INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Planificación estratégica para optimizar los procesos administrativos de la Estética "Kapricho Beauty & Nail Art" en la ciudad de Riobamba en el primer semestre del 2025.

Lorena Stefania Ramos Melena

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 14 de Abril de 2025

INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Planificación estratégica para optimizar los procesos administrativos de la Estética "Kapricho Beauty & Nail Art"en la ciudad de Riobamba en el primer semestre del 2025

Lorena Stefania Ramos Melena

Gloria Holguín, Ingeniera

Quito, 14 de Abril de 2025

HOJA DE CALIFICACIÓN

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Lorena Stefania Ramos Melena

Código estudiante: 2540

Cédula de identidad: 060409261-9

Lugar y fecha: Riobamba, Abril del 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, a:

Julián y Victoria, mis hijos, por ser la parte fundamental de mi fortaleza, y en donde nace mi inspiración, siendo una luz para continuar en el camino de mi objetivo planteado.

Mi esposo, en donde con el amor, la paciencia y sobre todo el apoyo incondicional, que me ha brindado día a día. Gracias por creer en mí y por el acompañamiento brindado durante el desarrollo de este camino educativo.

Mi madre, que se ha convertido en un ejemplo a seguir, basado en su fortaleza, la entrega y ese amor inagotable, convirtiéndose su apoyo en el pilar fundamental de este logro.

Mi padre, aunque físicamente no se encuentra presente, su legado se ha mantenido firme en mi corazón. En donde su recuerdo me ha acompañado en este proceso, brindándome la fuerza en silencio. Este logro también es para él.

Hoy festejo lo que he logrado, pero también a la persona en la que me he convertido después de este largo sendero educativo.

AGRADECIMIENTO

En profundo agradecimiento a mis queridos profesores, que fueron parte de este proceso académico dentro de la carrera de Administración de Empresas, el compromiso, el profesionalismo y la calidad humana, son parte de mi formación.

Al Instituto Tecnológico Superior “San Antonio”; por el desempeño efectuado durante el otorgamiento de la beca estudiantil, lo que me ha permitido acceder a mi formación. Convirtiéndose en la parte fundamental para alcanzar este logro, reconociéndolo con profunda gratitud.

Un fraterno agradecimiento, a quienes de forma directa o indirecta ha contribuido en el desarrollo de este logro, muchas gracias por haber formado parte de las experiencias, anécdotas y los aprendizajes, que me han permitido mejorar como persona, y hoy en día como profesional.

RESUMEN

Este proyecto busca crear un plan estratégico que mejore los procesos administrativos de la Estética "Kapricho Beauty & Nail Art" en la ciudad de Riobamba, durante el primer semestre 2025. Se realizó un diagnóstico detenido de la gestión administrativa, de tal manera que se lograron identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y retos por crecer. Posteriormente, se estudiaron procesos clave en las áreas de atención al cliente, uso de la unidad de recursos y control financiero. A partir de esos hallazgos, se formularon planes de acción orientados a mejorar la organización, adoptar políticas de calidad, y fomentar la cultura de eficiencia. Evidentemente, se pudo comprobar que la planificación contribuye al fortalecimiento institucional y al impulso sostenido del negocio. En conclusión, la ejecución del plan permitirá a la estética ser un referente en su sector, con una administración moderna, con un buen nivel de recursos humanos y una clara diferenciación en sus servicios de acuerdo a la dinámica del mercado.

Palabras Clave: Gestión administrativa, eficiencia operativa, planificación estratégica, procesos administrativos, estructura organizativa.

ABSTRACT

This project aims to develop a strategic plan to enhance the administrative processes of Kapricho Beauty & Nail Art, located in the city of Riobamba, during the first half of 2025. The proposal emerges from the identified need to strengthen the operational effectiveness and competitiveness of the business within an increasingly challenging market environment. A comprehensive diagnostic assessment of the salon's administrative management was conducted, allowing for the identification of its strengths, weaknesses, improvement opportunities, and growth challenges.

Subsequently, critical processes in customer service, resource management, and financial control were analyzed. Based on these findings, targeted action plans were formulated to improve organizational performance, implement quality policies, and foster a culture of operational efficiency. The results clearly demonstrate that strategic planning significantly contributes to institutional strengthening and sustainable business development.

In conclusion, the implementation of this strategic plan is expected to position Kapricho Beauty & Nail Art as a sector benchmark, supported by modern administrative practices, strengthened human capital, and a differentiated service offering aligned with evolving market dynamics.

Keywords: administrative management, operational efficiency, strategic planning, administrative processes, organizational structure.

INDICE GENERAL

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN 14

1.1 Justificación 15

1.2 Alcance 17

1.3 Objetivos General y Específicos 17

1.3.1 Objetivo General 17

1.3.2 Objetivos Específicos 17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 19

2.1 Marco teórico 19

2.1.1 Estudios relevantes 19

2.1.2 Fundamentos de la Planificación Estratégica 20

2.1.3 La Planificación Estrategia en la Empresa y su importancia 21

2.1.4 Algunos modelos de planificación estratégica 22

2.1.5 La Planificación Estrategia en la Empresa y su importancia 26

2.2 Marco Conceptual 27

2.2.1 Planificación estratégica 27

2.2.1 Procesos Administrativos 27

2.2.2 Características del Proceso Administrativo 27

2.2.3 Funciones esenciales del proceso administrativo 28

2.2.4 Gestión administrativa en la industria global 29

2.2.5 Estructura organizativa....31

2.2.6 Análisis situacional....32

2.2.7 Transformación digital y su impacto en la optimización de procesos administrativos....34

2.3 Marco Legal....35

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO....38

3.1 Tipo de investigación....38

3.2 Enfoque de la investigación....38

3.3 Técnicas de recolección de datos....39

3.4 Instrumentos para la recolección de datos....39

3.5 Población y Muestra....40

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos....41

3.7 Aspectos éticos....41

3.8 Escalera metodológica....42

3.9 Desarrollo de la Variables....43

3.9.1 Variable Independiente (VI): Planificación estratégica....43

3.9.2 Variable Dependiente (VD): Procesos administrativos....44

3.10 Herramienta de investigación....46

3.10.1 Insumos requeridos....46

3.11 Métodos de investigación....47

3.12 Procesos que intervienen en la investigación....47

3.13 Materiales y recursos 48

CAPÍTULO IV. RESULTADOS 49

4.1 Análisis de resultados 49

4.1.1 Interpretación de resultados 49

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66

5.1 Conclusiones 66

5.2 Recomendaciones 68

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 70

ANEXOS 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plantilla para análisis documental.....40

Tabla 2 Materiales y Recursos.....48

Tabla 11 Entrevista.....57

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 Modelo integral de planificación estratégica.....23

Figura 2 Modelo de planificación estratégica /cuadro de mando integral. 24

Figura 3 Modelo de planificación estratégica aplicada de Goodstein, Nolan y.....25

Figura 4 Modelo de planificación estratégica de Wheelen y Hunger.....26

Figura 5 Análisis FODA 33

Figura 6 Variable Independiente.....44

Figura 7 Variable Dependiente 45

Figura 8 Cargo 50

Figura 9 Años de experiencia 51

Figura 10 Planificación.....52

Figura 11 Objetivos.....53

Figura 12 Comunicación.....53

Figura 13 Procesos administrativos 54

Figura 14 Tiempo.....55

Figura 15 Oportunidades.....56

Figura 16 Edad.....59

Figura 17 Frecuencia.....60

Figura 18 Tiempo.....61

Figura 19 Eficiencia.....62

Figura 20 Atención 63

Figura 21 Inconvenientes.....64

Figura 22 Sugerencias.....65

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la industria de la belleza, conocida como estética, ha experimentado un progreso sustancial. A medida que aumentan la belleza y el ego, también lo hace la necesidad de servicios estéticos personalizados. Esta demanda mejora la limpieza y la auto presentación (Durán, 2023).

La estética tiene como objetivo adherirse a las tendencias del cliente, brindando un servicio superior y promover la expansión fiscal, ya que los planos estratégicos son esenciales para mejorar la eficiencia organizacional y promover el avance de la fuerza laboral, hacer un uso efectivo de los activos humanos, materiales y tecnológicos.

Es de destacar que este enfoque no ha sido adoptado por la mayoría de las empresas menores, lo que, en consecuencia, afecta su posición permanente en el ámbito comercial. En el ámbito de la experiencia de belleza y manicura en Riobamba, varios problemas gerenciales han salido a la luz debido a la ausencia de un marco de planificación estructurado. A su vez, la empresa carece de experiencia en activos digitales, lo que impide la conversión e inscripción de información, manteniendo empíricamente los resultados fiscales, lo que lleva a inexactitudes, pérdidas de documentación y aplazamientos en las transacciones. Por el contrario, no hay una comunicación interorganizacional insuficiente debido a la ausencia de procedimientos establecidos, que obstruyen los resultados de las tareas y la adherencia a los deberes.

