



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACION Y CIENCIAS**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACÉN DE
NOVEDADES Y ESTILOS ANNY**

Autora:

Quinde Sánchez Gabriela Fernanda

Tutor:

Dr.C Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil -Ecuador

2018



DEDICATORIA

A Dios por darme entendimiento y sabiduría en cada meta que me he propuesto en el transcurso de mi vida.

A mis padres por darme su apoyo incondicional y guiarme por el buen camino, por ser los pilares fundamentales en todo el transcurso de mis estudios.

A mis hermanos por brindarme su ayuda y motivación para poder alcanzar una de mis tantas metas propuestas.

Quinde Sánchez Gabriela Fernanda



AGRADECIMIENTO

.A mis abuelos por ser mis inspiración y haber podido llegar hasta este punto importante en mi vida, por sus principios, valores y consejos que han hecho de mí una mejor persona.

A los docentes que pude conocer en el transcurso de la carrera que gracias a sus habilidades y enseñanzas estoy cerca de obtener un título profesional, y de una manera muy especial al Dr. Simón Alberto Illescas Prieto quien ha guiado con paciencia y sabiduría para la culminación de proyecto de tesis.

Quinde Sánchez Gabriela Fernanda



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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 un plan de mejora de gestión administrativa para el almacén de Novedades y Estilos Anny”**, y problema de investigación: **¿Qué influencia tiene la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en el almacén de Novedades y Estilos Anny ubicado en el cantón Guayaquil en el periodo 2018?** presentado por **Quinde Sánchez Gabriela Fernanda** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Tutor:

Quinde Sánchez Gabriela Fernanda Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **GABRIELA FERNANDA QUINDE SÁNCHEZ** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACEN DE NOVEDADES Y ESTILOS ANNY**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **ADMINISTRACION 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*.

Gabriela Fernanda Quinde Sánchez

Nombres y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0955190061

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

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el almacén de novedades y estilos anny.

Autora: Quinde Sánchez Gabriela Fernanda

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

Se conoce que actualmente en la sociedad se encuentran salones de bellezas que no cuentan con una buena gestión administrativa afectando a sus clientes, por lo cual se realizó un plan de mejora a la gestión administrativa satisfaciendo a los clientes del almacén de novedades y estilos anny. Hace 20 años el salón de belleza YOUTH empezó como un local pequeño teniendo una cantidad mínima de clientes en aquel entonces, con el tiempo gracias a la buena gestión administrativa logro fidelizar a más de 200 personas convirtiéndola en sus clientes potenciales. Cuando la Antigua Grecia comenzó a tener un lugar en la sociedad empezaron a elaborar con la grasa de los animales y combinaciones de otras hierbas, cremas, maquillajes y productos de belleza. En la constitución de la república del Ecuador nos dice en el artículo 53 que las empresas e instituciones y organismos que prestan servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición y satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistema de atención y reparación hacia los mismos. En el proyecto se utilizó el método de análisis síntesis y el método de observación recolectando información adecuada para la solución del problema que se presentó en la empresa de novedades y estilos anny, escogiendo las técnicas de entrevista, encuesta y utilizando los instrumentos como el formulario del cuestionario y obteniendo información tanto como lo interno y externo de la organización.

GESTION	ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN	CLIENTES
---------	----------------	--------------	----------



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el almacén de novedades y estilos anny.

Autora: Quinde Sánchez Gabriela Fernanda

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

It is known that currently in the society there are beauty salons that do not have good administrative management affecting their customers, so an improvement plan was made to the administrative management satisfying the store's customers of new and anny styles. 20 years ago the YOUTH beauty salon started as a small store with a minimum number of customers at the time, thanks to good administrative management, I managed to retain more than 200 people, turning it into potential clients. When Ancient Greece began to have a place in society they began to elaborate with the fat of the animals and combinations of other herbs, creams, make-ups and beauty products. In the Constitution of the Republic of Ecuador tells us in Article 53 that companies and institutions and agencies that provide public services must incorporate systems of measurement and satisfaction of users and consumers, and put into practice system of attention and repair to the same. In the project we used the synthesis analysis method and the observation method gathering adequate information for the solution of the problem that was presented in the company of anny novelties and styles, choosing the interview techniques, the survey and using the tools such as the form questionnaire and obtaining information as much as the internal and external aspects of the organization.

MANAGEMENT	ADMINISTRATIVE	SATISFACTION	CUSTOMERS
------------	----------------	--------------	-----------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE LA 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
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICES DE GRÁFICOS	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO	3
SITUACIÓN CONFLICTO.....	4
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN	5
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	6
INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
ASPECTOS QUE JUSTIFIQUE LA INVESTIGACIÓN.....	8
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	10
ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	15
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	20
VARIABLES CONCEPTUALES.....	30
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32
CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO.....	37

DATOS DE LA EMPRESA.....	37
<i>Misión</i>	37
<i>Visión</i>	37
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	40
POBLACIÓN Y MUESTRA	43
MÉTODOS TEÓRICOS	46
<i>Entrevista</i>	48
<i>Encuesta</i>	49
CAPÍTULO IV.....	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
ENCUESTA A LOS CLIENTES.....	51
ENTREVISTA PARA LA PROPIETARIA DEL ALMACÉN DE NOVEDADES Y ESTILOS ANNY	61
PLAN DE MEJORA	62
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	65
PRESUPUESTO.....	66
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS	72
ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA	73
ANEXO 2: INSTALACIÓN DEL ALMACÉN.....	74
ANEXO 3: MANICURA Y PEDICURA	75
ANEXO 4: PEINADOS	76
ANEXO 5: MERCADERÍAS	77
ANEXO 6: ENCUESTA.....	78
ANEXO 7: ENTREVISTA.....	80
ANEXO 8: CRONOGRAMA	81
ANEXO 9: PRESUPUESTO	82

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 <i>Consecuencia</i>	4
Tabla 2 <i>Indagación</i>	42
Tabla 3 <i>Moradores</i>	44
Tabla 4 <i>Procesos</i>	48
Tabla 5 <i>Espacio</i>	51
Tabla 6 <i>Atención</i>	52
Tabla 7 <i>Visitas</i>	53
Tabla 8 <i>Conocimiento del almacén</i>	54
Tabla 9 <i>Servicios</i>	55
Tabla 10 <i>Principios</i>	56
Tabla 11 <i>Evaluación</i>	57
Tabla 12 <i>Precios</i>	58
Tabla 13 <i>Experiencia</i>	59
Tabla 14 <i>Mejoría</i>	60
Tabla 15 <i>Préstamo</i>	66

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 <i>Espacio</i>	51
Gráfico 2 <i>Atención</i>	52
Gráfico 3 <i>Visitas</i>	53
Gráfico 4 <i>Conocimiento del almacén</i>	54
Gráfico 5 <i>Servicios</i>	55
Gráfico 6 <i>Principios</i>	56
Gráfico 7 <i>Evaluación</i>	57
Gráfico 8 <i>Precios</i>	58
Gráfico 9 <i>Experiencia</i>	59
Gráfico 10 <i>Mejoría</i>	60
Gráfico 11 <i>Almacén</i>	74
Gráfico 12 <i>Manicura</i>	75
Gráfico 13 <i>Pedicura</i>	75
Gráfico 14 <i>Hondas</i>	76
Gráfico 15 <i>Alisados</i>	76
Gráfico 16 <i>Mercadería</i>	77

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la antigüedad las personas utilizaban, para la elaboración de cosmético diferentes tipos de hierbas, grasas naturales y de animales fabricando un sinnúmero de productos destinado a las bellezas de mujeres y hombres siendo Egipto unos de los países que más utilizaba esta clase de productos representando su cultura, el cual poseían el dominio en la belleza facial empleando los materiales tales como: base para la cara para esconder las imperfecciones, lápiz de ceja para llenar los espacios vacío y darle una mejor forma, delineador de ojos para resaltar y tener una mirada más profunda, lápiz de labios para obtener un mayor volumen, mascara de pestaña para alargarlas, rubor para darle tonalidad al rostro, esmaltes de uñas para tener una agradable apariencia en las manos.

Siendo los cosméticos productos usados para la higiene corporal y la belleza física de las personas, actualmente los maquillajes son utilizados por ambos géneros.

Los salones de bellezas que actualmente existen se enfocan en la creación de sus propios estilos para los diferentes eventos que las personas tienen día a día como (bodas, presentaciones, graduaciones, fiestas formales, entrevistas, compromisos laborales etc.).

Otorgando un servicio cómodo para aquellas personas que no tienen la destreza de maquillarse para las diferentes ocasiones que existen, en la actualidad hay academias de belleza que ofrecen certificados

de maquillaje, impulsando a las personas que tengan su propio negocio. Siendo novedades y estilos Anny una de ellas.

Estilos y novedades Anny se creó el 27 de diciembre del 2017 por Anabel Orobio Coello de la ciudad de Guayaquil en la cual observó una gran necesidad en el sector.

Anabel Orobio Coello decidió ingresar a una academia de maquillaje en donde poco a poco fue aprendiendo cosas nuevas sobre el embellecimiento facial, una vez que obtuvo su título como maquilladora profesional expresó su emprendimiento.

Donde creó una microempresa llamada novedades y estilos Anny, convirtiéndolo en un salón de belleza, contratando profesionales para cada una de las áreas establecidas, en donde abarca, cambios de look, ofrece cosméticos (maquillajes), manicura, pedicura, etc.

Los salones de belleza tratan de ser muy espacioso, y este es uno de los problemas que tiene novedades y estilos Anny ya que posee poco conocimiento sobre instalaciones y el mal manejo de la gestión administrativa, cabe recalcar que cuenta con clientes fieles que están a gusto de recibir su atención con precios cómodos y una buena atención por parte de sus colaboradores.

En la actualidad existen empresas con altos servicios tales como: GLORIA SALTOS que comenzó siendo un pequeño bazar que día a día iba avanzando en su negocio, pasando los años gracias a su buena atención e imaginación iba posesionándose en la mente de los consumidores, hoy en día es una de las grandes empresas reconocidas y recomendadas a nivel nacional.

La empresa el PELUQUERO inició como una barbería, realizando peinados, cortes de cabello al estilo que el cliente lo deseaba, ofreciendo también tinturados de cabello y un tratamiento a las uñas, con el tiempo fue evolucionando con nuevas tendencias que existen en la actualidad, en

donde llego hacer reconocido gracias a sus grandes habilidades y quedan satisfechos sus clientes.

Se considera que la gestión administrativa es esencial para una empresa tanto como una microempresa ya que se necesita conocer las diferentes funciones que ofrece, para la realización de las actividades.

Ubicación del Problema en un Contexto

El almacén de novedades y estilos anny es una microempresa, conformada por un grupo de personas que están enfocada al embellecimiento femenino, ofreciendo servicios como:

- Cuidado al cabello, uñas
- Maquillaje profesional
- Instrucción cosmética
- Ventas de cosméticos
- Realización de peinados

Las actividades que realizan lo brindan con el compromiso de satisfacer las necesidades de cada cliente, cabe mencionar que las personas encargadas para el ofrecimiento de cada servicio son profesionales en cada una de sus áreas asignadas, mostrándole al cliente su responsabilidad, respeto y amabilidad al momento de realizar su trabajo.

El almacén se enfoca en crecer y expandirse con sucursales en distintos lugares de Guayaquil otorgando una mejor comodidad, poder incrementar el número de sus clientes, y con el tiempo realizar clases ofreciendo sus conocimientos y habilidades a las personas interesadas en aprender lo que hoy en día es un sustento para cada uno.

Llegar a incluir más personal profesional en este ámbito del embellecimiento, capacitar al personal sobre el servicio al cliente (buen trato, saber escuchar, paciencia etc.) Y así poder cumplir las metas y objetivos propuestos, el almacén novedades y estilos anny está ubicado en la ciudad de Guayaquil. Actualmente se observó una mala gestión

administrativa por la falta de conocimiento sobre aquello.

De acuerdo a lo observado del estudio del proyecto, se examina que la falta de comodidad y espacio, puede llegar a ocasionar una baja de sus clientes y como consecuencia un déficit en sus ingresos, vale recalcar que plan propuesto puede servir de gran ayuda para el almacén.

