



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

CARÁTULA

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA TIENDA DE
CALZADO GIORGIO BOTTINELLI**

Autora:

Moran Bajaña Eva Annabell

Tutor:

Víctor Yambay Delgado, MSc.

**Guayaquil, Ecuador
2017**

DEDICATORIA

Dedico este proyecto primeramente a Dios; porque sin su sabiduría que viene de lo alto cualquier conocimiento terrenal que yo pueda tener sería inútil, a mis padres José y Eva por su constante apoyo y palabras de motivación y por supuesto a mis amores eternos mi esposo Carlos y mi hijo Mathias quienes son mi mayor impulso de perseverancia, paciencia y superación en cualquier proyecto de mi vida.

Moran Bajaña Eva Annabell

AGRADECIMIENTO

Una vez más a Dios por permitirme culminar este proceso con éxito, a toda mi familia porque de una u otra manera siempre se han manifestado con palabras de apoyo, ánimo, y entusiasmo; en aquellos momentos en los que pensé en desistir de mi sueño de ser una Tecnóloga, a mis compañeros y amigos de curso “los de la primera fila” que estuvieron en las buenas pero mayormente en las malas, aquellos que realmente anhelábamos culminar nuestra carrera juntos pese a toda circunstancia y por supuesto a todos aquellos docentes que a lo largo de estos años nos impartieron sus conocimientos académicos pero que también nos brindaron su amistad sincera acompañados de uno que otro consejo desinteresado.

Moran Bajaña Eva Annabell

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 a los Procesos Administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli durante el periodo 2017?**

Presentado por Eva Annabell Moran Bajaña 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:

Eva Annabell Moran Bajaña

Tutor:

Víctor Yambay Delgado, MSc.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Eva Annabell Moran Bajaña en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora a los Procesos administrativos para incrementar la Efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes, de la modalidad de 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/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*.

Eva Annabell Moran Bajaña
Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0930603253

Firma

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

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

“Propuesta para mejorar los procesos Administrativos en la tienda de calzado GIORGIO BOTTINELLI. ”

**Autora: Moran Bajaña Eva Annabell
Tutor: Víctor Yambay Delgado, MSc.**

RESUMEN

El trabajo titulado Propuesta para mejorar los procesos Administrativos en la tienda de calzado GIORGIO BOTTINELLI. Tiene como finalidad analizar los Procesos Administrativos que desde hace 6 meses atrás ha venido presentando inconvenientes en el área gerencial, táctico y operativo tales como: Poca planificación, Desorganización, Disgregación del personal, Insuficiencia en la dirección y Escaso control, lo que ha generado que la efectividad de la tienda de calzado disminuya, afectando no solo la rentabilidad del negocio sino también aumentando las quejas, inconformidades y sobre todo la insatisfacción por partes de nuestros clientes; mediante la recopilación de información relevante por medio de libros y tesis pudimos tener una idea más profunda sobre nuestro problema de investigación cuyo siguientes pasos fueron la utilización de técnicas como la entrevista , encuesta y la técnica de las 5 W y 2 H para la propuesta del plan de mejora. Se utilizan programas de Microsoft Office y Ms Excel en la representación gráfica de los resultados. Al determinar las causas se propone un plan de mejora para erradicar las falencias e inconsistencias al ejecutarse los Procesos Administrativos ya que los únicos beneficiarios de nuestro presente estudio investigativo son los clientes y el personal de la empresa.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

“Propuesta para mejorar los procesos Administrativos en la tienda de calzado GIORGIO BOTTINELLI. ”

**Autora: Moran Bajaña Eva Annabell
Tutor: Víctor Yambay Delgado, MSc.**

ABSTRACT

The work entitled Proposal to improve the administrative processes in the footwear store GIORGIO BOTTINELLI. Its purpose is to analyze the Administrative Processes that since 6 months ago has been presenting problems in the managerial, tactical and operational areas such as: Little planning, Disorganization, Disaggregation of personnel, Insufficiency in management and limited control, which has caused the effectiveness of the footwear store to decrease, affecting not only the profitability of the business but also increasing complaints, nonconformities and especially the dissatisfaction by our clients' parties ; Through the collection of relevant information through books and theses we could have a deeper idea about our research problem whose next steps were the use of techniques such as interview, survey and the technique of 5 W and 2 H for the proposal of the improvement plan. Microsoft Office programs and Ms Excel are used in the graphic representation of the results. When determining the causes, an improvement plan is proposed to eradicate the flaws and inconsistencies when executing the Administrative Processes since the only beneficiaries of our present investigative study are the clients and the personnel of the company.

INDICE GENERAL

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE GENERAL	ix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto	1
1.2. Situación conflicto	3
1.3. Formulación del problema	3
1.4. Variables de la Investigación	4
1.5. Delimitación del problema.....	4
1.6. Evaluación del problema.....	4
1.7. Objetivos de la investigación	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos	5
1.8. Justificación e Importancia.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica	7
2.1.1. Antecedentes históricos	7
2.1.2. Antecedentes referenciales	21
2.2. Fundamentación Legal	26
2.3. Variables de la Investigación	28

2.4. Definiciones Conceptuales (Glosario de Términos).....	29
--	----

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

2.1. Presentación de la empresa	33
Objeto Social	33
Misión	33
Visión.....	34
Estructura Organizativa	35
Plantilla de trabajadores	36
Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo	37
2.2. Diseño de investigación.....	38
Tipo de Investigación	38
2.3. Técnicas e Instrumentos de la investigación	45

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados.....	48
4.2. Plan de Mejora.....	57
4.3. CONCLUSIONES	62
4.4. RECOMENDACIONES.....	63
4.5. BIBLIOGRAFIA.....	64
4.6. ANEXOS.....	67

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad las organizaciones presentan situaciones de complejidad, dinamismo y alta competitividad donde solo serán exitosas y productivas aquellas empresas que desarrollen capacidades de flexibilidad, adaptación, y optimización de recursos, generando así ventajas competitivas que permita cambios empresariales y a esos competidores logrando alcanzar sus objetivos de una forma efectiva.

Es por tal razón que la manera en que se ejecuten los procesos administrativos dentro de una organización influye al momento de lograr el alcance de sus objetivos ya sean estos a corto, mediano y largo plazo.

Ya que su mala ejecución podría ocasionar que la estabilidad del negocio y efectividad del mismo se venga abajo.

Miner: Define el proceso administrativo con 5 elementos; planeación, organización, dirección, coordinación, control.

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan.

Según el libro administración, una perspectiva global de los autores Harold, koontzy Heinz weihrick, las funciones del administrador son:

planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares. (Elizama, 2013)

Por tal razón según como lo detalla los autores mencionado se considera que para que dentro de una organización se lleve un correcto orden y por ende se logren excelentes resultados se debe considerar a la Administración como disciplina en todas las áreas con las que cuente la empresa; para si poder constatar y a su vez poder evaluar si se está cumpliendo con las labores encomendadas por los mandos altos y que de no ser así se puedan tomar las medidas permitentes para llegar a la solución del problema antes que se convierta en un caos empresarial.

Por lo cual la principal razón de la administración que va de la mano con los procesos administrativos tiene como objetivo principal establecer reglas ,herramientas, y/o técnicas que precisamente nos ayuden a facilitarnos el trabajo que se nos ha encomendado con la finalidad de que todos los recursos que se nos han entregados, entiéndase como recurso humano ,tecnológico ,financiero entre otros sean aprovechados al máximo, por lo que el beneficio no solo será para la empresa sino también para los colaboradores y por su puesto a los clientes que son el pilar fundamental para la estabilidad del negocio y crecimiento del mismo.

Cabe recalcar que en la actualidad las organizaciones presentan situaciones de complejidad, dinamismo y alta competitividad donde solo serán exitosas y productivas aquellas empresas que desarrollen capacidades de flexibilidad, adaptación, optimización de recursos generando así ventajas competitivas que permita cambios empresariales logrando alcanzar sus objetivos de una forma eficaz y eficiente.

Y para lograrlo se debe llevar un control exhaustivo en todas las áreas y funciones que desempeñan todo el personal de la empresa.

1.2. Situación conflicto

La tienda de Giorgio Bottinelli dedicada a la venta de calzado de mujer ubicada en el Sonesta Hotel &shop al norte de la Ciudad de Guayaquil en la Av. Joaquín Orrantia y Leopoldo Benítez; que se encuentra adjunto al Centro comercial Mall del Sol, que es el más grande del País que cuenta con más de 200 locales comerciales entre ellos nuestra tienda de calzado de mujer elaborados con materiales de excelente calidad; que apertura sus puertas al público el 15 de diciembre del 2013 hasta la actualidad contando con un supervisor de tienda un cajero y dos vendedores , pero que desde hace 6 meses atrás ha venido presentando inconvenientes en el área gerencial, táctico y operativo tales como:

- Poca planificación
- Desorganización
- Disgregación del personal
- Insuficiencia en la dirección
- Escaso control

Debido a los problemas ya mencionados la estabilidad de la tienda de calzado se ha visto perjudicada ya que los niveles de efectividad de la misma han bajado, aumentando así las quejas por parte de los clientes y desmotivación por parte del personal de la tienda, lo que ha ocasionado que el nivel de ventas merme y que el Clima Laboral se torne cargante, debido a que no se puede llegar a un acuerdo al momento de planificar las competencias y el trabajo de cada uno ya que ninguno quiere asumir las responsabilidades que conlleva su cargo.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli durante el periodo 2017?

1.4. Variables de la Investigación

Independiente: Procesos Administrativos

Dependiente: Efectividad

1.5. Delimitación del problema

Campo: Administración de Empresas

Área: Administrativa

Aspecto: Gestión

Periodo: 2017

1.6. Evaluación del problema

Delimitado: Dentro de la tienda de calzados Giorgio Bottinelli desde hace 6 meses atrás se identificaron problemas de la falta de los Procesos Administrativos en todas las áreas de la empresa, ocasionando un déficit de efectividad perjudicando el alcance de los objetivos.

Claro: Se buscará mediante un plan de mejora, conocer el impacto de los Procesos Administrativos en la efectividad de los resultados operacionales de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

Evidente: La empresa aumentará su rentabilidad, el capital de trabajo nos permitirá cumplir con compromisos propios de su gestión, iniciaremos la fidelidad sostenida con nuestros clientes y por ende se mejorará el clima laboral.

Concreto: La empresa de calzado Giorgio Bottinelli mejorará sus procesos Administrativos alcanzando la efectividad y posesionándose en el mercado.

Relevante: La tienda de calzado aperturará plazas de empleo, inyectará economía al país y resaltarán con su calidad en el mercado.

Factible: Mediante la integración del plan de mejora de los procesos Administrativos se ayudará a corregir el déficit de los mismos en la empresa, permitiéndonos realizar nuestro trabajo con resultados efectivos.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de mejora a los Procesos Administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

Objetivos específicos

- Argumentar con base teórica los aspectos relacionados de los Procesos Administrativos y la Efectividad de la Tienda de calzado.
- Investigar los fundamentos metodológicos que sustentan los procedimientos empresariales más pertinentes con nuestra actividad comercial.
- Proponer acciones de mejora para incrementar la efectividad mediante la gestión de los Procesos Empresariales

1.8. Justificación e Importancia

La presente investigación sobre los Procesos Administrativos tienen como finalidad ayudar al alcance de los objetivos establecidos ya que sus funciones se encuentran relacionadas entre sí y permitirán realizar las tareas por medio de la utilización de estrategias, métodos o maneras de ejecutar actividades, permitiéndonos establecer un plan de mejora que garantizará que el trabajo Administrativo y operacional se realice de forma efectiva ocasionando que los resultados sean más evidentes.

Más aún que en la actualidad donde las tendencias de vanguardia indican que solo las organizaciones correctamente dirigidas tendrán crecimiento y estabilidad en el mercado que se desempeñen, siempre y cuando los problemas que estas puedan presentar estén dentro de los parámetros que permitirán darles solución de manera mucho más oportuna.

Beneficiando a empresarios o emprendedores y a la comunidad en general que desee que su trabajo prospere y obtenga resultados efectivos aumentando así su liquidez y capital de trabajo que nos permitirá cumplir con compromisos propios de su gestión, creando un mejor clima laboral que ayudara a la fidelización sostenida con nuestros clientes permitiéndonos apertura nuevas tiendas a futuro mismas que ayudaran de cierta manera a inyectar economía al país.

Basándonos en los antecedentes teóricos de autores relevantes a nuestra investigación, cuyas conceptualizaciones han aportado en gran manera a establecer la posible solución del presente problema investigativo.

Ante lo ya mencionado se justifica esta investigación hacer referencia a la importancia que tiene el ejecutar y llevar a cabo los procesos administrativos dentro de la organización, ya que mediante los mismos, la empresa podrá incrementar la efectividad con el objetivo de poder convertirse en una empresa líder y competitiva permitiendo garantizarle a sus colaboradores estabilidad y crecimiento laboral y a sus clientes o consumidores, garantizarles un servicio y producto de calidad dentro de la empresa. Tal como lo detalla el Código de trabajo, la Ley Orgánica de defensa del consumidor, el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo y el Plan Nacional del Bien Vivir 2013-2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Antecedentes históricos

Desde sus inicios el hombre con el afán de satisfacer todas sus necesidades elementales de forma más cómoda y rápida ha buscado maneras de establecer grupos de trabajo que según sus capacidades o aptitudes creen un modelo de métodos por decirlo así que les permita cumplir con sus objetivos ejemplo; se encontraban las personas que sabían de números se los encargaba de las finanzas otros tenían capacidad de liderazgo entonces estaban a cargo de dirigir y controlar , otros en cambio poseían talentos con sus manos sabían cocinar, hacer vestimenta, zapatos etc. En fin todos cooperaban en el trabajo que beneficiaría a cada uno, es decir talvez sin saberlo ya se estaban aplicando los procesos Administrativos.

Willbur Jiménez Castro, define la administración como: “una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales”. (Salazar, 2007)

La administración al igual que los procesos Administrativos existe desde la antigüedad, y está vinculada al hombre desde que este hizo uso del raciocinio; ya se de inmediato busco la forma de determinar las tareas,

buscando a personas que puedan liderar, decidir, planificar y llevar a término todas las acciones, actividades o tareas enfocadas a lograr un fin en común sea este social o individual de forma rápida pero correcta. Aunque el reconocimiento de la Administración como ciencia se la consideraría mucho tiempo después, a lo largo de la historia el hombre desde el inicio de sus costumbres poco primitivas en aquellos días se percataron que en su diario vivir era necesario planificar, organizar, dirigir, controlar e integrar con la finalidad de que su trabajo sea más fácil según donde se encontraban ya que cada sociedad o grupo de personas las aplicaba según sus necesidades.

