



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Diseño de políticas administrativas para el bazar
JOSEFINA, del Cantón Buena Fe, de la Provincia de los
Ríos.**

Autora: Macías Fajardo Narcisa Solange

Tutor: Ing.Com. Marlo Lopez Perero Mba.

Guayaquil - Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página:
Portada	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	Error! Marcador no definido.
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	viii
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
ÍNDICE GENERAL	xi
INDICE DE TABLAS.....	xiii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
CAPITULO I	
1 EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
1.3 Formulación Del Problema.....	6
1.4 Delimitación De Problema.....	6
1.5 Variables de la Investigación.....	7
1.6 Objetivos de la Investigación.....	7
1.7 Justificación e Importancia	7
CAPITULO II	
2 MARCO TEORICO	11
2.1 Antecedentes Históricos.....	11
2.2 Antecedentes Referenciales.	15
2.3 Fundamentación legal	16
2.4 Definiciones conceptuales.....	23
CAPITULO III	

3	METODOLOGÍA	27
3.1	Datos de la empresa.	27
3.1.1	Misión.....	27
3.1.2	Visión	27
3.2	Diseño Investigativo	28
3.2.1	Tipos de Investigación	31
3.3	Población.....	31
3.4	Métodos y técnicas de Investigación	36
3.5	Instrumentos de Recopilación de información	36
CAPITULO IV		
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	43
4.1	Análisis e interpretación de la encuesta para para 30 trabajadores de venta y logística.....	43
4.2	Propuesta con la técnica 5W+2H.....	57
4.3	CONCLUSIONES.....	58
4.4	RECOMENDACIONES.....	59
	Bibliografía.....	60
	ANEXO	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entorno	6
Tabla 2 Colaboradores de Bazar JOSEFINA	28
Tabla 3 Conceptos de métodos de investigacion	30
Tabla 4 Población Bazar JOSEFINA	32
Tabla 5 Concepto de métodos de investigacion	36
Tabla 6 Técnicas de Investigacion	36
Tabla 7 Informe	43
Tabla 8 Transporte	44
Tabla 9 Dificultades	45
Tabla 10 Aspectos	46
Tabla 11 Inconvenientes	47
Tabla 12 Conocimiento	48
Tabla 13 Reporte	49
Tabla 14 Trabajo	50
Tabla 15 Trato	51
Tabla 16 Capacitaciones	52
Tabla 17 Plan de Mejoras	57

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama	28
Gráfico 2 Informe	44
Gráfico 3 Transporte	45
Gráfico 4 Dificultades	46
Gráfico 5 Aspectos	47
Gráfico 6 Inconvenientes	48
Gráfico 7 Conocimiento	49
Gráfico 8 Reporte	50
Gráfico 9 Trabajo	51
Gráfico 10 Trato	52
Gráfico 11 Capacitaciones	53

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2 Ubicación del Problema en un Contexto

Actualmente, se está probando cada vez más el valor de las políticas de control administrativo como aspecto importante en la organización y regulación gremial y comercial para el planeta de desarrollo empresarial, beneficioso y organizacional. Debido a que la calidad y las capacidades que aporta, son una verdadera virtud competitiva y crecen con base a las buenas colaboraciones laborales, dejando como muestra, las situaciones que las organizaciones combaten, caracterizadas por las rotaciones y cambios de personal, que, debido a lo cual, influyen en los puntos laborales y comerciales. (Martin, 2020)

El valor de las capacidades, conocimientos y aprendizaje constante es elemental para las organizaciones, lo cual muestra el interés en elaborar, capacitar, regular gremial y comercialmente a la compañía. Tal, la capacidad de las políticas de control administrativo ocupa, cada vez más, un papel central, considerando que los ayudantes conforman un verdadero capital para la organización y para su desarrollo gremial y comercial.

Por consiguiente, se muestra la necesidad de llevar a cabo novedosas políticas administrativas, que tienen la posibilidad de fiar en el cultivo de una buena regulación organizacional, y la construcción de condiciones de trabajo para atraerlos y mantenerlos en la compañía en condiciones que beneficien a la misma. Siendo de esta forma, es importante atraer y retener a los superiores y más eficientes ayudantes, que se mantendrán en sus labores laborales, comerciales y organizacionales, mientras tanto

que las organizaciones que siguen desarrollando ocupaciones empíricamente, van a concluir casi con toda estabilidad declinando en su representación de mercado. (Adolfo, 2010)

Una política es un plan general de acción que es capaz de guiar a un grupo de miembros de una organización en la conducta apropiada para sus operaciones a la hora de poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos para la misma. La organización o empresa está constituida por personas, las cuales ocupan diversas posiciones establecidas en la empresa y deben desempeñar las funciones que se le hayan sido asignadas. Todo este proceso debe conducir la organización hacia el logro de un objetivo o varios objetivos en los cuales se ha fijado. (Urtega, 2010)

Las políticas administrativas se pueden dividir entre:

Estratégicas: Formuladas desde el nivel de alto mando. Tiene como función establecer lineamientos que guíen a la organización como una unidad integrada.

Departamentales: Consisten en lineamientos específicos los cuales son referidos a cada uno de los departamentos de la organización.

Específicas o operativas: Son aplicadas principalmente en decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento.

Estas políticas se pueden dividir entre internas o externas, acorde a su origen.

Políticas externas: Se originan a partir de factores externos de a la empresa, estos siendo la competencia, regulaciones del gobierno, leyes impuestas por sindicatos, material obtenido a partir de proveedores y exigencias hechas de parte de los clientes.

Políticas internas: Las políticas internas son un conjunto de directrices documentadas las cuales establecen normas para cada área o departamento de la organización, así como procedimientos adecuados y el comportamiento necesario para cada empleado en la empresa. Estas políticas varían dependiendo de la naturaleza del negocio o la filosofía de la gerencia. Por ejemplo, el departamento de recursos humanos tiene como política el deber de implementar un programa de capacitación de personal basado en temas relacionados con las políticas. (Adams, 2021)

Según el diccionario de Ciencias Sociales: la palabra política designa en general la acción política propiamente dicha. El término político sirve para adjetivar un contenido (poder político, instituciones políticas, etc.). el diccionario de la lengua española, atiende a su uso común y trivial, y defiende la política como el arte de gobernar los pueblos y la adjetivación político como perteneciente o relativa a la política. En sentido muy general, desde el punto de vista científico, podemos definir como políticos los procesos, acciones o instituciones que definen polémicamente un orden vinculante de la convivencia que realiza el bien público. (Jonson, 1989)

Una cuestión se hace política a medida que se transforma en una cuestión polémica, cuya satisfacción se considera un bien público que se debe, que debe impulsarse o respaldarse por una agencia del poder. Es decir la política debe llevar el equilibrio de estos elementos. (Koontz, 2016)

Todas las organizaciones buscan que sus colaboradores mantengan un óptimo nivel de desempeño que les permita realizar sus tareas, cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos esperados en el tiempo adecuado.

Lo que cualquier jefe quisiera es contar con colaboradores de alto rendimiento, personas que le permitan llevar a cabo planes estratégicos efectivos para lograr las metas globales de la compañía en el tiempo y la forma deseadas. Existen formas de reconocer a los llamados High Potentials (colaboradores de alto potencial y desempeño), estas personas presentan unos hábitos fácilmente identificables que los diferencian del resto de colaboradores (Munch, 2011)

Una vez que hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que ejecuta el empleado en la organización. Aquí acceden en juego a partir de sus competencias expertos hasta sus capacidades interpersonales, y que incide de forma directa en los resultados de la organización. En conclusión, hablamos de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado –y de cómo impacta aquello en el comercio, tanto positivamente como negativa–. Es justamente por esa razón por lo cual resulta importante medirlo. Por el momento no solo pues un mal manejo puede afectar a la compañía, sino ya que uno bueno es capaz de incrementar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final. Una vez que hablamos de cómo evaluar el manejo gremial de un empleado, dichos son los puntos que deben tenerse presente para afirmar una idónea medición del funcionamiento. (Cuesta, 2019)

Productividad y calidad – Un empleado se debería dirigir por unos fines concretos y cumplirlos en el plazo predeterminado. Es lo cual se denomina productividad. Una base que constantemente tenemos la posibilidad de mantener el control de por medio de una plantilla provechosa y haciendo más fácil los instrumentos ideales para que el

funcionamiento del trabajador sea lo más eficaz viable. Pues además de la productividad, además debería existir calidad.

Eficiencia – Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se ocupa de abarcar los dos puntos en un todo. Así, la eficiencia radica prácticamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que la organización como el comprador quede satisfecho con el resultado.

Presencia en el ámbito gremial – Tu empleado es eficiente, benéfico y su trabajo es de calidad, pero... ¿qué tal van sus pretensiones y ambiciones? ¿Mantiene una buena interacción con lo demás del equipo o su ego divide a la organización? Dichos puntos de carácter más emocional tienen que ser por igual tenidos presente una vez que hablamos de evaluar el manejo gremial

Reacción: la reacción además es importante en el manejo gremial, por cierto, incide en la productividad y en el clima gremial.

Esfuerzo: el funcionamiento gremial además puede medirse en dichos términos.

Trabajo en grupo: coordinarse correctamente con lo demás de miembros del equipo es clave para los resultados de comercio. (Ediciones, 2007)

Situación Conflicto

El bazar JOSEFINA se encuentra ubicado en el Cantón Buena Fé, Provincia de los Ríos empezó sus actividades desde hace 10 años a brindar su servicio a la comunidad y sectores aledaños con la venta de productos y artículos de bazar, en estas instalaciones la empresa, oferta

a los habitantes del sector, con la finalidad de resolver sus problemas de manera inmediata, lamentablemente en los dos últimos años se han disminuido sus ingresos, debido a que los colaboradores no se desempeñan de manera eficiente por las diferentes situaciones que se detalla a continuación. Aplicando la técnica de marco lógico desarrollamos un árbol de problemas situación negativa identificando las causas y efectos para luego esa situación negativa convertirla en situación positiva mediante un árbol de objetivo que serían las diferentes alternativas de solución como se observa en el anexo uno.

Tabla 1 Entorno

Causas	Consecuencias
Ausencia de políticas administrativas	Descoordinación al interior y exterior de los departamentos.
Escasa claridad en las funciones de los colaboradores	Duplicidad y pérdida de gestión.
Mala interpretación sobre las informaciones	Desmotivación del personal

Nota Autora: Macías, N (2021)

1.3 Formulación Del Problema

¿Cómo las políticas administrativas limitan el desempeño de los colaboradores del bazar JOSEFINA, del Cantón Buen Fe, Provincia de los Ríos durante el año 2020?