Situación Conflicto

El almacén de novedades y estilos anny se encuentra ubicado en la 19 y Ayacucho en el suburbio de Guayaquil, con un horario de atención de lunes a sábado de 09:00 am a 22:00 pm, el almacén contiene una problemática por la falta de un plan de gestión administrativa, y por no poseer conocimiento sobre aquello tiene falla como:

Tabla 1 *Consecuencia*

Principios	Resultados
No poseer instalaciones con suficiente espacio	Incomodidad a los usuarios que se encuentran en espera
No invertir en personal de marketing	Poca publicidad de la empresa
Escasos conocimiento administrativos	Mala gestión administrativa en el almacén

Nota. Autora: Quinde, G (2018)

Para solucionar dichos problemas se debe implementar un plan de mejora de gestión administrativa utilizando técnicas y estrategias que llegue al objetivo planteado.

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área : Administrativa

Aspectos: Gestión Administrativa, Satisfacción de los clientes

Tema: Propuesta de un plan de mejora de gestión administrativa para el almacén de novedades y estilos anny.

Formulación del Problema

¿Qué influencia tiene la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en el almacén de Novedades y Estilos Anny en el cantón Guayaquil en el periodo 2018?

Variable de la Investigación

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente : Satisfacción de los clientes

Evaluación del Problema

Delimitado:

Se analizara la influencia que tiene la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta que el problema surge por no contar con conocimiento esenciales sobre la importancia que esto tiene para el almacén.

Conciso:

El trabajo estudiado se enfoca en una variable clave, que es la gestión administrativa, no se extiende en buscar información que no ayudara a mejorar dicho problema.

Concreto:

El trabajo de investigación se expresa de una manera clara y sencilla ya

que el proyecto está enfocado en un determinado problema.

Original:

El proyecto estudiado es novedoso, único e interesante, ya que hoy en día la tendencia del maquillaje es necesaria para la sociedad y genera una mayor liquidez al almacén.

Variable:

En la indagación de este proyecto nos podemos dar cuenta que las variables esta claras y concisas ya que son: gestión administrativa y satisfacción de los clientes en la cual nos lleva a la solución del problema planteado.

Evidente:

El problema planteado de este proyecto es claro y concreto, ya que se llega a confiar en la información encontrada y no tener duda de ninguna de nuestras variables.

Objetivo de la investigación

Objetivo General:

Realizar un plan de mejora en la gestión administrativa para la satisfacción de los clientes del almacén de Novedades y Estilos Anny.

Objetivos Específicos:

- Indagar los procesos teóricos de gestión administrativa y a la satisfacción del cliente.
- Diagnosticar la metodología adecuada del problema planteado.
- Diseñar un plan de mejora en la gestión administrativa

Interrogantes de la Investigación

¿Por qué es importante indagar los procesos teóricos de gestión administrativa?

¿Qué métodos se implementaría para mejorar la gestión administrativa?

¿Cómo se diseñaría un plan de mejora en la gestión administrativa?

Justificación e importancia

En la actualidad hay salones de bellezas que no cuentan con una gestión administrativa, la cual afecta a la comodidad de los clientes. Vale recalcar que es muy importante elaborar un plan de gestión administrativa, porque nos permite seguir procedimientos y pasos para lograr mejorar las falencias que tiene el almacén, y así poder brindar un servicio de calidad a la sociedad.

Es necesario tener personas profesionales y capacitadas para brindar este servicio de una manera eficaz, eficiente y lograr la fidelidad de los clientes y a su vez que los clientes recomienden a sus familiares y amigos a disfrutar de los servicios brindados del almacén de novedades y estilos anny.

Es por esto que se implementara un plan de gestión administrativo para facilitar el orden que lleva el almacén en sus actividades y así poder crecer de distintas formas como:

- Incrementar sus ingresos
- Aumentar clientes
- Mejorar sus instalaciones
- Implementar nuevos artículos de bellezas
- Crecer en sus ventas

Existe una gran competencia ya que la mayoría de las personas buscan tener su propio negocio gracias a academias que brindan estudios sobre el embellecimiento físico.

La gestión administrativa es la base fundamental para una microempresa o una empresa ya que podemos cumplir con las tareas y objetivos diseñados, existen procesos como la planeación, control y organización

que utilizándolos de la manera correcta nos conducirá al éxito.

Es esencial para la satisfacción de los clientes saber cómo llegar hacia ellos brindándoles confianza, para así garantizar la fidelidad de ellos y poder llegar a posesionarnos en la mente de los nuevos consumidores.

Es fundamental que el cliente se lleve una buena imagen de nuestros servicios brindados, porque esto ayudaría a que comparta sus las demás experiencias positivas y negativas a las demás personas que no conozcan del servicio disponible.

Los beneficiarios de este proyecto serán a los ingresos del almacén de novedades y estilos anny, administradora, empleados y clientes garantizándole una mayor satisfacción y buen servicio de calidad.

Aspectos que justifique la investigación

Conveniencia:

El almacén de novedades y estilos anny su encargada tendrá que capacitarse para que pueda mejorar en el área de gestión administrativa.

Relevancia social:

De acuerdo al resultado de la investigación del almacén de novedades y estilos anny se dio a conocer que se beneficiaran la encargada, los empleados y los clientes, ya que se implementara un plan de mejora en la gestión administrativa.

Implicaciones prácticas:

De acuerdo a la indagación del proyecto se podrá resolver el problema planteado de dicha empresa y así poder alcanzar sus metas y objetivos propuestos.

Valor teórico:

Debido al estudio del problema la encargada podrá conocer un poco de conocimiento acerca de gestión administrativa en la cual podrá analizar sus amenazas y debilidades de la empresa.

Utilidad metodológica:

Se puede analizar que la propuesta de un plan de mejora en la gestión administrativa para el almacén de novedades y estilos anny pueda mejorar en la satisfacción de los usuarios.

Viabilidad de la investigación**Viabilidad técnica**

Este proyecto es viable que va con la finalidad de evitar que los trabajadores y clientes queden insatisfechos debido al mal manejo de la gestión administrativa. Ya que por la falta de conocimiento que tiene la encargada, puede que disminuya la cantidad de clientes más fieles que tiene en su local.

Viabilidad económica

El almacén de novedades y estilos anny posee con una infraestructura pequeña, se puede ampliar el local ya que es este proyecto es viable de manera económica, y así pueda obtener una mayor comodidad para sus clientes y sus colaboradoras.

Viabilidad legal

La viabilidad legal es muy importante ya que se necesita el asesoramiento de un abogado con el fin de tener conocimiento sobre las leyes lo cual nos permitirá hacer trámites referentes a la legalidad, nos indica que las leyes brindan normas que regulan el derecho, este proyecto es factible legalmente ya que no existe impedimento alguno para desarrollar un plan de mejora en la gestión administrativa en el almacén anny.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Origen de Gestión Administrativa

Se dice que la gestión administrativa apareció con la escasez donde el ser humano se reunía para cumplir actividades de sobrevivencia se organizaban para realizar distintas ocupaciones como administrar, tomar decisiones, buscar comidas, etc. Por lo tanto la gestión administrativa en la antigüedad era muy esencial.

La administración es la unión integral de los conceptos de ciencia social, técnica y arte, que se ocupa de llevar a cabo un proceso dentro de un ciclo administrativo. Por lo tanto, la administración tiene un enfoque integral y universal de ver los negocios, porque en ella coinciden tanto los conocimientos, principios y leyes del comportamiento y actividades organizacionales, como del individuo como persona, así como sus reglas, normas, protocolos y procesos, fundamentada en la cultura y valores de la sociedad, con el apoyo de la comunicación para su trasmisión, a través de las siguientes fases: planeación, organización, dirección y control, gestionando la mejora continua dentro de la organización.(Nuño de Leon , 2012, pág. 11).

Se considera que la gestión administrativa en las empresas como en las microempresas es esencial ya que lleva un proceso dentro de un ciclo administrativo.

La gestión administrativa tiene un enfoque diferente en ver los negocios, en donde coordina con el conocimiento, principios y las actividades organizacionales, mediante a estas funciones se puede lograr a cumplir

con los objetivos y metas propuestas de dicha empresa o microempresa siempre y cuando llevando un orden.

Las funciones de la gestión administrativa son:

Planeación

Es el principal paso del proceso administrativo, esta fija los resultados que se espera conseguir. Los elementos internos y externos que pueden destruir el emprendimiento deberán ser verificadas en estas etapas y tomaran decisiones para llagar a los objetivos deseados.

Organización

Esta función consiste en la habilidad de los recursos materiales y humanos que están dispuestos ser cumplidos así como las actividades que serán ejecutadas. Se tiene un cuidado muy especial en este ciclo con la colocación del trabajo entre las personas que van a estar implicadas. Al estar divididas y fijadas las tareas se tendrá un ambiente laboral apropiado y se podrá lograr las metas.

Controlo

Sirve para verificar durante o al final del proceso de la actividad si son bien desempeñadas por el grupo de trabajo. Este control se elabora teniendo en cuenta los planes principales y las decisiones que se tomaron en cuenta de las tareas cumplidas.

Dirección

Consiste en liderar un equipo de trabajo dirigiéndose a las acciones programadas para obtener los resultados anhelados, donde incluye la inspección de las actividades, la motivación del equipo y puedan contribuir eficientemente a los objetivos y poder llegar a una adecuada comunicación y evitar conflictos.

Evolución de la gestión administrativa

Se considera que la gestión administrativa nace del hombre en donde ha tenido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y ejecutar, se puede analizar que en Egipto había un sistema administrativo más avanzado, con su economía avanzada con un gobierno de gran poder.

En la edad media la administración acepta un gran lanzamiento cuando florece en Italia los fundamentos de la contabilidad modernas.

A medida del siglo XVIII se realizó un alboroto en la industria inglesa en donde se generó un concepto propio de técnicas, nació uno de los principios administrativos básicos.

Muchas empresas utilizan la gestión administrativa ya que les permite llegar al éxito utilizando de una mejor manera los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados.

Las empresas realizan la gestión administrativa a través de 4 funciones las cuales son: planeación, organización, dirección y control estas funciones mejoran los procesos con la intención de optimizar su desempeño asegurando el logro de sus metas.

La Gestión Administrativa en la edad media

Se relata que en el imperio romano en los últimos años se combatió el centralismo siendo un sistema político que defiende las funciones del gobierno en un solo poder central el centralismo debilitándose dio paso al terrateniente que es dueño de fincas o tierras rurales muy extensas, en la en la cual se hablaba que se agrupaban muchas personas en donde se le abrían las puertas, dando el apareamiento de la edad media.

La gestión administrativa en la edad moderna

Se dice que nació un movimiento administrativo más nombrado como cameralistas ya que alcanzó su mayor grandeza en 1560, en donde comenzaron a mejorar los sistemas administrativos en aquella época

Entonces se entiende que la evolución de la gestión administrativa es como han resuelto las personas las relaciones y cambios que se han obtenido en los cambios de la historia.

El pensamiento administrativo nace del hombre ya que siempre se tiene actividades por administrar.

La gestión administrativa en la edad contemporánea

Se comienzan a asentar las bases que permite el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, con el surgimiento de teorías, principios y nuevas funciones administrativas.

La gestión administrativa en la sociedad moderna

A pesar que la gestión de la administración es una disciplina completamente nueva su desarrollo fue rápido, la propia historia proporciona perspectivas de los problemas y las situaciones con las que se enfrentó en el mundo de las industrias, la gestión de administrar es un fenómeno universal la cual permite que cada organización, empresa, compañía tome decisiones coordinadas de múltiples actividades.

Evolución de la administración

Henry Fayol define que la administración es proveer, organizar, coordinar y controlar para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.

Idalberto Chiavenato la define como la interpretación los objetivos propuesto por la organización siendo transformados en acción organizacional a través de la planificación, organización y control de los diversos esfuerzos realizados en las diferentes áreas y niveles de la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos de manera adecuada.

La administración siempre ha estado intacta desde la época prehistórica ya que no se le otorgaba un reconocimiento sobre lo que era, se

dedicaban al trabajo en equipo, a la coordinación y a dividirse trabajos a quienes cazaban y recogían animales.