La evolución de la Administración data desde años prehistóricos aunque como ya lo mencionamos en aquellos tiempos no se le daba el credo de lo que se trataba pero que a partir de que al hombre volverse sedentario aparecerían el establecimiento de órdenes y mandatos donde su prioridad radicaba en establecer jerarquías que posteriormente ayudarían repartir el trabajo como toma de decisiones ,manejo de finanzas entre otras , en donde los que se encontraban en un nivel alto de dirección eran los gobernantes seguidos del clero , escribanos, el pueblo y por último los esclavas, buscando un solo objetivo la prosperidad del pueblo que se dirigía, creando reglas y normativas que permitirían organizarse de una forma ordenada y efectiva.

Fremont E., Kast, dice que la: “administración es la coordinación de hombres y recursos materiales para el logro de objetivos organizativos, lo que se logra por medio de cuatro elementos: dirección hacia objetivos, a través de gente, mediante técnicas y dentro de una organización”. (Salazar, 2007).

Es por ello que desde la antigüedad se ha considerado a la Administración como parte fundamental para el éxito dentro de una empresa ya que mediante el establecimiento de los procesos Administrativos, se optimizara mejor los recursos y el alcance de los objetivos daría como resultado la realización de un trabajo efectivo.

Según Wilburg Jiménez Castro, define la administración como: “una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales”. (Salazar, 2007)

La Administración es una serie de procesos técnicos y prácticos que en conjunta cooperación logran alcanzar las metas trazadas cosa que no se lo lograría si se ejecutaran de manera individual.

Es por ello que se considera también a la Administración como una disciplina ya que es mediante la misma que se puede obtener resultados eficientes y eficaces dando como resultado a la efectividad que no es otra cosa que la suma de ambos, en cuanto a desempeño en todas las áreas expuestas dentro de la organización es decir en cuanto al trabajo realizado por la capacidad humana ,establecer si se ha cumplido con el trabajo encomendado de manera correcta, en el caso del área Administrativo se podría determinar si se está llegando a los objetivos establecidos mediante la planificación de esta manera gracias a la Administración se podría determinar el éxito dentro de una organización.

“Solo lo que se mide se puede mejorar y por tanto Administrar” (Rodriguez, 2006)

Por otra parte la Administración Según J.D Mooney; es una técnica que ayuda o permite dirigir o inspirar a las demás personas a realizar los deberes o funciones de una manera coordinada.

También Idalberto Chiavenato dice que La administración es una función Administrativa que permite el uso de los recursos para lograr las metas establecidas dentro de la organización

En otras palabras para que haya una correcta Administración de los recursos dentro de una Organización es necesario incorporar a ella las

Funciones o Procesos Administrativos cuyo fin será establecer de manera organizada los procedimientos a seguir dentro de la misma.

El objetivo principal de la Administración no es otra cosa que la creación de herramientas o técnicas que permitan aprovechar todos los recursos operativos como por ejemplo el humano, tecnológico y financiero para que la empresa pueda llegar a una estabilidad y crecimiento dentro del mercado en el que se está desempeñando.

Es por ello que partiendo de la definición sobre lo que es un proceso Administrativo; se dice que es una serie de pasos y/o procesos que se deben realizar de forma cíclica con el único objetivo de lograr que mediante esta serie de procedimientos en primera instancia teóricos pero que al momento de ejecutarlos se conviertan en prácticos cuyo fin sería el alcance de las metas u objetivos trazados dentro de una organización para obtener resultados efectivos ya sea esto a corto, mediano o a largo plazo de según se lo establezca dicha organización.

Dicho esto los procesos administrativos son aquellas funciones que el administrador debe realizar para que se lleven a cabo el logro de los objetivos, optimizando los recursos al máximo para que la efectividad de la empresa de la empresa sea más evidente en los resultados.

Es decir los procesos y/o funciones administrativas se definen como la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás para el logro de objetivos que permitan la optimización de los recursos dentro de la organización.

Cabe recalcar que en la actualidad las organizaciones presentan situaciones de laberinto, dinamismo y alta competencia donde solo serán triunfantes y fructíferas aquellas empresas que desarrollen capacidades de elasticidad, adaptación, optimización de recursos generando así ventajas que permita cambios empresariales logrando alcanzar sus objetivos de una forma efectiva.

Es por tal razón que la manera en que se ejecuten los procesos administrativos dentro de una organización influye, ya que su incorrecta ejecución podría ocasionar que la estabilidad del negocio, es decir que su efectividad del mismo se venga abajo, ya que desde siempre las organizaciones se han caracterizado por ser una estructura que determina las jerarquías y/o equipos de trabajo necesarios para simplificar las diferentes actividades y/o funciones que se realicen dentro de las mismas, ayudado de ciertos procedimientos que permitirán llegar a la optimización de los diferentes tipos de recursos, teniendo como objeto de investigación los procesos Administrativos que hasta la actualidad sigue siendo un tabú la manera idónea de ejecutarlos dentro de las diferentes organizaciones.

Según Sergio Hernández las etapas de los procesos administrativos en los que se aplicaran los métodos para constituir una empresa indican que se debería definir las competencias de todas las áreas de forma individual, creando una autoridad máxima que permita la toma de decisiones y delego de responsabilidades a todo el equipo de trabajo de esta manera se obtendría una mejor planificación y control del trabajo que nos ayudaría de forma efectiva al alcance de los objetivos y metas establecidas por cada empresa u organización.

En la administración, Fayol atribuyó sus logros a la aplicación consecuente y sistemática de una serie de principios sencillos, eficaces y universalmente aplicables que la experiencia humana, a lo largo de los siglos, había logrado y que él sintetizó y adaptó en forma científica. Abrió así, con claridad, el camino a toda una escuela entre los confusos pensamientos sobre la naturaleza de la alta gerencia. (Rodríguez, 2006)

De lo antes mencionado vale recalcar que la organización es el escenario en donde se ejecutaran los procesos Administrativos, los cuales permitirán que la empresa marche de forma efectiva, siempre y cuando estos se ejecuten a cabalidad o correctamente.

Se considera a la administración como arte, adquisición de conocimientos obtenidos de forma empírica y como ciencia, a la

adquisición de conocimientos que son sustentados con práctica y técnicas aprendidas con fundamentación o base científica.

Mismas que son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado de manera efectiva y disciplinada, encargándose del manejo de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés mediante la ejecución de un proceso sistemático de cinco elementos denominado funciones administrativas, pero de considerarlos en un enfoque global de interacción para alcanzar los objetivos cambiara su nombre a Procesos Administrativos, que dentro de la propuesta de Fayol , adoptan el proceso administrativo como un proceso cíclico de su teoría con sus cinco elementos planificar, organizar, dirigir, controlar e integrar que están relacionados entre sí y en medida que se cumplan en secuencia todos estos elementos lo más probable es que la empresa llegue al alcance de sus objetivos.

A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo, con elementos de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como:

La realización de ciertas actividades o deberes que se coordinan de manera efectiva en conjunto con el trabajo de los demás.

Dentro de las funciones administrativas podemos encontrar 5 elementos que la componen:

- Planeación: Función de la administración en la que se definen las metas y/u objetivos, mediante estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar todas las actividades
- Organización: Función de la administración donde se determina qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se hacen, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- Integración de personal: Consiste en ocupar con personas idóneas los puestos de la estructura de la organización

- Dirección: consiste en motivar a los subordinados, influir en el personal o grupos de personas mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse del comportamiento de los empleados.
- Control: Función de la administración que consiste en vigilar o a su vez darle el respectivo seguimiento al desempeño de las actividades encomendadas al personal y para posterior corregirlas las acciones si lo que hiciera falta.

De esta manera ejecutando los procesos administrativos dentro de la organización, permitirá que la misma aproveche sus recursos al máximo, ocasionando que la empresa aumente su efectividad, arrojando resultados óptimos que no solo garantizaran la estabilidad y posicionamiento de la empresa sino también la fidelización por parte de los clientes; mismo que son de gran importancia para el crecimiento de la organización.

Se dice que cuanto una empresa alcanza el triunfo en el ámbito empresarial es porque es una organización efectiva donde el trabajo en equipo ha rendido sus frutos dando a notar la gran vinculación de los procesos Administrativos en todas sus áreas departamentales es por eso que, Idalberto Chiavenato se interpreta que la eficacia es una norma que permite el logro de los resultados y puede medirse en función de los objetivos logrados.

Y la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados necesarios para la elaboración de un producto y que aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados en otras palabras es una relación técnica, la eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más

adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

Por su parte Stephen P. Robbins y Mary Coulter, interpreta como eficacia; a hacer lo que es correcto como actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas y objetivos.

La eficiencia es el uso correcto de los métodos (procedimientos administrativos) establece los para lograr los resultados preestablecidos. La eficacia se mide por los resultados, sin importar los medios ni los métodos con que se lograron. (Rodríguez, 2006)

Entonces decimos que para llegar a la eficiencia y eficacia en la organización se debe ejecutar los procesos administrativos cuya finalidad es ayudar al alcance de los objetivos trazados ya que sus funciones se encuentran relacionadas entre sí y permitirán realizar las tareas por medio de la utilización de métodos o maneras de ejecutar actividades y que hará que los resultados sean mayormente evidente.

Y esto solo se podrá lograr si dentro de la organización, es decir dentro del campo de trabajo se logre llevar a cabo un buen manejo de los procesos administrativos al desempeñar las funciones laborales de cada área con absoluto compromiso partiendo de las jerarquías más altas hasta los de primera línea , el éxito de un negocio no se logra de la noche a la mañana pero el fracaso de este mismo si se puede generar en un abrir y cerrar de ojos ; es por eso la importancia que en cada área o departamento de la empresa cada una tenga bien en claro los objetivos , misión , visión tanto de la empresa como del área a su cargo junto con sus funciones para que de esta manera el trabajo arroje solo resultados positivos, ahora por un momento imaginemos que lleguemos a trabajar a la empresa y nos encontremos con un grupo de personas que no saben que tareas tienen que realizar ese día y se limitan a esperar a que el jefe inmediato les indique y que este mismo no tiene claro la misión para ese día de trabajo

Lo único que dará origen este escenario es a la acumulación de trabajo, presión laboral, pésimo ambiente laboral, ventas bajas, clientes insatisfechos etc.

Y todo por el simple hecho de no haber hecho uso de los procesos administrativos en los cuales incluye la primera que es planificación junta con las demás , de esta manera no solo se llevaría un buen equilibrio en el trabajo con resultados positivos , sino que también nos ayudaría a poder evaluar hasta cierto punto a todo el personal y a sus respectivos cargos tratando de llegar a conclusiones que permitan mejoras dentro de la organización y porque no también para el personal de la empresa , para que de esta manera su trabajo sea más eficiente y eficaz y aporte en gran medida a la productividad de la organización.

En la actualidad para que una empresa u organización surja no basta tan solo con aportar con el factor económico o tecnológico ni tampoco con ofrecer un producto de excelente calidad y a la vanguardia sino que una empresa que realmente desee posesionarse en el mercado laboral deberá contar con un personal idóneo y altamente capacitado para que este pueda realizar las labores encomendadas cumpliendo con los debidos procedimientos y procesos administrativos con que se los capacite.

Se tiene que tener en claro que la Administración es la principal actividad que marcara el giro correcto del negocio cualquiera que este fuera ya que mediante sus correctos procedimientos se determinara a quien se estaría beneficiando o perjudicando.

La administración no es otra cosa que el correcto manejo de los recursos, proporcionando el alcance de objetivos, metas y resultados de forma efectiva y alega que esta definición tiene dos ideas importantes

- la integración de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar

- la consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y efectiva

Chiavenato por su parte indica que las funciones del administrador constituyen los procesos administrativos y que al ser consideradas por separado constituirá a funciones administrativos.

En otras palabras en la organización el termino practico a utilizarse y emplearse en la empresa y en las áreas departamentales sería el de procesos administrativos ya que la palabra funciones administrativas estará más vinculada a conseguir los objetivos que conformaran el proceso gerencial.

Se considera que los procesos administrativos son un pilar fundamental al momento de que la empresa quiera alcanzar sus objetivos ya que su importancia radica en establecer una serie de tareas que se planifican de manera ordenada ya que mediante estas; se podrá llevar un control y además permitirá establecer las competencias y delegar las responsabilidades de las distintas áreas dentro de la compañía , logrando que todos los departamentos no funcionen de forma autónoma sino que todas las decisiones o acciones de mejora que se considere tomar se las realice de forma conjunta entre todas las áreas esto permitirá el alcance de los objetivo de una manera más efectiva que es lo que toda empresa quiere ya que para considerar que una empresa es exitosa se deberá tener en cuenta que sus procesos administrativos se los lleva a cabalidad de manera efectiva notando así que la productividad que gira mediante al entorno de la empresa solo arrojará resultados positivos.

Por esto se considera que para que una empresa marche bien el trabajo es decir las funciones que se desempeñen en todos se las deberá tomar con toda la responsabilidad que se lo amerita no importando el cargo de cada personal sino considerando que para que se logre el alcance de los objetivos es necesario trabajar en equipo estableciendo desde la

planificación del trabajo hasta el orden que se deberá llevar al momento de seguir todos los procedimientos , de esta manera no solo se beneficiara la empresa sino que se creara una armonía laboral , siendo esta tan necesaria al momento de llegar a nuestro campo laboral ; porque de nada nos serviría contar con una buena planificación si al momento de que se ejecute el trabajo no se le dé la importancia que amerita el caso ,considerando que los procesos administrativos no solo se los toma en cuenta al momento de establecer o asignar las tareas para los colaboradores sino también para la evaluación de los mismos ; es de gran importancia que estos sean evaluadas cada cierto tiempo ya que mediante el control que cada uno de los colaboradores tenga se podrán considerar la toma de acciones para mejorar , porque decimos esto; porque si al personal no se lo controla , no se lo direcciona este no tomara medidas de mejora ,al contrario pensara que estaría haciendo bien su trabajo ocasionando esto un perjuicio para el alcance de los objetivos y a lo contrario de ser una empresa efectiva se la consideraría una empresa ineficiente sacándola así del mercado empresarial.

Según Sergio Hernández (2006) indica que “la eficiencia es el uso de los métodos correctos (procedimientos administrativos) establecidos para lograr resultados preestablecidos y que la eficacia se mide por los resultados, sin importar los medios ni los métodos con que se logran; pero que la efectividad es la habilidad administrativa de hacer las cosas correctas implicando la elección de los objetivos más apropiados, los métodos adecuados para alcanzar los resultados” pag.28

En otras palabras para que la efectividad administrativa es decir el hacer las cosas correctas esté vinculada a los resultados del trabajo se debe empezar porque la planificación desarrollada por la parte administrativa cuente con todos los parámetros que los procesos administrativos establecen para que los resultados se desplieguen a las dos extensiones primordiales básicas la eficiencia y la eficacia por que la unión de estas dos dará como resultado a la efectividad administrativa.

