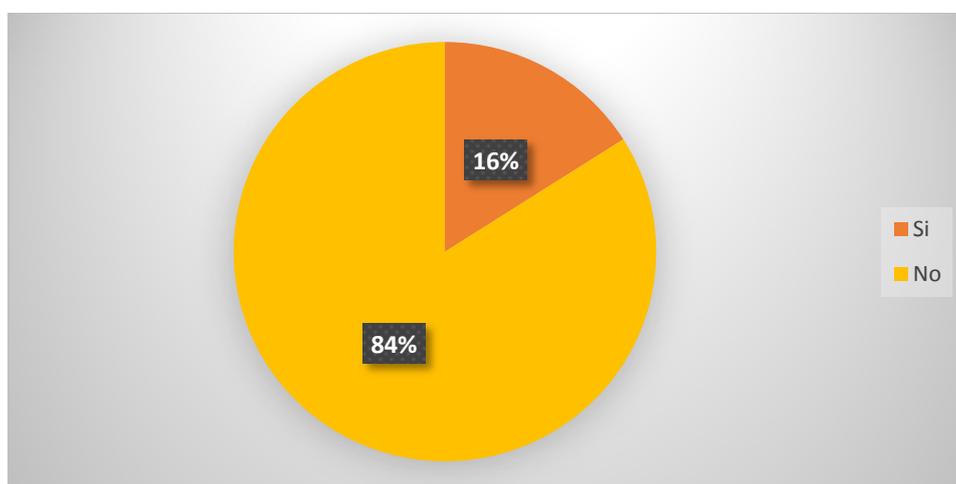
2. ¿El personal brinda una atención a sus solicitudes de productos?

Tabla 6. ATENCION DE SOLICITUDES

	Total	%
Si	8	16%
No	42	84%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 6: ATENCION DE SOLICITUDES



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Análisis: Los encuestados mencionan que el 84% del personal de atención no atienden sus solicitudes de productos.

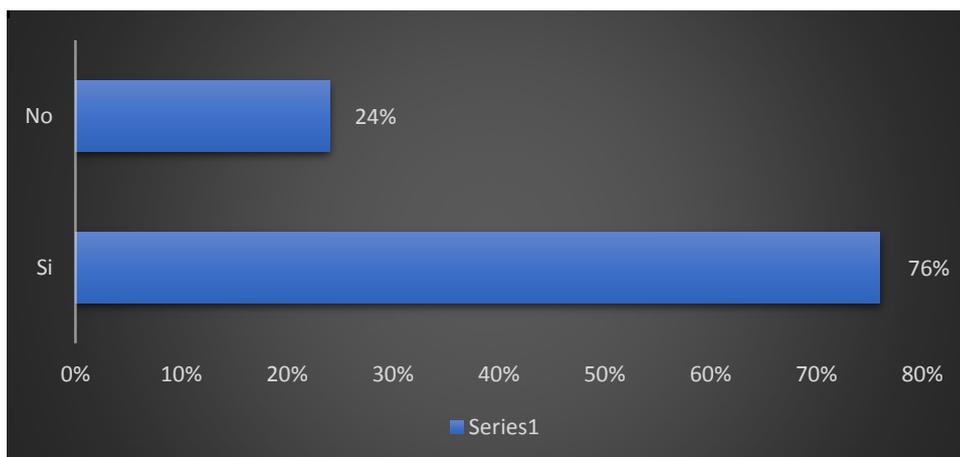
3. ¿Considera que el personal debe tener capacitación en atención al cliente?

Tabla 7. ATENCION AL CLIENTE

	Total	%
Si	38	76%
No	12	24%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 7: ATENCION AL CLIENTE



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Análisis: El 76% de las personas considera que debe mejorar la atención al cliente con capacitación.