Los problemas adicionales provienen de la ignorancia del servicio al cliente, alimentados por protocolos poco claros o instrucción de habilidades inadecuadas, afectando negativamente la satisfacción y la retención del cliente.

En una atmósfera elegante, es crucial garantizar que los clientes vean las cosas favorablemente, teniendo en cuenta sus gustos, para asegurar la participación del servicio e impulsar la rentabilidad de la empresa.

La importancia de esta investigación se basa en el manejo de tales problemas a través de la aplicación de un diseño táctico destinado a mejorar los mecanismos internos, aumentar la eficiencia del flujo de trabajo, fortalecer las interacciones interorganizacionales y elevar los estándares de asistencia del cliente.

Por esta razón, el objetivo del proyecto es idear un enfoque táctico que mejore los procedimientos gerenciales del salón de belleza "Kapricho Beauty & Nail Art" en Riobamba durante el semestre inicial de 2025. A través de esta implementación, la estética asegurará la facilidad de gestión de la empresa, actualización de sus circunstancias, forman una organización productiva y el consolador de la costa en el costo de la costa.

Los beneficiarios inmediatos del esfuerzo son el ejecutivo y el personal de la organización, junto con los beneficiarios indirectos que son los clientes y entidades afiliadas que abordan desafíos análogos. Los resultados sintetizados actuarán como un recurso esencial para otras empresas y los próximos esfuerzos, proporcionando orientación crucial para mejorar su progreso y crecimiento.

1.1 Justificación

La investigación es decisiva porque aborda un problema real en el negocio de la estética "Kapricho Beauty & Nail Art". La gestión ineficiente está afectando tanto el rendimiento como la rentabilidad. Esto significa que la falta de una planificación estratégica ha llevado a errores en las ventas, desorganización, clientes insatisfechos y un desequilibrio en la competitividad. Un plan estratégico bien estructurado, adaptado a las necesidades de la

estética, ayudará a mejorar la gestión operativa, fortalecerá la comunicación interna, optimizará el uso de recursos y garantizará una mejor experiencia para los clientes.

En el contexto social y económico, se considera que esta investigación fomentará el desarrollo del emprendimiento local, promoviendo el profesionalismo en los servicios de belleza y bienestar, lo que a su vez generará un mayor movimiento financiero y comercial. Este estudio es relevante porque hay una gran demanda de servicios estéticos que requieren modelos de gestión empresarial más digitalizados, estratégicos y dinámicos, asegurando así la sostenibilidad y el éxito financiero (Becerra, 2021; Paredes et al., 2021). Desde un enfoque práctico, esto permitirá implementar soluciones organizativas a través de estrategias que aumenten la eficacia en la gestión empresarial, reduzcan errores administrativos y mejoren la toma de decisiones basadas en la situación actual de la estética.

En el ámbito organizacional, la situación económica y competitiva se distingue por la adopción de modelos estratégicos que se establecen para fomentar el desarrollo y el crecimiento de las empresas. Esto, a su vez, ayuda a evitar que un negocio caiga en estancamiento o pérdidas (Gutierréz et al., 2023)

El proyecto tendrá un impacto positivo en la estética, ya que al implementar estrategias de planificación, se apoya la sostenibilidad del negocio y se facilita su expansión y consolidación en el servicio. Las propuestas de cambio incluyen: la modernización de los procesos administrativos, la creación de un sistema eficiente para la atención al cliente, y el diseño de un mapa organizacional con descripciones de funciones, todo con el objetivo de optimizar la operatividad y la comunicación interna (Vergara, 2021).

Estos cambios beneficiarán a los miembros de "Kapricho Beauty & Nail Art", así como a otros profesionales que trabajen en proyectos relacionados o a microempresas que busquen expandir su desarrollo. En el ámbito educativo, la investigación aportará al

conocimiento en el área, ofreciendo información precisa y relevante sobre la planificación estratégica en empresas del sector de la estética y la belleza. Además, la investigación mostrará cómo esta herramienta puede optimizar la gestión organizativa y mejorar la situación económica del negocio.

1.2 Alcance

Esta investigación creará un plan para hacer mejor las cosas en "Kapricho Beauty & Nail Art", en Riobamba, en la primera mitad de 2025. Este trabajo usará una estructura con pasos: primero, veremos cómo están las cosas ahora, buscando problemas en cómo se dan las citas, el inventario, el dinero, la comunicación y cómo se trata a los clientes.

Más tarde, pensaremos en formas de hacerlo mejor, usando computadoras y trabajando de manera más rápida. Aunque esto es solo para este lugar, otras tiendas podrían aprender de ello. Queremos que este negocio sea mejor, compita con otros y que los clientes estén felices, así la tienda crecerá en el pueblo. También haremos que la forma en que trabajamos sea más clara, para tomar decisiones fáciles y seguir las modas, para que la tienda sea fuerte y se expanda.

1.3 Objetivos General y Específicos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico que optimice los procesos administrativos de la Estética "Kapricho Beauty & Nail Art" en la ciudad de Riobamba durante el primer semestre del 2025, para mejorar su eficiencia operativa y competitividad en el mercado.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión administrativa en la estética "Kapricho Beauty & Nail Art", identificando fortalezas, oportunidades de mejora, potenciales áreas de expansión y posibles retos a enfrentar

- Analizar los procesos fundamentales de gestión en el ámbito de la estética para detectar áreas de mejora en el uso de recursos, la atención al cliente y el control financiero.
- Crear planes de gestión administrativa que mejoren la eficiencia operativa y la estructura organizativa de la empresa.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Estudios relevantes

En este apartado se destaca el estudio realizado por Vaca (2020), el cual tenía como propósito establecer cómo la Planeación Estratégica afecta la Administración de la Cámara de Comercio de Riobamba durante el periodo 2018. La misma investigación se estructuro en un inicio mediante la revisión de los componentes técnicos que sustentan la relación entre la planificación estratégica y la gestión institucional, el estudio realizado fue catalogado como un enfoque no experimental, con un diseño tradicional y alcance descriptivo. Para la recolección de los datos se aplicaron a la muestra de 322 miembros de la cámara de comercio de Riobamba, técnicas como las entrevista y encuestas, siendo que los resultados que se obtuvieron mediante la investigación permitieron la elaboración de un FODA, en el cual se pudo demostrar la influencia que tiene dentro del sector comercial local, y lo cual se constituyó en una fortaleza relevante para la institución.

Seguido de Melgar (2021) este documento representa un plan estratégico para el establecimiento de un salón de belleza, que en su papel innovador adopta una estrategia de diferenciación basada en el upselling y la eficiencia operacional, que se enfoca en captar a los clientes ofreciendo servicios elementales a precios competitivos bajos para posteriormente proporcionar otros servicios que producen un mayor índice de rentabilidad para la compañía. El emprendimiento que se ha ideado está dirigido a las mujeres de 25 años en adelante, pertenecientes al nivel socioeconómico A de Lima Metropolitana. Concretamente en la Zona 7, que comprende a San Isidro, Miraflores, Surco, San Borja y La Molina. Mediante un análisis de localización macro y micro, se eligió un establecimiento de la Av. Primavera, en

Surco, para establecer el salón de belleza. Para aumentar las ventas y la rentabilidad, se aplicará la estrategia de upselling, la cual implica ofrecer servicios básicos (manicure, pedicure, depilación y peinado) para captar clientes, a los que posteriormente se les proporcionarán servicios con un margen de beneficio superior. Como incentivo, se innovará mediante la implementación de estrategias digitales, que incluyen la gestión de redes sociales mediante la contratación de un gestor de comunidades. Además, se establecerá un sitio web donde se podrán llevar a cabo citas y se empleará el servicio de publicidad por medio de Google, con el objetivo de aumentar el reconocimiento de la marca.