Los Procesos Administrativos y la efectividad son dos términos que se encuentran relacionados entre sí, ya que mediante los procesos administrativos se garantizara que el trabajo de planeación, dirección, integración, dirección y control de toda la estructura jerárquica de la empresa se la ejecute con absoluta efectividad.

Como lo manifiesta Henry Fayol la Administración es el oficio principal de un gerente y este debe cumplirla aplicando las funciones administrativas principales que al ponerlas en práctica se convertirá en un proceso Administrativo y están son:

- La planeación: que permitirá al Gerente o Administrador concretar los objetivos y crear estrategias que permitirán el desarrollo de planes o tareas a ejecutar.
- La organización: esta función permitirá que se establezcan las tareas a realizar, quien las realizara y como lo hará, quien reportara a quien y donde y cuando se tomaran las decisiones.
- La dirección: es en donde el encargado llevara a cabo la realización de todo el plan de trabajo en conjunto con su personal a cargo, también será el encargado de motivar resolver conflictos y crear una armonía que garantizara un clima laboral apropiado para el trabajo.
- El control: en esta parte ya contando con el plan de trabajo las tareas y quienes las realizaran se procederá a evaluar de forma permanente que el trabajo que se está realizando se lo esté llevando a cabo de forma efectiva y que de no ser el caso se puedan tomar las correcciones a tiempo.
- La integración: mediante esta última función se determinara que todo el trabajo ejecutado se lo ha realizado con gran efectividad.

La Administración debe acoger a la efectividad que es la suma de la eficiencia con la eficacia para conseguir llegar a los objetivos trazados por la empresa, por tal razón el administrador o encargado deberá seguir a

cabalidad los procesos administrativos con la finalidad de hacer las cosas bien y correctas es decir eficiente y eficaz que como lo mencionamos anteriormente la suma de ambas dan como resultado a un trabajo efectivo logrando llegar a un alto alcance de satisfacción nos solo por parte de todo el personal sino también del cliente , que es quien recibe el resultado del trabajo final y es por quien se mantiene la organización.

No obstante, no siempre la efectividad es decir la eficiencia y la eficacia suelen estar juntas, muchas veces el encargado consigue ser eficiente al conseguir el máximo de los recursos con los que se dispone, pero puede ser ineficaz por no obtener los objetivos deseados. O puede darse el caso en viceversa ocasionando que si pueda llegar a los objetivos pero incurriendo con serie de inconvenientes al hacerlo, así que la fórmula ideal para llegar a la excelencia es que la eficiencia y eficacia vayan juntas es la única manera en que la empresa se convertirá en efectiva.

De nada nos serviría hacer todas los trabajos técnicos que suelen ser muchas veces complicados y retadores la respuesta estaría en discernir si realmente son necesarias para llegar al alcance de los objetivos o si solo estaríamos consumiendo recursos en algo que tal vez le reste importancia a otras actividades que realmente son importantes para la empresa. En otras palabras no se puede ser eficiente sin ser eficaz o viceversa porque entonces los resultados a largo plazo no serían los esperados.

La efectividad es la habilidad administrativa de "hacer las cosas correctas"; implica la elección de los objetivos más apropiados, los métodos adecuados para alcanzarlos y los resultados. La efectividad administrativa es el grado en el cual la administración aleara los objetivos de la organización.

Para garantizar la efectividad de los resultados es necesario que el administrador desarrolle su trabajo dentro de dos dimensiones básicas: la eficiencia y la eficacia. (Rodriguez, 2006)

La importancia del trabajo del Gerente dentro de la organización es básica ya que es la cabeza dentro de la estructura organizacional, ya que como ya lo hemos mencionado antes es precisamente de ahí donde parte todo los procesos admirativos que permitirá alcanzar los objetivos y la manera en que se ejecute dará como resultado a la efectividad Administrativa que se traduciría en el éxito de la empresa.

La excelencia de la organización se la conquista de forma constante con acciones encaminadas hacia el beneficio de todos (colaboradores y clientes), y por su puesto a cada una de las direcciones de la organización, el éxito de las empresas se basa en la costumbre, responsabilidad, práctica y mesura y lealtad de quienes la conformamos ya que todos desempeñamos un rol importante ya que la Gerencia desarrolla la excelencia generando confianza tanto en su personal considerándolos como fuente de ideas por lo cual se debe considerar como prioridad brindarle un clima laboral idóneo que permita que realicen su trabajo con gran motivación, mejorando la cercanía entre la empresa y el cliente ,en donde la opinión de este último se considerara de manera significativa a la contribución de mejoras futuras para la empresa.

Cabe recalcar que para que la empresa conserve su efectividad Administrativa la mejora constante debe ser continua que permitirá evaluar nuestro trabajo de forma constante y permanente con la finalidad de seguir establecidos o posicionados como preferidos en el mercado, la variedad de modelos o programas para mejoras establecidos por las empresas son muchos y la mayoría se encuentra vinculada tanto al mejoramiento de la calidad del producto al servicio que se le da al cliente y al compromiso del equipo de trabajo de la empresa.

La mejora continua más que un guía debe considerarse como una estrategia de acción por lo que se considera siempre es elaborar un programa en general con un desarrollo de acciones y recursos para lograr los fines que se desean en las áreas en que se las vaya aplicar.

Existen varios tipos de programas de mejora como por ejemplo:

- El Método General de Solución de Problemas (considerado el más simple y antiguo)
- Los contemporáneos como el Programa Permanente de Mejoramiento de la Productividad (Pacheco, 1993)
- El Programa de Mejora de Jurán (1993)
- El proceso recomendado en las NC ISO 9004 – 2000 (Vega, 2009)

Para que la mejora continua obtenga resultados más rápidos y efectivos se la debe considerar desde un enfoque estratégico, permitiéndonos así tener una planificación más amplia y visionaria a los resultados que vamos alcanzar basándonos en una misión y visión clara de nuestros objetivos organizacionales.

2.1.2. Antecedentes referenciales

Sin embargo para Carpio Loor y Artemio Holger “La administración comprende diversos elementos para su ejecución, es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones. “ (HOLGER, 2011)

De lo antes dicho comparto dicha definición, ya que para que en una empresa exista el orden en el trabajo que cada área sujeta al mando correspondiente se deberán considerar contar con una serie de procesos que de forma conjunta trabajen para el alcance de los objetivos que previamente la empresa pretenderá cumplir de una manera efectiva optimizando la utilización de los recursos proporcionados al máximo.

He ahí la importancia de constituir bases firmes en todas las líneas de mando desde los jefes de primera línea quienes estarán encargados de establecer los parámetros que permitirán el alcance de los objetivos estableciendo planes que beneficie la toma de decisiones , delegándoles el trabajo correspondiente a los jefes de mandos medios que son los

encargados directos de ejecutar transmitir y llevar a cabo todo los procesos administrativos que permitirá contribuir al alcance de los objetivos; por eso la importancia que conlleva que el administrador este en contacto directo con el nivel operacional que es quien tendrá el contacto directo con el cliente y es quien reflejara ante el público todo el trabajo que hay detrás de mostradores garantizando un trabajo efectivo por parte de todo el grupo de trabajo.

“La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona” (HOLGER, 2011).

Susan De La Rosa & Anderson Arregoces 2015 indica que mediante los procesos Administrativos se permitirá “ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos, eliminando movimientos improductivos y tareas repetitivas. Además, se convierte en la herramienta que permite determinar bajo que reglas y normas va a funcionar la empresa, y que deberá ser respetado por los miembros de la misma, para trabajar conjuntamente por el objetivo de todos.” (Arregoces, MARZO 2015)

Es por eso que en el mundo de los negocios las tareas Administrativas son parte primordial dentro de las organizaciones ya que las funciones que desempeñan el personal administrativo también denominados oficinistas suelen marcar en gran medida los resultados esperados por la empresa, pues abarca desde el correcto manejo de recursos financiero hasta la correcta Atención que se tenga con los clientes siendo en varias ocasiones precursores de campañas relacionadas al crecimiento de la organización; así que básicamente los procesos Administrativos que forma parte de toda empresa son una serie de tareas realizadas de forma correcta y en completo orden cuyo fin es el crecimiento y estabilidad de la empresa tomando en consideración que son pocas las empresas que llevan con exactitud los procesos Administrativos, pero quienes las siguen les resulta muy útil para llevar un correcto control del mismo y lograr el éxito en algún futuro.

Los procesos Administrativos se destacan entre todas las operaciones de la empresa pues mediante esta se logran coordinar y organizar todos los objetivos de la empresa para que se puedan optimizar los resultados de forma efectiva, ya que esta última será el resultado de que la eficiencia y eficacia dentro de la organización es lo primordial para que esta logre alcanzar el éxito.

Tanto para (HOLGER, 2011) y para (Arregoces, MARZO 2015) los procesos administrativos que consideran son: planeación , organización , dirección y control , dejando de lado a la integración que en la actualidad se la considera también como parte de las funciones Administrativas (teoría) y que al ponerlas en la práctica dentro de una empresa u organización cambiara su nombre a procesos administrativos por tal razón debo discrepar un poco con ambos conceptos ya que hoy en día la integración es necesaria y está vinculado en a cada uno de los procesos ya mencionados ya que encada uno de ellos la integración tomaría participación alguna al momento de reunir o recolectar todos los tipos de recursos necesarios para el alcance de los objetivos ya que si nos ponemos analizar encontraríamos a la integración en casi todas las áreas desde la integración de recursos humanos al momento de realizar un proceso de selección para integran a individuos ajenos a trabajar para la empresa , integración de recursos materiales ;cuando tratamos de buscar a los mejores proveedores que nos abastezcan de los materiales idóneos relacionados a nuestro trabajo , integración de recursos financieros; cuando buscamos fuentes de liquidez externas que nos faciliten o proporcionen el capital necesario para producir o a su vez cuando ya se cuenta con la solvencia suficiente se busca la manera de integrar fuentes de invención que ayuden a incrementar el margen de ganancias; integración de recursos tecnológicos al momento de elegir el software más actualizado o contar con las instalaciones ms modernas etc. Entonces deduciendo todo esto como podemos omitir o dejar de lado la importancia de la integración como parte de los procesos administrativos

ya que para esta más los otros procesos antes mencionados permitirán un resultado óptimo al alcance de los objetivos de forma efectiva.

La efectividad Administrativa consiste en manejar los recursos de la organización de manera eficiente y eficaz de forma sincrónica para que haya un buen desempeño.

La efectividad Administrativa procede mediante las labores frecuentes encaminadas hacia la calidad de todas las áreas de la Administración, claro que esto solo se lograría capacitando, motivando al personal sin necesidad de la utilización de intimidaciones ni creando preferencia entre ciertos colaboradores. En otras palabras para que exista la efectividad Administrativo debe haber un conjunto en la realización de las tareas encomendadas de forma eficiente y eficaz acompañada de un excelente trato, trabajo en equipo y clima laboral.

Sin duda alguna la búsqueda de la efectividad Administrativa surge de una necesidad de cambio con el propósito de contribuir a mejorar cualquier por no decir todas las áreas que estarían desorganizadas en la empresa tanto en el campo administrativo como operativo, por tal razón varios autores indican que la efectividad Administrativa sinónimo de excelencia es la suma del alcance de los objetivos más todo lo que ayudó al alcance de los mismos por ejemplo todos los grupos de personas que influyeron internas y externamente; al decir internamente nos referimos a todo el personal que trabaja en la empresa y al referirnos al grupo externo no es otro que a los clientes o consumidores que son quienes de una u otra manera nos permite posicionarnos en el mercado de forma permanente.

Según Fernando Cervera (2011) indica que se considerara que la empresa es efectiva cuando cumple lo siguiente:

” Modelo de metas: La organización es efectiva en el grado en que logra sus metas establecidas.

- Modelo de dependencia de recursos: La organización es efectiva en el grado en que logra sus recursos necesarios.
- El modelo de congruencia interna: La organización es efectiva en el grado en el cual su funcionamiento interno es consistente, eficientemente organizado, y sin tensión.
- Modelo de participantes estratégicos: La organización es efectiva en el grado en que satisface a sus participantes dominantes o grupos de interés estratégicos.
- Modelo de relaciones humanas. La organización es efectiva en el grado en el que atrae miembros y crea un clima colaborativo.” (SOLORZANO, FEBRERO 2011)

De aquí parte que para que la efectividad sea frecuente en el trabajo que se realiza dentro de la empresa la mejora continua debe ser constante ya que en la actualidad existe una rigurosa necesidad por estar mejorando constantemente por parte de las organizaciones, puesto que las exigencias en el mercado cada vez son más agresivas y no se permite disminuir el ritmo de competitividad ni por un instante ya que tanto la tecnología y técnicas por parte de expertos avanzan y no solo es suficiente contar con trabajadores hábiles y un producto de calidad sino contar también con la disposición continua de los altos ejecutivos capaces de liderar con una visión futura dispuestos al cambio para conseguir mejora de forma constante y continua.

Por tal razón y considerando lo antes expuesto se considerara que para mejorar los procesos Administrativos en la tienda de Calzados Giorgio Bottinelli será necesario contribuir a un plan de mejoras que nos ayudaran a tener una visión distinta de administrar una empresa lo cual nos ayudara en gran manera a la solución de nuestro problema de estudio y que en base a ciertos parámetros nos ayude a establecer un plan de mejora cuya finalidad sea dar solución de forma inmediata en el presente pero a su vez enfocándonos a un futuro a largo plazo como lo indica (ALVARADO,

2012)“Cuando un proceso es cortado, con apoyo de una representación gráfica, pueden estimarse con habilidad las interrelaciones existentes entre otras acciones. En ese momento, las dificultades evidentes se pueden manifestar de una manera clara dando la oportunidad a la iniciación de acciones de mejora.”

2.2. Fundamentación Legal

Considerando que la actividad que desempeña la tienda de calzado Giorgio Bottinelli está vinculada al trato directo con las personas, especificando entre ellas al personal que trabaja o es parte de la empresa y al cliente o consumidor; Se considerara sustentar la siguiente investigación en base leyes, artículos etc., que nos ayudara a darle un enfoque más claro a nuestro proyecto.