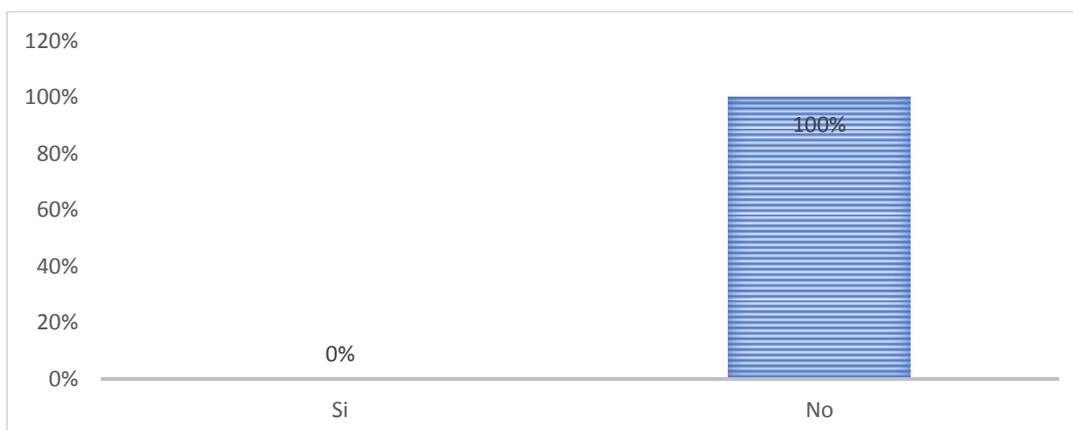
4 Al momento de recibir la atención al cliente ¿Usted ha calificado al servicio?

Tabla 8. ATENCION AL CLIENTE

	Total	%
Si	0	0%
No	50	100%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 8: ATENCION AL CLIENTE



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Análisis: El 100% de los encuestados no dicen que no califican el servicio al cliente en el local. Solo reciben la atención que les otorgan para comprar el producto.

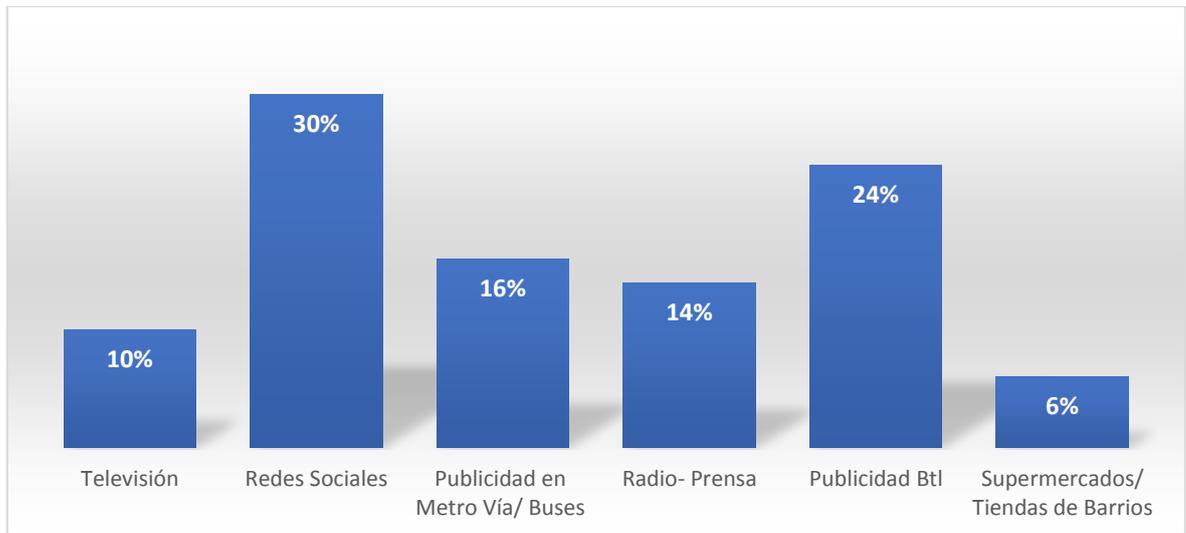
5. De los siguientes medios de comunicación ¿Cuál usted más visita para conocer de productos?