Asimismo, Fajardo (2022) con una investigación de estrategias de planificación en proyectos sociales requiere una gran responsabilidad en la gestión de las reglas de autonomía descentralizadas (GAD), porque es un aspecto importante del desarrollo de los políticos de presupuesto estatal. El problema es la falta del plan correcto de los proyectos sociales. Método de análisis: teoría inferida, tacto y síntesis, lo que permite la diferencia del encuestado a los sujetos. Como herramienta, se ha implementado la inspección de funcionarios que trabajan en el gobierno estatal y se han utilizado herramientas tecnológicas para las estadísticas de SPSS y el software de Excel para analizar el modelo. Es posible analizar la importancia de la planificación de los programas sociales que cumplan con los requisitos existentes en la población, lo que reduce los costos, detectar y esperar posibles problemas e inconvenientes, así como políticas de distribución de recursos, para resolver problemas sociales, Ecuador. Esto garantiza la distribución de recursos honestos en el período administrativo, y también actuará como una referencia experimental para abordar otras pruebas relacionadas.

2.1.2 Fundamentos de la Planificación Estratégica

- La estrategia de planificación inicia con un estudio detallado de la situación presente de la organización, considerando sus puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenazas (análisis FODA).
- Es crucial que la entidad establezca su misión (objetivo primordial) y visión (representación del futuro anhelado) para guiar sus acciones estratégicas.
- Los propósitos deben ser concretos, cuantificables, logrables, pertinentes y con un plazo establecido (objetivos SMART) para asegurar que sean eficaces y motivadores.
- Una vez definidos los objetivos, es necesario elaborar estrategias precisas y concretas para lograr dichos objetivos.

2.1.3 La Planificación Estrategia en la Empresa y su importancia

Según Vera et al. (2024) en cualquier organización, sin importar su tamaño, la planificación estratégica es un aspecto significativo para su funcionamiento. Permite que todo funcione bien, en el transcurso del tiempo. Debido a que esta significa pensar en lo que se quiere lograr, saber con anticipación lo que se necesita y crear un buen plan para llegar allí.

El plan estratégico es muy importante por varias razones. Una de ellas es que ayuda a usar los recursos de manera adecuada. Asimismo, logra que la empresa se enfoque en aprender nuevos funcionamientos que le sirva para el futuro. Así, no desperdician el tiempo en actividades sin sentido. (Leyva et al. (2021).

- **Adaptación a las transformaciones**: en un contexto social y comercial en constante evolución, la planificación estratégica capacita a las organizaciones para anticiparse y reaccionar de manera proactiva a esos cambios, en lugar de limitarse a responder de manera reactiva a ellos.
- **Mejoras en la toma de decisiones:** es fundamental definir objetivos específicos y desarrollar estrategias adecuadas para su consecución. La planificación estratégica

constituye un elemento fundamental en el proceso de toma de decisiones, facultando a las organizaciones para llevar a cabo elecciones más informadas y alineadas con sus metas a largo plazo.

2.1.4 Algunos modelos de planificación estratégica

2.1.4.1 Integral de planificación estratégica

El modelo que Fajardo (2022) expone: alude a los principios básicos de un sistema, y este modelo muestra la conexión entre los componentes de una organización y la propia organización a través de los tres pasos que conforman la organización. Es crucial subrayar que los procedimientos mencionados se inician desde la visión y misión de la organización, incluyendo e interrelacionando fases y acciones estratégicas que aumentan las oportunidades de éxito durante la gestión estratégica institucional. Seguidamente, se muestra el modelo mencionado:

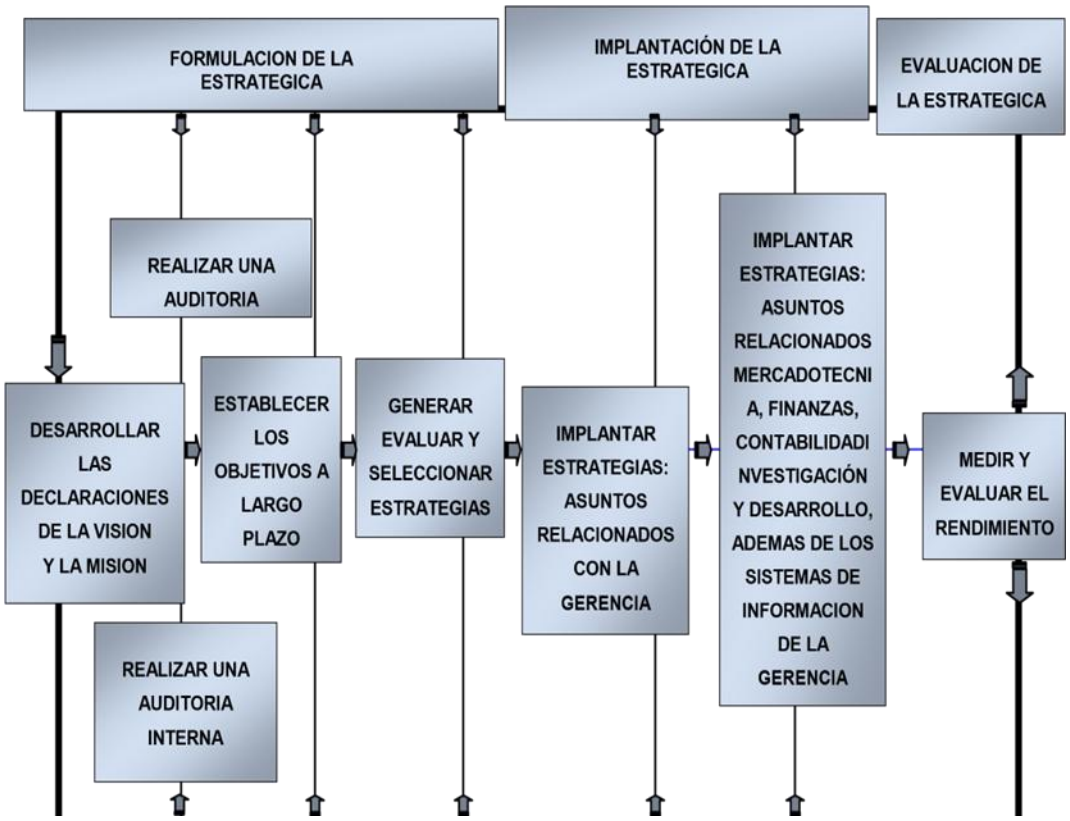


Figura 1 Modelo integral de planificación estratégica
Fuente: *(Fajardo, 2022)*.
Modificado por la Autora (2025).

Es entendible que este modelo se desarrolló para la orientación estratégica de las organizaciones, sin embargo, se aprecia que el proceso mismo no se divide ni se realiza de forma nítida en la realidad.

2.1.4.2 Kaplan y Norton - Diagrama de Gestión Total

Este modelo sugerido por Kaplan y Norton (2024), Este modelo sugerido por Kaplan y Norton (2024), no respeta los principios del sistema cuando solo el alto mando de una organización se enfoca en transformar estrategias en objetivos estratégicos, ni exhibe las conexiones entre los componentes que lo conforman como modelos organizacionales. Este es

un modelo de control y gestión vertical en el que el director general define las acciones de la forma que se detalla en la figura 2.

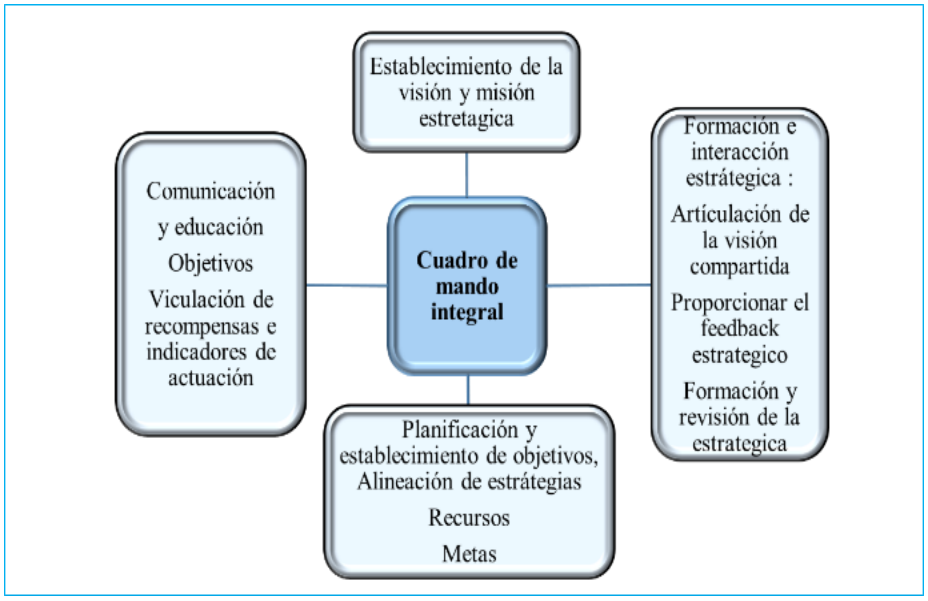


Figura 2 Modelo de planificación estratégica /cuadro de mando integral.