En esta época los hombres se implantaron sistemas de mandatos eso se quiere pronunciar, divisiones de poder, económicas y sociales. Las personas con más poder se encargaban de observar si todas las funciones eran cumplidas para todos sus pueblos.

El aparecimiento de la administración es un suceso de primera importancia en la historia social, para poder deducir la administración se debe conocer los aspectos de la historia en sus disciplinas, en donde se deben relacionarse con otras experiencias y conocimientos que existe en la actualidad.

La administración es lo esencial para los recursos productivo, como también en las responsabilidades de organizar el desarrollo económico en donde se aprecia el ánimo esencial de la era moderna.

Origen de la satisfacción del cliente

En la antigüedad se habla que el cliente siempre tiene la razón en los mercados, desde la década de los noventa que ubican al cliente y las necesidades como principios en las decisiones de los negocios, ya que dependes del cliente vender tu producto o servicio.

Las definiciones de satisfacción del cliente también pueden ser diferentes en su nivel de especificidad. Comúnmente se ha empleado niveles que incluyen la satisfacción con un producto, con una experiencia de consumo, con una experiencia de decisión de compra, con el personal de venta, con una tienda etc.(Seto Pamies , 2004, pág. 54).

En la actualidad la satisfacción del cliente involucra distintas disciplina y diferentes enfoques, ya que todas las organizaciones se enfocan en satisfacer al cliente ya sea con algún producto o servicio, gracias a ellos podemos cumplir con los objetivos y las metas propuestas de la organización.

Se dice que satisfacer al cliente es el éxito para los negocios, en donde cliente felices significa clientes leales y negocios en crecimiento. Gracias a las innovaciones y al progreso de las nuevas tecnologías se dio la oportunidad de abrir caminos en el mercado empresarial.

Las comparaciones que hace el cliente de un producto o un servicio los resultados de aquella igualdad pueden cambiar el estado de ánimo de la persona que ofrece dicho producto y servicio.

Evolución de la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un concepto referente al marketing ya que implica al gusto que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha sido adquirido o consumido.

La satisfacción de un cliente también se puede definir como el nivel de estado de ánimo de un individuo comprobando el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del individuo, esto quiere decir que toda empresa debe tener como objetivo mantener satisfecho al cliente.

La satisfacción del cliente ha tenido una evolución en las últimas décadas debido a los avances tecnológicos que gracias a estos cambios nos permiten comunicarnos de una mejor manera.

Debido a estos cambios las empresas deben adaptarse de una mejor manera, ya que deben enfocarse en satisfacer las necesidades del consumidor.

Se habla que la satisfacción del cliente es importante para el ámbito empresarial en donde será un activo para la empresa debido a que volverá a utilizar el servicio o el producto, y así el cliente dará su informe con respecto a la empresa, y gracias a esto que resistiera a un aumento de los ingresos para la empresa.

Antecedentes Referenciales

Autores: Ximena Alexandra Bastidas Vallejo y Victoria Lucia López Pérez

Año: 2015

Tema: Plan de negocio para la creación de un SPA que brinda servicio de estética y salud en el municipio de Samaniego en el periodo 2015

Universidad- Instituto: Universidad de Nariño (Facultad de ciencias económicas y administrativas).

Resumen: Una vez culminado este plan de negocio se pudo identificar que existe una necesidad de ofrecer un servicio integral con procedimientos que satisfagan las necesidades de las usuarias, así mismo se pudo verificar que no hay ningún establecimiento en el municipio de Samaniego que brinde esa posibilidad, puesto que los existentes brindan sus servicios por separado.

Aunque en la actualidad existe un centro se Spa en el municipio de Samaniego que ofrece servicio de salud y relajación corporal este no cuenta con la capacidad necesaria para cubrir demanda, y un amplio portafolio de servicios que RELAX SPA está en la capacidad de ofrecer(Ximena Bastidas, Victoria Lopez , 2015).

Diferencias: En este plan de negocio se ofrece a dar el servicio de spa, estética y salud. En este proyecto se mejorara la gestión administrativa para el almacén de Novedades y Estilos Anny que está dirigido al embellecimiento femenino.

Autor: Ing. Gabriela Alfonzo Morales

Año: 2002

Tema: Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

Universidad – instituto: Universidad Autónoma De Nuevo León

Resumen: En el proyecto planteado llegaron a la conclusión que un proceso administrativo es de suma importancia para una institución o empresa ya que gracias esos procesos nos pueden llevar al éxito, en donde estos procesos administrativos son manejados por el área de recursos humanos es donde allí empieza los cambios positivos para la empresa o institución(Alfonzo Morales, 2002).

Diferencias: En el proyecto realizado se refiere en mejorar los procesos administrativo en la cual es muy importante para las Empresas y Microempresas, para el almacén de novedades y estilos anny se diseñara un plan de mejora de gestión administrativa, en donde puede tener un riesgo en perder sus clientes más fieles por la falta de conocimiento.

Autores: Ruth Eulalia Gutiérrez Espinoza

Año: 2012

Tema: Propuesta de un plan de gestión administrativa financiera y operativo para el auto GutMecanicentro

Universidad – instituto: Universidad Politécnica Salesiana

Resumen: La propuesta para la parte administrativa se la realiza con la utilización de un software para el manejo total de la empresa en lo referente a recursos humanos, movimientos financieros, base de datos de clientes, reportes entre otros, además se propone organización de la infraestructura y la utilización de las 5S para mejorar la calidad del servicio.

En la parte administrativa se encontraron varios errores por falta de organización, comunicación y sobre todo de un software para la administración correcta de la base de datos que debería tener este negocio, por lo que se ha visto la necesidad de proponer un sistema integrado WiSe y así tener un mejor manejo de la microempresa en todas la áreas.

La estructura de la oficina administrativa se encontró con un espacio muy reducido para el personal que se encuentra laborando por lo que se ha propuesto la construcción de una nueva oficina para brindar una mejor atención a los clientes y adecuado clima laboral para el personal (Gutierrez Espinoza, 2012).

Diferencias: En ambos proyectos se encontraron errores en el campo administrativo, y debido a este problema afecta la comodidad de los usuarios ya que se habla sobre la infraestructura de ambas microempresas, por eso es muy importante que las empresas y microempresas realicen un plan de mejora en la área de gestión administrativa y así puedan lograr con sus objetivos propuestos.

Autor: Roque Bonilla Jeans Arnold

Año: 2016

Tema: Estrategia de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo

Universidad – Institución: Universidad Señor de Sipán

Resumen: Se elaboró estrategia de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento SERVQUAL de para Surman y Berry (Roque Bonilla, 2016)

Diferencias: En estos dos proyectos se realizó un plan de mejora para la gestión administrativa en donde nos genera una mejor calidad de servicio ya que esto crea la satisfacción del cliente, analizando los resultados de estos proyectos los trabajadores de aquellas organizaciones están de acuerdo en que se desarrolló una estrategia de gestión administrativa para que así los clientes estén satisfechos con la atención brindada y puedan aumentar clientes.

Autor: Silvia Elena Flores Orozco

Año: 2015

Tema: Procesos administrativos y gestión empresarial en corpoabas Jinotega.

Universidad – Instituto: Universidad nacional autónoma de Nicaragua; Managua facultad regional multidisciplinaria, Matagalpa UNAN-FAREN – MATAGALPA.

Resumen: En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: el proceso administrativo y Gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se lleva de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los procesos administrativos y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está planteando correctamente, de lo que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial en la cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de algunos de ellos.

Al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa (Flores Orozco, 2015)

Diferencias: Se dio a notar que ambos proyectos tienen problemas por el mal manejo en la gestión administrativa, por la falta de conocimiento administrativo y poca experiencia que tiene cada uno de los encargados de aquella empresa para evitar ciertos inconvenientes que sus clientes salgan afectados por dicho problema los encargados deberán acudir a capacitaciones referente a la gestión administrativa y puedan tener un mejor manejo en sus empresas.

Autor: Claudia Rocío Ortiz Acevedo

Año: 2017

Tema: Plan de negocios para la creación del salón de belleza y Spa Azul

Universidad – Instituto: Universidad Santo Tomas

Resumen: Se realizaron diferentes investigaciones que ayudaron a enriquecer conocimientos del sector no solo a nivel de Colombia sino a nivel de latinoamericana para conocer las técnicas que se viene implementando a nivel de belleza.

A nivel de estudios y viabilidad financiera podemos concluir que este negocio puede ser rentable desde el primer mes que inicie su funcionamiento por la oportunidad de crecimiento del sector donde se está desarrollando el proyecto(Ortiz Acevedo, 2017).

Diferencias: En ambos proyectos planteados se realizó una indagación en el sector donde se iba a instalar el salón de belleza, debidos a los resultados se dio a conocer que en esos sectores no contaban con un salón de belleza, en donde existían una cantidad de personas con la necesidad de cambiar su estilo de vida y conocer un poco más de las nuevas tendencias de la moda y así poder satisfacer con las necesidades de cada uno de los clientes.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por

deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

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

LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICO

TITULO I

DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento,

eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Art. 4.-Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

TITULO III

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y

pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;

d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;

- e)** Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f)** Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g)** Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h)** Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;
- i)** Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
- j)** Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
- k)** Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
- l)** Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- m)** Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o

enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,

r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.-
Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

a) Abandonar injustificadamente su trabajo;

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del

país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

e) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del Estado;

f) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;

g) Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;

h) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;

i) Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos;

j) Resolver asuntos, intervenir , emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de

consanguinidad o segundo de afinidad. Esta prohibición se aplicará también para empresas, sociedades o personas jurídicas en las que el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad tengan interés;

k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

l) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución;

m) Negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos; y,

n) Nota: Inciso omitido en la secuencia del texto.

ñ) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos.

Plan Nacional del buen vivir 2013 – 2017

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Sistema Económico y Solidario

Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible

8 Trabajo decente y crecimiento económico

Aproximadamente la mitad de la población mundial todavía vive con el

equivalente a unos 2 dólares estadounidenses diarios, con una tasa mundial de desempleo del 5.7%, y en muchos lugares el hecho de tener un empleo no garantiza la capacidad para escapar de la pobreza. Debemos reflexionar sobre este progreso lento y desigual, y revisar nuestras políticas económicas y sociales destinadas a erradicar la pobreza.

La continua falta de oportunidades de trabajo decente, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso. La creación de empleos de calidad sigue constituyendo un gran desafío para casi todas las economías.

Aunque la tasa de medida de crecimiento anual del PIB real per capital en todo el mundo va en aumento años atrás años, todavía hay muchos países menos adelantados en los que las tasas de crecimiento están desacelerando y lejos de alcanzar la tasa del 7% establecida para 2030. La disminución de la productividad laboral y aumento de las tasas de desempleo influyen negativamente en el nivel de vida y los salarios.

Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.

Asimismo, el aumento de la productividad laboral, la reducción de la tasa de desempleo, especialmente entre los jóvenes, y la mejora del acceso a los servicios financieros para gestionar los ingresos, acumular activos y realizar inversiones productivas son componentes esenciales de un crecimiento económico sostenido e inclusivo.

El aumento de los compromisos con el comercio, la banca y la infraestructura agrícola también ayudará a aumentar la productividad y a

reducir los niveles de desempleo en las regiones más empobrecidas del mundo.

8.1 Mantener el crecimiento económico por cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8. Lineamientos para la inversión de los recursos públicos y la regularización económica

8.2 Empresas públicas

La Constitución dispone la creación de empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas (art. 315), convirtiéndolas en actores claves del régimen de acumulación.

Los lineamientos específicos que orientan la inversión de las empresas públicas son: planificar la contratación pública de forma plurianual, sustituir importaciones, aumentar los encadenamientos productivos locales, implementar políticas de desagregación tecnológica y de formación de proveedores, asimilar la transferencia tecnológica, fomentar la innovación, alinear los incentivos internos y optimizar su flujo de caja.

Todos estos lineamientos deben llevarse a cabo en el marco de una notoria sostenibilidad financiera.