Queda entendido que todos los colaboradores son un apoyo fundamental para el logro de los objetivos de la empresa por tal razón por ningún motivo sus derechos deberán ser violentados según lo detalla el Art.3 del Cód. De trabajo en donde detalla la “Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.” (Nacional, 2012) En este punto nos da a entender que toda persona sin importar raza sexo o inclinación sexual merece ser excluido o a su vez abrumado por el cumulo de actividades laborales sin las debidas indicaciones o capacitación previo del mismo, atribuyéndoles responsabilidades que no incluye dentro de sus competencias asignadas; por lo que estarían en toda condición de presentar cualquier queja o reclamo a sus superiores exponiendo su caso y haciendo valer sus derechos tal y como lo detalla el Art.4 del Cód. de trabajo “Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario. (Nacional, 2012) donde nos aclara que todo trabajador podrá hacer uso de sus derechos en el momento que lo considere necesario y que sienta que sus derechos están siendo violentados de alguna manera, ya que todo empleado

merece de justa manera tener un clima laboral en el cual pueda desempeñar sus funciones de manera eficaz como lo detalla el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social.- Art.5 "El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales: en sus incisos:

- 2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional.
- 3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral. (Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social, 2012)

Nos indica claramente que es una obligación por parte del empleador proporcionarles un ambiente de trabajo armónico, los, motivándolos es decir cuidando de su recurso humano no solo físico sino anímico también.

Por otra parte el cuidado del cliente o consumidor también es primordial ya que la empresa se favorece o beneficia al momento que ellos realizan sus compras y se van satisfechos , dispuestos a regresar así que según lo estipulado por la LEY DEL CONSUMIDOR en su Art.4 "Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil , incisos:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.” (INDUSTRIAS.GOB.EC, 2011)

Que nos indica que el cliente deberá ser tratado con cordialidad, facilitándole la información veraz y oportuna, otorgándoles un servicio y producto de excelente calidad.

En función a todo lo expuesto todas las personas en relación de dependencia somos merecedoras de un trato digno según lo detalla el PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017. En sus Objetivos:

2. “Auspiciar la igualdad cohesión, la inclusión y equidad social y territorial en la diversidad.”

9 “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”. Es decir garantizarles no solo una remuneración justa sino otorgarles un Clima laboral saludable. (BUEN VIVIR.GOB.EC, 2017)

2.3. Variables de la Investigación

Variable Independiente: Procesos Administrativos

Según la definición de varios autores en general, consideramos que los procesos Administrativos son una serie secuencial de procedimientos que se rigen según los reglamentos que se han establecido dentro de cada organización o empresa con la finalidad que mediante estos se puedan aprovechar al máximo todos los recursos tanto técnicos, materiales,

económicos, humanos entre otros con la finalidad de promover la efectividad, misma que garantizara óptimos resultados a la empresa.

Variable Dependiente: Efectividad

Se considera como efectividad al cumplimiento de los Objetivos establecidos por la empresa en el tiempo establecido y con la menor cantidad de recursos

En otras palabras, para que la empresa u organización alcance el éxito la eficacia y la eficiencia deberán ir enlazadas la una con la otra ya una empresa es eficaz en su planificación y eficiente en el cumplimiento de los procesos administrativos se dirá entonces que es una organización efectiva y productiva, considerándolas en el mercado como empresas de alto grado de prestigio y credibilidad.

2.4. Definiciones Conceptuales (Glosario de Términos)

Procesos Administrativos

“Un **proceso administrativo** es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.” (SIGNIFICADOS.COM, n.d.)

El término proceso Administrativo se refiere a la serie secuencial de pasos o procesos regidos por un conjunto de reglas establecidas por cada organización cuyo fin es potencializar la efectividad, constancia y contabilización de los recursos que se nos han proporcionados, entre ellas se menciona a la: planificación, organización, dirección, control e integración.

Eficacia

“La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica” (SIGNIFICADO.NET, 2015)

Es la capacidad de conseguir el efecto deseado mediante una acción específica; es decir hacer las cosas bien.

Eficiencia

“La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.” (conceptodefinicion.de/eficiencia/, 2011)

Es la habilidad de conseguir llegar al efecto deseado con las acciones oportunas utilizando la menor cantidad de los recursos proporcionados; es decir hacer las cosas correctas.

Efectividad

“La efectividad es la capacidad de conseguir el resultado que se busca. Quien es efectivo, por lo tanto, obtiene el efecto deseado.” (definicion.de/efectividad/, n.d.)

Es el balance entre la eficiencia y la eficacia; es decir lograr los efectos deseados con las acciones establecidas en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

Éxito empresarial

“Conocer la empresa, la definición del negocio, y todo lo que ello implica, es decir saber quiénes son nuestros clientes y cómo satisfacerlos.” (PYMERANG.COM, n.d.)

Es cuando la empresa ha logrado alcanzar la estabilidad en el mercado que se desempeña.

Clientes

“el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago.” (DEFINICION CLIENTE, n.d.)

Persona o sociedad que accede a un producto o servicio brindados por otra entidad con o sin fines de lucro.

Calidad

“La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo **que es de calidad** supone un buen desempeño.” (CONCEPTODEFINICIONDE CALIDAD, 2014)

Conjunto de características a alguien o algo en particular y es comparada con respecto con las restantes de su misma categoría o especie.

Atención al Cliente

“aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes” (DEFINICIONABC.COM, n.d.)

Es el servicio que es proporcionado por la empresa que permitirá llegar al cliente mediante una comunicación directa con la persona que le brindara las cualidades y características de lo que va a comprar acompañado de una atención cálida y empática.

Mejora continua

“Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente” (HEFLO.COM, 2017)

Es la constancia y seguimiento con la finalidad de siempre mejorar el trabajo, servicio y atención mediante nuevas estrategias que permitan minimizar los recursos.

Gestión

“La definición de gestión nos indica que se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos.” (GESTION Y ADMINISTRACION.COM, n.d.)

Es el seguimiento que se le da al trabajo que se está realizando con el fin de mejorar la productividad y efectividad de la empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

2.1. Presentación de la empresa

La tienda de Giorgio Bottinelli Shoes dedicada a la venta de calzado de mujer abrió sus puertas al público el 15 de diciembre del 2013 en el Sonesta Hotel &shop al norte de la Ciudad de Guayaquil en la Av. Joaquín Orrantía y Leopoldo Benítez; que se encuentra adjunto al Centro comercial Mall del Sol, que es el más grande del País que cuenta con más de 200 locales comerciales entre ellos nuestra tienda de calzado de mujer elaborados con materiales de excelente calidad y precios asequibles para nuestros clientes.

Objeto Social

Ofrecer calzado femenino de vanguardia y de alta calidad; contando con un servicio de calidez hacia nuestros clientes, proporcionándoles un producto a precio accesible que no perjudique de ninguna manera a su economía familiar.

Misión

Vender a nuestros clientes variedad de estilos de calzado femenino elaborados con diferentes tipos de materiales de alta calidad a un precio

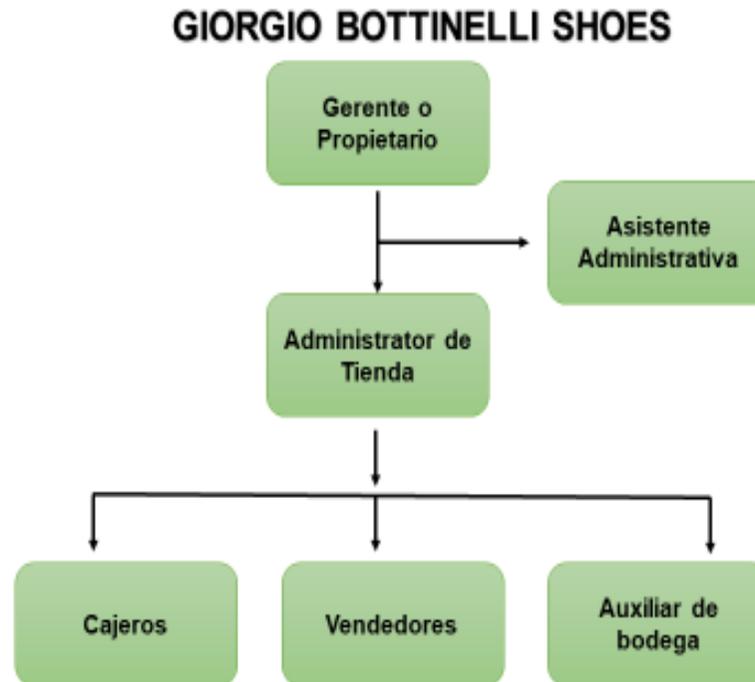
justo y con una atención adecuada por parte de nuestros colaboradores debidamente capacitados.

Visión

Giorgio Bottinelli tiene establecido que para el 2019 se convertirá líder en el mercado de calzado femenino a nivel nacional, aperturando nuevas tiendas con personal altamente capacitado que permita brindarle a nuestros clientes un excelente servicio y producto de calidad.

Estructura Organizativa

Grafico 1. Organigrama Funcional



Elaborado por: Eva Moran B.

Plantilla de trabajadores

Tabla 1. Nomina de trabajadores

GIORGIO BOTTINELLI SHOES

NOMINA DE EMPLEADOS

COD.DE EMPLEADO	NOMBRE	CARGO	JORNADA
100	GIORGIO BOTTINELLI	GERENTE O PROPIETARIO	LUN- VIER
112	EVA MORAN	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	LUN- VIER
126	PEDRO GONZALES	SUPERVISOR 1	ROTATIVO CON 2 DIAS DE DESCANZO
312	MARTHA CASTRO	SUPERVISOR 2	ROTATIVO CON 2 DIAS DE DESCANZO
315	MARCOS SUAREZ	CAJERO 1	ROTATIVO CON 2 DIAS DE DESCANZO
221	ALEXANDRA GUTIERREZ	CAJERO 2	ROTATIVO CON 2 DIAS DE DESCANZO
111	LILIANA NIETO	VENDEDOR 1	ROTATIVO CON 2 DIAS DE DESCANZO
300	RAFAEL FLORES	VENDEDOR 2	ROTATIVO CON 2 DIAS DE DESCANZO
259	MANUEL CARRANZA	AUXILIAR DE BODEGA	LUN- VIER

total colaboradores:

9

Elaborado por: Eva Moran B.

Cientes al por mayor

- Villaboutique Centro comercial Plaza del Rancho (Miravalle) - Sierra
- Calzados Loaiza- Edificio plaza Coruña (Coruña) - Sierra
- Boutique Glamour (Cumbaya) - Sierra

Principales competencias

- D'Pisar
- Payless

Principales productos

- Calzado casual
- Calzado formal
- Calzado informal
- Calzado deportivo
- Sandalias

Accesorio como:

- Carteras
- Billeteras de mujer
- Cinturones de mujer

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

La tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shop en la actualidad se dedica a la venta o comercialización de calzado femenino para todo tipo de ocasión; la empresa situada en la ciudad de Guayaquil viene funcionando desde Diciembre del 2013.

Que desde hace 6 meses atrás ha venido presentado una decadencia en los procesos Administrativos en las áreas de gerencia, personal Administrativo y operativo tales como:

- Poca planificación
- Desorganización
- Disgregación del personal
- Insuficiencia en la dirección
- Escaso control

Debido a los problemas ya mencionados la estabilidad del negocio se ha visto perjudicado ya que los niveles de efectividad de la misma han bajado, aumentando así las quejas por parte de los clientes y desmotivación por parte del personal de la tienda, lo que ha ocasionado que el nivel de ventas merme y que el Clima Laboral se torne cargante, debido a que no se puede llegar a un acuerdo al momento de planificar las competencias y el trabajo de cada uno ya que ninguno quiere asumir las responsabilidades que conlleva su cargo.

2.2. Diseño de investigación

Tipo de Investigación

Con la finalidad de implementar y ejecutar un plan de mejora a los Procesos Administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzados Giorgio Bottinelli, se aplicarán los métodos de investigación necesarios que nos ayudarán a llegar a nuestro objetivo establecido.

Entre los métodos de investigación a utilizar tenemos:

Descriptiva

Para Joan Miró; “El objetivo de la 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” (BLOGSPOT.COM, 2012)

Desde el punto de vista científico, describir es medir; por cuanto el investigador deberá tener la capacidad y habilidad de evaluar y exponer, en forma minuciosa, todas las características que son objeto de estudio, ya que por medio de estos estudios permitirán poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos que el autor utilizó para el estudio, ya que se reflejara el nivel cognitivo y operativo de conocimientos y categorías afines con el tema.

Entendiendo como metodología descriptiva precisamente al estudio descriptivo que seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas.

Estos estudios buscan especificar las propiedades relevantes de cualquier grupo entorno u otro fenómeno. La importancia está en el estudio independiente de cada característica, con la finalidad de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretenderá establecer la forma de relación entre estas características.

Ya que en la época actual para que una empresa logre el alcance de sus objetivos, es necesario que los procesos administrativos que se desarrollan dentro de la misma, y sean ejecutados de forma efectiva.

Este es el caso de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli, la cual presenta problemas al momento de ejecutar los procesos administrativos, mismos que han llevado a desencadenar una serie de irregularidades dentro de la tienda mermando así sus ganancias y poniendo en riesgo la estabilidad del negocio; y que mediante el análisis del presente estudio se pretenderá revelar las verdaderas causas que han ocasionado dichos problemas.

Explorativa

La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos. (NOTICIAS.UNIVERSITARIA, 2017)

La finalidad de este tipo de estudios es establecer lo siguiente:

- formular problemas
- desarrollar hipótesis
- familiarizar al investigador con el fenómeno que desea estudiar;
- aclarar conceptos;
- establecer preferencias para posteriores clasificaciones y reunir información acerca de posibilidades prácticas para llevar a cabo investigaciones en marcos de vida actual.

Es decir son las investigaciones que intentan darnos una visión en términos generales, pero de carácter aproximativo, en proporción a una determinada realidad. se utiliza a la investigación Explorativa cuando el objeto de estudio ha sido poco explorado y reconocido, ya que la dificultad de formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele manifestarse cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

Mediante esta investigación nos ayudara en el caso de ser necesario establecer hipótesis sobre las causas de los problemas en la tienda de calzados Giorgio Bottinelli, que nos permitirá obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que se consideren cruciales. Este tipo de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, en situaciones donde hay poca información.

Correlacional

Investigación correlacional Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables. (ECURED.CU, 2018)

Es decir Los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí y como estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto.

En el caso de la investigación que se realizara se pretende encontrar el grado de relación entre las variables de estudio por ejemplo que en este caso tendríamos como variable independiente los procesos administrativos, y como variable dependiente incremento de la efectividad dentro de la tienda de calzados Giorgio Bottinelli.