Fuente: Kaplan y Norton (2000); Modificado por la Autora (2025).

Por lo tanto, fomenta la promoción de acciones dirigidas a la toma de decisiones basadas en modificaciones de visión y estrategia, comunicación y concordancia con las metas de la compañía. Asimismo, a organizar, definir y armonizar dichas estrategias, y además a incrementar la retroalimentación en la elaboración de estas.

2.1.4.3 Goodstein, Nolan y Pfeiffer

Según el análisis de Feliciano y Beltrán (2021) esta planificación incluye etapas secuenciales tales como; planificación, definición de valores, misión, estrategia empresarial, procedimiento de auditoría y estimación de contingencias, según se ilustra en la figura 3 que se encuentra a continuación.

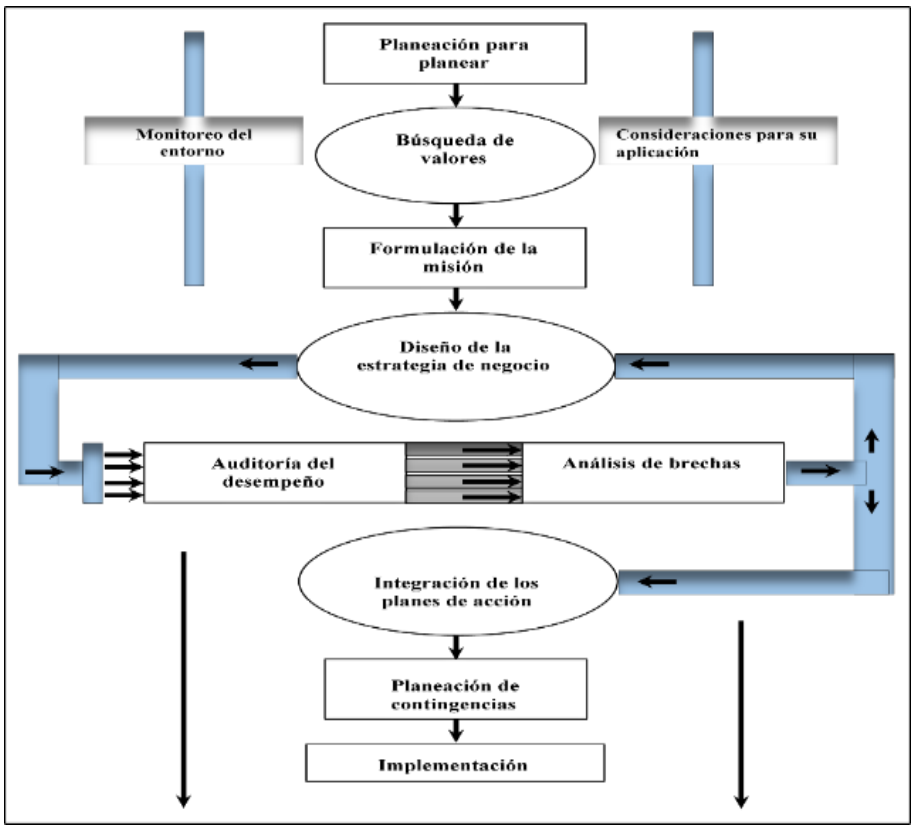


Figura 3 Modelo de planificación estratégica aplicada de Goodstein, Nolan y Pfeiffer

El modelo analiza, en primer lugar, la formación de un equipo de trabajo compuesto por un gerente general y un conjunto representativo de personal de la organización que ayude a tomar decisiones, y en segundo lugar, valora su respuesta.

2.1.4.4 Estrategia de planificación de Wheelen y Hunger

La planificación estratégica sugerida por Wheelen y Hunger (2021) toma en cuenta cuatro elementos esenciales: el análisis del entorno interno y externo, la creación de estrategias fundamentadas en la misión corporativa, objetivos alcanzables y el énfasis en los resultados de las acciones planificadas, la implementación y la evaluación del plan. Como se puede observar en la figura 4:

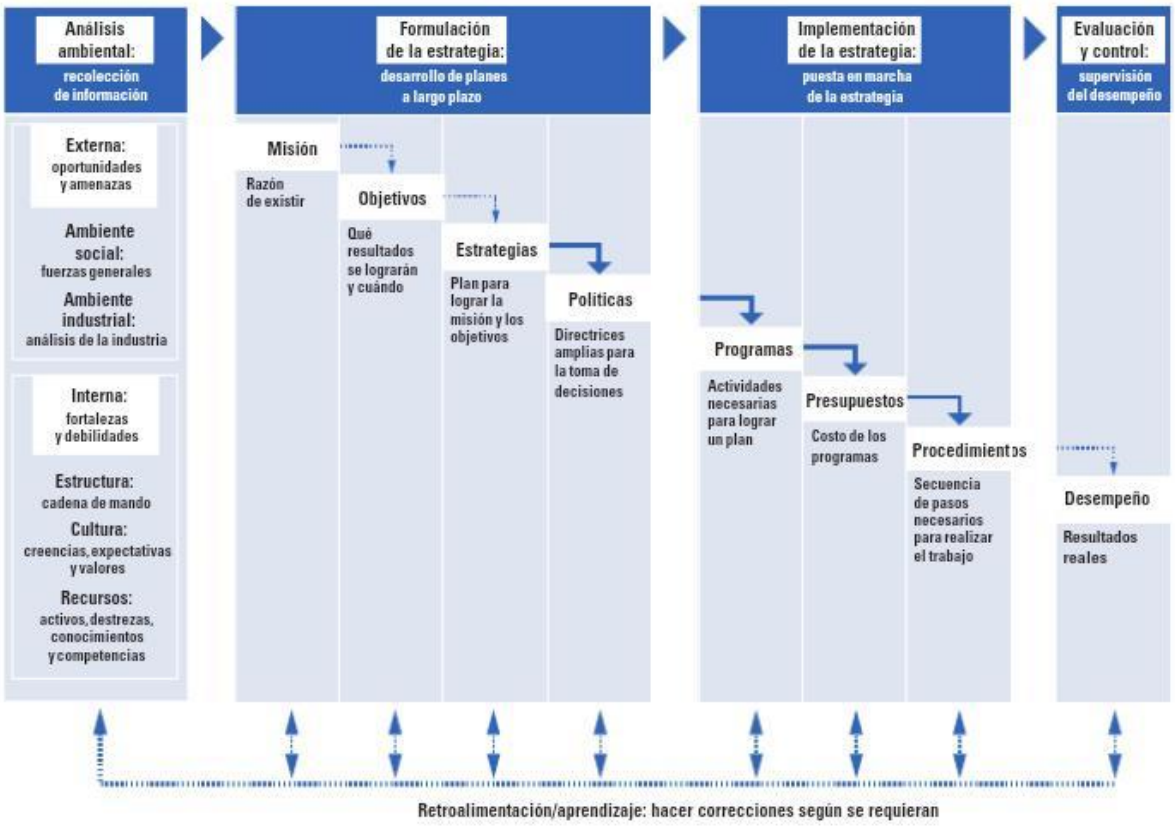


Figura 4 Modelo de planificación estratégica de Wheelen y Hunger
Nota. Figura que refleja modelo Wheelen y Hunger
Fuente: López (2021)

2.1.5 La Planificación Estrategia en la Empresa y su importancia

Según Vera et al. (2024) en cualquier organización, sin importar su tamaño, la planificación estratégica es un aspecto significativo para su funcionamiento. Permite que todo funcione bien, en el transcurso del tiempo. Debido a que esta significa pensar en lo que se quiere lograr, saber con anticipación lo que se necesita y crear un buen plan para llegar allí.

El plan estratégico es muy importante por varias razones. Una de ellas es que ayuda a usar los recursos de manera adecuada. Asimismo, logra que la empresa se enfoque en aprender nuevos funcionamientos que le sirva para el futuro. Así, no desperdician el tiempo en actividades sin sentido. (Leyva et al., 2021).

- **Adaptación a las transformaciones**: en un contexto social y comercial en constante evolución, la planificación estratégica capacita a las organizaciones para anticiparse y reaccionar de manera proactiva a esos cambios, en lugar de limitarse a responder de manera reactiva a ellos.
- **Mejoras en la toma de decisiones:** es fundamental definir objetivos específicos y desarrollar estrategias adecuadas para su consecución. La planificación estratégica constituye un elemento fundamental en el proceso de toma de decisiones, facultando a las organizaciones para llevar a cabo elecciones más informadas y alineadas con sus metas a largo plazo.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Planificación estratégica

Al respecto Matallana (2024) indica que es un procedimiento esencial tanto en entidades públicas como privadas, pues facilita la determinación del rumbo a seguir y las prioridades de una organización en un ambiente extremadamente competitivo y dinámico. Este método sistemático y deliberado conlleva la definición de metas a largo plazo, el reconocimiento de los recursos requeridos y la creación de estrategias para lograr estos objetivos.