Empresas públicas para la prestación de servicios públicos

Las empresas públicas deben buscar la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad (Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009: arts. 2 y 3). La inversión de las empresas públicas debe considerar que:

- Los recursos de inversión se deben canalizar hacia mejoras técnicas que garanticen su autogestión, sostenibilidad y rentabilidad financiera.
- Se debe cumplir con parámetros de calidad, regulaciones y mecanismos, que generen mejoras en sus sistemas de recaudación y reduzcan sus costos de operación.
- Se deberá demostrar, además del cumplimiento de parámetros de eficiencia y calidad, la rentabilidad económica de las empresas con preeminencia de la rentabilidad social. Para estas empresas, el Estado podrá constituir subvenciones y aportes estatales que garanticen la continuidad o cobertura del servicio público (Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009: art. 40).

Variables Conceptuales

Variable Independiente: Gestión, Administrativa

Administrativa: “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos”(Chiavenato, 2004, pág. 10).

Se considera que la palabra administrativa es aquel que tiene la responsabilidad de administrar una empresa o una entidad, ya que su obligación consiste en ordenar, organizar y atender distintos asuntos que se encuentra a su cargo.

Gestión: El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio (Recuperado <https://conceptodefinicion.de/gestion/>).

Esto se refiere que la gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, se refiere a un conjunto de acciones que nos permite realizar cualquier actividad o deseo, es asociada como la administración de un negocio o empresa ya que planifica construye y controla las actividades por una dirección establecida para alcanzar las metas propuestas.

Variable Dependiente: Satisfacción, Clientes

Clientes: Un cliente desea que se le sea atendido a la medida de la exigencia por quien presta la colaboración. Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que se solicitan. Según American Marketing Association define al cliente como el comprador potencial de un producto o servicio.

Cliente es la persona o empresa que percibe un bien, servicio o producto a cambio de dinero o un artículo de valor

Satisfacción: La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental. (Recuperado <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>).

Se deduce que la satisfacción es un estado emocional del cerebro ya que es provocada por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral

La satisfacción favorece a la felicidad ya que por el otro lado la insatisfacción provoca sufrimiento.

Definiciones Conceptuales

Administración

La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieran, cuando quieran como quieran. Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes(Robbins , 2005, pág. 7)

Gestión

Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo (R.A.E, 2017)

Técnica

Pertenciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes(R.A. E, 2017).

Negocios

Aquello que es objeto o materia de una ocupación lucrativa o de interés(R.A.E, 2017).

Planeación

Acción y efecto de planear(R.A.E, 2017).

Organización

Acción y efecto de organizar u organizarse(R.A.E, 2017).

Dirección

Conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad, un establecimiento, una explotación, etc. (R.A.E, 2017)

Control

Comprobación, inspección, fiscalización, intervención(R.A.E, 2017).

Empresa Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.(R.A.E, 2017)

Microempresa

Empresas pequeñas que cuentan con una reducida mano de obra (a veces familiar), unos recursos financieros y tecnológicos escasos, y una producción a pequeña escala. Se centran en actividades tanto industriales como de servicios, y constituyen una de las principales fuentes de empleo de las personas pobres en el Tercer Mundo.(Desarrollo).

Clientes

Personas que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. (R.A.E, 2017)

Satisfacción

Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse(R.A.E, 2017).

Mercado

Sitio público destinado permanentemente, o en días señalados, para vender, comprar o permutar bienes o servicios (R.A.E, 2017)

Producto

Caudal que se obtiene de algo que se vende, o el que ello reditúa, cosa producida(R.A.E, 2017)

Servicio

Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona(R.A.E, 2017).

Venta

Acción y efecto de vender. Cantidad de cosas que se venden(R.A.E, 2017).

Consumidor

Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios(R. A.E, 2017).

Plan

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encausarla(R.A.E, 2017)

SPA

Establecimiento que ofrece tratamiento, terapias o sistemas de relajación utilizando como base principal el agua, generalmente corriente, no medica(R.A.E, 2017)

Estética

Perteneciente o relativo a la percepción o apreciación de la belleza. Placer estético(R.A.E, 2017)

Salud

Conjunto de las condiciones física en que se encuentra un organismo en un momento determinado(R.A.E, 2017)

Belleza

Persona o cosa notable por su hermosura(R.A.E, 2017).

Corporal

Perteneciente o relativo al cuerpo, especialmente al humano. Presencia corporal. Pena corporal (R.A.E, 2017)

Origen

Patria, país donde alguien ha nacido o donde tuvo principio su familia, o de donde algo proviene(R.A.E, 2017)

Novedades

Cosa nueva, Artículo de moda(R.A.E, 2017).

Estilos

Conjunto de características que identifican la tendencia artísticas de una época, o de un género o de un autor.

Gusto, elegancia o distinción de una persona o cosa(R.A.E, 2017).

Cosmético

Dicho de un producto: Que se utiliza para la higiene o belleza del cuerpo, especialmente del rostro.

Para que la empresa vuelva a funcionar no basta con cambios cosméticos (R.A.E, 2017).

Higiene

Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades(R.A.E, 2017).

Emprendimiento

Cualidad de emprendedor. Esta persona destaca por su emprendimiento y capacidad(R.A.E, 2017).

Responsabilidad

Obligación de reparar y satisfacer, por si o por otra persona(R.A.E, 2017).

Instalaciones

Recinto provisto de los medios necesario para llevar a cabo una actividad Profesional(R.A.E, 2017).

Manicurista

Persona que tiene por oficio cuidar las manos y principalmente corta y pulir las uñas.

Operación que consiste en el cuidado, pintura y embellecimiento de las uñas. (R.A.E, 2017)

Publicidad

Conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender la noticia de las cosas o de los hechos.

Divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, etc. (R.A.E, 2017)

Ejecutar

Desempeñar con arte y facilidad algo. (R.A.E, 2017)

Respeto

Tener respeto, veneración, acatamiento. (R.A.E, 2017)

Instalaciones

Recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional.(R.A.E, 2017)

Marketing

Conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente de la demanda.(R.A.E, 2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: Novedades y Estilos Anny

Nombre de Comercial: Anny

Fecha de Constitución: 27 de Diciembre del 2017

Objeto Social: Embellecimiento femenino

Novedades y Estilos Anny es una microempresa que está ubicado en 19 y Ayacucho suburbio de Guayaquil, encargada sobre el embellecimiento femenino, cuenta con 3 trabajadoras y sus encargada en donde cada una de ellas realizan actividades diferentes, su horario de atención de lunes a sábado de 09:00 am a 22:00 pm.

Misión

Somos una microempresa que se encarga en el asesoramiento de imagen mediante las tendencias actuales, dándole un toque diferente y único haciéndose destacar por un precio justo y con una alta calidad.

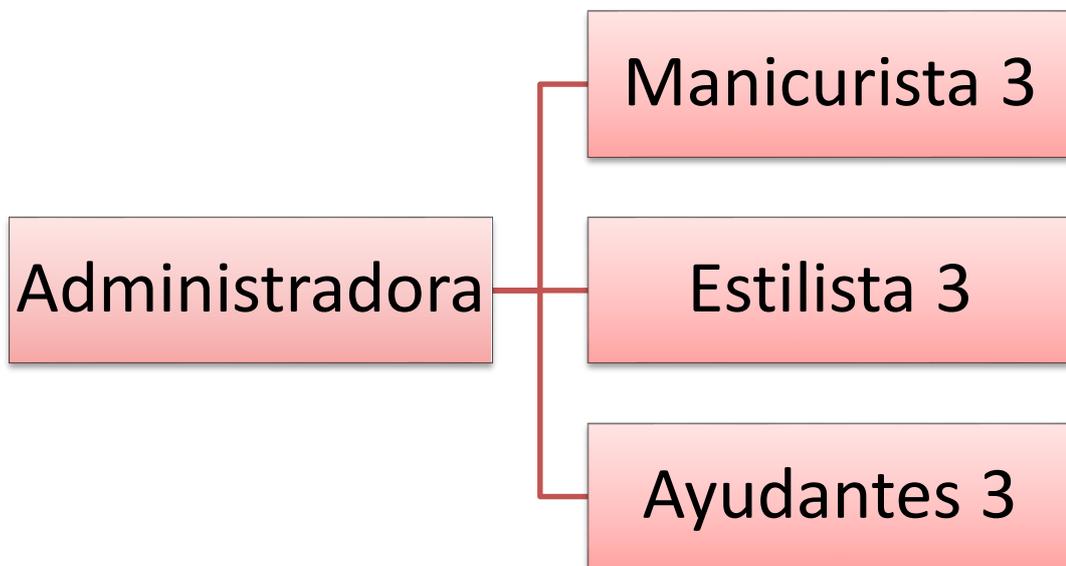
Visión

Llegar a convertirse en una peluquería reconocida a nivel nacional con el fin se sobrepasar las expectativas de nuestros clientes y logrando cumplir con sus metas proyectada, no olvidando que el cliente siempre será el primero.

Logo de la Empresa



Organigrama



Descripción de actividades de los colaboradores

Administradora: Se encarga de dirigir a cada una de sus colaboradoras de las diferentes áreas, maquilla al cliente que desee, se enfoca en atender bien al cliente, a dar una buena información y también se encarga en la publicidad y en los ingresos y egresos del salón.

Manicuristas: Se encargan en el cuidado y embellecimiento de las manos realizando distintos pintados con diseños ya sea un manicure permanente o un pedicura permanente, también aplican uñas acrílicas, extensiones de uñas, uñas postizas, uñas de gel, etc.

Estilistas: Se dedican en peinados y en la imagen y estética de sus clientes realizando variedades de estilos de acuerdo a la ocasión que el cliente desee.

Apoyo: Se encargan de la limpieza del local, el mantenimiento de los materiales de trabajo y diversas funciones de apoyo para los estilistas y manicuristas.

Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de este tema señala que el diseño es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación y poder lograr los objetivos que se plantean en el proyecto.

El diseño de investigación establece un plan general para el investigador con el fin de obtener respuestas para sus interrogantes, el diseño divide las tácticas básicas que el investigador reúne para formar información puntual.

En este proyecto planteado se utilizará el diseño bibliográfico y el diseño de campo.

Diseño Bibliográfico

Se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables.

Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos; los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes (Santa Paella, 2012, pág. 87)

Se utilizara el diseño bibliográfico porque ayudara a buscar información necesaria para luego ser seleccionada la cual se obtendrá a través de libros, revistas y textos, ayudando a analizar los diferentes procesos de gestión administrativa que podrán ser implementados en el almacén de novedades y estilos anny

Diseño de Campo

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta(Santa Palella, 2012, pág. 88)

Se utilizará el diseño de campo en la investigación ya que ayudara a determinar las necesidades de los problemas planteados obteniendo una recolección de información, la cual estará dirigida la realidad de la empresa, analizando e interpretando la información en el tiempo establecido permitiendo verificar la evidencia determinando solución al problema presentado en el proyecto.

Tipos de investigación

Existen no solo varios tipos de investigación sino, también, varias maneras de distinguir y categorizar esas variantes de investigativas. Otra manera de distinguir tipos de investigación es por un punto de partida epistemológico (Barragan, 2003, pág. 9)

Se dice que pueden ser especificados según la naturaleza de los objetivos en cuanto a su altura de conocimiento que se desea obtener, esto requiere de búsqueda que satisfagan para ciertos inconvenientes.

Se supone que la investigación es una acción colocada a la creación de nuevos conocimientos y su atención para solucionar diversos problemas.

Explorativa

El objetivo principal de la investigación explorativa es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos su problema, más precisos hasta en la forma de expresar la hipótesis.(Naghi Namakforoosh, 2005, pág. 89)

La investigación explorativa se desarrolla para conocer el contenido que se afrontará, ya que nos permite familiarizarnos con algo que hasta el instante teníamos conocimiento.

Explicativa

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos y estudia él porque de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denomina explicativas.(Bernal, 2010, pág. 115)

La investigación explicativa no solo se encarga de describir el inconveniente investigado, sino que también se aproxima e indaga y declarar las causas que ocasionaron las situaciones analizadas.

Descriptiva

Es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detalla de las partes, categoría o clases de ese objeto.(Bernal, 2010, pág. 113)

La investigación descriptiva tal como su nombre lo dice sirve para describir la verdadera realidad ya sea en eventos, personas, grupos o comunidades que afronte la situación que se pretende estudiar.