Población

“Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación” (Moreno, 2013)

Se dice entonces que población es un grupo o conjunto de individuos con características específicas sobre un determinado tema en común y del cual se llevará a cabo un estudio con la finalidad de establecer o determinar lo que se desee averiguar sea tanto para buscar orígenes que lo causen o a su vez para establecer mejoras en el mismo.

En el presente proyecto investigativo se considerara como población y objeto de estudio al cliente interno y externo de la empresa; por una parte a los colaboradores de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli, y por otra parte a los clientes que frecuentan o se acercan a realizar sus compras a la tienda de calzado.

De lo antes mencionado nuestra Población de estudio estará conformada por todos los colaboradores de la tienda de Calzado Giorgio Bottinelli

INFORMANTES	POBLACION
# CLIENTES POR DIA	50
# CLIENTES POR SEMANA	350
# CLIENTES POR MES	1400
TOTAL DE LA POBLACION A NIVEL MENSUAL	1400

Elaborado por: Eva Moran B.

# de Individuos de estudio	PERSONAL DE LA TIENDA DE CALZADO GIORGIO BOTTINELLI
1	GIORGIO BOTTINELLI
2	EVA MORAN
3	PEDRO GONZALES
4	MARTHA CASTRO
5	MARCOS SUAREZ
6	ALEXANDRA GUTIERREZ
7	LILIANA NIETO
8	RAFAEL FLORES
9	MANUEL CARRANZA
Total Población : 9	

Elaborado por: Eva Moran B.

Muestra

“La 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. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “ es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (TESIS, 27)

Es decir, cuando se va a realizar un estudio sobre un tema determinado se deberá proceder a seleccionar a una parte de la población cuyas características deberán tener concordancia o similitudes entre sí, mismas que podrán aportar en los resultados del estudio que se va a realizar

Y que cuando se hace imposible tener información de la totalidad de la población entonces se procederá a tomar una muestra, es decir a una parte de la totalidad de la

Población para realizar el estudio.

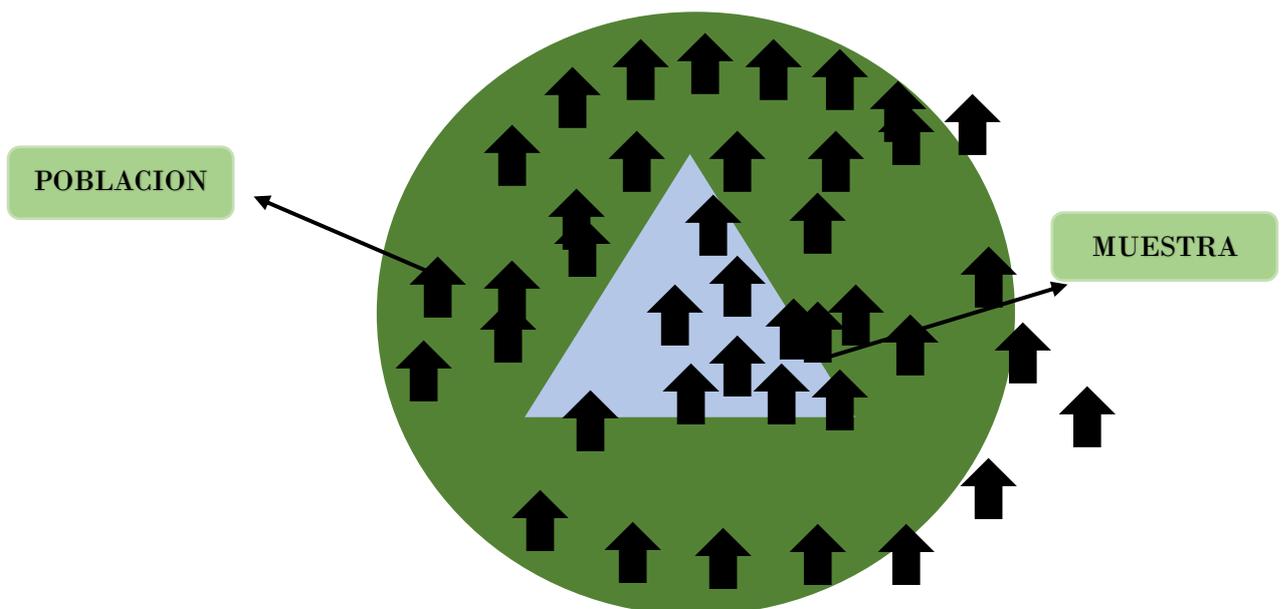
La muestra de la que se realizara el estudio deberá reflejar características que especifiquen que fue tomada de dicha población de la que fue extraída, lo cual nos indicaría que la muestra tomada si es representativa ya que los resultados para su validez dependerán de la muestra tomada.

En nuestro presente estudio se procederá a tomar una muestra de la totalidad de la población que estará comprendido en:



“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (Lucio, 2010)

Grafico 2: Población y Muestra



ELABORACION: EVA MORAN B.

Muestra no probabilística

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.” (Lucio, 2010)

En nuestro caso de estudio se consideró la utilización de la muestra no probabilística para la obtención de resultados ,considerando que la empresa es pequeña y cuenta con una cantidad mínima de colaboradores lo cual no amerita la utilización de formula alguna ;en el caso de los clientes también se decidió por la muestra probabilística al no contar con un listado permanente de clientes ya que entre ellos se encuentran clientes frecuentes como no tan frecuentes y los que por primera vez han visitado la tienda de calzado Giorgio Bottinelli shop.

De lo antes mencionado se considerara tomar el 3% de la totalidad de la población como muestra no probabilística para realizar las respectivas técnicas, quedando como objeto final de estudio para ser evaluado lo siguiente:

CLIENTES

# Informantes	3% porcentaje que se considerara	Muestra
1400	1400x3%	42
TOTAL		42

Elaborado por: Eva Moran B.

COLABORADORES

# De Informantes	9
Muestra	1
TOTAL	1

Elaborado por: Eva Moran B.

2.3. Técnicas e Instrumentos de la investigación

Técnica 1

Encuesta

“La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.” (Thompson, n.d.)

De lo antes mencionado, cabe recalcar que el Diccionario de Marketing de Cultural S.A. define el término encuestación como la técnica de investigación de recogida de información cuantitativa que se basa en interrogar a los individuos de una muestra, por medio de la utilización de un cuestionario perfectamente estructurado ,con una serie de preguntas cerradas de opciones múltiples.

Las encuestas son utilizadas para la recopilación de datos con la finalidad de obtener información de individuos sobre diferentes temas. Las encuestas tienen una variedad de fines y se pueden llevar a cabo de muchas formas dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Por lo cual hemos decidido utilizar la encuesta con nuestros clientes de la tienda de calzados Giorgio Bottinelli shop, con el objetivo de realizarles preguntas referentes a nuestro servicio y calidad de productos que ofrecemos, permitiéndonos obtener respuestas que posteriormente nos ayuden a la solución de nuestro problema de estudio y aportar para la elaboración de un plan de mejoras futuras.

Técnica 2

Entrevista

“La entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.” (EUMED.NET, 2012)

La ventaja de realizar una entrevista radica en que son los mismos representantes directos quienes proporcionan los datos relacionados a sus conductas, opiniones, actitudes y expectativas, que por sí mismos es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que los individuos involucrados para hablarnos acerca de todo aquello que piensa de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

En nuestro caso se tomara en consideración el realizarle la entrevista a uno de nuestros supervisores de local, ya que son ellos quienes tienen contacto directo tanto con el jefe de primera línea como con el personal operativo y a su vez también tendría cierto contacto con el cliente.

De esta forma se considera que las respuestas que se nos proporcione por medio de la entrevista nos ayudaran con información importante para nuestro plan de mejora.

Herramienta 1

Cuestionario

“El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve" (ROJAS, n.d.).

El cuestionario es una herramienta fundamental al momento de la recopilación de información ya que sus preguntas se encuentran previamente diseñadas con el objetivo de generar datos necesarios para alcanzar los resultados propuestos del proyecto de investigación.

Un cuestionario nos permite igualar e integrar el proceso de recopilación de datos en nuestra investigación. Es por ello que un diseño mal elaborado o inadecuado conllevara a recolectar información incompleta con datos imprecisos, de esta manera originara una información nada confiable. Por tal razón el cuestionario es un conjunto de preguntas que hacen referencia nuestras variables de investigación que es lo que se va a medir.

En nuestro caso nuestro cuestionario estará elaborado en base a nuestras variables que son: Variable Independiente; Procesos Administrativos y como Variable Dependiente; la Efectividad el cual nos servirán de ayuda al momento de formular cada pregunta a nuestros encuestados y entrevistados.

Preguntas que serán claras y sencillas con la finalidad de facilitar la respuestas de nuestros informantes, recalando que nuestro cuestionario estará dividido en dos partes una parte contara de preguntas cerradas con diferentes alternativas que harán de nuestra investigación mucho más rápida y estará dirigida a nuestros Clientes como encuesta.

Nuestro segundo conjunto de preguntas serán abiertas pero de la misma manera sencilla y directa, permitiéndole en este caso a nuestro entrevistado expresarse al responder y facilitarnos una información más detallada sobre el tema que estamos investigando.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para concluir con nuestro trabajo de investigación, se presentará de forma detallada el resultado de nuestro trabajo y todas las técnicas investigativas que nos sirvieron de gran ayuda y aporte ya que mediante los resultados arrojados pudimos establecer nuestro plan de mejora a nuestro problema.

ENTREVISTA

Datos de la Entrevista

Objetivo: Obtener información relevante que nos permitirá establecer nuestro plan de mejora y por ende solución de nuestro problema de investigación

Entrevistado: Sr. Pedro Gonzales (Administrador)

Competencias del cargo: se encarga de la planificación y gestión diaria de las tareas encomendadas a cada uno de los colaboradores a su cargo en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes

Entrevistador: Eva Moran Bajaña

Fecha: 28 de Febrero del 2018

Hora: 14:00

1. ¿Considera Ud. que la comunicación y el clima laboral con el personal es el adecuado? Sí, no y ¿Por qué?

No, ya que actualmente si he notado que hemos perdido un poco de comunicación con el personal y esto nos ha llegado a ocasionar ciertos inconvenientes al momento de que ellos nos reporten alguna novedad o viceversa ya que se encuentran como a la defensiva y notan rechazado a cualquier llamado de atención para mejorar que se les realice, lo que obviamente genera que el ambiente de trabajo sea más tenso.

2. ¿Cree Ud. que el personal está debidamente capacitado para brindar una buena atención a los clientes? Sí, no y ¿Por qué?

Sí, porque la empresa se encarga de brindarles capacitación cada cierto tiempo, aunque muchas veces ellos no lo reflejan con nuestros clientes, ya que ellos suelen quejarse ciertas veces de que nuestro vendedor o cajero tuvo un comportamiento inadecuado con ellos tal vez les falta predisposición a su trabajo.

3. ¿Considera Ud. que se debería evaluar el desempeño a todo el personal de forma más frecuente? Sí, no y ¿Por qué?

Si, ya que últimamente hemos notado muchos errores en ciertas áreas por parte de nuestro personal y la evaluación constante nos ayudaría a controlar mejor la situación y tomar decisiones más rápidas y oportunas que nos ayudaran a mejorar constantemente.

4. ¿Considera Ud. que todo el personal sigue los procesos Administrativos para optimizar su efectividad y obtener mejores resultados? Sí, no y ¿Por qué?

No, a pesar de que contamos con una planificación muchas veces esta no se llega a concretar ya que hay una evidente desorganización y poco control al trabajo , en ciertas áreas una más que otras y esto

nos perjudica en nuestros resultados ya que nunca se llega a nuestros objetivos establecidos.

5. ¿Considera Ud. que las sugerencias y reclamos por parte de los clientes aportan para mejoras futuras? Sí, no y porque

Si, ya que mediante sus aportes nos podemos enterar de lo que les desagrada o no están de acuerdo nuestros clientes para sí poder tomar las medidas pertinentes que nos ayuden a mejorar constantemente.

CONCLUSION DE LA ENTREVISTA

Gracias a la entrevista realizada se obtuvo información de relevancia para establecer nuestro plan de mejora que ha sido nuestro objetivo principal en el estudio de nuestra problemática, ya que nuestro entrevistados apporto respuestas muy claras y precisas sobre las falencias que existe en cuanto a procesos Administrativos en la actualidad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

De ahí se recalca la importancia de regirse bajo los procesos Administrativos para poder optimizar recursos, obtener resultados favorables que beneficien a nuestra organización y por ende tener una empresa efectiva con un margen de error totalmente controlable que garantice la toma de decisiones en el momento oportuno , brindando una capacitación constante y permanente.

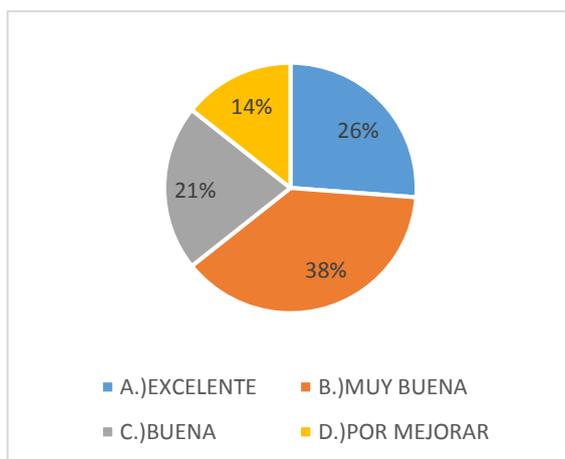
Cuadro 1: Matriz de tabulación

CUADRO DE ENCUESTAS RESPUESTA POR CLIENTE ENCUESTADO																																																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	TOTAL									
1.- ¿Cómo considera Ud. La atención al Cliente por parte del cajero/a?																																																				
A.-EXCELENTE	■				■				■																																									11		
B.-MUY BUENA		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		16
C.-BUENA			■		■					■			■				■				■				■				■				■				■				■				■				9			
D.-POR MEJORAR								■					■						■				■				■				■																		6			
TOTAL																																																	42			
2.- ¿Cómo consideraría la asesoría de nuestros calzados por parte de nuestro anfitrión de venta?																																																				
A.-EXCELENTE	■																																																		17	
B.-MUY BUENA		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		12
C.-BUENA			■		■					■			■				■				■				■				■				■					■				■				■				10		
D.-POR MEJORAR								■										■																																3		
TOTAL																																																		42		
3.- ¿Cree Ud. que la tienda de calzado considera y acepta de manera adecuada sus reclamos y sugerencias?																																																				
A.-SI, SIEMPRE	■																																																			12
B.-MUY BUENA		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		15
C.-BUENA			■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		15	
TOTAL																																																			42	
4.- ¿Considera Ud. Que la limpieza y el orden de la mercadería en la tienda del calzado es la correcta?																																																				
A.-EXCELENTE	■																																																		18	
B.-MUY BUENA		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		15
C.-BUENA			■		■					■			■								■				■				■				■																		6	
D.-POR MEJORAR																																																			3	
TOTAL																																																			42	
5.- ¿Recomendaría a sus conocidos visitar nuestra tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shop?																																																				
A.-SI, SIEMPRE	■																																																			16
B.-MUY BUENA		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		14
C.-BUENA			■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		■		12	
TOTAL																																																				42

Elaborado por: Eva Moran B.