2.2.1 Procesos Administrativos

Al respeto Vázquez et al. (2021) lo definen como el conjunto de fases o etapas sucesivas interconectadas que constituyen un proceso integral mediante el cual se lleva a cabo la administración.

2.2.2 Características del Proceso Administrativo

Según Chiavenato (2019) define las características del proceso administrativo como sigue:

- **Cíclico y repetitivo:** este proceso es intrínsecamente permanente y continuo, permaneciendo en un estado de constante finalización y reiteración. En cada iteración del proceso se observa una tendencia hacia la mejora y el perfeccionamiento continuo.
- **Es de naturaleza interactiva:** cada función administrativa se entrelaza con las demás, influyéndose mutuamente. En consecuencia, simultáneamente, pero en distintas áreas de la organización, se llevan a cabo actividades interconectadas, aunque pertenecientes a procesos divergentes. Es importante destacar que el proceso administrativo se compone de etapas que, si bien no deben ser seguidas de manera rigurosa, durante su ejecución constituyen un programa que puede ser adaptado y corregido, experimentando tanto progresos como retrocesos.
- **Es sistémico:** ningún componente puede ser examinado de manera aislada; debe considerarse en su totalidad y globalidad. De igual forma, cada etapa se configura como un proceso cíclico con retroalimentación, lo que facilita una comprensión integral del proceso en su conjunto y de cada fase como un sistema interconectado.

2.2.3 Funciones esenciales del proceso administrativo

Las cuatro funciones esenciales en la administración, fundamentadas en la convicción de la necesidad de sistematizar las tareas empresariales, según Chiavenato (2019) son las siguientes:

- **Planeación:** implica definir los objetivos y las estrategias que guiarán las metas de la empresa.
- **Organización:** se refiere a la asignación de tareas dentro del equipo, con el fin de establecer y reconocer las relaciones de autoridad necesarias.
- **Dirección:** implica guiar el talento de los individuos, aplicando un enfoque adecuado y esfuerzo diligente para alcanzar los resultados deseados.

- **Control:** se fundamenta en la evaluación de lo planeado, las actividades que requieren supervisión y los mecanismos de control a implementar.

2.2.4 Gestión administrativa en la industria global

La administración implementada en las organizaciones es un componente esencial en el desarrollo de sus tareas, pues facilita la mejora de la relación entre la productividad, los costos y la calidad, además posibilita alcanzar las metas en los tiempos y plazos fijados. Este es un asunto de gran relevancia para la compañía, dado que se enfoca en maximizar el uso de los recursos; considerando que a través de estos se incorporan, se plantean y se utilizan los recursos (Montejano et al. (2021).

La gestión de administración se refiere al conjunto de habilidades, saberes y actitudes que las personas adquieren y adquieren a lo largo del tiempo, o sea, con la experiencia y la responsabilidad para formar y aplicarlas en diferentes áreas de la empresa, con el fin de alcanzar el objetivo más alto. De acuerdo con Peña et al. (2022) este modelo de administración exige que los elementos que lo conforman se distingan por establecer relaciones coordinadas, con el fin de alcanzar niveles de eficiencia y eficacia en el sistema, que satisfagan los tres componentes fundamentales de una gestión de calidad: satisfaga las necesidades de los clientes, en los plazos fijados y a los costos previstos, previamente a un diseño de procesos para su adecuada implementación.

Frente a lo expuesto, es importante destacar que la gestión es vista como una disciplina, técnica o arte, que facilita que los recursos de la organización colaboren en conjunto para alcanzar un objetivo común. Esto significa que el recurso humano se esfuerza por utilizar de la forma más eficiente los recursos materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar los objetivos establecidos (Quiñones, 2021). La administración permite, a través de una gestión lógica de las tareas, esfuerzos y recursos, evitar inconvenientes futuros y alcanzar

los objetivos establecidos siempre con la consecución de resultados positivos. El incremento de la productividad se debe a la optimización de tareas y procesos que generan un aumento en la producción. Además, permite la planificación y ejecución de estrategias a corto, mediano y largo plazo.

Las empresas aprovechar de manera más eficaz los recursos materiales, humanos y financieros que posee la organización, todo esto siempre dirigido al logro de los objetivos que la organización busca alcanzar es lo que se conoce como administración. En otras palabras, se encarga de emplear los recursos de manera eficaz. (Koontz et al. (2012). Asimismo, la planificación, como principio de administración, posibilita a las organizaciones definir las tareas a realizar con el objetivo de lograr los objetivos establecidos. Esto garantiza que cada tarea se realice en un tiempo determinado. Además, debe haber consistencia en la distribución de tareas, responsabilidades y recursos, lo que significa que cada empleado debe realizar su labor programada y emplear los recursos requeridos en el plazo establecido. Igualmente, la disciplina y el orden facilitan el cumplimiento de normas para la realización sistemática de las tareas planificadas, dado que solo de esta forma se logran los objetivos.

La organización de la gestión según Andrade (2020) es un procedimiento que permite la coordinación y optimización de los recursos con el objetivo de alcanzar la máxima eficiencia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus metas. La gestión es una de las prácticas más antiguas que se aplican en todo nuestro entorno, pues es imprescindible que el individuo asimile esto para poder orientar sus acciones de forma más efectiva dentro de una organización.

En ciertos aspectos, la teoría de la administración (TA) según Chiavenato, (2019) es una derivación de la teoría de las organizaciones (TO), un instrumento para gestionar conceptos e ideas en relación con las organizaciones, dado que es una teoría en constante

crecimiento y ampliación. Inició como una teoría enfocada en analizar unos cuantos aspectos y variables de la organización, y se concentró únicamente en los problemas más específicos e inmediatos (Chiavenato, 2010). Desde la perspectiva de su uso, posteriormente se expandió y amplió gradualmente su objeto de estudio. La trayectoria de la TA se inicia a comienzos del siglo XX. Se puede sintetizar en cinco fases distintas que se entrelazan, cada una de ellas resalta un elemento crucial de la gestión.

2.2.5 Estructura organizativa

Las estructuras organizativas representan el contexto de las responsabilidades, autoridades y comunicación de los individuos en cada unidad de la organización, desde los cargos básicos hasta las divisiones centrales. El primer planteamiento fue propuesto por Henry Fayol (1841-1925), un ingeniero francés que dio inicio al enfoque anatómico y estructural de la compañía, reemplazando el enfoque analítico y concreto de Taylor por una perspectiva sintética, global y universal. Fayol contaba con numerosos partidarios (como Urwick, Dale, Gilick, Mooney y otros) y abogaba por una perspectiva anatómica de la empresa, en términos de organización formal, o sea, la composición de los distintos órganos que conforman la estructura organizativa, sus interrelaciones y funciones dentro del todo (Villafuerte, 2021).

De acuerdo con Fayol, toda empresa cumple seis funciones fundamentales: 1. Roles técnicos, vinculados con la generación de productos y servicios, 2. Actividades comerciales, vinculadas con la adquisición, venta e intercambio. 3. Financieras, relacionadas con la búsqueda y administración de capital. 4. Seguridad, vinculadas a la salvaguarda y conservación de los recursos y los individuos. 5. En materia contable, tiene relación con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas. John Henry Fayol (1841-1925) (Villafuerte, 2021)

Es importante resaltar que, hoy en día, no solo es necesario que las compañías alcancen una rentabilidad excepcional, sino que primero deben establecerse en el mercado competitivo en el que operan. Esto no solo implica que lleven a cabo sus actividades de manera satisfactoria, sino que generen confianza en los clientes, para así estar convencidos de que a largo plazo alcanzarán grandes rendimientos.

Según Mora (2022) las metas que se pueden alcanzar al poner en práctica la gestión administrativa de forma adecuada y correcta son: Optimizar los procedimientos establecidos en la administración para alcanzar un rendimiento superior. Optimizar el monitoreo y la supervisión de los procesos internos de la entidad para garantizar una mejor valoración de lo que se está realizando. Que la labor se lleve a cabo de forma más simple y eficiente, favoreciendo la consecución de las metas. Proporcionar mejores productos y servicios al mercado, a través del uso de tecnologías emergentes que optimicen las labores y los procedimientos

Por lo tanto, la administración es el componente esencial para cualquier clase de compañía, ya sea pública o privada. Esta facilita la coordinación de todas las tareas con el objetivo de maximizar los recursos y conseguir resultados favorables. En las compañías, la administración es el fundamento para llevar a cabo y mejorar las actividades internas, con el objetivo de alcanzar los objetivos y metas en los tiempos y plazos fijados.