1.4 Delimitación De Problema

- **Campo:** Políticas administrativas
- **Área:** Administración
- **Aspectos:** Desempeño de los colaboradores

- **Tema:** Diseño de políticas administrativas para el bazar JOSEFINA, del Cantón Buena Fe, de la Provincia de los Ríos.

1.5 Variables de la Investigación

- **Variable Independiente:** Políticas administrativas
- **Variable Dependiente:** Limitado desempeño de los colaboradores.

1.6 Objetivos de la Investigación

Objetivos General:

¿Diseñar las políticas administrativas que incrementen el desempeño de los colaboradores del bazar JOSEFINA, del Cantón Buen Fe, Provincia de los Ríos durante el año 2019?

Objetivos Específicos:

- Fundamentar mediante consulta bibliográfica actualizada sobre las variables objeto de estudio.
- Diagnosticar las políticas administrativas que está aplicando el bazar JOSEFINA
- Diseñar políticas administrativas que incrementen el desempeño de los colaboradores de bazar JOSEFINA.

1.7 Justificación e Importancia

(Sotomayor, Terán, Amancha, Bejarano, & Tintín, 2006) Para todas las empresas es necesario identificar las políticas a aplicar, además permitir a sus integrantes, ejecutivos y trabajadores encausar sus iniciativas, fomentar el trabajo en equipo, de tal forma que se integren y coordinen los esfuerzos en todas las áreas de la empresa. Las políticas mejoran la gestión administrativa de las empresas.

Las políticas son documentos escritos que concentran de forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de fomentar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción para cumplir con los objetivos planificados. también su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal, o proporcionar soluciones rápidas para malos entendidos. Sotomayor. (2006)

El bazar JOSEFINA se encuentra ubicado en el Cantón Buena Fé, Provincia de los Ríos empezó sus actividades desde hace 10 años a brindar su servicio a la comunidad y sectores aledaños con la venta de productos y artículos de bazar.

El bazar JOSEFINA, se encuentra en un proceso de reorganización con el objetivo de activar su esquema comercial, mediante el diseño de políticas administrativas que promuevan un control efectivo y procesos comerciales más eficientes; es por ello, que, a través de esta investigación, se va a diseñar políticas administrativas que contribuirán a un correcto desenvolvimiento de actividades para el sector comercial de productos de artículos de bazar.

Siendo así, es necesario que existan procesos adecuados y establecidos claramente, que promuevan la organización, crecimiento y desarrollo en sus actividades comerciales, por lo que, se justifica la investigación desde el aspecto estructural administrativo, considerando además a la capacitación laboral del establecimiento en sus respectivas funciones, dentro de las prioridades organizacionales, desde la consecución de los objetivos y metas que persigue bazar JOSEFINA, hasta lograr su transformación positiva.

Por lo tanto, la presente investigación se basa en la organización, control y beneficios que aportan al sector comercial que representan, dado que contribuirá con ideas e innovaciones en el área administrativa; implementando el diseño de políticas administrativas, razón por lo que, se ambiciona lograr un cambio en las funciones directivas y operativas claras y definidas, propendiendo al desarrollo y motivación del personal que trabaja en la empresa, y con ello generar procesos que provoquen un crecimiento comercial y mejoramiento de la imagen empresarial.

Con esto, se prioriza la necesidad de la investigación debido a la carencia de estrategias comerciales, por lo que mediante la planificación y diseño de las políticas administrativas, se plantea, que bazar JOISEFINA, podrá redefinir su estructura administrativa y empresarial; por lo que, este proceso se logrará a través del involucramiento de todos los departamentos de la empresa, permitiendo adecuar estratégicamente la organización en forma eficiente y competitiva, creando un enfoque sobre la naturaleza y dirección del negocio, en los principios bajo los que se pretende operar y en la dirección en la que se debe avanzar.

De esta manera, se promueve el beneficio mutuo, entre la empresa y sus colaboradores, ya que identifica las metas y objetivos personales de aquellos quienes desempeñan un rol en la entidad, y los propios intereses

del bazar, con lo que, se busca identificar la vinculación del éxito personal y el éxito empresarial, como dos factores que impulsarán al desarrollo comercial, y mejoraran la administración y representatividad de la organización en el mercado; siendo así, este proyecto pretende generar motivación y desarrollo.

Conforme a lo revisado, se estima que este proyecto proporcionará soluciones reales al bazar, mejorando así su situación y representación en el área que se desenvuelven, proporcionando los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para lograr los objetivos que se ha establecido la organización desde su creación. Debido a ello, desde los aspectos personales, sociales y académicos, se espera fomentar el apoyo a las empresas en crecimiento, con un aporte y una propuesta realizable para lograr la activación comercial y productiva empresarial

CAPÍTULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Históricos

Maquiavelo en 1531 en su libro “Los discursos” planteo los diferentes principios que se pueden adaptar y aplicar a la administración en las organizaciones contemporáneas. Dentro de sus principios plantea que una organización será estable mientras los integrantes enfrenten sus problemas y busquen la resolución de los conflictos. Frank y Lilian Gilbreth 1900, aporta los estudios de movimientos y tiempos. Lilian se centró en los aspectos humanos del trabajo, la personalidad y necesidad de los trabajadores.

Gantt en 1901 instó a la selección científica de los trabajadores, utilizando gráficos de Gantt destaco la necesidad imperiosa de proporcionar capacitación. Según Taylor (1903-1912) el padre de la administración nos indica que elevar la productividad con mayor eficiencia en la producción y la entrega de salarios más altos corresponde a generar armonía y cooperación grupal dentro del ambiente de la empresa. El advirtió de la necesidad de principios y enseñanzas administrativas. (Armstrong, 2013)

(Terry, 2015) Administración es el proceso social que lleva consigo responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.

Más de un siglo antes de que Max Weber en Europa y Woodrow Wilson en Estados Unidos, sentaran las bases del modelo tradicional de administración pública, el problema de la relación entre Política y Administración ya estaba planteado, aunque sus implicaciones eran, en

aquel momento, de difícil previsión. Efectivamente, es la doctrina liberal en la que se sustentan los procesos revolucionarios de finales del siglo xv y, concretamente, las teorías de la división de poderes y de la representación democrática moderna, los pilares teóricos en los que se sostiene una ficción sobre la que descansará toda la visión liberal de la posición de la administración con respecto al poder político. Según dicha ficción, la administración es considerada como un aparato especializado y profesionalizado cuya única función consiste en ejecutar las orientaciones decididas por el poder político, que se imponen a ella con fuerza constrictiva. Ni elegida, ni responsable, la administración no dispone de ninguna legitimidad propia y se define por una posición de doble subordinación, funcional y orgánica cuyos efectos se acumulan. Como acabo de señalar, dos son los pilares teóricos en los que dicha ficción se asienta. En primer lugar, se encuentra, dentro del núcleo de las ideas jurídico-políticas de la Revolución francesa, la teoría de la representación democrática.

Con respecto a ésta, García Pelayo nos recuerda las palabras de un diputado en una de las primeras reuniones de la Asamblea Francesa, «lo que distingue al representante del funcionario público es que el representante puede querer por la nación, mientras que el funcionario público sólo puede actuar por ella. Así, como consecuencia de la necesidad que surge de hacer concreta la idea liberal de democracia representativa, se pone de manifiesto, por primera vez, la necesidad de delimitar la capacidad de actuar de los funcionarios públicos, respecto a los que habrían de ser, a partir de entonces, legítimos representantes de la nación en un momento histórico en el que la idea de representación queda vinculada a la de elección.

Pero además, la separación entre funciones políticas y administrativas ya se habría planteado incluso antes en los escritos de Rousseau, Locke y al defender el carácter esencialmente político de algunos actos del poder ejecutivo, frente a la doctrina jurídica mayoritaria que atribuye dicha separación de funciones al problema de la exención de la fiscalización jurisdiccional de los llamados actos políticos por parte del Consejo de Estado francés. Así, y según este autor, una de las consecuencias de la teoría de la separación de poderes sería la elevación del poder ejecutivo desde la simple función de ejecutar las leyes que emanan del legislativo, hasta terrenos en los que dicho poder se desdobra en una acción que podríamos llamar discrecional y otra que seguiría refiriéndose al primitivo poder de ejecutar las leyes.

Parece que es así como, según este autor, se configura la idea moderna de Gobierno, como parte cualificada del poder ejecutivo, en las obras de Locke y Montesquieu. La parte subalterna del poder ejecutivo correspondería, entonces, a la Administración. Efectivamente, Montesquieu no habla de la Administración, pero ello no significa que no cuente con esta función como contenido del poder ejecutivo. Lo que excluye aquí desde su experiencia de la administración propia del Ancien Régime, es simplemente que la Administración pueda figurar como un poder autónomo dentro de la división de poderes y que pueda actuar, por lo tanto, como un poder político: la ejecución de las normas debe mantenerse al margen del proceso político y sometido a las leyes.

Éstas son sólo algunas de las razones por las que ambas teorías colocan a la administración pública fuera del terreno de «lo político», dejando su capacidad de actuación limitada a la mera ejecución de las decisiones procedentes, bien del Legislativo, bien del Gobierno. No obstante, y ya desde sus orígenes, la idea de que la separación entre lo político y lo

administrativo debía ser absoluta resultó ser una ficción jurídica, apoyada en una base ideológica, según la cual la Administración se presenta subordinada y controlada por el cuerpo político de los elegidos (13). Y esto es así porque la idea de la separación entre Administración y Política se enfrenta con el propio papel que las burocracias públicas habían tenido en el surgimiento y posterior consolidación de algunos Estados europeos.

El resultado de la propagación de las consignas liberales tras las revoluciones americana y francesa, tiene algunas consecuencias directamente relacionadas con el tema que nos ocupa. Independientemente de otras consideraciones, los principios revolucionarios y, con ellos, los fundamentos teóricos que los sustentaron se enfrentan con realidades nacionales bien distintas. En algunas de estas realidades la puesta en práctica del dogma liberal de la separación entre Política y Administración iba a encontrar especiales dificultades. En este sentido podría afirmarse que la idea de la separación entre Política y Administración había sido posible en la doctrina liberal gracias a su sello indiscutiblemente anglosajón.

El historiador Joseph Strayer nos recuerda en este punto el papel que la burocracia pública había tenido en Inglaterra durante su proceso de formación como estado-nación. Inglaterra pudo prescindir de una gran burocracia destinada a controlar provincias semiautónomas y hacer las veces de vínculo entre las autoridades provinciales y las centrales. Sin embargo, el papel que la burocracia francesa había desempeñado en aquel proceso era sensiblemente distinto puesto que, Francia era un Estado mosaico, constituido por muchas piezas y la burocracia hacía las veces de cemento para unirlas.