Tabla 9. ATENCION AL CLIENTE

	Total	%
Televisión	5	10%
Redes Sociales	15	30%
Publicidad en Metro Vía/ Buses	8	16%
Radio- Prensa	7	14%
Publicidad Btl	12	24%
Supermercados/ Tiendas de Barrios	3	6%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Gráfico 9: ATENCION AL CLIENTE



Elaborado por: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Análisis: Los encuestados nos indica que el mejor medio para conocer los productos es por redes sociales con un 30% y un 24 por estrategia de Btl esto es vital para el crecimiento de la empresa y saber aumentar los ingresos en la empresa.

ANALISIS DE LA ENTREVISTA APLICADAS A LOS TRABAJADORES.

La plantilla de trabajadores dentro de la entrevista aplicada a 2 de ellos nos supieron administrar sus diferencias y las razones por las cuales ellos no pueden realizar sus labores de forma eficiente.

- Los gerentes nos otorgan bien las directrices para así aplicarlas en la organización.
- No hay una administradora en el local que se encargue de organizar al personal e indicar las funciones a realizar de manera continua.
- El personal que labora no tiene estudios realizados y no presenta capacitación en como tratar a los clientes.
- El personal no está conforme con las indicaciones del personal de venta que genera procesos repetitivos en la entrega de los productos.

Al momento de entrevistar al personal se indico que esta entrevista es confidencial y se llegara a un acuerdo con la administración para poder ejecutar mejor el trabajo y así tener una administración eficiente.

PLAN DE MEJORA.

1. ¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Implementar programas de capacitación al personal para la administración de recursos, servicio al cliente y trabajo en equipo	La satisfacción del cliente es el valor agregado más importante en cada empresa	Realizando charlas y Talleres en donde se enseñe el trato adecuado que se debe brindar a los clientes a partir de la venta y post venta de servicios				\$ 500,00
Evaluar e identificar los procesos que generan varias falencias en la dirección del personal.	Se debe mejorar la formación profesional con un servicio de alta calidad	Sistematizar el servicio con el modelo de Deming	Se lo implementará en el mes de marzo del año 2018.	Se beneficiarán con esta propuesta la empresa, los clientes internos, además los clientes externos que son la razón más importante.	Se realizará en las instalaciones de la Empresa R"IMPACA	\$ 1.350,00
Proponer un plan de mejora continua	Motivar el mejor desempeño del personal	Premio de reconocimiento al esfuerzo del trabajador o un aumento porcentual del salario				\$ 576,00

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO

PROBLEMA A RESOLVER	ACTIVIDADES	DIRIGIDO A:
INSATISFACCIÓN DE CLIENTES	1.- Capacitación al personal	Área Comercial, Servicios al Cliente,
	2.- Servicio Post venta.	Servicio al Cliente
	3.- Seguimiento de Desempeño	Gerencia

El Programa de Mejoramiento Continuo a través de un borrador de un manual, identifica en su fase inicial el problema como los aspectos más significativos de sus debilidades.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL.

Estarán dirigidas al personal de ventas y servicio al cliente. A continuación, se encontrará el posicionamiento del servicio post venta para optimizar la cultura de atención al consumidor.

Se tomará a los colaboradores de atención al cliente, que periódicamente mediante un proceso de rotación tendrán la oportunidad de participar de esta propuesta.

Etapa 1: Procesos y Técnicas de Ventas

Introducción del Tema.

Procesos y técnicas de venta.

Objeto de la negociación.

Presentar y vender el precio.

Etapa 2: Cultura Técnica y Comercial

Solución de problemas y toma de decisiones.

Estudio de mercado y competencia.

Operaciones de la empresa.