2.2.6 Análisis situacional

La Evaluación FODA o Matriz FODA es un enfoque para examinar la condición de una entidad o compañía en su contexto y sus características internas (situación interna), con la finalidad de reconocer sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La situación interna incluye dos componentes controlables: las fortalezas y las debilidades, mientras que la situación externa está formada por dos componentes no controlables: las

oportunidades y las amenazas. Es una herramienta utilizada para comprender el estado real en el que se encuentra la organización. El análisis estratégico es un proceso vital en la planificación estratégica, que conlleva realizar una evaluación tanto interna (fortalezas y debilidades) como externa (amenazas y oportunidades), facilitando así la formulación y puesta en marcha de estrategias en las organizaciones (Huilcapi & Gallegos, 2020).

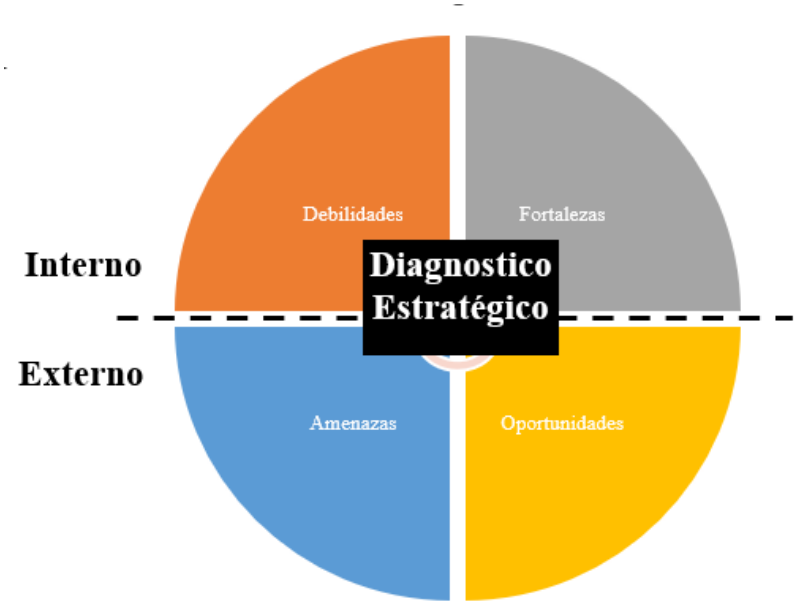


Figura 5 Análisis FODA

La investigación FODA es un instrumento para la estrategia de planificación en las organizaciones, ofreciendo una orientación mediante la identificación de estas. En este, se definen las fortalezas y debilidades que son elementos internos y su modificación es solo responsabilidad de la organización, además de las oportunidades y amenazas que son elementos externos a la organización, que se fundamentan en las tendencias del ambiente para su transformación.

Al respecto, Thompson y Strickland (2012), en su libro "Conceptos y Técnicas de la Dirección y Administración Estratégicas", por establecen: Fortalezas: hace referencia a las

habilidades específicas que posee la compañía, las cuales les proporcionan una posición ventajosa frente a sus rivales. Habilidades y competencias gestionadas, actividades que se impulsan de forma positiva, otros. Oportunidades: aluden a los elementos positivos, beneficiosos y explotables, que deben ser identificados en el contexto en el que la compañía desarrolla sus operaciones, y que fomentan la adquisición de ventajas competitivas. Debilidades: hace referencia a aquellos factores que crean un escenario adverso frente a la competencia, recursos limitados, habilidades ausentes, actividades que no se llevan a cabo de forma positiva, entre otros. Amenazas: hace referencia a las circunstancias que surgen del ambiente y que pueden amenazar incluso la continuidad de la organización. Usualmente, los líderes examinan primero las fortalezas y debilidades internas, que pueden incluir la imagen, la estructura, el acceso a los recursos naturales, la habilidad y la eficacia, y los recursos financieros.

2.2.7 Transformación digital y su impacto en la optimización de procesos administrativos

La transformación digital según González (2024) se ha vuelto un proceso esencial para las compañías que aspiran a mantenerse competitivas en un contexto de rápida evolución tecnológica. La adopción de tecnologías digitales no solo incrementa la eficacia en las operaciones, sino que también reinterpreta los modelos empresariales, potencia la relación con los clientes y brinda a las organizaciones la posibilidad de explorar nuevas posibilidades de expansión. Este artículo detalla el efecto de la transformación digital, muestra datos esenciales y analiza los recursos existentes para promover la digitalización de las compañías.

La digitalización ejerce un efecto significativo en las organizaciones, no solo en la implementación de tecnologías emergentes, sino también en la reestructuración de los procesos internos y la cultura de la organización. Este procedimiento impacta en todos los

sectores del negocio, desde la automatización de labores hasta la reestructuración de los esquemas laborales. Asimismo, esta transformación digital trajo consigo un nuevo modelo de trabajo tradicionales “trabajo remoto”.

2.3 Marco Legal.

En el caso de empresas de servicios estéticos, como la Estética “Kapricho Beauty & Nail Art” localizada en la ciudad de Riobamba, existe leyes, reglamentos y ordenanzas que norman su funcionamiento, la organización interna, las relaciones de trabajo, el servicio al cliente, el cumplimiento de la legislación tributaria, y el control de los recursos tecnológicos. Para ejecutar un correcto plan estratégico moderno, eficaz y legal, es imperativo cumplir estas normas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

La Constitución de la República del Ecuador es la Ley de Leyes. Establece guías para la organización de la economía, la participación en trabajos productivos, la dignidad laboral, el desarrollo de la economía popular y solidaria, y el respeto de los derechos del consumidor y trabajadores. Asimismo, respalda el surgimiento de la economía privada como medida de progreso, siempre que se sustente en el respeto a los principios de responsabilidad social, sostenibilidad y justicia (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En este panorama, “Kapricho Beauty & Nail Art” y otras microempresas constituyen parte de la red económica local y nacional. Su normatividad está contenida en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, que favorece la inclusión de asociaciones y emprendimientos en las actividades de producción, comercio y consumo de bienes y servicios. Esta regulación tiene por objetivo fortalecer el trabajo asociado, la integración comunitaria, y la viabilidad de pequeños negocios que funcionan bajo criterios de asociatividad y cooperación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

El otro marco importante es la Ley Orgánica de Desarrollo Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleos y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. Esta ley, de ordenamiento, tiene como propósito facilitar la regulación de la economía, la competitividad de las instituciones privadas, el empleo y la innovación. Esta ley también incluye el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas por medio del otorgamiento de incentivos, financiamiento, asistencia técnica y preferencia en el acceso a la demanda (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018).

Los derechos del consumidor están protegidos a través de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que los protege de posibles abusos, negligencias o engaños por parte de los proveedores de bienes y servicios. Esta ley declara que toda empresa debe proporcionar información clara, veraz y completa sobre sus servicios, cumplir con los precios ofrecidos, garantizar condiciones razonables de higiene y seguridad, y proporcionar mecanismos para atender reclamos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2000).

En cuanto a la planificación como herramienta de gestión, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece los principios para la planificación, formulación y evaluación de acciones, políticas y proyectos en los sectores privado y público. Este código ayuda en la creación de una cultura de planificación orientada a resultados, uso económico de recursos y mejora de servicios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores está cubierta por el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, que hace responsables a todos los trabajadores de proporcionar ambientes laborales seguros y saludables. Dentro de la estética, estas tendencias incluyen el uso de mascarillas y guantes, desinfección de herramientas y aseguramiento de ventilación adecuada, así como la enseñanza sobre salud y seguridad ocupacional (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2006).

En el área de empleo, la Ley Orgánica del Trabajo regula las relaciones laborales y estipula beneficios como el pago justo, afiliación al IESS, descanso, vacaciones, estabilidad y condiciones laborales dignas. Estas disposiciones deben ser consideradas en la planificación administrativa de la estética para asegurar el respeto a los derechos del personal (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2020).

En asuntos fiscales, el Código Orgánico de la Producción y la Ley de Régimen Tributario Interno definen las obligaciones tributarias de todas las personas naturales y jurídicas que realizan actividades económicas. Esto implica registrarse en el RUC, presentar y pagar impuestos, emitir comprobantes de venta y cumplir con los plazos para las declaraciones tributarias (Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2020).