Entiendo que esta diferencia fundamental en cuanto a la situación del papel de la burocracia en el centro o la periferia de ambos sistemas políticos es esencial para entender la interpretación del modelo tradicional de administración pública que se elabora entre finales del siglo pasado y comienzos del presente. Hito fundamental en este proceso es la aparición de la primera reflexión teórica sobre la burocracia libre de juicios de valor y, por tanto, ajena a las consideraciones ideológicas con las que la doctrina liberal había interpretado el fenómeno burocrático en el siglo xix.

2.2 Antecedentes Referenciales.

(Perea Rivera, 2014) Indica que la función administrativa debe identificar las necesidades de la estructura organizacional es decir del recurso humano, y realizar una serie de acciones entre una de ellas construcción de políticas para que el talento humano pueda cumplir con sus tareas de un modo eficaz y eficiente.

(Ortega, 2014) Nos habla de los diferentes ambientes o momentos de la administración uno el factor humano la importancia de cada uno de ellos y el segundo momento es el papel del administrador en el contexto empresarial la motivación basándose en la pirámide de Maslow, donde nace un programa de incentivos.

(Arteaga-Coello, 2016) Explica que la administración de empresas es el proceso por medio del cual se diseña y conserva un ambiente donde un conjunto de individuos está haciendo un trabajo eficientemente para el alcance de las metas predispuestas. A tales efectos, el presente trabajo se lleva a cabo según la necesidad de hacer una consecución y un estudio del desarrollo histórico de la gestión de organizaciones, su trascendencia, las distintas fases del proceso administrativo, metodológicas, fines, metas y demás propiedades, que toda

organización debería considerar para llevar a cabo sus diferentes planeamientos, debido a que según la organización y métodos que usen se generaran los resultados que pretenden conseguir.

(Reyes Ponce, 2002.) Habla acerca del análisis del gestión en grado universitario, busca juntar 2 propiedades que acostumbran predominar en los estudios que una y otra vez aparecen sobre esta materia: ciertos se dedican, prácticamente, a reproducir normas y explicar aparatos de la gestión, constituyendo interesantes manuales para la resolución práctica de los inconvenientes concretos que se muestran en una organización; otros, intentan ahondar primordialmente en los supuestos sociológicos, filosóficos, psicológicos, etcétera., del fenómeno administrativo.

(Beltrán, 2020) Explica que actualmente, los adelantos tecnológicos de la información y la comunicación (TIC) han provocado un enorme efecto en la zona gremial, lo cual impone a las organizaciones a ajustarse a dichos nuevos cambios y reformar sus modelos operativos. En tal sentido, nace el teletrabajo como la cantidad de funcionalidades en relación con un pues realiza un trabajador en un espacio alejado tanto de otros compañeros de trabajo como del centro físico primordial de operaciones del empleador, usando distintas maneras de TIC para conservar una presencia virtual. La finalidad importante del presente análisis es referenciar diversas fuentes que expliquen de forma general, cómo se concibe el efecto del teletrabajo en el marco de la Gestión de Organizaciones. En los resultados destaca dentro del efecto que puede ocasionar el teletrabajo varias ventajas como, por ejemplo: menor necesidad de infraestructura, menos costos, debido a que el trabajador asume ciertos costos, menos recursos en el control, horarios y demás de los trabajadores, mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, menor absentismo, menor problema entre trabajadores, entre los primordiales.

2.3 Fundamentación legal

Plan Nacional De Desarrollo 2017-201

Eje dos:

4.1 Asegurar el manejo correcto del sistema monetario y financiero por medio de la administración eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y el desarrollo de la nación.

4.2 Canalizar los recursos económicos hacia la zona productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a extenso plazo, con articulación entre la banca pública, la zona financiera privado y la zona financiero-conocida y solidario.

4.3 Fomentar la entrada poblacional al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y impulsar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sustentable, solidario y con igualdad territorial.

4.4 Aumentar la recaudación, robustecer la eficiencia y profundizar la progresividad del sistema tributario, la lucha contra la evasión y elusión tributaria, con hincapié en la reducción del contrabando y la defraudación aduanera.

4.5 Profundizar la estabilidad, la progresividad, la calidad y la posibilidad del gasto público, optimizando la asignación de recursos con un desempeño sustentable del financiamiento público.

Código de comercio.

Art. 1.- El Código de Negocio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de negocio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes:

a) Los individuos naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, realizan del negocio su ocupación común;

- b) Las comunidades formadas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las comunidades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro de la región nacional ejerzan actos de negocio, conforme con la normativa legal que regule su manejo.

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son:

- a) Independencia de actividad comercial;
- b) Transparencia;
- c) Buena fe;
- d) Licitud de la actividad comercial;
- e) Responsabilidad social y ambiental;
- f) Negocio justo;
- g) Igualdad de género;
- h) Solidaridad;
- i) Identidad cultural; y,
- j) Respeto a los derechos del consumidor

Art. 4.- Los individuos que ejecuten raramente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, empero estarán sujetas a lo dispuesto en este Código referente a dichas operaciones.

Art. 5.- En los casos no regulados expresamente, se aplicarán por parecido las reglas de este Código y, en su defecto, las del Código Civil. Asimismo, este Código constituye regla supletoria de otras ramas especiales en cuyos actos se observe un ánimo o naturaleza mercantil.

Art. 6.- La costumbre mercantil sustituye el silencio de la ley constantemente que los hechos que la representen sean uniformes, públicos, principalmente ejecutados en la República del Ecuador, o en una definida urbe y sean extensamente conocidos y regularmente vigilados por las piezas en operaciones del mismo tipo en el tráfico mercantil del que se trate por el plazo mínimo de 5 años. La vida de una costumbre mercantil, así como el cumplimiento de los requisitos descritos en el inciso anterior deberán ser probados por quien los invoca.

No obstante, una vez que se pretenda probar con testigos, dichos deberán ser al menos 5 comerciantes idóneos inscritos en el Registro Mercantil, que den cuenta razonada de los hechos y de los requisitos respectivos; y una vez que se aduzcan como prueba 2 elecciones judiciales definitivas, se necesitará que éstas hayan sido expedidas en los 5 últimos años al hecho controvertido.

Código de trabajo:

Art. 21.- Requisitos del contrato escrito. - En el contrato escrito deberán consignarse necesariamente, cláusulas referentes a:

1. La clase o clases de trabajo objeto del contrato;
2. La forma como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por labor, etc.;
3. La cuantía y forma de pago de la remuneración;
4. Tiempo de duración del contrato;
5. Sitio en que debería ejecutarse la obra o el trabajo; y,
6. El testimonio de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la manera de determinarlas y las garantías para su efectividad.

Estos contratos permanecen exentos de todo impuesto o tasa.

Art. 22.- Condiciones del contrato tácito.- En los contratos que se tomen en cuenta tácitamente celebrados, se van a tener por condiciones las determinadas en las leyes, los pactos colectivos y los usos y prácticas del sitio, en la industria o trabajo de que se trate. Generalmente, se aplicarán a dichos contratos las mismas reglas que rigen los expresos y producirán los mismos efectos.

Art. 23.- Sujeción a los contratos colectivos.- De existir contratos colectivos, los personales no podrán desarrollarse sino en la manera y condiciones fijadas en esos.

Art. 23.1.- El Ministerio del ramo va a poder regular esas interacciones de trabajo especiales que no se encuentren reguladas en se encuentre Código, según la Constitución de la República.

Nota: Artículo añadido por Ley No. 00, publicada en Registro Oficial Suplemento 351 de 29 de diciembre del 2010. Parágrafo 2do. De los contratos de enganche, de conjunto y de equipo

Art. 24.- Enganche para el exterior. - En los casos en que fueren contratados trabajadores, personal o colectivamente por enganche, para prestar servicios fuera de la nación, los contratos deberán forzosamente celebrarse por escrito.

Art. 25.- Apoderado del enganchador. - El enganchador de trabajadores deberá tener en el Ecuador, por la época que duren los contratos y un año más desde la terminación de estos, un apoderado legalmente construido que responda por las reclamaciones o solicitudes de los trabajadores o de sus familiares.

Art. 26.- Fianza. - Los empresarios, los contratistas y todos los que se dediquen al enganche de trabajadores con el propósito de servir fuera de la nación, permanecen en especial forzados a rendir fianza frente a la autoridad que intervenga en el contrato, por una porción igual, al menos, en cada caso, al costo del pasaje de regreso de los trabajadores contratados, a partir del sitio del trabajo hasta el de su procedencia.

Las actividades económicas productivas que se desarrollan en el Ecuador están reguladas por lo que establece la constitución vigente, los nueve objetivos del plan nacional de desarrollo, para las empresas públicas la ley orgánica de servicio público, pero específicamente para este tema tenemos que tomar como instrumento el código de trabajo y demás leyes dispuestas en la página gubernamentales.

Ley del consumidor

ARTÍCULO 5 Obligaciones del consumidor.

Son obligaciones de los clientes:

Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

Preocuparse de no dañar el ambiente por medio de el consumo de bienes o servicios que logren ser peligrosos de esa manera;

Evadir cualquier peligro que logre dañar su salud y vida, así como la de los otros, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

Documentarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

ARTÍCULO 6 Publicidad prohibida.

Quedan prohibidas cada una de las maneras de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la votación del bien o servicio que logren influir los intereses y derechos del consumidor.

ARTÍCULO 7 Infracciones publicitarias.

Comete infracción a esta Ley el distribuidor que por medio de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en particular una vez que tiene relación con:

1. territorio de procedencia, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el sitio de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
2. Las ventajas y secuelas del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el costo, tarifa, forma de pago, financiamiento y precios del crédito;
3. Las propiedades primordiales del bien o servicio ofrecidos, como por ejemplo elementos, elementos, magnitud, porción, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los objetivos que se pretende saciar y otras;
4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras como por ejemplo medallas, premios, trofeos o diplomas.

ARTÍCULO 8 Controversias derivadas de la publicidad.

En las controversias que pudieren surgir como resultado del incumplimiento de lo dispuesto en los artículos antecedentes, el anunciante tendrá que justificar correctamente la causa de dicho incumplimiento.

El distribuidor, en la publicidad de sus productos o servicios, mantendrá en su poder, para información de los legítimos interesados, los datos técnicos, fácticos y científicos que brindaron soporte al mensaje.

ARTÍCULO 17 Obligaciones del abastecedor.

Es obligación de todo abastecedor, dar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y adecuada de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste logre hacer una elección correcta y razonable.

2.4 Definiciones conceptuales

Políticas: (Terry, 2015) Consiste en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones. Pretenden asignar de una manera general las acciones esenciales, indican normas de conducta y el propósito general.

Reglas: Es en la que se exponen acciones u omisiones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona.