Correlacional

Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más concepto, categorías o variables (en un contexto

en particular). Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernandez Sampieri, 1996, pág. 63)

La investigación correlacional es algo parecido a la investigación no experimental ya que el investigador calcula dos variables, deduce e investiga la relación estadística sin corresponderá ciertas variables extrañas.

Tabla 2 *Indagación*

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Se recopila la información principal para avanzar con una averiguación más dura, o más bien se deja establecida una hipótesis que se podría volver a investigar. Con los resultados de esta indagación nos da una respuesta de conocimiento superficial del tema.	En la investigación explicativa se considera que es la definición de un entorno explicativo del por qué y para qué del objetivo del estudio ya que investiga las motivos en diferentes estudios creando conclusiones y explicaciones para aclarar las creencias.	Se dice que esta investigación no va mucho más allá que el nivel descriptivo ya que fundamenta en proyectar lo más importante de un hecho o situación concreta, además la investigación descriptiva no establece solamente en recolectar y procesar datos.	En esta investigación se observa cuáles son las diferenciaciones de varias causas, ya que esta investiga a las variables que creen interactuar entre sí una vez que cambien una variable el investigador tiene que tener en cuenta que la otra variable también cambiaría.

Nota. Autora Quinde G (2018)

En el presente proyecto se utilizará la investigación descriptiva ya que permite detallar la realidad del problema, en elaborar lo principal de un

hecho o una situación concreta en donde hay que definir, formular bien la hipótesis y elegir los procesos para la recolección de datos.

También se implementará la investigación explorativa porque nos ayudara a captar de una manera más precisa el problema que se trata de estudiar, en donde podremos enfocar en la solución del problema que tiene la empresa novedades y estilos anny.

Población y Muestra

Población

Conjunto de todo los individuos (personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia.

Representa a una colección completa de elementos (sujeto, objeto, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes. Es el conjunto de elementos más grande del cual se puede tomar una muestra representativa para el experimento científico

La población constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográfico, u otras características particulares al interior de ella(Nel Quezada, 2010, pág. 95)

Se considera que la palabra población está ligada con los seres vivos de una misma especie que vive en un solo lugar.

Población finita

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental de dichas unidades.(Arias, 2006, pág. 82).

Cuando se conoce el número exacto de todos los elementos que componen el conjunto se dice que dicha población es finita. (Sentis Pardell Cobo Canela , 2003, pág. 15)

Población infinita

Es aquella es la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.(Arias, 2006 , pág. 82).

Es el supuesto de que no se puedan conocer todos los elementos que componen el conjunto se dice que tal población o universo es infinito.(Sentis Pardell Cobo Canela , 2003, pág. 15)

Tabla 3 *Moradores*

Población	Cantidad
Administradora	1
Trabajadoras	9
Clientes	40
Total	50

Nota. Autora Quinde G. (2018)

Muestra

Es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal, 2010, pág. 161).

Constituye una selección al azar de una porción de la población, es decir, un subconjunto que seleccionamos de la población.

La muestra, por otro lado, consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares,

generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población(Nel Quezada, 2010, pág. 95)

Muestra es la parte escogida de un conjunto que se supone como parte definida del que recibe el nombre de muestra, ya que es el subconjunto de los humanos de una población estadística.

Muestra estratificada

Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a las características a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra.

Dentro de cada estrato se suele usar las técnicas de muestreo sistemático, ya que con aquella suelen ser las técnicas más usadas en la practica(Nel Quezada, 2010, pág. 104)

Se dice que el muestreo estratificado es una habilidad de muestreo no probabilístico en donde quien investiga tiene que dividir todas las poblaciones en varios subgrupos o extracto.

Muestra aleatoria

En el muestro aleatoria todo los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegido. Los individuos que formaran parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtener números aleatorios, lo más frecuente son la utilización de tablas de números aleatorios o generarlo por ordenador.

El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras; las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerado(Nel Quezada, 2010, pág. 103)

Se observa que por medio de estadísticas, una muestra es la opción de un número de análisis que comienza desde una población que es el objeto de investigación.

Muestra no probabilística

Las muestras no probabilísticas, las cuales llamamos también muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. Aun así estas se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ella se hacen inferencia sobre la población (Hernandez Sampieri, 1996, pág. 231).

Se trata de una habilidad de muestreo ya que se dice que las muestras se acumulan en técnicas que se niegan a brindar a todos los individuos de aquellas poblaciones similares donde tienen la oportunidad de ser escogidas.

En el almacén de novedades y estilos anny no se va utilizar ningún tipo de muestra debido que sus población es finita.

Métodos teóricos

El método teórico es de gran importancia puesto que permiten la interpretación conceptual de los logros empíricos. De este modo, al ser empleados en la construcción y desarrollo de las teorías, crean condiciones para visualizar los fenómenos más allá de las características fenomenológicas y superficiales de la naturaleza (Diaz Narvaez , 2009, pág. 129).

El método teórico es fundamental para la investigación diaria ya que va de la mano con la ciencia social, donde es el instrumento que se relaciona con el sujeto y el objeto de la indagación.

Método de Análisis Síntesis

Ambos son procesos cognoscitivos importantes para la investigación científica. El análisis es una operación intelectual que posibilita

descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones y componentes.

La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión entre las partes, previamente analizadas y posibilitada descubrir relaciones y características generales entre los elementos componentes de un fenómeno o proceso(Díaz Narvaez , 2009, pág. 130).

El método de análisis síntesis requiere asumir los aspectos de forma simultánea o completa, este método le da la oportunidad al investigador para que pueda escoger los diferentes elementos o las partes de un fenómeno ya que está relacionado con la desplazamiento sensorial.

En este proyecto se utiliza el método de análisis síntesis porque nos ayuda a verificar bien el problema en la que se encuentra en el entorno de investigar.

Método de observación

Es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento.

El termino observación no se refiere, pues, a las formas de percepción sino de las técnicas de captación sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevante para el tema de estudio y para la suposiciones teóricas en que este se basa(Heinemann, 2003, pág. 135).

El método de observación tiene la oportunidad de detallar y explicar el proceder por obtener información adecuada sobre eventos o situaciones correctamente inidentificadas.

Se usara el método de observación ya que permite describir, recolectar la información adecuada del problema.

Técnicas e instrumento de la investigación

Tabla 4 *Procesos*

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota. Autora Quinde G (2018)

Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realizara con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho tiempo en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil de conseguir.

La utilización de este instrumento conlleva una mayor habilidad por parte del encuestador u observador en conducir el tema de la entrevista, debido a que las respuestas son por lo general abiertas y permiten implementar nuevas preguntas no contempladas por el encuestador inicialmente.

Las recomendaciones en general y las referentes al tipo de preguntas utilizadas, son las mismas que las realizadas para el caso de cuestionario, aunque se le añade el uso de una grabadora (de audio o de video) para la posterior transcripción de los diálogos(Huaman Valencia , 2005, pág. 20). La entrevista se expresa de forma oral de comunicación interpersonal, tiene como finalidad la creación de información en correspondencia de un objetivo, se sitúa de una forma organizada de interacción y la gestión del

hombre, cuando se dan los resultados de aquella entrevista se puede analizar la falencia que tiene dicha microempresa

Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escrita que se entrega a los sujetos, a fin de que lo contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

Esta herramienta es más utilizada en la investigación de ciencias sociales. A su vez, esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para allegarse información. De esta manera, las encuestas pueden realizarse para que el sujeto encuestado plasme por sí mismo las respuestas en el papel(Human Valencia , 2005, pág. 28).

La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que es un proceso de investigación, en principios, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objeto de estudio es la observación, la cual permite la aparición empírica de las características y el comportamiento de lo que se investiga.(Garcia Cordoba , 2004, pág. 19)

Procedimiento de la investigación

Entrevista para la propietaria del local

Se ejecutara la técnica de entrevista a la dueña del almacén de novedades y estilos Anny, por lo seguido se utilizara el instrumento del formulario, donde se realizará varias preguntas para ajustar sus respuestas.

Una vez que respondan las preguntas se analizara sus respuestas, e indagaremos un procedimiento factible. La duración de la entrevista será aproximadamente de 10 minutos ya que se la realizara en el almacén de novedades y estilos Anny.

Con esta técnica que estamos realizando es posible de adquirir averiguación más factible, que nos ayudará a abrir ciertas dudas que obtengamos sobre el tema planteado.

Se realizó la entrevista a la dueña del almacén de novedades y estilos Anny, en la cual se conservó una buena relación y respondió las preguntas de manera abierta a sus respuestas, se realizó la entrevista en el mismo local

Encuesta a los clientes

Se realizó la técnica de encuesta, donde el instrumento a utilizar es el de cuestionario, una vez que este estudiado el inconveniente proyectado se consideró a plasmar 10 preguntas para los trabajadores y 5 preguntas para los clientes en donde la duración es aproximadamente 10 minutos.

Se procedió a dar su cordial saludo y a dar recomendaciones a los clientes y se les entrego la hoja de encuesta, ya que sus respuestas es de manera cerrada una vez concluida la preguntas se le retiro las hojas, y dándole su debido agradecimiento por sus colaboración brindada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta a los clientes

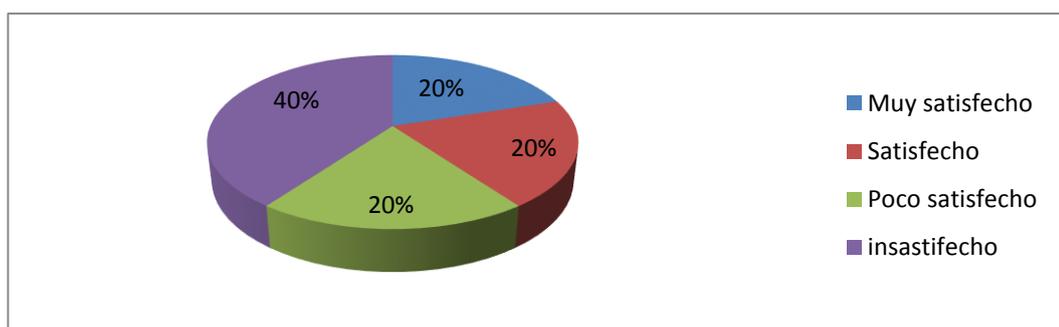
1. ¿Está satisfecho con el espacio que le brinda el almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 5 *Espacio*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Muy Satisfecho	2	20%
Satisfecho	2	20%
Poco satisfecho	2	20%
Insatisfecho	4	40%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 1 *Espacio*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Se observa que 40% de los clientes no se sienten satisfechos con la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny, la cual afecta la incomodidad de sus clientes, la propietaria debería trabajar esa falencia que tiene su local.

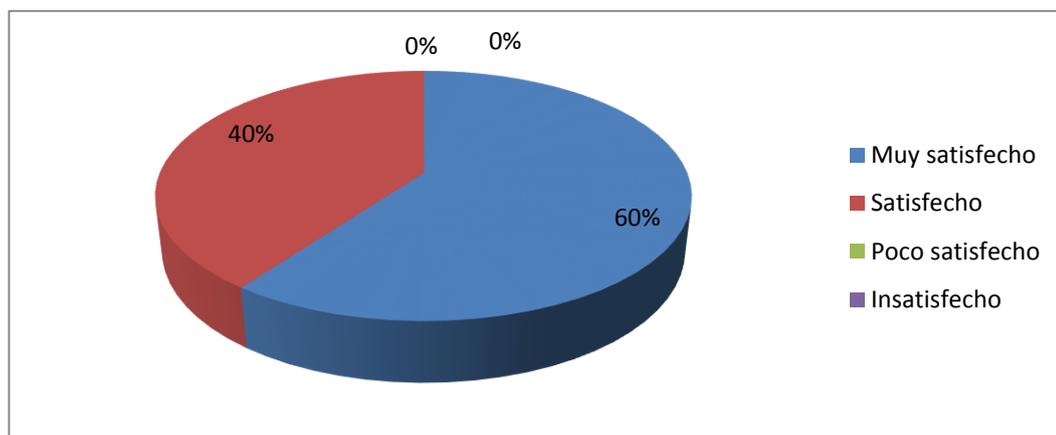
2. ¿Está satisfecho con la buena atención que le ofrece el almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 6 *Atención*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Muy satisfecho	6	60%
Satisfecho	4	40%
Poco satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 2 *Atención*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Los clientes manifiestan que se sienten satisfechos con la buena atención que ofrece el almacén de novedades y estilos Anny, gracias a su gran desempeño de las personas que conforman en dicha microempresa la clientela va aumentando.