1.- ¿Cómo considera Ud. La atención al Cliente por parte del cajero/a?

A.)EXCELENTE	11	26%
B.)MUY BUENA	16	38%
C.)BUENA	9	21%
D.)POR MEJORAR	6	14%
TOTAL	42	100%



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Mediana	0.24
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.10
Varianza	0.01
Rango	0.24
Mínimo	0.14
Máximo	0.38

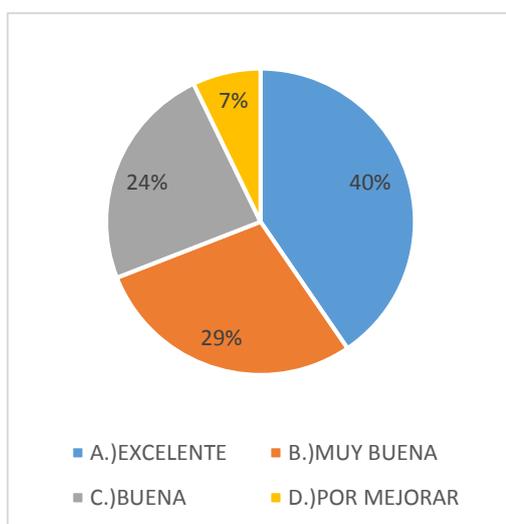
Gráfico.2 Elaborado por Eva Moran B.

Análisis

Se pudo Observar que en la pregunta sobre la Atención al Cliente por parte de personal de Caja nos pudimos percatar que no obtuvo ningún porcentaje recurrente (Moda), sin embargo el 50% de los individuos estuvo por encima del 0.24 y el otro 50% por debajo de este (Mediana) excelente. En promedio los participantes se ubican en un 0.25 favorable asimismo hubo una Desviación del 0.10 por mejorar y por ultimo hubo una diferencia entre el puntaje mayor y menor del 0.24 excelente.

2.- ¿Cómo consideraría la asesoría de nuestros calzados por parte de nuestro anfitrión de venta?

A.)EXCELENTE	17	40%
B.)MUY BUENA	12	29%
C.)BUENA	10	24%
D.)POR MEJORAR	3	7%
TOTAL	42	100%



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Mediana	0.26
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.14
Varianza	0.02
Rango	0.33
Mínimo	0.07
Máximo	0.40

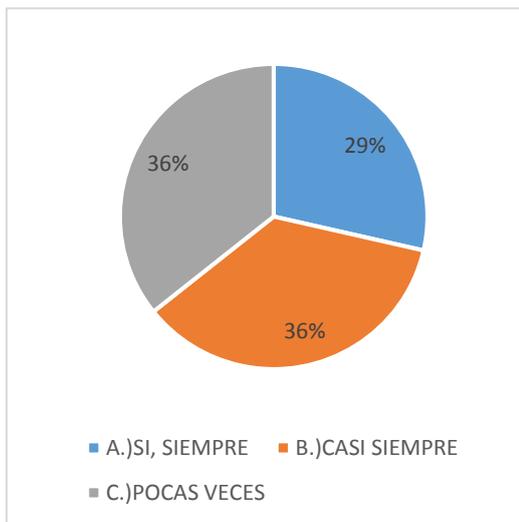
Gráfico.3 Elaborado por Eva Moran B.

Análisis

En la pregunta sobre la Asesoría por parte de nuestro vendedor nos pudimos percatar que no obtuvo ningún porcentaje recurrente (Moda), sin embargo el 50% de los individuos estuvo por encima del 0.26 y el otro 50% por debajo de este (Mediana) excelente. En promedio los participantes se ubican en un 0.25 favorable asimismo hubo una Desviación del 0.14 por mejorar y por último hubo una diferencia entre el puntaje mayor y menor del 0.33 excelente.

3.- ¿Cree Ud. que la tienda de calzado considera y acepta de manera adecuada sus reclamos y sugerencias?

A.)SI, SIEMPRE	12	29%
B.)CASI SIEMPRE	15	36%
C.)POCAS VECES	15	36%
TOTAL	42	100%



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.33
Mediana	0.36
Moda	0.36
Desviación estándar	0.04
Varianza	0.00
Rango	0.07
Mínimo	0.29
Máximo	0.36

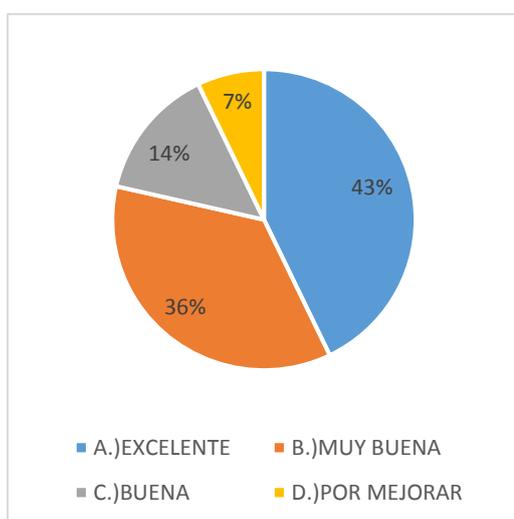
Gráfico.4 Elaborado por Eva Moran B.

Análisis

La tercera pregunta sobre las quejas y reclamos por parte de clientes nos pudimos percatar que la categoría o porcentaje más recurrente fue del 0.36 (Moda), sin embargo el 50% de los individuos estuvo por encima del 0.36 y el otro 50% por debajo de este (Mediana). En promedio los participantes se ubican en un 0.33 asimismo hubo una Desviación del 0.04 y por ultimo hubo una diferencia entre el puntaje mayor y menor del 0.07

4.- ¿Considera Ud. Que la limpieza y el orden de la mercadería en la tienda del calzado es la correcta?

A.)EXCELENTE	18	43%
B.)MUY BUENA	15	36%
C.)BUENA	6	14%
D.)POR MEJORAR	3	7%
TOTAL	42	100%



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.25
Mediana	0.25
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.17
Varianza	0.03
Rango	0.36
Mínimo	0.07
Máximo	0.43

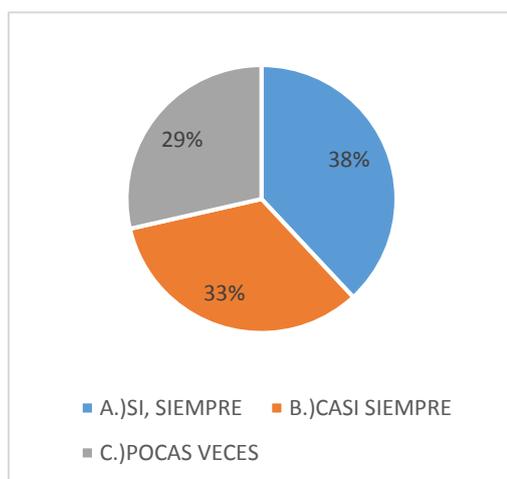
Gráfico.5 Elaborado por Eva Moran B.

Análisis

En la pregunta sobre la limpieza de nuestras instalaciones nos pudimos percatar que no obtuvo ningún porcentaje recurrente (Moda), sin embargo el 50% de los individuos estuvo por encima del 0.25 y el otro 50% por debajo de este (Mediana) excelente. En promedio los participantes se ubican en un 0.25 excelente asimismo hubo una Desviación del 0.17 por mejorar y por ultimo hubo una diferencia entre el puntaje mayor y menor del 0.36 excelente.

5.- ¿Recomendaría a sus conocidos visitar nuestra tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shop?

A.)SI, SIEMPRE	16	38%
B.)CASI SIEMPRE	14	33%
C.)POCAS VECES	12	29%
TOTAL	42	100%



RESUMEN ESTADISTICO	
Media	0.33
Mediana	0.33
Moda	#N/A
Desviación estándar	0.05
Varianza	0.00
Rango	0.10
Mínimo	0.29
Máximo	0.38

Gráfico.6 Elaborado por Eva Moran B.

Análisis

En nuestra última pregunta sobre la recomendación de nuestra tienda a conocidos de nuestros Clientes nos pudimos percatar que no obtuvo ningún porcentaje recurrente (Moda), sin embargo el 50% de los individuos estuvo por encima del 0.33 y el otro 50% por debajo de este (Mediana). En promedio los participantes se ubican en un 0.33 asimismo hubo una Desviación del 0.05 y por ultimo hubo una diferencia entre el puntaje mayor y menor del 0.10.

4.2. Plan de Mejora

Contribuir a la elaboración de nuestro el plan de mejoras fue nuestro Objetivo prioritario en nuestro estudio investigativo, el contribuir a una solución a nuestro problema mediante información relevante en cada capítulo desarrollado, información que nos sirvió de contribución a nuestro trabajo y solución del problema.

Basándonos en técnicas y herramientas que facilitaron la obtención de información pertinente a nuestro tema y ayuda para la preparación de nuestro plan de mejora.

Propósito del Plan de Mejora

Establecer mediante una propuesta mejorar los procesos Administrativos para incrementar la Efectividad en la tienda de Calzado Giorgio Bottinelli Shoes, lo cual permitirá llevar una mejor planificación, orden y control en la toma de decisiones y trabajo en equipo permitiendo así que la rentabilidad y productividad de la empresa sea efectiva convirtiéndola en una organización exitosa.

Objetivos específicos de Nuestro Plan de Mejora

Corregir el trabajo que se ha venido desarrollando de manera equivocada en ciertas áreas de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

Motivar, incentivar y promulgar el trabajo responsable en equipo de todas las áreas de la tienda de calzado.

Promover la participación de todo el equipo de trabajo en cuando cambios para mejorar los Procesos Administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

Justificación del Plan de mejora

La justificación de este plan de Mejora busca integrar a todo el personal de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes desde los niveles gerenciales, mandos medios y subordinados a trabajar bajo un plan de mejora que permitirá dar un cambio a la manera en que se han llevado los procesos Administrativos en ciertas áreas de la tienda y que desde hace seis meses han presentado una serie de problemas afectando la efectividad de la empresa.

El plan de mejoras originara e impulsara a fomentar cambios que se requieren dentro de las áreas problemáticas que inciden en errores en este caso la mala ejecución de los Procesos Administrativos afectando de forma indirecta a la efectividad y rentabilidad de la empresa, ocasionando perjuicio a unos de los pilares fundamentales para el mantenimiento y estabilidad de nuestro negocio, el cual son los Clientes.

Los Planes de Mejora, según (Morán Astorga, 2004) es un programa de reciente implantación y de gran innovación y aunque no existe mucha información sobre los mismos la evaluación de Planes de Mejora es un tipo de investigación evaluativa mediante una sustentación científica que de soporte y sostén a la toma de decisiones sobre ejecución de procesos Administrativos, y su contante evaluación.

Por lo que se pretende que la tienda de calzado Giorgio Bottinelli designe un presupuesto anual que este direccionado netamente a la Capacitación de todo su personal ya que en un mundo de contante cambios no es suficiente contar con el factor económico y tecnológico de vanguardia, también es fundamental contar con un equipo de trabajo que este en constantemente capacitado en cuanto a los procesos y métodos que la empresa decida implementar con la finalidad de optimizar recursos y garantizar resultados efectivos , de aquí radica la importancia de llevar un control de los procesos Administrativos y que mediante este plan de acción nos ayudara a señalar la mejor solución a los problemas presentados dentro de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA TIENDA DE CALZADO GIORGIO BOTTINELLI SHOES						
MISION: ELABORAR UN PROGRAMA QUE NOS AYUDE A PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO MEDIANTE EL TRABAJO RESPONSIBLE DE TODAS LAS AREAS CREANDO UNA ARMONIA EN EL ENTORNO LABORAL.						
RESPONSIBLE DIRECTO: GERENTE GENERAL - ASISTENTE ADMINISTRATIVA -ADMINISTRADOR DE TIENDA RESPONSIBLE INDIRECTOS :PERSONAL DE CAJA -VENTAS -BODEGA						
¿Qué?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Como?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Cuanto?
OBJETIVO	JUSTIFICACION	RESPONSIBLE	ACTIVIDADES	FECHA INICIO- FECHA FIN	LUGAR	PRESUPUESTO
SEMESTRAL						
Gestionar convenios y establecer presupuesto para el programa de capacitación al personal	capacitar a los colaboradores de la empresa con el personal idóneo optimizando los Recursos económicos al máximo sin afectar los resultados	Gerente General y Asistente Administrativa	1.- reunión con el departamento contable para establecer un presupuesto anual para capacitación del personal 2.- gestionar reunión con representantes de la cámara de comercio de Guayaquil para realizar convenio de capacitación ver anexo 8 de convenio con Camara de Comercio pag. 84-85	Primer Semestre del Año	Sala de reunión de la empresa	Total \$ 2.500,00 Ver anexo 7 de presupuesto asignado pag.82-83

Capacitación al personal sobre Procesos Administrativos para incrementar la Efectividad en la Empresa	disminuir los errores en cuanto a las responsabilidades y funciones que desempeña el personal	Gerente General y Supervisor de Tienda	Supervisión , Dinámica de Dirección etc. Ver anexo de Temas a exponer pag. Anexo 9 pag. 86 en adelante	Primer Semestre del Año	Sala de reunión de la empresa	Total \$ 2.500,00 Ver anexo 7 de presupuesto asignado pag.82-83
Evaluar Resultados posterior a la Capacitación	Establecer la capacidad de captación retentiva y puesta en práctica de la información proporcionada en la capacitación al personal	Supervisor de la Tienda	Realización de Evaluación Teórica y de análisis IN SITU en su área de trabajo	Primer Semestre del Año	Sala de reunión de la empresa	Total \$ 2.500,00 Ver anexo 7 de presupuesto asignado pag.82-83

Nuestro plan de Mejora se basa en un programa de Capacitación Semestral y se tratarán temas relacionados netamente con la solución de nuestro Problema de Investigación el cual abordará temas de suma importancia en la mejora de los procesos Administrativos para poder incrementar la efectividad en la tienda de Calzado Giorgio Bottinelli Shoes.