Políticas de desarrollo: Las políticas de desarrollo fortalece las competencias, los valores institucionales, desarrollo de habilidades, crecimiento personal, asegurar el capital intelectual, a fin de realizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Administración electrónica: Es el conjunto de soluciones que permite a la ciudadanía y a las empresas poder relacionarse con las administraciones públicas a través de los medios electrónicos

Análisis: Acción de dividir una cosa o problema en tantas piezas como sea viable, para reconocer la naturaleza de las piezas, las interacciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas completamente.

Análisis de precio – beneficio: investigación de la mejor razón entre beneficios y precios.

Análisis de peligros: enfoque del estudio de inconvenientes que pondera los peligros de una situación al integrar probabilidades para obtener una evaluación más precisa de los peligros existentes.

Análisis del punto de equilibrio: gráfica y estudio de interrelaciones, en la mayoría de los casos entre ventas y costos, para decidir la magnitud o

volumen en que una operación alcanza el punto de equilibrio en medio de las pérdidas y las utilidades; se puede utilizar en cualquier área problemática donde sea viable establecer con exactitud los efectos marginales.

Auditoria: Es la averiguación, consulta, revisión, verificación, comprobación, y prueba aplicada a la compañía. Es el test llevado a cabo por el personal cualificado e sin dependencia según Reglas de Contabilidad; para aguardar una crítica que muestre lo acontecido en el comercio, requisito importante es la libertad.

Auditoria administrativa: auditoria de la calidad de los administradores al evaluarlos como ejecutivos personales y al apreciar la calidad del sistema administrativo total de una compañía.

Auditoría interna: estudio o evaluación que ejecuta una compañía de su postura o del rumbo que lleva según con los programas recientes, cuáles tienen que ser sus fines y si se necesita cambiar los planes para conseguir dichos fines.

Auditoria operativa. Es la valoración libre de cada una de las operaciones de una compañía, en forma analítica objetiva y sistemática, para establecer si se conducen a cabo, políticas y métodos aceptables; si se siguen las reglas establecidas si se usan los recursos de manera eficaz y económica y si las metas de la organización se han alcanzado para de esta forma maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la compañía.

Autogestión: administración de una compañía por los mismos trabajadores por medio de órganos elegidos por ellos mismos.

Autoridad, centralización de: tendencia a restringir la delegación de la toma de elecciones en una composición organizacional, generalmente, conservando la autoridad en la cumbre de la composición o alrededor de ella.

Autoridad, fragmentada o compartida: situación en que la autoridad total para lograr un resultado culminado es dependiente de bastante más de un puesto u debería agruparse o combinarse para tomar la elección solicitada.

Autoridad funcional: derecho que se encarga en una persona o departamento para el control de procesos, prácticas, políticas u otros asuntos específicos, involucrados con ocupaciones que desarrolla personal de otros departamentos.

Autoridad, paridad con la responsabilidad: comienza que dice que la responsabilidad por la acción no debería ser más grande ni menor que la autoridad encargada. La autoridad es el poder discrecional para llevar a cabo labores y la responsabilidad es la obligación que se le debería a quien realizó la delegación para que estas ocupaciones se cumplieren.

Autoridad, proceso de la delegación de la: decisión de los resultados esperados de un subordinado, asignación de labores, delegación de autoridad para llevar a cabo estas y atribución de responsabilidad por el logro de estas.

Benchmarking: procedimiento para el establecimiento de metas y medidas de productividad basado en las superiores prácticas de la industria.

Cargo: Es la designación que pide el trabajo de una persona que, con un mínimo de calificaciones conforme con el tipo de funcionalidad, puede ejercer de forma competente las atribuciones que su ejercicio le confiere.

Carrera administrativa: Sistema técnico de gestión de personal que tiene por objeto asegurar la eficiencia de la gestión y dar equidad de oportunidades para la entrada al servicio, la capacitación, el equilibrio en los empleos y la probabilidad de ascensos. (Bolton, 2015)

La categorización de cargos: es un medio de establecer el costo relativo de cada cargo en una composición organizacional y por

consiguiente, la postura relativa de cada cargo en la composición de cargos de la organización.

Comité: conjunto de individuos a las que, en grupo se les encomienda cualquier tema con objetivos de información asesoría, trueque de ideas o toma de elecciones.

Comportamiento organizacional, modificación: Se fundamenta en la iniciativa que la conducta es dependiente de sus secuelas, es viable de esta forma que los administradores influyan en las conductas de los empleados por medio de la manipulación de las secuelas de éstas. Es como una ley del impacto de consenso con la cual el individuo tiende a repetir conductas acompañadas por secuelas favorables («reforzamiento») y a no repetir las de secuelas desfavorables. (Gitman, 2000)

Comunicación: transferencia de información de una persona a otra, constantemente que el receptor comprenda.

Control: funcionalidad administrativa que se apoya en medir y arreglar el manejo personal y organizacional para afirmar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Involucra medir el manejo con metas y planes; demostrar donde hay desviaciones de los estándares y contribuir a corregirlas. (Bolton, 2015)

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa.

El bazar JOSEFINA fue constituido en 2011, ubicado en el Cantón Buena Fé, Provincia de los Ríos , empezó sus actividades desde hace 10 años a brindar su servicio a la comunidad y sectores aledaños con la venta de productos y artículos de bazar, en estas instalaciones la empresa, oferta a los habitantes del sector, con la finalidad de resolver sus problemas de manera inmediata, la información básica que se registra en el sistema es como Bazar JOSEFINA, con registro único de contribuyentes (RUC) 0988737634001, no obligado a llevar contabilidad.

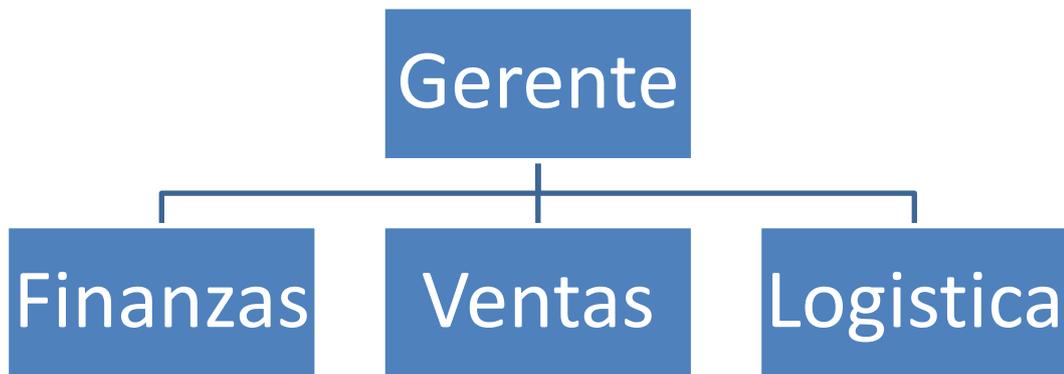
3.1.1 Misión

Atender las necesidades de moda y del vestir de la población Vinceña, proporcionando a los clientes la mejor calidad y variedad en las prendas para la vestimenta diaria, ocasional, formal y en los productos y servicios de bazar.

3.1.2 Visión

Para el 2025 ser reconocidos como el bazar líder en la venta y distribución de ropa para las diferentes edades, con presencia en otros sectores de la Provincia de Los Ríos y Ecuador ofreciendo la mejor calidad y variedad en las prendas para vestimenta, generando un valor agregado, fortaleciendo la imagen corporativa de Bazar JOSEFINA.

Gráfico 1 Organigrama



Autora: Macías, N (2021)

Tabla 2 Colaboradores de Bazar JOSEFINA

Cargos	Personas
Gerente	1
Finanzas	3
Ventas	20
Logística	10
TOTAL	

Autora: Macías, N (2021)

3.2 Diseño Investigativo

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es el procedimiento científico de observación para recopilar datos no numéricos. Se acostumbra a decidir o tener en cuenta técnicas cualitativas cada una de esas diversas al experimento.

El concepto cualitativo involucra un hincapié en los procesos y en los significados que no son rigurosamente examinados u medidos en

términos de porción, magnitud o frecuencia. Los estudiosos cualitativos enfatizan la naturaleza de la verdad construida socialmente, la íntima interacción entre el investigador y lo cual se investiga y las limitaciones situacionales que modelan la averiguación, buscan ofrecer respuestas a situaciones que enfatizan como se crea la vivencia social y como se le da sentido. (Perez, 2009)

La validez y la fiabilidad se buscan en la averiguación cualitativa por medio de la triangulación de procedimientos o de estudiosos, este criterio involucra usar los múltiples metidos para revisar los resultados, o bien, disponer de la crítica de uno o más estudiosos en la interpretación de los resultados.

Las metas de la averiguación cualitativa tienen la posibilidad de separarse en 5 equipos en general; adoptar una reacción abierta al aprendizaje, identificar los métodos que pide cada instante, exponer una perspectiva descriptiva, centrarse en la persona y entender las situaciones del ámbito. La comprensión y asentimiento de dichos fines de la indagación cualitativa van a permitir al investigador usar de manera eficaz los procedimientos cualitativos para explorar los fenómenos sociales naturales sin perder de vista el entorno en el que ocurren.

Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa involucra la utilización de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

Es concluyente en su objetivo debido a que trata de cuantificar el problema y comprender qué tan generalizado está por medio de la averiguación de resultados proyectables a una población más grande.

La averiguación cualitativa es principalmente más explorativa, un tipo de indagación que es dependiente de la recolección de datos verbales, de conducta u visualizaciones que tienen la posibilidad de interpretarse de una manera subjetiva. Tiene un extenso alcance y suele usarse para explorar las razones de inconvenientes potenciales que logren existir. La averiguación cualitativa suele dar una perspectiva sobre diversos puntos de un problema de marketing. Suele preceder o conducirse tras la indagación cuantitativa, en funcionalidad de las metas del análisis.

Las compañías que utilizan la averiguación cuantitativa más que la cualitativa, comúnmente buscan medir el tamaño y van tras resultados estadísticos que se interpretan objetivamente. Si bien los resultados de la indagación cualitativa tienen la posibilidad de variar según las capacidades del observador, los resultados de la indagación cuantitativa se interpretan de una forma casi idéntica por todos los profesionales. (Malahotra, 2016)

Tabla 3 Conceptos de métodos de investigación

De Campo	Información obtenida directamente en el campo observable mediante hecho y eventos que ocurren al instante. (Bernal, 2006) Recogido mediante un formulario. (Castro, 2001)
Cualitativo	Cuando el enfoque Utiliza instrumentos llamado entrevista y que se sustenta en la experiencia. (Perez, 2009)
Cuantitativo	Investigación cuantitativa basada en estudios y análisis a través de diferentes procedimientos basados en los métodos investigativos como la encuesta (Bernal, 2006)

Autora: Macías, N (2021)

En esta investigación se trabajará con el método bibliográfico, con la técnica de observación de campo, cuyo enfoque será cualitativo y

cuantitativo por lo que esto nos ayudará a recopilar información y palpar las necesidades que mantiene el sector.