Con la transformación digital, la Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y Mensajes de Datos permite el uso de plataformas virtuales para los negocios, y sistemas de atención al cliente digitales, emisión de facturas electrónicas y automatización de procesos administrativos, otorgando validez legal a todos los procesos electrónicos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2002).

Con respecto a la gestión de la información, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales describe el alcance de protección que todas las empresas deben proporcionar a sus clientes y empleados. Esto obtener incluye su consentimiento previo a la recolección, garantizar la seguridad y permitir la alteración o eliminación en cualquier momento (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Para efectos del presente estudio se considera de campo, al respecto Tamayo y Tamayo (2012) sugieren que es un procedimiento de compilación de datos que se lleva a cabo directamente en el entorno en el que se produce el fenómeno de estudio. Este enfoque implica la recolección de información y evidencias en el lugar donde ocurren los hechos, a través de la observación, entrevistas, encuestas y otros métodos de recolección de datos.

Mientras que la investigación aplicada es una forma de investigación que se enfoca en implementar saberes teóricos o metodologías en contextos prácticos con la finalidad de solucionar problemas concretos o optimizar prácticas ya existentes. Este tipo de estudio aspira a conseguir hallazgos que sean aplicables directamente en situaciones reales y, por lo general, se realizan en contextos reales (Tamayo & Tamayo, 2012).

3.2 Enfoque de la investigación

La presente indagación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, como lo que enmarca y especifica la metodología de la investigación, en vista que se logró la interpretación de las realidades de los sujetos que fueron tomados como objeto de estudio; sin dejar de lado su metodología científica. Por esta razón, se aplicó una encuesta que permitió determinar y presentar las preguntas de investigación de relevancia para el este proyecto. Según Hernández et al. (2019). Este método utiliza la recopilación de datos basada en mediciones e interpretación estadística. Al aplicar la verificación se hace énfasis en sistematizar la información, el objetivo es comprender la naturaleza y los actores involucrados en el problema.

Es de carácter descriptivo, según Hernández et al. (2019), este tipo de estudio se enfoca en elaborar un relato de las peculiaridades específicas, con la precisión necesaria para

medir las dimensiones. En este enfoque, se resaltan las características más importantes del fenómeno en cuestión, siendo fundamental medir las dimensiones del objeto de estudio.

El nivel correlacional hace referencia a un tipo de estudio cuyo propósito es analizar y establecer la conexión entre dos o más variables, sin necesariamente determinar una causa directa entre ambas (Hernández et al., 2019) Este método facilita a los científicos comprender cómo cambian las variables dependiendo de otras y si hay alguna relación entre estas.

Para obtener información que sea válida y relevante, y que permita alcanzar los objetivos, es necesario, tal como lo señala Egg (2011), que la técnica utilizada cuente con ciertas características que expliquen los procedimientos y condiciones para la recopilación de datos.

3.3 Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de obtención de datos elegidas son las siguientes:

- **Encuestas:** Aplicadas al personal administrativo (1 directivo), operativo (4 trabajadores) y público general (entre 15 a 20 clientes) con el propósito de medir la eficiencia de los procesos administrativos actuales (Ramos, 2008).
- **Entrevistas semiestructuradas:** entrevistas dirigidas a directivos o gerentes para conocer sus estrategias frente a la planificación estratégica (Rodríguez & Mendivelso, 2018).
- **Análisis documental:** examen de documentos internos: reportes de gestión, información financiera, manuales administrativos, etc (Ramos, 2008).

3.4 Instrumentos para la recolección de datos.

Los instrumentos diseñados para la recolección de datos son:

- **Cuestionarios:** Incluyeron preguntas cerradas y escalas tipo Likert para evaluar la apreciación de los empleados sobre todas las fases de la planificación y la mejora de procesos (Hernández & Mendoza, 2018).
- **Guía de entrevistas:** documento que contiene preguntas abiertas con el objetivo de profundizar sobre dichas estrategias (Ramos, 2008).
- **Plantilla para análisis documental:** plantilla para organizar y evaluar la información administrativa de la empresa (Bernal, 2010).

Para la investigación se aplicarón los siguientes instrumentos de recolección de datos dirigidos tanto al personal como a los clientes del negocio.

Plantilla para análisis documental

Se utilizó para evaluar documentos internos de la estética.

Tabla 1 Plantilla para análisis documental

Categoría	Documento	Contenido Relevante	Observaciones
Planificación estratégica	Plan anual	Objetivos y estrategias	¿Está actualizado? (Sí/No)
Procesos administrativos	Manual de procedimientos	Flujogramas, responsables	¿Se aplican correctamente? (Sí/No)
Gestión del cliente	Base de datos de citas	Registro de clientes y servicios	¿Existen demoras en la atención? (Sí/No)

3.5 Población y Muestra

- **Población**

La población a estudiar está compuesta del personal administrativo como el gerente y asistentes administrativos, personal operativo como las estilistas y técnicos de belleza, y clientes que son personas que acuden a la estética para evaluar su percepción sobre la eficacia de los servicios.

- **Muestra**

Se aplico una muestra aleatoria y se toma como sujetos de estudios al gerente general, 1 administrativo y 4 operativos y 20 clientes.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En esta investigación se utilizó como instrumento un cuestionario, que permitió la recolección de datos de forma gráfica mediante diagramas circulares, en los cuales la muestra se presentó de manera porcentual a los clientes, personas que acuden a la estética para evaluar su percepción sobre la eficacia de los servicios. Esta presentación facilitó una visualización más atractiva para el lector y ofrecerá claridad sobre los resultados obtenidos, así como su precisión porcentual. Esto sirvió para respaldar el desarrollo del estudio a través de los objetivos específicos, contribuyendo al cumplimiento del objetivo general. Así pues, los resultados serán examinados mediante el método de estadística descriptiva de la forma siguiente:

- Organización de los datos según las frecuencias de cada elección, de acuerdo con la escala definida.
- Cálculo de los porcentajes correspondientes a cada ítem.
- Creación de los gráficos pertinentes.

3.7 Aspectos éticos

Se implementará en la indagación los criterios éticos de enfermería, los cuales son:

a) **La justicia:** Se incorporó a todos los profesionales del área de enfermería sin discriminación de género, edad, juicio político, etc; todo el personal será tratado con el debido margen de respeto e igualdad.

b) **La autonomía:** Se considerará la decisión y disposición del individuo de participar y/o rechazar la colaboración en la indagación sin tomar repercusiones ni causar inconvenientes para el profesional de enfermería.

c) **La beneficencia:** El propósito de la indagación será explicará a los participantes junto con el proceso de recolección de datos, lo cual una vez cumplida, se otorgará en beneficio de perfeccionamiento en el potencial de los profesionales.

d) **La no maleficencia:** La indagación no implicará ningún tipo de riesgo ni tampoco acción negligente que afecta directa o indirectamente la integridad del mismo. Se efectuará con fines universitarios. Se protegerá en anónimo y la confidencialidad de toda la información obtenida.

3.8 Escalera metodológica

La investigación que se presenta se articula conforme a una metodología que permite el análisis de la planificación estratégica y el impacto que esta dosifica sobre la mejoría de los procesos administrativos de la estética "Kapricho Beauty & Nail Art" en la ciudad de Riobamba, durante el primer semestre del año 2025. Por el contrario, la escalera metodológica también se conforma por estos niveles:

1. **Nivel epistemológico:** se apoya en la epistemología del pragmatismo, que une partes cualitativa y cuantitativa para una mejor disposición y comprensión del fenómeno a investigar (Sampieri & Mendoza, 2018).
2. **Nivel teórico:** se fundamenta en teorías sobresalientes de la gestión estratégica, la planificación administrativa y la optimización de procesos (Hernández & Mendoza, 2018).

3. **Nivel metodológico:** se hace uso del enfoque de investigación mixto, aplicando técnicas de recolección de datos cualitativa y cuantitativa (Bernal, 2010).
4. **Nivel técnico:** se vale de instrumentos de recolección de datos, a partir de encuestas, entrevistas y el análisis documental correspondiente (Ramos, 2008).

3.9 Desarrollo de la Variables

La investigación se basa en el análisis de estas dos variables:

3.9.1 Variable Independiente (VI): Planificación estratégica

Macro:

- Tendencias globales en planificación estratégica para empresas.
- Modelos de gestión estratégica en diferentes sectores.
- Impacto de la planificación estratégica en la competitividad empresarial a nivel internacional.

Meso:

- Estrategias de planificación utilizadas en el sector de belleza y estética en Ecuador.
- Aplicación de modelos de gestión en negocios de servicios similares en Riobamba.
- Influencia del entorno económico y regulaciones en la planificación estratégica de pequeñas empresas en el sector estético.