Reconocer de los productos o servicios de la empresa.

Servicio y satisfacción al cliente.

Etapa 3: Relación y Comunicación

Relaciones personales.

Comunicación interna.

Etapa 4: Formación Individual

Motivación y conducta al personal

Bondades:

- Facilita la resolución de problemáticas.
- Alcanza a disminuir los desaciertos.
- Analizar los procesos para ser más competitivas, eficaces y eficientes.
-
- Obtener mejoras a corto plazo.
-
- Disminuye los gastos, para el ordenamiento de los consumidores.
-
- Concreta los pasos aumentando la productividad.

Debilidades:

- Es necesario que los cambios sean en toda la organización.
-
- El procedimiento puede iniciar muy extenso para llegar al producto aspirado.

Desarrollo del Proceso de Mejoramiento Continuo

1. Identificación de los problemas.
2. Análisis de los causales de los problemas.
3. Plantar las soluciones.
4. Seguimiento y aseguramiento de los resultados.

Rasgos básicos de un vendedor:

- Personalidad aplomada
- Iniciativo
- Motivación inmediata
- Alineado a objetivos
- Asume riesgos

Procesos y Técnicas de Venta

Etapas 1: Preparación a la Actividad

Etapas 2: Determinación de Necesidades

Etapas 3: Argumento Comercial

Etapas 4: Tratamiento de Objeciones

Etapa 5: Cierre de relaciones con los clientes

Como van evaluar los clientes el servicio que se otorga por parte del personal de la empresa.

Etapa 6: Reflexión o Autoanálisis

Es importante que a pesar de utilizar una técnica tan importante como lo es la entrevista, el vendedor discrimine si ha superado las expectativas o no.

Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente

- El cliente por encima de todo.
- No hay nada imposibles cuando se quiere.
- Cumple todo lo que prometas.
- Es prioridad responder a las exigencias de los clientes, ofreciéndole mucho más de lo que demanda.
- Para el consumidor, el servicio destaca la diferencia.
- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- La opinión en términos de calidad y calidez lo manifiesta el cliente.
- Si la calidad del servicio o el producto es excelente, siempre habrá mejora continua.
- Para satisfacer al cliente, Lo importante es trabajar en equipo.

CONCLUSIONES

- Actualmente R” Impaca fortalecerá pertinentemente el trato con los clientes externos por medio de círculos de calidad.
- Sera de gran necesidad, que los administradores mejoren su actitud en los protocolos, aplicando la motivación constante con los clientes internos y externos para agregarle valor al servicio de los productos que promocionan.
- La capacitación permanente promoverá la cultura en el servicio al cliente, que se verá reflejada en su productividad.

RECOMENDACIONES

- La administración eficiente de R"IMPACA deberá reflejar en sus procesos la retroalimentación para alcanzar la mejora continua.
- Fomentar la motivación para mejorar el clima laboral en toda su cadena de valor, desde la promoción, venta y postventa de sus productos.
- Replicar las capacitaciones con los colaboradores vulnerables para potencializar las ventas y posicionarse mucho más en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Arregoces, S. D. (MARZO de 2015). *TRABAJO DE GRADO*. Recuperado el 13 de SEPTIEMBRE de 2017, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20sus%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>
- Barona, J. (03 de 09 de 2013). *Andes. Agencia publica de noticias del Ecuador y Suramérica*. Obtenido de Andes. Agencia publica de noticias del Ecuador y Suramérica: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/incrementa-produccion-arrocera-ecuador-entrega-semilla-certificada-e-insumos-asegura>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Naucalpan: Pearson Educació.
- Broggi, A. (DICIEMBRE de 2010). *TESIS MAESTRIA BROGGI*. Recuperado el SEPTIEMBRE de 2017, de <http://posgrado.frba.utn.edu.ar/prod-cient/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>
- Calidad y Gestion. (2010). *Estrategias para la mejora continua*. Obtenido de http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Mexico: Pearson Educación.
- Español Oxford Living Dictionaries . (15 de Mayo de 2013). www.es.oxforddictionaries.com. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/evidente>
- Guerra Lopez, I. (2007). *Evaluación y Mejora continua y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. AuthorHouse.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 91-92-95). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Josep Maria Franquet Bernis, C. B. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 03 de 09 de 2016, de [eumed.net](http://www.eumed.net/): <http://www.eumed.net/>
- LA CALIDAD COMO FILOSOFIA DE GESTION*. (FEBRERO de 2009). Recuperado el SEPTIEMBRE de 2017, de <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
- Morán, M. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Guayaquil: Ediciones Minerva.
- Pàmies, Josep Maria Franquet Bernis y Cinta Borràs;. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 03 de 09 de 2016, de [eumed.net](http://www.eumed.net/): <http://www.eumed.net/>
- Pepper Bergholz, S. (11 de 05 de 2011). *Medwave*. Recuperado el 30 de 09 de 2016, de Medwave: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Poblet, M. (2007). *Código de personal de la administración local*. Madrid: El cinsultor de los ayuntamientos .