3.2.1 Tipos de Investigación

Explicativo	Se busca el porqué de las cosas y como se llega al estado en cuestión de investigar el problema. (Hernandez, Fernandez, & Lucio, 2018) 2014
Descriptiva	Es describir la situación y todos los principales problemas plasmados en la realidad. (Mendez, 2014)
Correlacional	Investigación social que mide la relación que tienen como objeto medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.(Talaya, 2014)

Autora: Macías, N (2021)

En este estudio se trabajará con el tipo de investigación descriptivo, explicativo y correlacional, porque nos permite explicar los fenómenos existentes, describir las situaciones y eventos en donde determinamos el grado de relación existente entre las familias del cantón.

3.3 Población

El universo a que hace referencia el proyecto es la provincia de los Ríos, la población a considerar es el Cantón Vinces. En donde se considerará, la población mayor de edad con ingresos superiores a un sueldo básico. Tomando en consideración los métodos de muestreos probabilístico y no probabilístico, se aplicará el método no probabilístico intencional el mismo que el investigador seleccionará una población significativa

Población Finita.

La población finita es aquella población cuya cantidad de elementos es capaz de ser determinado. Se considera a individuos menores a 100.000.

La población finita indica una posibilidad de sobrepasarse al contar, y que posee o incluye un número limitado de observaciones; como el número de alumnos de un centro de enseñanza. (Delgado, Cid, & Leguey, 1999)

Fórmula para población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Población Infinita

Consiste en la población cuya cantidad de elementos no tiene fin, por ende, es imposible de determinar. Se consideran a individuos mayores de 100.000. Como, por ejemplo, el número de planetas en el universo.

Aunque puede que sea finito, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito. (Delgado, Cid, & Leguey, 1999)

Fórmula para población infinita.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Tabla 4 Población Bazar JOSEFINA

Cargos	Personas
Gerente	1
Finanzas	3
Ventas	20
Logística	10
TOTAL	34

Autora: Macías, N (2021)

Muestra. Es el conjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (Mata, 1997). Como la población es finita no necesita muestra.

Los métodos de muestreo probabilísticos son los que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, esos en los cuales todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra. Los procedimientos más recomendados son: aleatorio sistemático, el aleatorio simple, aleatorio por conglomerado. Los procedimientos no probabilísticos son el muestreo por cuotas, muestreo intencional o de conveniencia, bola de nieve, muestreo discrecional.

Muestreo estratificado: Se fundamenta en dividir una enorme población en conjuntos más pequeños para que no se superpongan, no obstante que al mismo tiempo representen a toda la población. Los sujetos se agrupan y se utiliza un muestreo aleatorio fácil para escoger a los miembros del grupo.

En este proceso de muestreo, el grupo puede organizarse y muestrear por separado. Este método se usa tradicionalmente para clasificar por género, edad, raza, etc. Los miembros del grupo deben ser diferentes para que el grupo tenga las mismas posibilidades de ser seleccionado. (Mendez A. C., 2018)

Muestreo por conglomerado: Aquí, se selecciona a participantes de manera aleatoria de inmediato que están dispersos de manera geográfica. Se revisa a una población en específico cuya muestra cuenta con diferentes elementos, como, por ejemplo: familia, nivel de educación, estatus socioeconómico, etc. Los conglomerados se seleccionan básicamente dividiendo la población más grande en varias subsecciones.

Muestreo sistemático: Es una extensión de la técnica de la probabilidad la cual trata de escoger a cada miembro de un grupo en periodos regulares para así formar una muestra. Al utilizar este método, hay una

probabilidad igual para cada miembro de ser seleccionado. (Hernandez, Fernandez, & Lucio, Metodologia de la investigacion , 2018)

Muestreo no probabilístico.

El muestreo no probabilístico se fundamenta en el proceso del investigador de escoger muestras acordes al juicio personal de este en lugar de una selección aleatoria.

La diferencia entre el muestreo no probabilístico con el muestreo probabilístico es que el muestreo probabilístico cuenta con técnicas en las cuales cada participante tenía una posibilidad exitosa e igualada de ser seleccionado para la muestra en lo que en el muestreo no probabilístico no todos los miembros poblacionales tienen la posibilidad de participar en este estudio ya que el investigador selecciona participantes mediante su juicio personal. (Alba & Ruiz, 2006)

Tipos de muestreos no probabilísticos:

Muestreo por conveniencia: Aquí, el investigador selecciona muestras debido a que están convenientemente disponibles para el investigador ya que son fáciles de reclutar al estudio y debido a que el investigador probablemente no consideró escoger muestras que representen a la población.

El muestreo por conveniencia es uno de los métodos de muestreo no probabilístico más comunes debido a su velocidad, relación costo precio y la facilidad de disponibilidad de las muestras. (Arnau, 1978)

Muestreo consecutivo: Este método es parecido al muestreo por conveniencia, con la diferencia que el investigador escoge a una sola persona o un grupo de muestra y así hace una búsqueda en una época determinado, revisa los resultados y pasa a otro sujeto o grupo de sujetos si es necesario.

Este método de muestreo abre puertas a las oportunidades de trabajar con diversos temas y afinar la indagación por medio del análisis de resultados con conocimientos vitales.

Muestreo por cuotas: En esta clase de muestreo no probabilístico, el investigador escoge a participantes de los cuales el implica que son adecuados para participar en un estudio de indagación e influenciara sus resultados en sus nociones percibidas, por lo cual, hay una enorme cantidad de ambigüedad involucrada en esta técnica de búsqueda. (QuestionPro, 2015)

Muestreo de bola de nieve: Toma sitio una vez que los investigadores encuentren sujetos adecuados para la exploración. El investigador nace a pedirle ayuda a los sujetos para buscar participantes similares y así poder formar una forma de muestra de buen tamaño. Esta clase de técnica ayuda a investigadores a hallar muestras cuando éstas son difíciles de localizar. Se usan cuando el tamaño de la muestra es pequeño y no está disponible de manera fácil.

Cargos	Personas
Gerente Entrevista	1
Finanzas Entrevista	1
Ventas	20

Encuesta	
Logística Encuesta	10
TOTAL	34

3.4 Métodos y técnicas de Investigación

Tabla 5 Concepto de métodos de investigación

Método Empírico	Es un proceso de investigación cuyo contenido procede fundamentalmente de la experiencia, el cual es sometido a cierta elaboración racional y expresado en un lenguaje determinado.(Ayala , 2013)
Método Sintético	Es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dicho suceso. (Cruz, 2014)

3.5 Instrumentos de Recopilación de información

Tabla 6 Técnicas de Investigación

Técnica	Instrumento
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Autora: Macías, N (2021)

En el desarrollo de la investigación se aplicará entrevistas a la gerente y la encuesta a los colaboradores.

Métodos de recolección de datos cualitativos

La colección de datos cualitativos es de naturaleza exploratoria, involucra un estudio y averiguación a hondura. Los procedimientos de recolección de datos cualitativos se enfocan primordialmente en obtener ideas, razonamientos y motivaciones, por lo cual profundizan en términos de

averiguación. Ya que los datos cualitativos no se tienen la posibilidad de medir, se prefieren procedimientos colección de datos que se encuentren estructurados de manera reducida. (Rasinger, 2019)

Estos son los procedimientos de recolección de datos cualitativos:

Entrevistas particulares: Una de las herramientas de colección de datos más usados para la averiguación cualitativa, primordialmente por su enfoque personal. El entrevistador o investigador recopila datos de forma directa del entrevistado de manera personal.

La entrevista podría ser informal y no organizada, o sea, conversacional. Las cuestiones que se formulan son mayormente cuestiones abiertas y espontáneas, y el entrevistador posibilita que el flujo de la entrevista expida las próximas cuestiones.

Equipos focales: Esto se realiza en un ámbito de disputa en grupo. El conjunto está reducido a 6-10 personas y se asigna un moderador para guiar la controversia en curso. Dependiendo de los datos seleccionados, los miembros de un conjunto tienen la posibilidad de tener algo en común.

Ejemplificando, un investigador llevando a cabo un análisis sobre corredores escogerá atletas que sean o fueron corredores y que tengan suficiente entendimiento del asunto. Té comparto 5 Pasos para hacer un grupo focal.

Mantenimiento de registros: Otro de los procedimientos de recolección de datos es el de registros, el cual hace uso de los documentos confiables ya

existentes y de fuentes semejantes de información como las fuentes de datos.

Esta información podría ser usada en una totalmente nueva averiguación. Es decir, parecido a visitar una biblioteca. Allí tienen la posibilidad de verificar libros y otros materiales de alusión para recopilar datos importantes que logren utilizarse en la indagación. (Hernandez, Fundamentos de la metodología de la investigación , 2007)

Proceso de observación: En este procedimiento de recolección de datos cualitativos, el investigador se mete al ámbito en el cual se hallan sus encuestados, observa atentamente a los competidores y toma notas. Esto se sabe cómo el proceso de observación. Además de tomar notas, tienen la posibilidad de usar otros procedimientos de recolección de datos como la filmación de audio y clip de video, fotografías y otros procedimientos semejantes.

Diseñar una entrevista para el gerente

- 1. ¿Qué estrategia ha considerado para que su empresa mejore las políticas administrativas?**

- 2. ¿Cuáles cree Ud. que son las razones más comunes en la descoordinación de los departamentos?**

- 3. ¿De qué manera hace la planificación de las actividades ante la pérdida de gestión?**

4. ¿Considera importante una capacitación al personal para mejorar la desmotivación de cada uno?

5. ¿Qué estrategia ejecuta para mejorar la información?

Diseñar una entrevista para el de finanzas

1. ¿Cómo interpreta el estado actual de la finanza en la empresa?

2. ¿Cuál ha sido el cambio que puede manifestar acorde a las políticas administrativas?

3. ¿Cómo es el modelo de negocio que utiliza la organización empresarial?

4. ¿Cómo influyen usted en el gerente mediante las decisiones que considere correctas?

5. ¿Por qué ocurre la pérdida de gestión y la duplicidad?

Diseñar una encuesta para 30 trabajadores de venta y logística

1. ¿Cómo califica el nivel de entrega de informes?

Alternativas	Porcentaje
Bueno	
Regular	
Malo	
Total	

2. ¿La empresa brinda transporte propio para realizar la logística?

Alternativas	Porcentaje
Si	
No	
Total	

3. ¿Qué dificultades existe con sus compañeros?