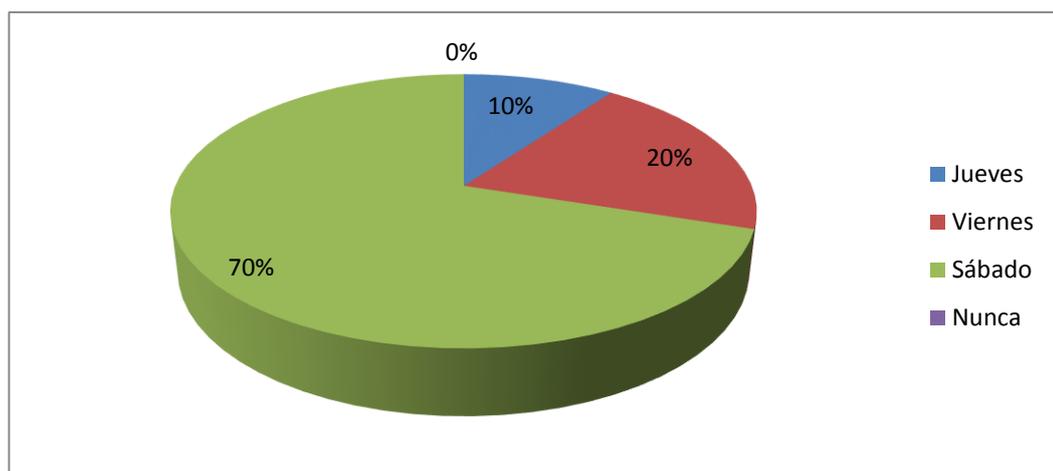
3. ¿Qué días usted visita el almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 7 *Visitas*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Jueves	1	10%
Viernes	2	20%
Sábado	7	70%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 3 *Visitas*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e interpretación

Se deduce que la clientela visita los días sábados al almacén de novedades y estilos Anny, en donde la mayoría de las personas disfrutan de algún evento los fines de semana, y por ende los clientes desean arreglarse acorde al evento que acudirán.

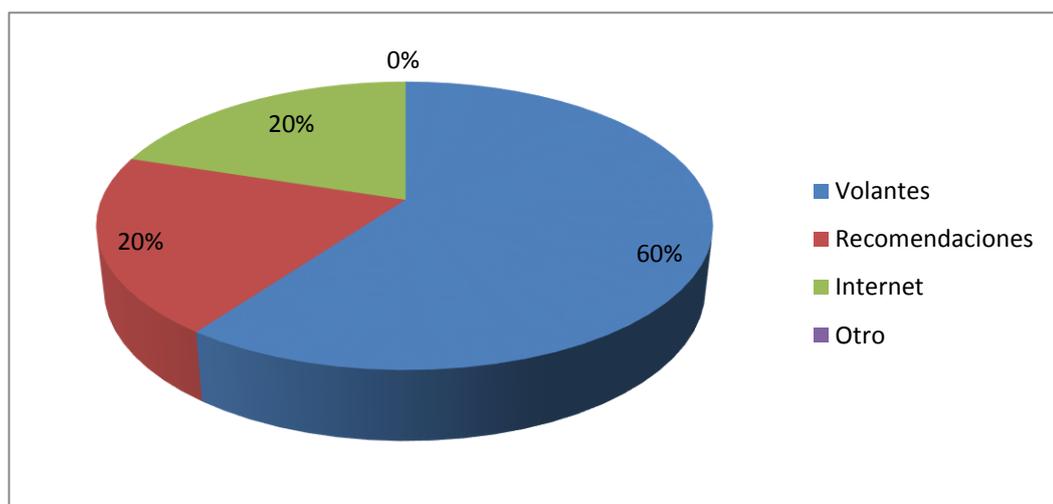
4. ¿Cómo conoció al almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 8 *Conocimiento del almacén*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Volantes	6	60%
Recomendaciones	2	20%
Internet	2	20%
Otro	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 4 *Conocimiento del almacén*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 60% de las personas conocieron por medio de volantes al almacén de novedades y estilos Anny, gracias a la buena publicidad que tuvo dicha microempresa logro obtener una grandiosa cantidad de clientelas.

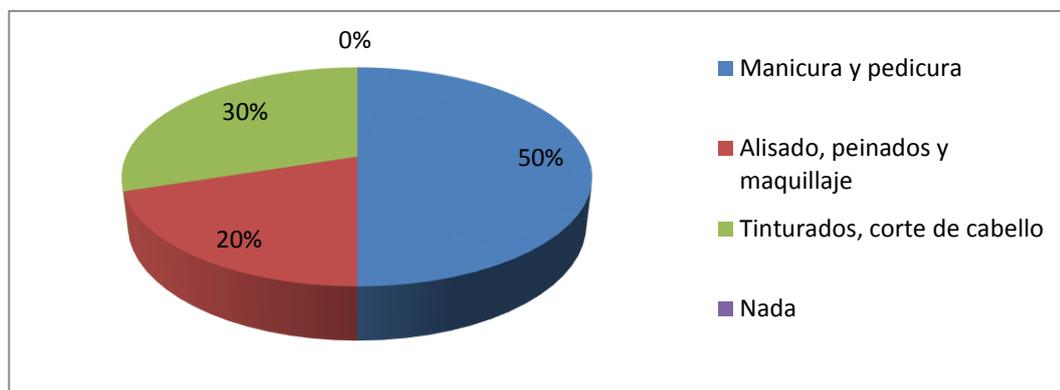
5. ¿A qué servicio suele acudir más al salón de belleza Anny?

Tabla 9 Servicios

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Manicura y pedicura	5	50%
Alisado, peinados y Maquillaje	2	20%
Tinturados, corte de cabello	3	30%
Nada	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 5 Servicios



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Podemos notar que el 50% de la clientela acuden al servicio de manicura y pedicura, es importante tener un cuidado con las manos y uñas por medio de ellas podemos expresarnos y tener contacto con los que nos rodean.

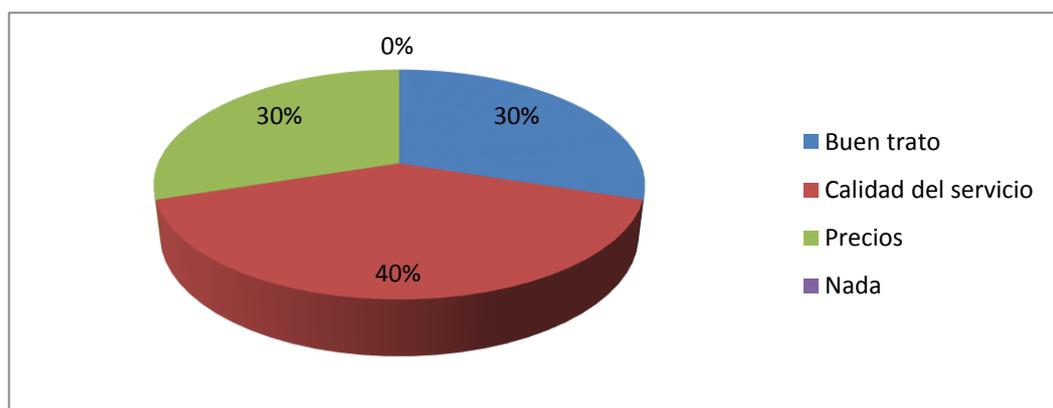
6. ¿Qué principios considera importante para regresar al almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 10 *Principios*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Buen trato	3	30%
Calidad del servicio	4	40%
Precios	3	30%
Nada	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 6 *Principios*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Se observa que el 40% de las personas consideran importante para regresar al almacén de novedades y estilos Anny es la calidad del servicio, gracias a esto la clientela se siente a gusto con el servicio brindado.

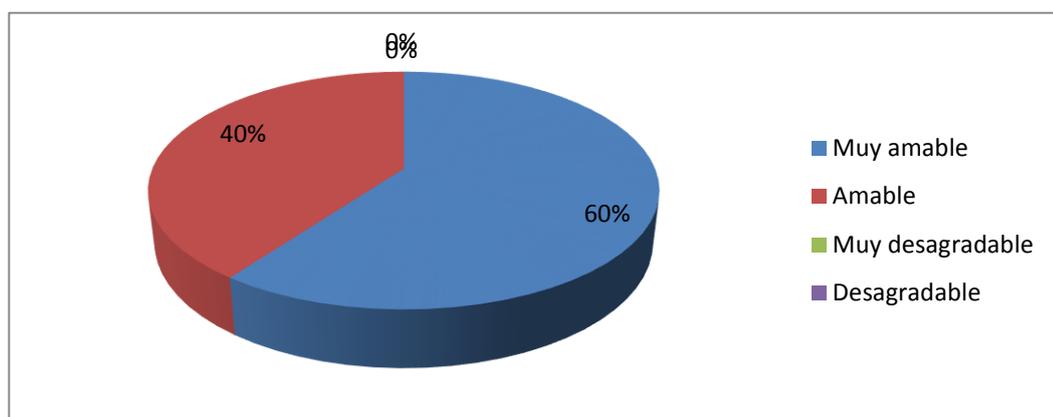
7. ¿Cómo evalúa usted al personal del almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 11 *Evaluación*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Muy Amable	6	60%
Amable	4	40%
Muy desagradable	0	0%
Desagradable	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 7 *Evaluación*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Se puede observar que la clientela dice que el personal del almacén de novedades y estilos Anny es muy amable, ya sea en el momento en ofrecerle el servicio o en el momento de darle cualquier información, gracias a esto la clientela puede dar una buena información sobre el local.

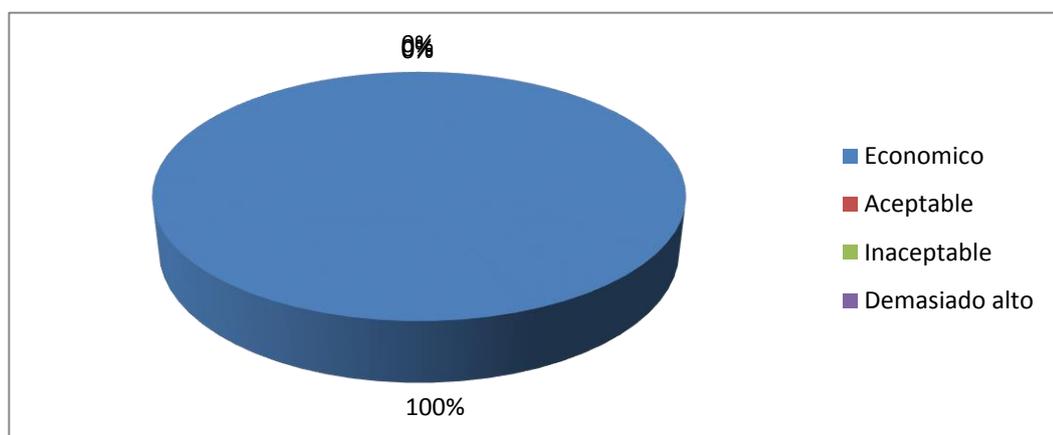
8. ¿Qué opina sobre los precios del almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 12 *Precios*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Económico	10	100%
Aceptable	0	0%
Inaceptable	0	0%
Demasiado alto	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 8 *Precios*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Las personas acuden al almacén de novedades y estilos Anny por su precio que es económico, la cual está al alcance de los bolsillos de los clientes.