Salazar, B. (2016). *Mejora continua*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/kaizen-mejora-continua/>

Veronica, N. E.-C. (ABRIL de 2015). *REPOSITORIO ULVR*. Recuperado el SEPTIEMBRE de 2017, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/429/1/T-ULVR-0386.pdf>

Word Reference. (15 de Marzo de 2014). *www.que-significa.com*. Obtenido de <http://que-significa.com/significado.php?termino=delimitado>

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de Mejora Continua para la Administración Eficiente en la empresa R'impaca**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a **¿Cómo incide la Administración Eficiente en la satisfacción del cliente en la empresa R” IMPACA a partir del periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada: Amezaga Paredes Adriana de Jesús

Tutor: VÍCTOR L. YAMBAY DELGADO, MSc





Factura: 001-002-000016249



20170901015D00588

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901015D00588

Ante mí, NOTARIO(A) MIGUEL ANGEL SANTAMARIA ALBAN de la NOTARÍA DÉCIMA QUINTA , comparece(n) ADRIANA DE JESUS AMEZAGA PAREDES portador(a) de CÉDULA 0926748625 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 , 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 13 DE DICIEMBRE DEL 2017, (14:12).


ADRIANA DE JESUS AMEZAGA PAREDES
CÉDULA: 0926748625







NOTARIO(A) MIGUEL ANGEL SANTAMARIA ALBAN
NOTARÍA DÉCIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Firma

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0926748625

Nota: La presente diligencia de autenticación con el correspondiente reconocimiento de firmas se adjuntará al original del trabajo de litigación como una página preliminar.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Adriana de Jesús Amezaga Paredes en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora continua para la Administración Eficiente en la Empresa R'IMPACA**, de la modalidad de Semipresencial 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 Empresa, 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/autorizamos 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**.

Adriana de Jesús Amezaga Paredes

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

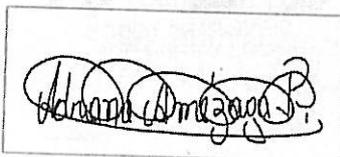
No. de cedula: 0926748625



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



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0926748625

Nombres del ciudadano: AMEZAGA PAREDES ADRIANA DE JESUS

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES CORDERO

Fecha de nacimiento: 8 DE AGOSTO DE 1990

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: AMEZAGA CONCHA MARCOS XAVIER

Nombres de la madre: PAREDES ARCE MIRELLA GENOVEVA

Fecha de expedición: 29 DE JULIO DE 2010

Información certificada a la fecha: 13 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: ISRAEL FERNANDO PEREZ COLOMA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 15 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 176-077-59987



176-077-59987

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



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.

Nelson Delgado Alvarado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

[Firma]

Firma