Alternativas	Porcentaje
Indiferencias por metas	
Falta de comunicación	
Total	

4. ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorar el bazar Josefina?

Alternativas	Porcentaje
Mejorar la Publicidad	

Mejorar la información	
Total	

5. ¿Con que frecuencia se presentan los inconvenientes al momento de realizar su trabajo?

Alternativas	Porcentaje
Muy Frecuente	
Poco frecuente	
Total	

6. ¿Qué nivel de conocimiento ante las ventas usted considera tener?

Alternativas	Porcentaje
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Total	

7. ¿Usted reporta algún inconveniente laboral al Gerente?

Alternativas	Porcentaje
Si	
No	
Total	

8. ¿Se mantiene usted en su puesto de trabajo asignado?

Alternativas	Porcentaje
Si	
No	
Total	

9. ¿Cómo le trata su jefe departamental?

Alternativa	Frecuencia
Bien	
Regular	
Total	

10. ¿Recibe usted capacitaciones o charlas para mejorar el nivel de la logística y las ventas?

Alternativas	Porcentaje
Si	
No	
Total	

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se manifiestan los resultados obtenidos; mediante a la ejecución de actividades planteadas en la investigación, la cual incidió en las políticas administrativas y el limitado desempeño de los colaboradores la cual genera descoordinación al interior y exterior de los departamentos y desmotivación del personal, mediante el trabajo realizado se expondrá, tanto gráfico como textualmente, todo el análisis obtenido ante distintos instrumentos elaborados para levantar la información principal, la que nos dará a conocer el diagnóstico actual del Bazar Josefina.

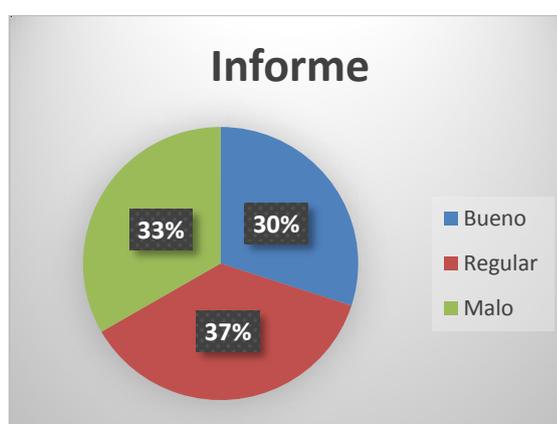
4.1 Análisis e interpretación de la encuesta para para 30 trabajadores de venta y logística.

1. ¿Cómo califica el nivel de entrega de informes?

Tabla 7 Informe

Alternativas	Porcentaje
Bueno	9
Regular	11
Malo	10

Gráfico 2 Informe



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el grafico 2 se manifiesto que al 30% de los encuestados califican bueno el nivel de entrega de informe, un 37% califica regular y un 33% califica malo.

Actualmente se nota un nivel de entrega casi parejo debido a las diferentes formas de pensar, eso se debe a que la empresa ha presentado problemas con las políticas administrativas.

2. ¿La empresa brinda transporte propio para realizar la logística?

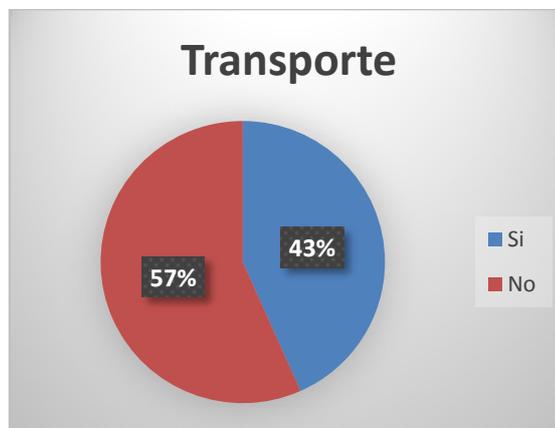
Tabla 8 Transporte

Alternativas	Porcentaje
--------------	------------

Si	13
No	17
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 3 Transporte



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 3 se manifiesta que al 40% de los encuestados la empresa si brinda transporte para la logística y un 57% indica que no.

La empresa si cuenta con transporte propio para el desarrollo de logística, sin embargo, no existe una buena administración en el área.

3. ¿Qué dificultades existe con sus compañeros?

Tabla 9 Dificultades

Alternativas	Porcentaje
Indiferencias por metas	9
Falta de comunicación	21
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 4 Dificultades



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 4 se manifiesta que al 30% de los encuestados tienen indiferencia por metas y un 70% manifiesta que es por falta de comunicación.

Se puede detallar que las dificultades entre compañeros se presentan por falta de administración del bazar Josefina.

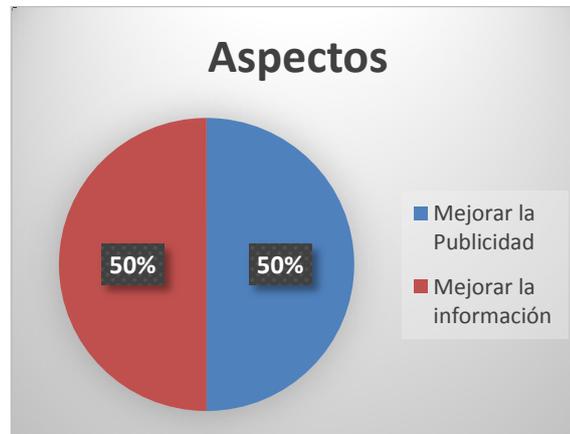
4. ¿Qué aspectos considera usted que debe mejorar el bazar Josefina?

Tabla 10 Aspectos

Alternativas	Porcentaje
Mejorar la Publicidad	15
Mejorar la información	15
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 5 Aspectos



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 5 se manifiesta que al 50% de los encuestados considera que debe mejorar la publicidad, pero un 50% de ellos indica que deberían mejorar la información.

Se puede manifestar que existe un porcentaje equiparado tanto para mejorar publicidad y la información.

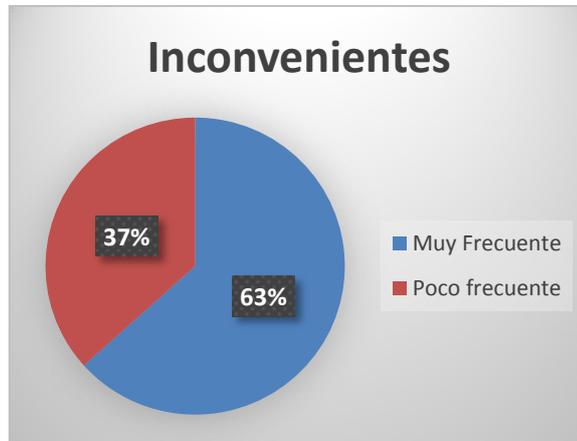
5. ¿Con que frecuencia se presentan los inconvenientes al momento de realizar su trabajo?

Tabla 11 Inconvenientes

Alternativas	Porcentaje
Muy Frecuente	19
Poco frecuente	11
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 6 Inconvenientes



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 6 se manifiesta que al 63% de los encuestados manifiestan que muy frecuente se presentan inconvenientes, el 37% de ellos manifestó que poco frecuente presentan inconvenientes.

Se puede manifestar que muy frecuente se presentan inconvenientes debido a la falta de comunicación.

6. ¿Qué nivel de conocimiento ante las ventas usted considera tener?

Tabla 12 Conocimiento

Alternativas	Porcentaje
Muy Bueno	14
Bueno	9
Regular	7
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 7 Conocimiento



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 7 se manifiesto que al 47% de los encuestados tienen un nivel muy bueno en conocimiento, un 30% de ellos indican que tienen un nivel bueno y el 23% indica que su nivel es regular.

Se puede manifestar que existen colaboradores actos para las áreas asignadas sin embargo un mal manejo administrativo realiza rotaciones del personal.

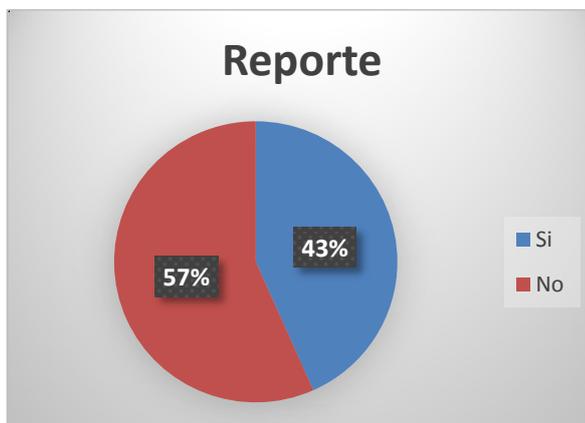
7. ¿Usted reporta algún inconveniente laboral al Gerente?

Tabla 13 Reporte

Alternativas	Porcentaje
Si	13
No	17
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 8 Reporte



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 8 se manifiesto que al 43% de los encuestados si reportan los inconvenientes y un 57% no lo realiza.

Se puede manifestar que existen un porcentaje mayor que no reporta los inconvenientes laborales, esto se debe a la falta de administración y comunicación en las áreas.

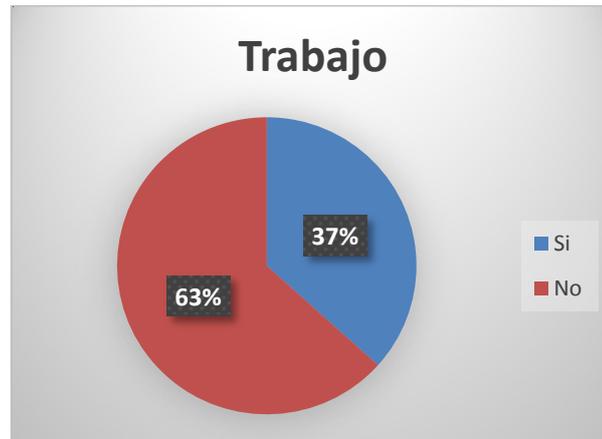
8. ¿Se mantiene usted en su puesto de trabajo asignado?

Tabla 14 Trabajo

Alternativas	Porcentaje
Si	11
No	19
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 9 Trabajo



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 9 se manifiesta que al 37% de los encuestados si se mantienen en su puesto de trabajo y un 63% de ellos indican que no se mantiene.

Los resultados demuestran que existe gran rotación del personal esto se debe a la falta de administración que limitan un buen desempeño a los colaboradores.