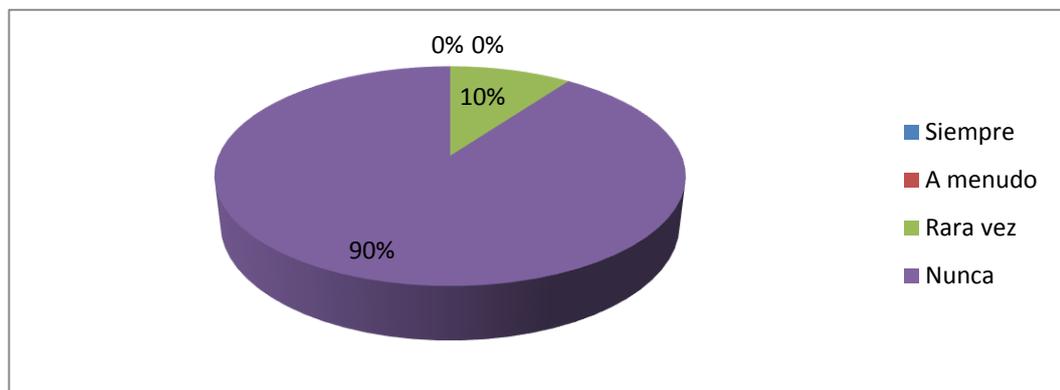
9. ¿Has tenido alguna mala experiencia con el almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 13 *Experiencia*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Siempre	0	0%
A menudo	0	0%
Rara vez	1	10%
Nunca	9	90%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 9 *Experiencia*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 90% de las personas no han tenido inconveniente con los servicios que ofrece el almacén de novedades y estilos Anny, gracias a su buen servicio que brindan.

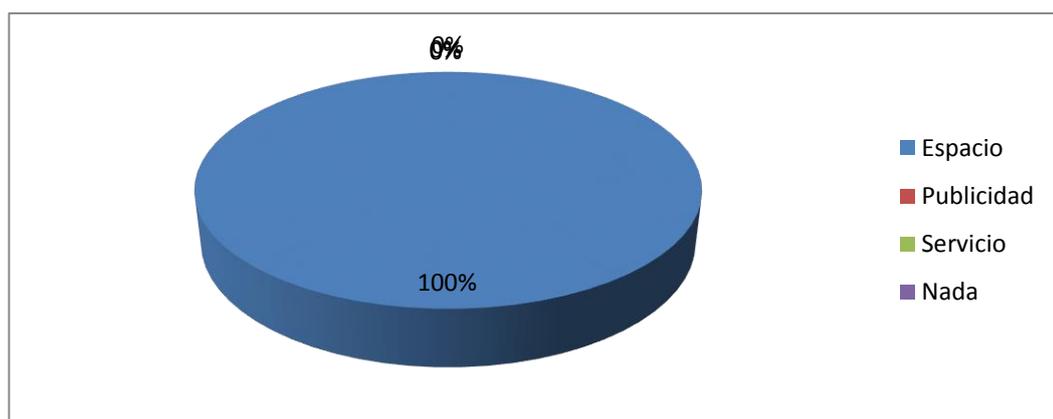
10. ¿Qué mejoraría usted al almacén de novedades y estilos Anny?

Tabla 14 *Mejoría*

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Espacio	10	100%
Publicidad	0	0%
Servicio	0	0%
Nada	0	0%
Total	10	100%

Nota. Autora Quinde G (2018)

Gráfico 10 *Mejoría*



Nota. Autora Quinde G (2018)

Análisis e Interpretación

Observamos en la encuesta que el 90% de las personas mejorarían el espacio, ya que la infraestructura del almacén es muy pequeña, donde ese problema incomoda a los clientes a pesar del buen servicio que ofrecen los trabajadores.

Entrevista para la propietaria del almacén de novedades y estilos Anny

El objetivo de esta entrevista es descubrir sobre los problemas que evidencia el almacén de novedades y estilos Anny.

Se plasmó cinco preguntas por ende la propietaria respondió de una manera abiertas y libremente.

Gracias a la entrevista que dio la propietaria como consecuencia se logró:

La propietaria del almacén dio a conocer su iniciativa de como instaló su local, expresó que fue para independizarse y progresar en su vida cotidiana, también dijo que había observado que en el sector no contaba con un salón de belleza. Una de su mayor motivación para crear este local fue su familia, y a la vez observó la satisfacción de sus clientes del trabajo que brinda, en donde la llena más de motivación para seguir adelante con su trabajo. La propietaria del almacén manifestó que para ella es muy importante llevar un control en la gestión administrativa ya que servirá para delegar funciones y a su vez tener un buen control de su salón y gracias a esta gestión desea buscar un local más amplió para trabajar satisfactoriamente y llegar a sus objetivos propuestos, y a pesar que su local es pequeño trata de dar un excelente servicio a cada uno de sus clientes.

Análisis e interpretación

La propietaria del almacén se dió cuenta que es importante llevar una gestión administrativa ya que sirve de mucho para una microempresa como también una empresa, gracias a esto puede mejorar las falencias que tiene su local, la propietaria está dispuesta a llevar una buena gestión administrativa en su local, y poder satisfacer a sus clientes tanto como ella y sus empleados puedan trabajar satisfactoriamente y llegar a cumplir los objetivos propuestos de la microempresa.

Plan de mejora

El plan de mejora es vinculado con medidas de cambios que se da en una organización para corregir sus ganancias, se debe incrementar un plan de mejora con el propósito de descubrir las debilidades de la empresa.

La elaboración de un plan de mejora consiente en especificar los elementos, que le permitirá obtener los objetivos y metas propuestas en donde logrará ocupar un importante lugar y reconocido dentro de sus entorno.

Se dice que el plan de mejora sirve para descubrir las inseguridades y las incertidumbres en lo interior de una organización, y estar consiente en el trabajo que realicen para lograr mejores resultados.

En el plan de mejora se tiene que dar una búsqueda junto a las bases de las guías de impacto y de desempeño, el guía se encargará de dar un seguimiento en un dicho periodo de tiempo, en donde se analizaran si las metas han sido cumplidas por la empresa.

Elemento de un plan de mejora

El plan de mejora debe establecer los siguientes elementos:

Objetivos

Es aquel que se propone alcanzar un determinado tiempo, y los objetivos deben de verificar que sean medibles.

Actuaciones

Gestiones que deberán ser concretas para que puedan alcanzar los objetivos propuestos, en donde pueden ser una o más actuaciones.

Responsable

Es aquella persona que se encarga en plantear las actuaciones, y tiene el deber de hacer una búsqueda y verificar el desempeño de los términos.

Plan de Mejora

Objetivo general: Realizar un plan de mejora en la gestión administrativa para la satisfacción de los clientes del almacén de novedades y estilos Anny.

Propuesta de Mejora 1: Gestión Administrativa, Marketing.					
Meta: Perfeccionar la Gestión Administrativa y contratación de personal.					
Responsable: Administradora.					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Perfeccionar los conocimientos en la gestión administrativa.	La propietaria del almacén de novedades y estilos Anny.	Escuchando capacitaciones sobre la gestión administrativa que se enfoquen en la: planeación, organización, dirección, y control.	Es necesario que el almacén conozca las principales funciones de gestión administrativa, y así alcanzar los objetivos propuestos del almacén.	Vía online (Eventos virtuales finanzas personales y nuevos ingresos).	En la segunda semana del mes de marzo del 2019.
Contratar una persona que se encargue en el área de marketing.	La propietaria del almacén de novedades y estilos Anny.	Haciendo un aviso en las redes sociales que y dando volantes.	Es necesario tener una persona que se encargue en las publicidades diarias del almacén.	Guayaquil.	En la tercera semana del mes de abril del 2019.

Plan de Mejoras

Propuesta de Mejora 2: Mejorar el espacio del establecimiento.					
Meta: Corregir la infraestructura.					
Responsable: Administradora.					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Corregir la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny.	La propietaria del almacén de novedades y estilos Anny.	Cotizando locales que tengan un buen espacio y permita renovar esa falencia que tiene el almacén.	Es necesario satisfacer las necesidades de los clientes brindándole la mejor comodidad que se merecen.	Suburbio de Guayaquil.	En la cuarta semana del mes de mayo del 2019

Cronograma de actividades

Tiempo	2019											
	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Actividades											
Perfeccionar los conocimientos en la gestión administrativa.												
Contratar una persona que se encargue en el área de marketing.												
Corregir la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny.												

Presupuesto

Tabla 15 *Préstamo*

Ingresos	Recursos	Egresos
Préstamo del banco Pichincha \$ 6000.00	Perfeccionar los conocimientos en la gestión administrativo	\$0.00
	Contratar una persona que se encargue en el área de marketing	\$1200.00
	Corregir la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny	\$4800.00
Total \$6000.00	Total	\$6000.00

Nota. Autora Quinde G (2018)

En el siguiente presupuesto se observa que para mejorar los conocimientos en la gestión administrativa no se va a invertir, ya que la propietaria se capacitará por vía online y mediante ese medio es gratuito.

Para la contratación de la persona encargada en el área de marketing si se va a invertir, ya que trabajará por un año y laborara tres horas y cuatro días a la semana, en donde el pago es de \$100.00 mensual.

\$100*12mese equivale a un total de \$1200.00

Para corregir la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny se alquilará un local más amplio por dos años, en la que su costo es de \$200.00 mensual, ya que debido a este inconveniente es la incomodidad de los clientes.

\$200*24mese equivale a un total de \$4800.00

Conclusiones

- Se investigaron los procesos teóricos de la gestión administrativa, y sobre la satisfacción de los clientes para el almacén de novedades y estilos Anny.
- Se diagnosticaron los métodos apropiados para el problema planteado de la microempresa.
- Se elaboró un plan de mejora en la gestión administrativa para la satisfacción de los clientes del almacén de novedades y estilos Anny.
- En la actualidad los clientes del almacén de novedades y estilos Anny no se sienten satisfecho con la infraestructura que presenta el almacén.
- El almacén de novedades y estilos Anny no cuenta con una persona que se encargue en la publicidad del almacén.

Recomendaciones

- Es importante trabajar con los procesos teóricos en la gestión administrativa para la satisfacción de los clientes del almacén de novedades y estilos Anny.
- Se debe implementar los métodos correctos para solucionar los problemas planteados en el almacén de novedades y estilos Anny.
- Es necesario realizar un plan de mejora sobre la gestión administrativa, en la cual nos permite verificar las falencias que hay en el almacén de novedades y estilos Anny.
- Buscar un local más amplio para la comodidad de los clientes del almacén de novedades y estilos Anny.
- Contratar una persona que se encargue en el área de marketing y lleve un control diario de la publicidad.

Bibliografía

Alfonzo Morales, G. (2002). Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institucion educativa oficial de la ciudad de monterrey, nuevo leon . Mexico .

Arias, F. G. (2006). el proyecto de investigacion. venezuela: episteme.

Arias, F. G. (2006). El proyecto de la investigacion . Venezuela : Episteme.

Barragán, R. (2003). Guia para la formulacion y ejecucion de proyectos de investigacion . Bolivia : PIEB.

Bernal, C. A. (2010). Metodologia de la investigacion . Colombia : Pearson.

Bernal, C. A. (2010). Metodologia de la investigacion . Colombia : Pearson

.

Bernal, C. A. (2010). Metodologia de la investigacion . Colombia : Pearson

.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoria General de la Administración. Mexico: McGraw-Hill.

Desarrollo, D. d. (s.f.).

Diaz Narvaez , V. (2009). Metodologia de la investigacion cientifica y bioestadistica . Chile : RIL.

Flores Orozco , S. (2015). Procesos administrativo y Gestión empresarial en corpoabas, Jinotega. Nicaragua .

Garcia Córdoba , F. (2004). El Cuestionario . Mexico : LIMUSA .

Gutiérrez Espinoza, R. (2012). Propuesta de un plan de gestión administrativa financiera y operativo para el auto GUT MECANICENTRO. Ecuador.

Heinemann, K. (2003). Introducción a la metodología de la investigación empírica. España: PAIDOTRIBO.

Hernández Sampieri, R. (1996). Metodología de la investigación. México: McGraw-hill.

<http://dle.rae.es/?id=JAQijnd>. (27 de Noviembre de 2017). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=JAQijnd>.

Huamán Valencia, H. (2005). Manual de Técnicas de Investigación Concepto y Aplicaciones. Perú: IPLADEES S.A.C.