La importancia que conlleva el ejecutar el presente plan de mejora en nuestra tienda de Calzado permitirá corregir los problemas de:

- Poca planificación
- Desorganización
- Disgregación del personal
- Insuficiencia en la dirección
- Escaso control

Ya que debido a esto la estabilidad de la tienda de calzado se ha visto perjudicada ya que los niveles de efectividad de la misma han bajado, aumentando así las quejas por parte de los clientes y desmotivación por parte del personal de la tienda, lo que ha ocasionado que el nivel de ventas merme y que el Clima Laboral se torne cargante, debido a que no se puede llegar a un acuerdo al momento de planificar las competencias y el trabajo de cada uno ya que ninguno quiere asumir las responsabilidades que conlleva su cargo.

Y que mediante el aporte de nuestro plan de mejora se pretenderá terminar con el problema de estudio dando paso a una mejora continua en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.

4.3. CONCLUSIONES

Durante la presente investigación se consideró tomar información relevante que nos ayude aportar directamente con la solución de nuestro problema en cuando a realizar una propuesta para mejorar los procesos Administrativos para incrementar la Efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes. De los cuales se consideraron los siguientes aspectos como fuente de información, para posterior poder establecer nuestro plan de mejora.

- Argumentar con base teórica los aspectos relacionados de los Procesos Administrativos y la Efectividad de la Tienda de calzado.

En este primer punto se consideró todos aquellos antecedentes del pasado relacionados a nuestro tema en particular, para sí establecer un punto de partida en información que nos ayude a determinar la solución de nuestro tema de investigación.

- Investigar los fundamentos metodológicos que sustentan los procedimientos empresariales más pertinentes con nuestra actividad comercial.

Como segundo punto después de evaluar nuestro problema junto con sus causas y efectos decidimos mediante el capítulo 3 que nos habla sobre la Metodología de investigación, precisar los métodos que nos ayudarían a recabar información de importancia para establecer nuestro plan de mejora.

- Proponer acciones de mejora para incrementar la efectividad mediante la gestión de los Procesos Empresariales.

Y por último para dar por terminado nuestra investigación después de haber evaluado los resultados de toda la información recolectada procedimos a culminar nuestro trabajo con nuestro plan de mejora , que beneficiara a la empresa ya que mediante el mismo se establecerá un programa de mejoría con contenido específico y que va directamente relacionado a corregir las fallas y errores en cuanto a procesos Administrativos que se han venido cometiendo hasta el momento y lo cual afecto indirectamente a la efectividad de la Tienda de Calzado Giorgio Bottinelli Shoes.

4.4. RECOMENDACIONES

El presente trabajo investigativo tiene las siguientes recomendaciones para que sean consideradas en un futuro.

- Informar los resultados de la investigación a todo el personal y Aplicar nuestro plan de mejora en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.
- Evaluar, dar seguimiento a los resultados de nuestro plan de mejora y Mantenerse actualizado de nuevos programas de capacitación que ayuden mejorar los resultados de los procesos Administrativos para incrementar la efectividad de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli.
- Designar un presupuesto anual para Capacitación de personal de forma permanente y a futuro Incrementar un manual de procesos Administrativos que aplique para todo el personal y todas las áreas de la tienda de calzado.

4.5. BIBLIOGRAFIA

ALVARADO, N. A. (2012). ESTUDIO DE LA PERSPECTIVA PARA LA IMPLEMENTACION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE PERMITAN MEJORAR RESULTADOS EN LA TRIBUTACION Y ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA AVA INTERPRICE S.A .

Arregoces, S. D. (MARZO 2015). DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE COMPRA, LOGISTICA Y RECURSOS HUMANOS, DE LA EMPRESA BUZCA S.A., EN LA CIUDAD DE CARTAGENA. CARTAGENA.

BLOGSPOT.COM. (2012, JULIO). Retrieved from BLOGSPOT.COM:
<http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>

BUEN VIVIR.GOB.EC. (2017). Retrieved from BUEN VIVIR.GOB.EC:
<http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>

conceptodefinicion.de/eficiencia/. (2011, OCTUBRE 10). Retrieved from
conceptodefinicion.de/eficiencia/

CONCEPTODEFINICIONDE CALIDAD. (2014, FEBRERO 17). Retrieved from
[CONCEPTODEFINICIONDE CALIDAD: conceptodefinicion.de/calidad](http://conceptodefinicion.de/calidad)

DEFINICION CLIENTE. (n.d.). Retrieved from DEFINICION CLIENTE:
<https://definicion.de/cliente/>

definicion.de/efectividad/. (n.d.). Retrieved from definicion.de/efectividad/:
<https://definicion.de/efectividad/>

DEFINICIONABC.COM. (n.d.). Retrieved from DEFINICIONABC.COM:
<https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

ECURED.CU. (2018, FEBRERO 7). Retrieved from ECURED.CU:
https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional

Elizama, G. C. (2013, noviembre 6). *gestiopolis* . Retrieved from *gestiopolis*:
<https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>

EUMED.NET. (2012). Retrieved from EUMED.NET:
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

GESTIONY ADMINISTRACION.COM. (n.d.). Retrieved from GESTIONY ADMINISTRACION.COM:

<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>

HEFLO.COM. (2017, AGOSTO 14). Retrieved from HEFLO.COM:
<https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>

HOLGER, C. L. (2011). PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCION FINANCIERA MUNICIPAL DE SANTA LUCIA .

INDUSTRIAS.GOB.EC. (2011, OCTUBRE 13). Retrieved from INDUSTRIAS.GOB.EC:
<http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Lucio, D. R. (2010). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION QUINTA EDISION . MEXICO: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .

mmm. (n.d.). kkk. In kkkk.

Morán Astorga, C. (2004). "Planes de mejora en los centros educativos" . Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 212.

Moreno, E. (2013, AGOSTO 17). TESIS-INVESTIGACION-CIENTIFICA. Retrieved from TESIS-INVESTIGACION-CIENTIFICA: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Nacional, C. (2012, Noviembre). TRABAJO.GOB.EC. Retrieved from TRABAJO.GOB.EC:
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

NOTICIAS.UNIVERSITARIA. (2017, SEPTIEMBRE 4). Retrieved from NOTICIAS.UNIVERSITARIA:
<http://noticias.universia.cr/ducacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

PYMERANG.COM. (n.d.). Retrieved from PYMERANG.COM:
www.pymerang.com/direccion-de-negocios/definicion-de.../268-el-exito-empresarial

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social. (2012, Diciembre). Retrieved from Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo social:
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

- Rodriguez, S. H. (2006). Introduccion a la Administracion; teoria general Administrativa: origen, evolucion y vanguardia cuarta edision. Mexico D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA Ediotres S.A. DEC.V. ASubsidiaryofTheMcGraw-Hill Campantes,Inc.
- ROJAS, R. A. (n.d.). NODO50. Retrieved from NODO50: <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Salazar, C. (2007, octubre 17). la administracion en las antiguas civilizaciones . Retrieved from la administracion en las antiguas civilizaciones : <https://csalazar.org/2007/10/17/historia-de-la-administracion-en-las-antiguas-civilizaciones-3/>
- SIGNIFICADO.NET. (2015, DICIEMBRE 5). Retrieved from SIGNIFICADO.NET: <http://significado.net/eficacia/>
- SIGNIFICADOS.COM. (n.d.). Retrieved from SIGNIFICADOS.COM: <https://www.significados.com/proceso-administrativo/>
- SOLORZANO, F. C. (FEBRERO 2011). LA PERCEPCION DE LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL. MEXICO.
- TESIS, I. D. (27, JUNIO 2011). TESIS DE INVESTIGADORES. Retrieved from TESIS DE INVESTIGADORES: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Thompson, I. (n.d.). PROMONEGOCIOS.NET. Retrieved from PROMONEGOCIOS.NET: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Vega, J. A. (2009). gestiopolis. Retrieved Febrero 05, 2018, from gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/mejora-continua-empresas/>

**A
N
E
X
O
S**

ANEXO 1

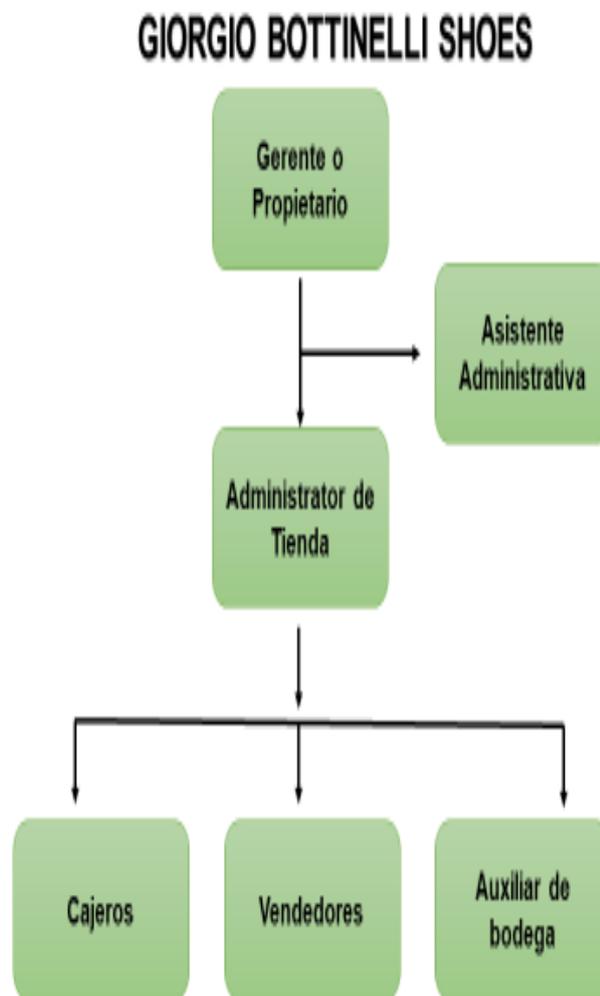
LOGOTIPO DE LA EMPRESA



ANEXO 2

ORGANIGRAMA DE LA TIENDA DE CALZADO GIORGIO BOTTINELLI

Grafico 1: Organigrama de la empresa



Elaborado por: Eva Moran B.

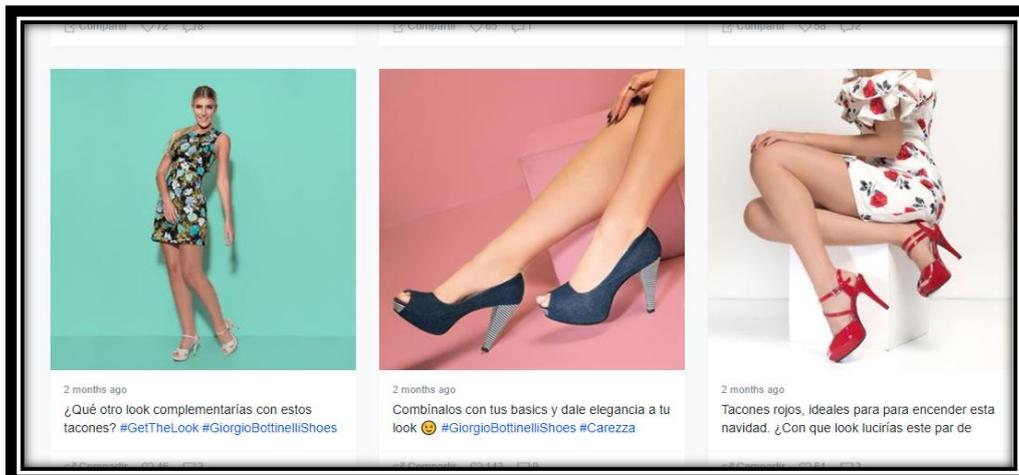
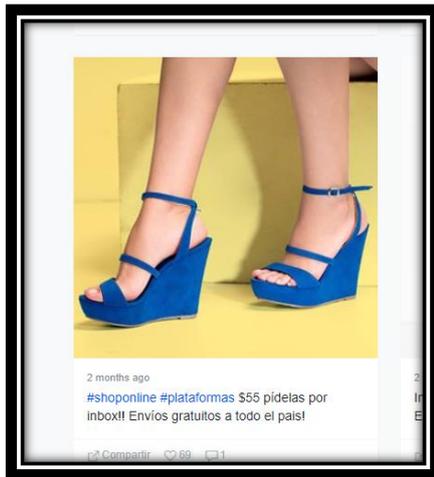
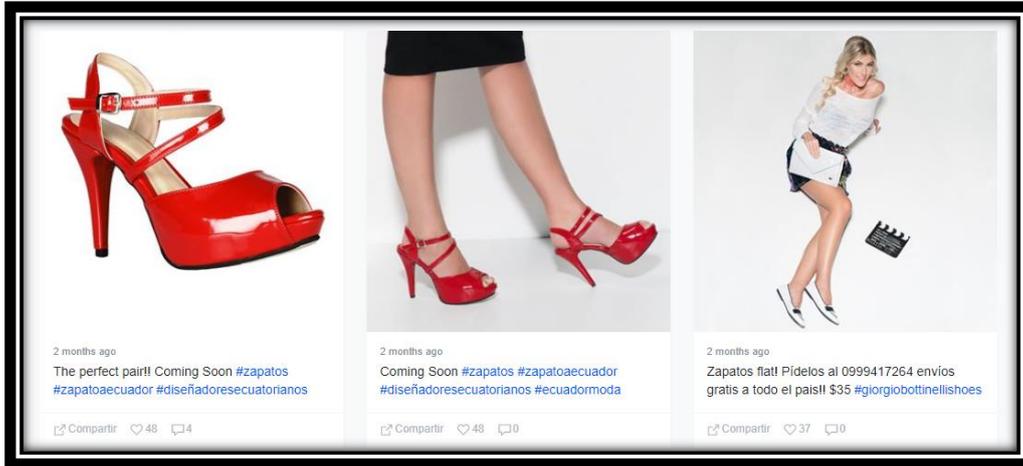
ANEXO 3

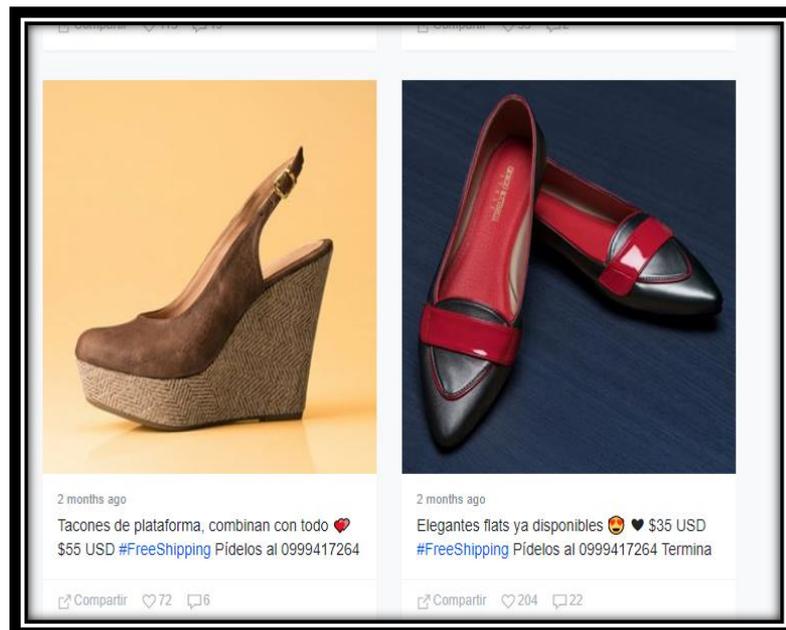
LOCAL SONESTA



ANEXO 4

NUESTROS CALZADOS





ANEXO 5

FORMULARIO DE PREGUNTAS DE ENCUESTAS

ENCUESTA

1.- ¿Cómo considera Ud. La atención al Cliente por parte del cajero/a?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Por mejorar

2.- ¿Cómo consideraría la asesoría de nuestros calzados por parte de nuestro anfitrión de venta?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Por mejorar

3.- ¿Cree Ud. que la tienda de calzado considera y acepta de manera adecuada sus reclamos y sugerencias?

- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Pocas veces

4.- ¿Considera Ud. Que la limpieza y el orden de la mercadería en la tienda del calzado es la correcta?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Por mejorar

5.- ¿Recomendaría a sus conocidos visitar nuestra tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shop?

- a) Sí, siempre
- b) Casi siempre
- c) Pocas veces

ANEXO 6

CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA

ENTREVISTA

Datos de la Entrevista

Objetivo: Obtener información relevante que nos permitirá establecer nuestro plan de mejora y por ende solución de nuestro problema de investigación

Entrevistado: Sr. Pedro Gonzales (Administrador)

Competencias del cargo: se encarga de la planificación y gestión diaria de las tareas encomendadas a cada uno de los colaboradores a su cargo en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli shop

Entrevistador: Eva Moran Bajaña

Fecha: 28 de Febrero del 2018 **Hora:** 14:00

1. **¿Considera Ud. que la comunicación y el clima laboral con el personal es el adecuado? Sí, no y ¿Por qué?**
2. **¿Cree Ud. que el personal está debidamente capacitado para brindar una buena atención a los clientes? Sí, no y ¿Por qué?**
3. **¿Considera Ud. que se debería evaluar el desempeño a todo el personal de forma más frecuente? Sí, no y ¿Por qué?**
4. **¿Considera Ud. que todo el personal sigue los procesos Administrativos para optimizar su efectividad y obtener mejores resultados? Sí, no y ¿Por qué?**
5. **¿Considera Ud. que las sugerencias y reclamos por parte de los clientes aportan para mejoras futuras? Sí, no y porque**

ANEXO 7

PRESUPUESTO DESIGNADO PARA CAPACITACION ANUAL

PRESUPUESTO ANUAL PARA CAPACITACION				
Organiza Área	Giorgio Bottinelli Shoes y Camara de Comercio de Guayaquil	Año	2018	
	Capacitacion	Aprobado por	Gerente General	
Presupuesto Anual	\$ 2,500.00			
Presupuesto Capacitacion 1	\$1,250	Total Presupuesto	\$2,500	
Presupuesto Capacitacion 2	\$1,250			
Primer Semestre de Capacitacion				
Nombre de la capacitación	Detalle	Cantidad	Costo unitario	Total
Procesos Administrativos parte I	Capacitador	2	\$400.00	\$800.00
	Materiales didacticos	9	\$20.00	\$180.00
	Coffe break	11	\$24.55	\$270.05
				\$1,250

Segundo Semestre de Capacitacion				
Nombre de la capacitación	Detalle	Cantidad	Costo unitario	Total
Procesos Administrativos Parte II	Capitador	2	\$400.00	\$800.00
	Materiales didacticos	9	\$20.00	\$180.00
	Coffe break	11	\$24.55	\$270.05
				\$0.00
				\$1,250
TOTAL PRESUPUESTADO				\$2,500

ANEXO 8

CONVENIO CON CAMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL



Guayaquil, 1 de marzo de 2018

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CAMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL Y GIORGIO BOTTINELLI SHOES

La Cámara de Comercio de Guayaquil y la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes firmaran un Convenio de Cooperación mutua. Este convenio tiene las siguientes particularidades:

CONSIDERAN

- 1.- la Cámara de Comercio de Guayaquil Ofrecer cursos y capacitaciones al personal de la tienda de calzado Giorgio Bottinelli, cuyo precio será acordado por ambas partes, otorgándoles su respectivo certificado o aval de la Institución que impartió la Capacitación.
- 2.- por su parte la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes les otorgara un 25% de descuento en calzado ejecutivo para todo el personal femenino que trabaje para la Cámara de Comercio de Guayaquil.

De conformidad con todo lo expuesto en la presente misiva a continuación:

REUNIDOS

Por una parte la Cámara de Comercio de Guayaquil ubicado en el Centro Empresarial Las Cámaras, Pisos 2 y 3 - Av. Francisco de Orellana y Miguel Alcívar.
PBX: +593 4 2596100 - info@lacamara.org y por otra parte la tienda de Calzado Giorgio Bottinelli Shoes ubicada en el Sonesta Hotel &shop al norte de la Ciudad de Guayaquil en la Av. Joaquín Orrantia y Leopoldo Benítez; que se encuentra adjunto al Centro comercial Mall del Sol celular:0922345162 teléfono: 042554362 ext.: 215

Se reconocen mutuamente y El presente convenio de colaboración es vigente desde el momento de su firma y tendrá una vigencia de un año, con posibilidad de extender su plazo según se lo considere pertinente y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente convenio de colaboración, en la ciudad y en la fecha mencionada, por triplicado y a un sólo efecto.

Representante Legal
Cámara de Comercio de
Guayaquil

Gerente General
Giorgio Bottinelli Shoes

ANEXO 9

PROGRAMA DE CAPACITACION SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPAS FASES ELEMENTOS

Visión

Misión

Objetivos

Estrategias

Planeación Políticas

Programas

Mecánica Procedimientos

Presupuestos

Organización División del Organización

Trabajo Departamentalización

Descripción de

Integración Cosas Reclutamiento

Personas Selección

Contratación

Capacitación

Desarrollo

Toma de decisiones Supervisión

Dinámica Dirección Motivación

Comunicación

Liderazgo

Establecimiento de estándares

Medición

Control Corrección

Retroalimentación

PROCESO ADMINISTRATIVO DEFINICIONES:

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas.

La administración es el proceso por el cual se lleva a cabo la planeación, organización, dirección y control y busca el logro de los objetivos organizacionales establecidos.

Se ha dado en llamar a la administración el arte de hacer las cosas a través de la gente. Esta definición de Mary Parker Follett destaca el hecho de que los administradores logran objetivos organizacionales a través de otros.

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de las empresas, en la cual se ejecutan dirección y control para darle seguimiento a los procesos administrativos.

ETAPAS

Mecánica:

Por lo cual podemos decir que es la fase donde realiza la estructura principal de la misma empresa

- Planeación
- Organizacional

Dinámica:

Por lo cual podemos definir que es la fase donde se realiza ejecución con eficiencia y eficacia de la misma empresa.

- Integración.
- Dirección.
- Control.

FASES

PLANEACION:

- Implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización.
- Consiste en seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es de la elección de cursos de acción

futuros apartir de diversas alternativas. Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones mas detalladas por emprender.

ORGANIZACIÓN:

- Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de la organización de manera eficiente. Los administradores deben adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina DISEÑO ORGANIZACIONAL.
- Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar estas tareas.

INTEGRACIÓN:

- Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos, y buscando su mejor desarrollo. Aunque la INTEGRACIÓN comprende cosas y personas lógicamente es más importante lo de las personas y, sobre todo, la de los elementos administrativos o de mando.
- Consiste en ocupara y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante de la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación o desarrollo, tanto de candidatos como de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas.

DIRECCIÓN:

- Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.
- Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

CONTROL:

- Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes. El administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas.
- Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto a las normas y la contribución de la corrección de estas. En pocas palabras el control facilita el cumplimiento de los planes; Las actividades del control suelen relacionarse con la medición de los logros.

ELEMENTOS

1. PLANEACION.

- **PROPÓSITOS O MISIONES:**

Se identifica la función o tarea básica de una empresa o institución o de una parte de esta.

- **OBJETIVOS O METAS:**

Los objetivos o metas son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole.

- **ESTRATEGIAS:**

Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los recursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.

- **POLÍTICAS:**

Son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones.

- **PROCEDIMIENTOS:**

Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.

- **REGLAS:**

Se exponen acciones o prohibiciones específicas, no sujetas a discrecionalidad de cada persona.

- **PROGRAMAS:**

Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado.

- **PRESUPUESTOS:**

Es la formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos.

2. ORGANIZACIÓN:

FUNCIONES:

- La identificación y la clasificación de las actividades requeridas.
- La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
- La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos y,
- La estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento) en la estructura organizacional.

JERARQUIAS:

Fijar la autoridad y la responsabilidad correspondiente a cada nivel existente dentro de una organización.

PUESTOS:

Las obligaciones y requisitos que tienen en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona.

3. INTEGRACIÓN:

- Selección, es proceso para elegir entre varios candidatos, dentro o fuera de la organización a la persona mas indicada para ocupar un puesto en ese mismo momento o en el futuro.
- Introducción, la mejor manera para lograr que los nuevos elementos se articulen lo mas optima y rápidamente que sea posible al organismo social.
- Desarrollo, es un método sistemático integrado y planeado que se realiza a través de la capacitación, el adiestramiento y la formación del personal para elevar la eficacia de grupos de personas y de la organización o de una unidad organizacional importante.

4. DIRECCIÓN:

- Autoridad y mando, es el principio del que deriva toda la

Administración y, por lo mismo, su elemento principal, que es la dirección o liderazgo arte o proceso de influir en las personas.

- Comunicación, es la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla.
- Delegación, es la forma técnica para comunicar a los subordinados la facultad de decidir sin perder el control de lo que se ejecuta.
- Supervisión, es revisar si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado y ordenado.

5. CONTROL:

- Establecimiento de normas, es sencillamente criterio de desempeño, son los puntos seleccionados de un programa de planeación para que los administradores puedan recibir señales de cómo marchan las cosas.
- Medición del desempeño, debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas.
- Corrección de las variaciones respecto de normas y planes, es el punto de control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas.

Glosario

Remuneración

Aquello que se da o sirve para numerar

Articulación

Pronunciación clara y distinta de las palabras

Adiestramiento

Hacer diestro enseñar instruir

Discrecionalidad

Cualidad de ser discreto

Previsión

Visión o conocimientos anticipados

Compensación

Sistema de ejecución de planes que asumen dicha ejecución

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 a los Procesos Administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos para incrementar la efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli durante el periodo 2017?**

Presentado por Eva Annabell Moran Bajaña 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:

Eva Annabell Moran Bajaña

Tutor:

Víctor Yambay Delgado, MSc.



Factura: 001-100-000033893



20180901010D00706

A

DILIGENCIA DE AUTENTICACIÓN DE FIRMAS N° 20180901010D00706

En la ciudad de GUAYAQUIL el día 20 DE MARZO DEL 2018, (11:45) ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE EUFEMIA ARACELI COELLO MOREIRA de la NOTARÍA DÉCIMA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 03666-DP09-2018-RA, concurre(n), EVA ANNABELL MORAN BAJAÑA portador(a) de CÉDULA 0930603253 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) me solicita(n) que proceda a receptor su(s) firma(s) y rúbrica(s), que va(n) a suscribir al pie de , de cuyo contenido se responsabiliza(n), a fin de que sea(n) AUTENTICADA(S). Al efecto identificado(s) que fue(ron) por mí, en forma libre y voluntaria procede(n) en mí presencia a estampar su(s) firma(s) y rúbrica(s) al pie del referido documento por lo que en aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 numeral 3 de la Ley Notarial, doy fe de que dicha(s) firma(s) y rúbrica(s) es(son) AUTÉNTICA(S). - Un original de esta diligencia queda incorporada en el libro respectivo de esta Notaría.

NOTARIO(A) SUPLENTE EUFEMIA ARACELI COELLO MOREIRA

NOTARÍA DÉCIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 03666-DP09-2018-RA

Ab. Araceli Coello Moreira
NOTARIA DÉCIMA SUPLENTE
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Eva Annabell Moran Bajaña en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora a los Procesos administrativos para incrementar la Efectividad en la tienda de calzado Giorgio Bottinelli Shoes, de la modalidad de 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/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*.

Eva Annabell Moran Bajaña
Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0930603253

Annabell Moran B.
Firma



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Annabella Moran B.

Número único de identificación: 0930603253

Nombres del ciudadano: MORAN BAJAÑA EVA ANNABELL

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 19 DE JUNIO DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: JAIME JATIVA CARLOS ALBERTO

Fecha de Matrimonio: 27 DE AGOSTO DE 2015

Nombres del padre: MORAN CAMPUZANO JOSE ALBERTO

Nombres de la madre: BAJAÑA ALVARADO EVA RUTH

Fecha de expedición: 27 DE AGOSTO DE 2015

Información certificada a la fecha: 20 DE MARZO DE 2018

Emisor: SEBASTIAN ARTURO CONTRERAS VERA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 10 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 182-105-38216



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE **CIUDADANA** No. **093060325-3**
 APELLIDOS Y NOMBRES **MORAN BAJARRA EVA ANNABELL**
 LUGAR DE NACIMIENTO **GUAYAS XIMENA**
 FECHA DE NACIMIENTO **1991-06-19**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **CASADO**
CARLOS ALBERTO JARME JATIVA




INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V4343V3442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **MORAN CAMPUZANO JOSE ALBERTO**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **BAJARRA ALVARADO EVA RUTH**
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2015-08-27**
 FECHA DE EXPIRACIÓN **2025-08-27**



Carlos Alberto Jarme Jativa
DIRECTOR GENERAL

Annabell Moran
FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



062 JUNTA No.
062 - 146 NUMERO
0930603253 CEDULA

MORAN BAJARRA EVA ANNABELL
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
XIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA 7




CNE REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CITADANA (C)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Tomás Alarcón
PRESIDENTE DE LA JRY

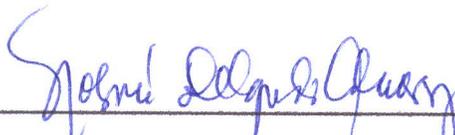
WPGM 04

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