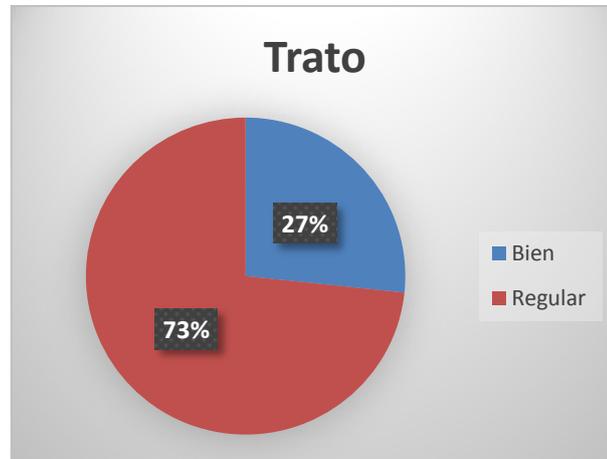
9. ¿Cómo le trata su jefe departamental?

Tabla 15 Trato

Alternativa	Frecuencia
Bien	8
Regular	22
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 10 Trato



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 10 se manifiesto que al 27% de los encuestados le tratan Bien su jefe y un 73% manifiesto que el trato es regular.

Los resultados demuestran que no existe un trato acorde para todos los colaboradores.

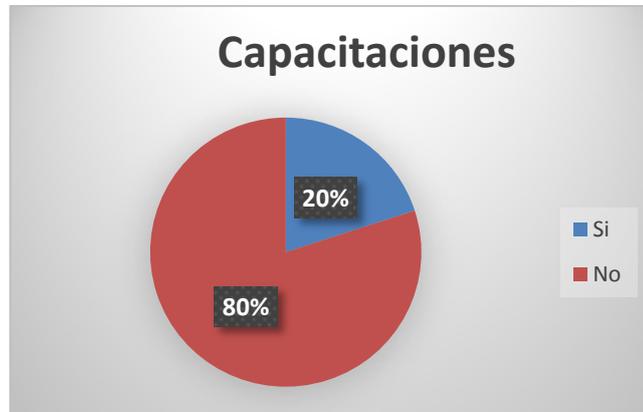
10. ¿Recibe usted capacitaciones o charlas para mejorar el nivel de la logística y las ventas?

Tabla 16 Capacitaciones

Alternativas	Porcentaje
Si	6
No	24
Total	30

Autora: Macías, N (2021)

Gráfico 11 Capacitaciones



Autora: Macías, N (2021)

Análisis e interpretación

En el gráfico 11 se manifiesto que al 20% de los encuestados si reciben capacitaciones para su área laboral y el 80% indica que no.

Los resultados demuestran que no existe una coordinación para brindar información para cada colaborador.

Conclusión

Mediante la encuesta realizada a los colaboradores se puede manifestar que es de gran importancia, Diseñar las políticas administrativas que incrementen el desempeño de los colaboradores del bazar JOSEFINA, para así mejorarla escasa claridad en las funciones de los colaboradores, así mismo la mala interpretación sobre las informaciones y sobre todo la desmotivación al personal, fue elemental preguntar a los colaboradores sobre el trato que les dan, ya que se conoció que existe un clima laboral poco acogedor.

Análisis e interpretación de la entrevista para el gerente

1. ¿Qué estrategia ha considerado para que su empresa mejore las políticas administrativas?

Una de las estrategias que se ha considerado es planear las contingencias de alto impacto y baja productividad en el cual se consideran con un plan estratégico a largo y corto plazo, donde se analizara el entorno interno y externo para así medir capacidades y destrezas.

2. ¿Cuáles cree Ud. que son las razones más comunes en la descoordinación de los departamentos?

A mi parecer, sería la dificultad de reconocer sus errores causados por una mala información y la desorientación en planificación sobre sus tareas a realizar.

3. ¿De qué manera hace la planificación de las actividades ante la pérdida de gestión?

La planificación se la realiza mediante roles en el se asignan un plan de acción que interviene en varios factores como plasmar la ruta de acción, delegar responsabilidades e implementar actividades donde se monitorea con el fin de evitar una pérdida de gestión.

4. ¿Considera importante una capacitación al personal para mejorar la desmotivación de cada uno?

Si, aunque la empresa si brinda programas de aprendizajes a los colaboradores, para una mejor información sin embargo algunos no prestan la debida atención, y para poder mantener un equipo sólido se necesita que ambas partes trabajen en conjunto.

5. ¿Qué estrategia ejecuta para mejorar la información?

Una de las estrategias principales es la comunicación, ya que no solo comprende el motivo de sus inquietudes sino también lo que significa y represente y se ejecuta todos los parámetros el estado actual, transmitiendo una información clara y concisa.

Conclusión

Por medio de la entrevista realizada al gerente se determino la inexistencia administrativa y la falta de comunicación hacia sus colaboradores, es por ello que se debe realizar un análisis para determinarlos direccionamientos y planes para que puedan desarrollar sus actividades de manera efectiva.

Diseñar una entrevista para el de finanzas

1. ¿Cómo interpreta el estado actual de la finanza en la empresa?

El estado de situación financiera esta algo descoordinado debido a la ausencia de políticas administrativas y por ello es necesario evaluar siempre el rendimiento de la empresa para brindar una mejor cifra y analizar el estado del patrimonio.

2. ¿Cuál ha sido el cambio que puede manifestar acorde a las políticas administrativas?

Uno de los cambios principales es el limitado desempeño de los colaboradores y ello conlleva a la desmotivación del personal y descoordinación de los departamentos.

3. ¿Cómo es el modelo de negocio que utiliza la organización empresarial?

La distribución y las ventas, utilizan un plan de crecimiento EN EL BAZAR JOSEFINA donde adquieren variedad de productos y se vende al consumidor final o empresas minoristas.

4. ¿Cómo influyen usted en el gerente mediante las decisiones que considere correctas?

Con una posición clave en el rendimiento sobre las finanzas, organizando todo para definir mejores las actividades, con toda la capacidad de organización posible.

5. ¿Por qué ocurre la pérdida de gestión y la duplicidad?

Por falta de estudio y análisis del problema latente en el bazar JOSEFINA, al no realizar plan estratégico a largo plazo y por mal gestión financiera ante los beneficios y falta de estrategias dentro de los departamentos.

Conclusión

Se concluye mediante esta investigación de entrevista a Finanzas, el cual indico que la empresa si debe analizar las políticas administrativa que ayuden a solucionar la descoordinación al interior y exterior de los departamentos mejorando la duplicidad y la pérdida de gestión para un mejor desempeño de los colaboradores.

4.2 Propuesta con la técnica 5W+2H

Tabla 17 Plan de Mejoras

Plan de Mejoras						
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿costo?
Fundamentar la ausencia de políticas administrativas	Se encontró descoordinación en los departamentos.	Mediante una entrevista a los colaboradores	25/12/2021	Propietario	En el interior y exterior de los departamentos.	\$50,00
Diagnosticar la escasa función y mala interpretación de la información.	Se analizo la duplicidad y la desmotivación de los colaborades.	Por medio de encuestas al gerente y al de finanzas.	Cada 5 meses para medir el rendimiento administrativo.	Propietario	En el interior de la empresa	\$50,00
Diseñar un plan de políticas administrativas.	Porque se encontró un limitado desempeño en los colaboradores.	Mediante estrategias de capacitaciones que ayuden a solucionar el desempeño y una mejor administración.	Cada 3 meses para verificar el ineficiente clima laboral y la inexistencia de funciones.	Propietario	En el interior de la empresa	\$80,00

Autora: Macías, N (2021)

4.3 CONCLUSIONES

Se fundamentó todas las variables de estudio el cual requiere de gran medida todas las herramientas de administración para mejorar la organización y que la comunicación sea fluida y eficiente, para poder concretar ideas de manera formal permitiendo obtener una guía de actividad diaria del colaborador.

Se diagnosticó las pérdidas económicas de la empresa mediante un plan de negocio que sirvió como elemento de medición, para comparar resultados reales y tomar las medidas correctivas, en donde la organización empresarial identifica los mecanismos interpersonal y racional el cual nos sirve como oferta y demanda en varias interpretaciones, debido a que el personal que labora carece de falta de capacitación en las áreas.

Se diseñó un plan de mejoras para la política administrativa donde se pudo determinar que la estructura organizacional puede mejorar que incrementa el desempeño de los colaboradores, ya que no existe un orden en las actividades y se demanda mucho la rotación del personal es por ello que el diagnóstico actual nos muestra que el bazar JOSEFINA, si posee oportunidades y fortalezas en toda su área laboral.

4.4 RECOMENDACIONES

Se recomienda implantar un plan de mejora el cual este basado, en el mejoramiento de los colaborados poniendo en marcha la presente investigación ya que, si cumple con todos los parámetros requeridos para el bazar Josefina, ofreciendo capacitaciones exhaustivas para mejorar el desempeño laboral.

Se recomienda considerar todas las necesidades de sus colaboradores, en donde es el arma más poderosa para poder contrarrestar las amenazas existentes, diseñando estrategias viables para mejorar la confianza y seguridad que ellos transmiten a los clientes.

Implementar una política administrativa, como herramienta que ayude al análisis de la situación financiera y controle a los departamentos, delimitando y ejecutando de manera organizada, la asignación de toda las funciones y procedimiento para optimizar los recursos en todos los ámbitos.

Bibliografía

- Adams, E. (2021). *Cuestionarios Auxiliares de la administracion del estado*. España : Ed. Adams .
- Adolfo, H. G. (2010). *Descentralizacion politica y administrativa en Chile* . España: Nabu Press.
- Alba, F. M., & Ruiz, F. N. (2006). *Muestreo estadistico en poblaciones finitas* . España : Septem Ediciones S.L.
- Alfred Duipont, C. (2007). *Estrategia y Estructura* . Mexico: McGrawHill.
- Amat, F. A. (2008). *Analisis financieros de proyectos* . Colombia : Pearson
- Armando, F. V. (2009). Control de la calidad total. In F. V. Armando, *Control de la calidad total* (p. 48). mexico: MacGrawhill.
- Armstrong, K. y. (2013). *Administracion de empresas*. Mexico: MacGrawhill.
- Arnau, G. J. (1978). *Metodo de investigacion en ciencias humans*. España: Ediciones omega.
- Arteaga-Coello, H. S. (2016). *La ciencia de la administración de empresas*. Portoviejo, Ecuador: Revista Científica Dominio de las Ciencias.
- Ayala . (2013). Método Empírico.
- Beltrán, Á. R. (2020). *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas*. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento.
- Bernal. (2006). *Metodos Investigación* .