Human Valencia, H. (2005). Manual de Técnicas de Investigación Concepto y Aplicaciones. Perú: IPLADEES S.A.C.

Naghi Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. México: LIMUSA.

Nel Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación. Perú: macro.

Nel, Q. (2010). Metodología de la investigación. Perú: MACRO.

Nuño de León, P. (2012). Administración de Pequeñas Empresas. México: Red Tercer Milenio S.C.

Ortiz Acevedo, C. (2017). Plan de negocio para la creación del salón de belleza y Spa Azul. Colombia.

R.A.E. (27 de Noviembre de 2017).

Robbins, S. (2005). Administración. México: Pearson.

Roque Bonilla, A. (2016). Estrategia de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial "San Martín" – Chiclayo. Perú.

Santa Palella, S. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa . Venezuela : FEDUPEL.

Sentis Pardell Cobo Canela . (2003). Manual de Bioestadística . Mexico : MASSON .

Seto Pamies , D. (2004). De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente . España : ESIC.

Ximena Bastidas, Victoria Lopez . (2015). Plan de negocio para la creación de un Spa que brinde servicios de estética y salud en el municipio de samaniego en el periodo 2015. Colombia .

(Recuperado <https://conceptodefinicion.de/gestion/>).

(Recuperado <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>).

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Autorización de la Empresa



Guayaquil, 17 de octubre del 2018

Autorización:

Yo **Anabel Verónica Orobio Coello** Administradora del almacén de **Novedades y Estilos Anny** con documento de identidad **0921686853** autorizo a **Gabriela Fernanda Quinde Sánchez** con documento de identidad **0955190061** a que realice el diseño del proyecto de investigación y utilice toda la documentación necesaria para la obtención de su título de tecnología en ADMINISTRACIÓN de EMPRESAS.

Atentamente

Anexo 2: Instalación del almacén

Gráfico 11 *Almacén*



Instalación del almacén de novedades y estilos Anny

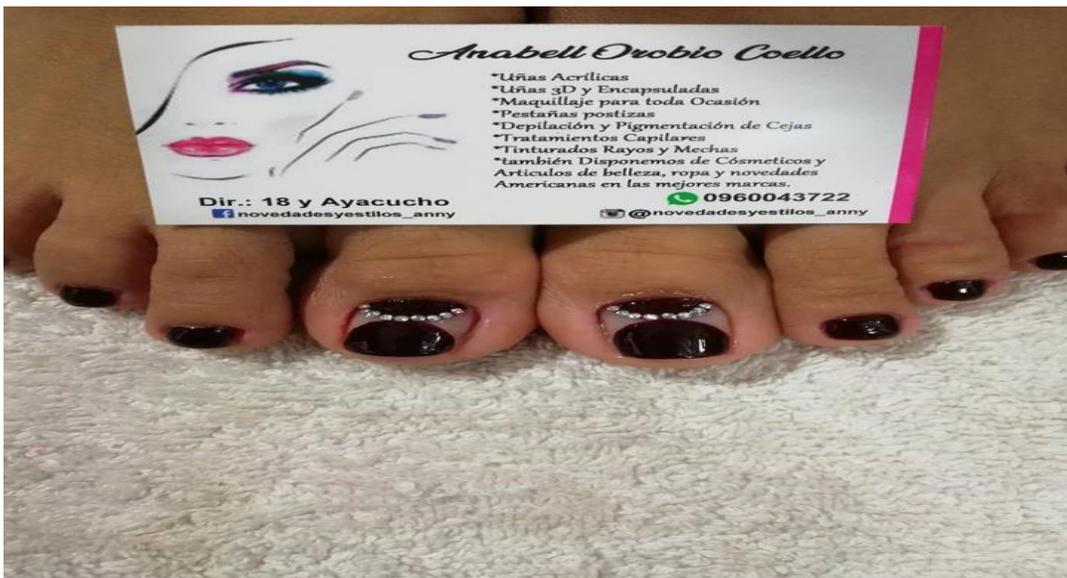
Anexo 3: Manicura y Pedicura

Gráfico 12 *Manicura*



Diseño de manicura

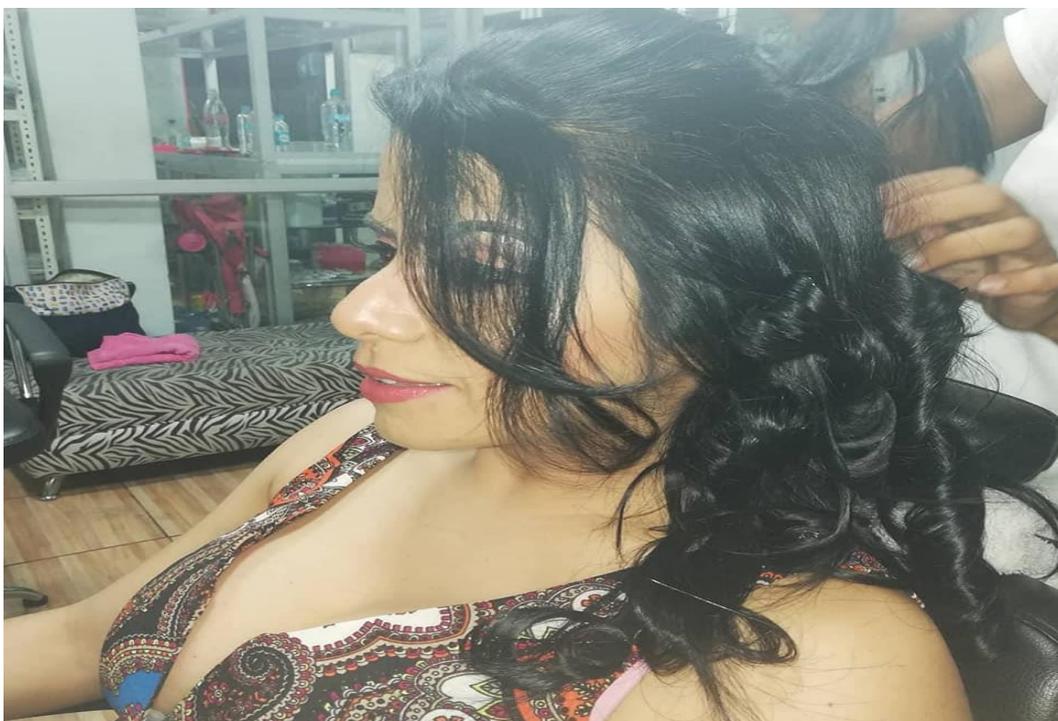
Gráfico 13 *Pedicura*



Diseño de Pedicura

Anexo 4: Peinados

Gráfico 14 *Hondas*



Área de belleza (hondas)

Gráfico 15 *Alisados*



Área de belleza (alisado)

Anexo 5: Mercaderías

Gráfico 16 Mercadería



Venta de mercaderías y otros productos

Anexo 6: Encuesta

Objetivo: Cumplir con las necesidades de los clientes

Modelo de encuesta para los clientes

1. ¿Está satisfecho con el espacio que le brinda el almacén de novedades y estilos Anny?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

2. ¿Está satisfecho con la buena atención que le ofrece el almacén de novedades y estilos Anny?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

3. ¿Qué días usted visita el almacén de novedades y estilos Anny?

- Jueves
- Viernes
- Sábado
- Nunca

4. ¿Cómo conoció al almacén de novedades y estilos Anny?

- Volantes
- Recomendaciones
- Internet
- Otro

5. ¿A qué servicio suele acudir más al salón de belleza Anny?

- Manicura y Pedicura
- Alisado, peinados y maquillaje
- Tinturados, corte de cabello
- Nada

6. ¿Qué principios consideras importante para regresar al almacén de novedades y estilos Anny?

- Buen trato
- Calidad del servicio
- Precios
- Nada

7. ¿Cómo evalúa usted al personal del almacén de novedades y estilos Anny?

- Muy amable
- Amable
- Muy desagradable
- Desagradable

8. ¿Qué le opina sobre los precios del almacén de novedades y estilos Anny?

- Económico
- Aceptable
- Inaceptable
- Demasiado alto

9. ¿Has tenido alguna mala experiencia con el almacén de novedades y estilos Anny?

- Siempre
- A menudo
- Rara vez
- Nunca

10. ¿Qué mejoraría usted al almacén de novedades y estilos Anny?

- Espacio
- Publicidad
- Servicios
- Nada

Anexo 7: Entrevista

Objetivo: Descubrir los problemas que evidencia el almacén de novedades y estilos Anny.

Entrevista a la propietaria del almacén

1. ¿Cuál fue su iniciativa para instalar su negocio?

2. ¿Cuál es su motivo día a día?

3. ¿Cree usted que es importante tener un control en la empresa sobre la gestión administrativa?

4. ¿Usted se siente a gusto con la infraestructura de su local?

5. ¿Cree usted que la infraestructura incomode un poco a su clientela?

Anexo 8: Cronograma

Cronograma de actividades del almacén de novedades y estilos Anny

Tiempo Actividades	2019											
	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Perfeccionar en la gestión administrativa.											
Contratar una persona que se encargue en el área de marketing.												
Corregir la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny.												

Anexo 9: Presupuesto

Presupuesto

Ingresos	Recursos	Egresos
Préstamo del banco Pichincha \$ 6000.00	Perfeccionar los conocimientos en la gestión administrativo	\$0.00
	Contratar una persona que se encargue en el área de marketing	\$1200.00
	Corregir la infraestructura del almacén de novedades y estilos Anny	\$4800.00
Total \$6000.00	Total	\$6000.00

Nota. Autora Quinde G (2018)



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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 un plan de mejora de gestión administrativa para el almacén de Novedades y Estilos Anny”**, y problema de investigación: **¿Qué influencia tiene la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en el almacén de Novedades y Estilos Anny ubicado en el cantón Guayaquil en el periodo 2018?** presentado por **Quinde Sánchez Gabriela Fernanda** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada: *Gabriela Quinde S.* Tutor: *Simón Alberto Illescas Prieto*
Quinde Sánchez Gabriela Fernanda Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **GABRIELA FERNANDA QUINDE SÁNCHEZ** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACEN DE NOVEDADES Y ESTILOS ANNY**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **ADMINISTRACION 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*.

Gabriela Fernanda Quinde Sánchez

Nombres y Apellidos del Autor

Gabriela Quinde S.

Firma

No. de cedula: 0955190061

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V4343V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE QUINDE HERNANDEZ VICTOR OSWALDO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE SANCHEZ REYES MARIA EUGENIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2015-11-08

FECHA DE EXPIRACIÓN 2025-11-08

Gabriela Quinde S.

000000000

030

0955190061

REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA APELLIDOS Y NOMBRES QUINDE SANCHEZ GABRIELA FERNANDA

LUGAR DE NACIMIENTO GUAYAS GUAYAQUIL BOLIVAR / SAGRARIO

FECHA DE NACIMIENTO 1998-11-22 NACIONALIDAD ECUATORIANA SEXO F ESTADO CIVIL SOLTERO

N. 095519006-1

030

0955190061

CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

030 JUNTA No. 030 - 260 NÚMERO 0955190061 CÉDULA

QUINDE SANCHEZ GABRIELA FERNANDA APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:

GUAYAQUIL CANTÓN ZONA:

URDANETA PARROQUIA

030

0955190061



DOY FE: QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0955190061

Nombres del ciudadano: QUINDE SANCHEZ GABRIELA FERNANDA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 22 DE NOVIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: QUINDE HERNANDEZ VICTOR OSWALDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SANCHEZ REYES MARIA EUGENIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 6 DE NOVIEMBRE DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Gabriela Quinde S.

N° de certificado: 191-200-01753



191-200-01753

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-003-000010001



20190901007D00160



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00160

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) GABRIELA FERNANDA QUINDE SANCHEZ portador(a) de CÉDULA 0955190061 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN DE LA SRTA. GABRIELA FERNANDA QUINDE SÁNCHEZ, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE FEBRERO DEL 2019, (12:09).

Gabriela Quinde S.



GABRIELA FERNANDA QUINDE SANCHEZ
CÉDULA: 0955190061



NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nelson Delgado Quintero

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



[Signature]
Firma