- Bolton, E. E. (2015). *Administración Financiera, primera edición* . Mexico: Compañía editorial .
- Brighman, E. F. (1987). *Fundamentos de administración Financiera* . Mexico: Mexico .
- Brito, J. (2013). *Sistema de control de inventarios* . Madrid : Ceac.
- Castro, P. J. (2001). *Metodología de la investigación 2. diseños*. España: Anmaru ediciones.
- Cruz. (2014). Método Sintético.
- Cruz, G. L. (2014). *Metodología de Investigación* . Colima: Universidad multitecnica profesional .
- Cuesta, S. A. (2019). *Manual para la evaluación del desempeño laboral* . España: Marcombo.
- Delgado, M. C., Cid, C. A., & Leguey, G. S. (1999). *Introducción al muestreo Poblaciones Finita* . España : ditorial nuevas Estructuras S.L. .
- Ediciones, D. (2007). *gestión del desempeño*. España : Deusto .
- Gitman, L. (2000). *Administración financiera, octava edición* . Mexico: McGrawHill.
- Hernandez, S. R. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación* . España : McGraw-Hill.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Lucio, B. (2018). *Metodología de la investigación* . España: McGraw-Hill.
- Jones, R. (1990). *Estudios sociales de negocios* . Florida : MacGruwHill.
- Jonson, R. W. (1989). *Administración finaciera, cuarta edición* . Mexico: Compañía editorial .
- Julián Pérez Porto y María Merino . (2008). *Concepto de Población*.

- Koontz, H. (2016). *Administracion una perspectiva global* . España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Kotler. (2007). Servicio al CLIENTE.
- Malahotra, N. (2016). *Introduccion a la investigacion de mercados* . Mexico : Pearson .
- Martin, R. L. (2020). *Leyes administrativas* . España : Civitas .
- Mata. (1997). *Qué es la Muestra*.
- Mendez. (2014). Tipos de Investigación Decriptiva.
- Mendez, A. C. (2018). *Metodologia de la investigacion* . Colombia : Alphaeditorial .
- Mendez, C. (2014). *Introduccion a la metodologia de la investigacion* . Colombia: MacGrawHill.
- Munch, L. (2011). *Administracion* . Mexico: Pearson .
- Parella, E. S., & Martins, F. (2006). *Metodologia de la investigacion cualitativa* . España: Zurb Zurb .
- Perez, d. T. (2009). *Invesstigacion cualitativa* . España : Esic Editorail .
- Pineda. (1994). *Qué es la Población*.
- QuestionPro. (2015, Mayo 20). *Blog sobre las mejores practicas de investigacion de mercados* . Retrieved from Blog sobre las mejores practicas de investigacion de mercados : <http://www.questionpro.com/es/sitemap.html>
- Rasinger, S. (2019). *La investigacion cuantitativa en linguistica: una introduccion* . España : Ediciones Akal .
- Reyes Ponce, A. (2002.). *Administración de empresas: teoría y práctica*. México, D.F: Limusa/Noriega Editores. .

Roldan, D. (2011). *Gestion de proyectos e-learnig*.

Sempaldes, s. d. (2008). *Connstitucion de la Republica del Ecuador* .
Quito : Nacional .

Soler. (1999). Importancias de las cooperativas de Ahorro y Crédito.

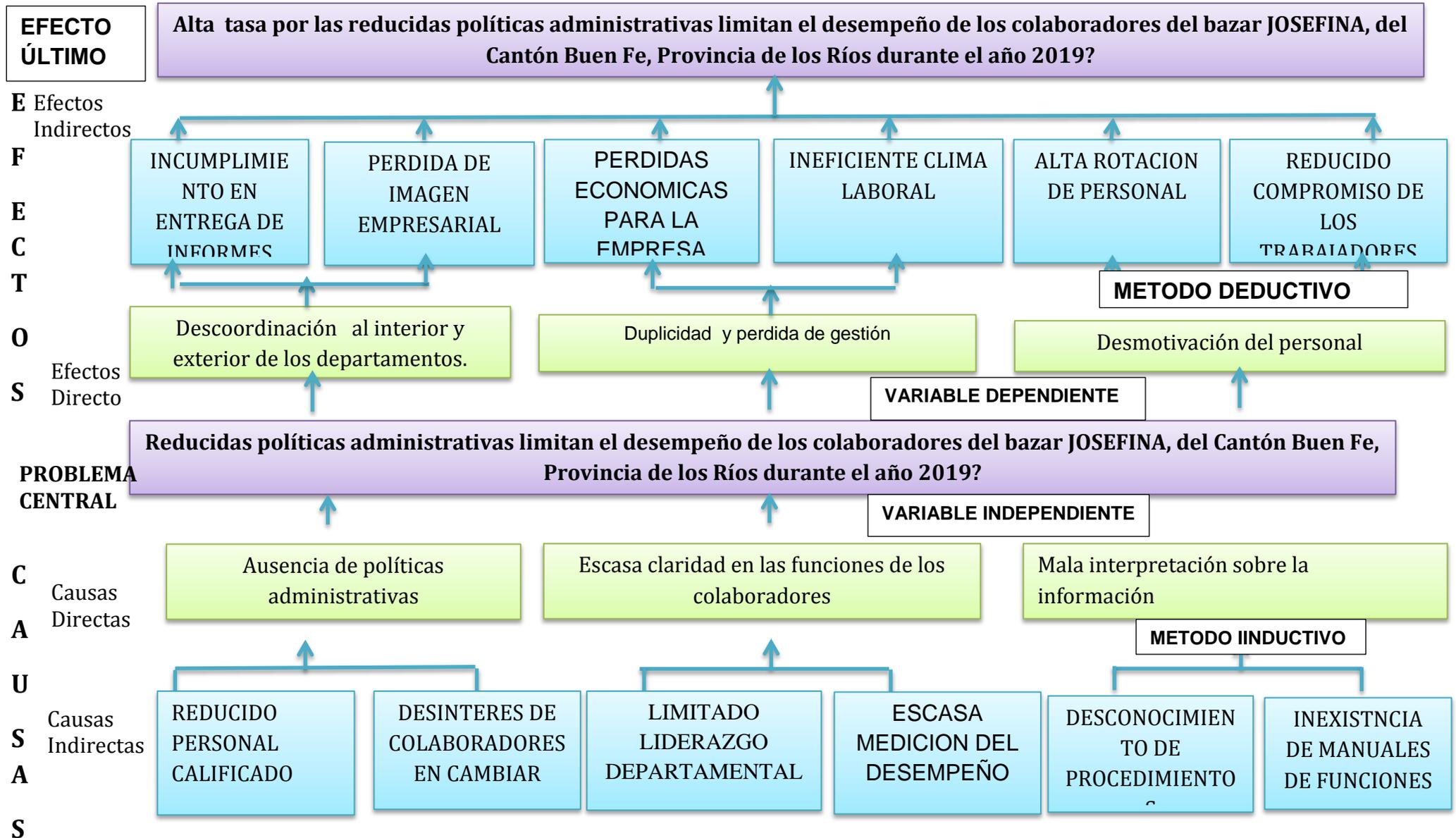
Talaya. (2014). Tipo de Investigación Correlacional.

Tamayo T. Y Tamayo M. (1997). *Qué es la Muestra*.

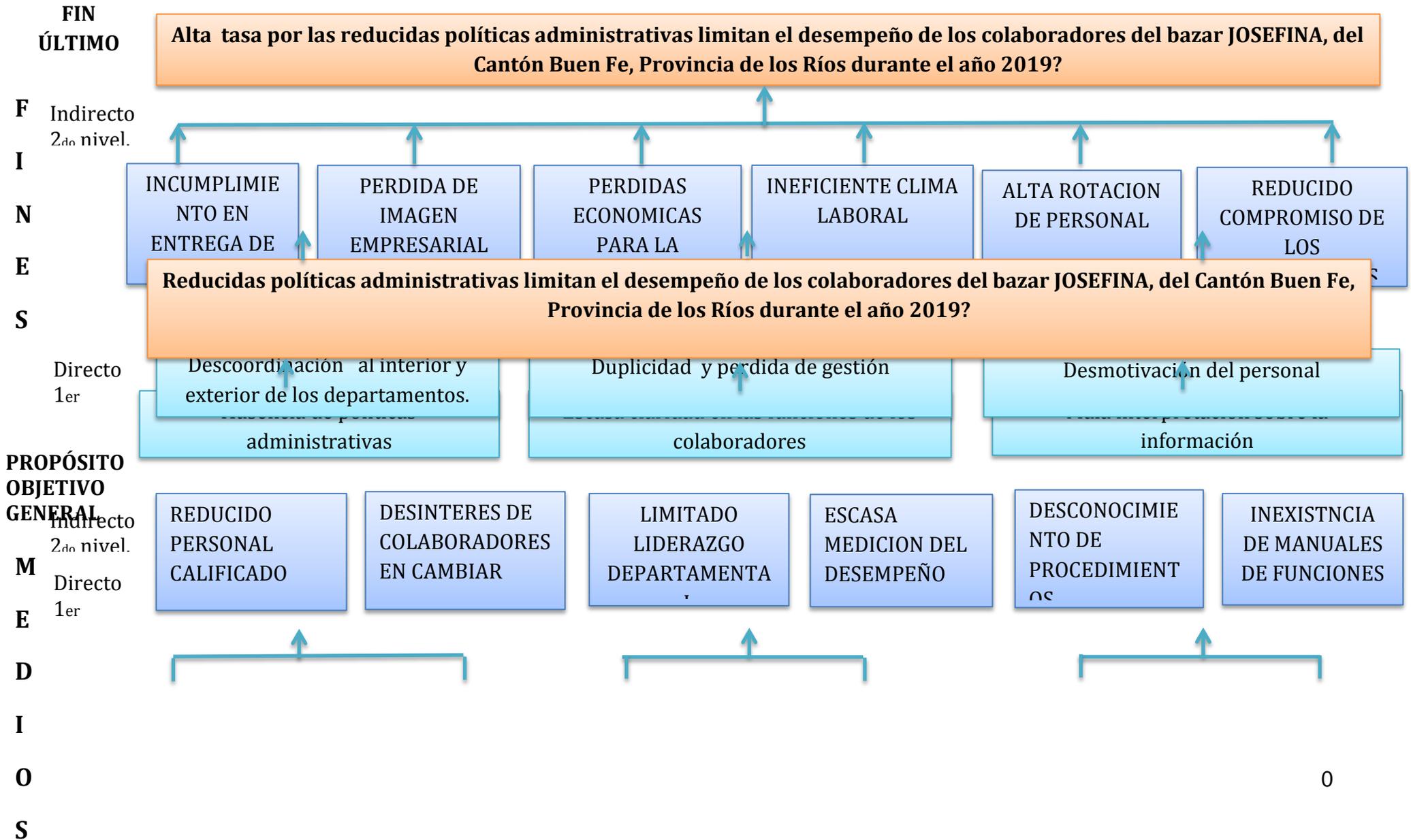
Urtega, E. (2010). *Las politicas publicas en cuestion* . España: Editorial
Universidad de Jaen .

ANEXO

ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)



La investigadora levantando información primaria