Micro:

- Implementación de planificación estratégica en "Kapricho Beauty & Nail Art".
- Identificación de áreas clave para la optimización administrativa dentro del negocio.

- Aplicación de herramientas y metodologías de planificación dentro de la empresa.

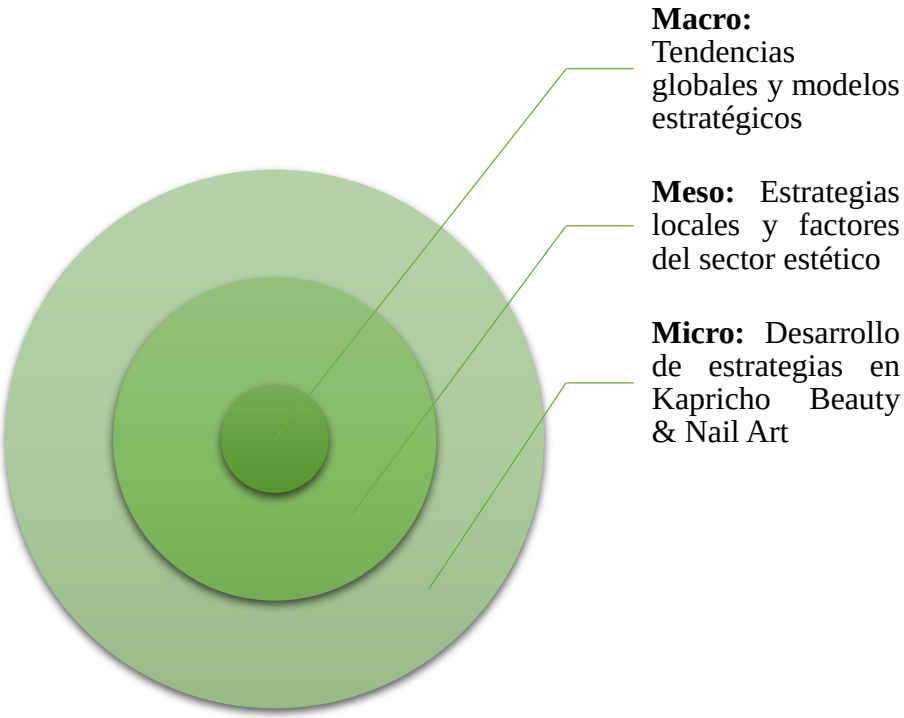


Figura 6 Variable Independiente

3.9.2 Variable Dependiente (VD): Procesos administrativos

Macro:

- Modelos de gestión administrativa en la industria global de servicios.
- Normativas internacionales y estándares en eficiencia administrativa.
- Transformación digital y su impacto en la optimización de procesos administrativos a nivel mundial.

Meso:

- Estrategias administrativas utilizadas en empresas del sector belleza en Riobamba y Ecuador.

- Comparación de procesos administrativos en negocios de estética con diferentes modelos de gestión.
- Factores externos que influyen en la gestión administrativa de pequeñas y medianas empresas del sector.

Micro:

- Diagnóstico y mejora de los procesos administrativos en "Kapricho Beauty & Nail Art".
- Evaluación del impacto de la planificación estratégica en la eficiencia operativa del negocio.
- Identificación de debilidades y oportunidades en la administración interna de la empresa.

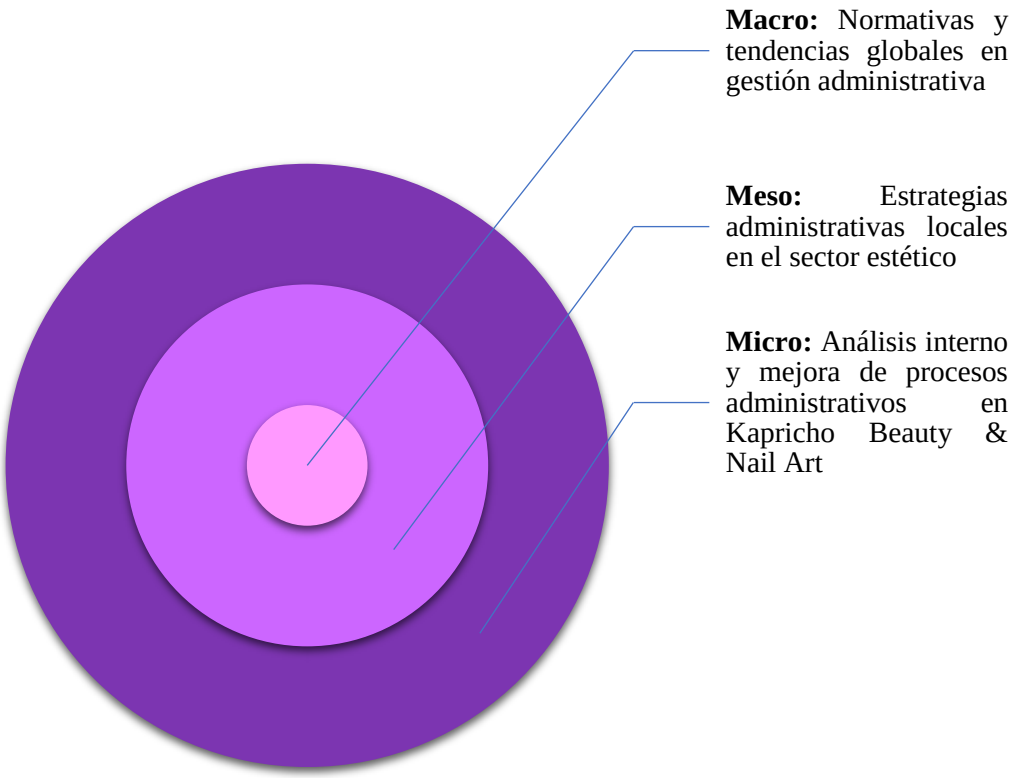


Figura 7 Variable Dependiente

3.10 Herramienta de investigación

Para la obtención de datos se utiliza la herramienta de cuestionarios estructurados a efectos de la parte cuantitiva y la herramienta de entrevistas semiestructuradas para la parte cualitativa; además de aplicar un análisis documental para la revisión de documentos administrativos previos y también para contrastar con los resultados de esa información adquirida (Hernández et al., 2021).

3.10.1 Insumos requeridos

Los insumos que se van a requerir para la investigación que se va a realizar se agrupan en los siguientes rubros:

3.10.1.1 Documentales:

- Información acerca de la planeación estratégica y gestión administrativa.
- Informes internos de la estética (manuales de procesos, reportes contables, flujos de trabajo, registros de 10 clientes, entre otros).
- Estudios previos sobre la optimización de procesos administrativos en el área de la belleza.

3.10.1.2 Tecnológicos:

- Computadora con acceso a la aplicación del software de análisis de datos (Excel).
- Aplicaciones que permiten el manejo de encuestas y entrevistas (Google Forms, Microsoft Forms, Zoom, WhatsApp para el contacto con entrevistados).

3.10.1.3 Humanos:

- Personal administrativo y operativo de la estética "Kapricho Beauty & Nail Art".
- Propietarios o directores del negocio.
- Investigadores responsables del estudio.

3.10.1.4 Modelos utilizados

Para dirigir la investigación se van a utilizar los siguientes modelos teóricos y metodológicos:

- **Modelo de Planeación Estratégica de David:** este modelo se basa en el análisis FODA, la formulación de estrategias, el desarrollo y la evaluación de resultados (David, 2013).
- **Modelo de Calidad del Servicio:** resulta útil para evaluar de qué forma la planeación estratégica incide en la calidad del servicio que se presta en la estética (Parasuraman et al., 1988).

3.11 Métodos de investigación

Para la recolección y análisis de datos se utilizaron los siguientes métodos:

- **Método descriptivo:** se analizó las características de los actuales procesos administrativos en la estética.
- **Método correlacional:** se estableció relaciones entre la planeación estratégica y la optimización de procesos administrativos.
- **Método analítico:** se desarmo los elementos administrativos para encontrar áreas susceptibles de mejora.
- **Método inductivo-deductivo:** se recogió datos específicos de la estética para obtener conclusiones generales de aplicación a negocios similares.

3.12 Procesos que intervienen en la investigación

Fase 1: Compendio documental

- Análisis de las documentaciones internas de la compañía.
- Revisión de literatura sobre planeación estratégica en PYMEs.

Fase 2: Recolección de datos

- Aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo y clientes.
- Entrevistas semiestructuradas al personal administrativo.
- Observación de los procesos administrativos actuales.

Fase 3: Análisis e interpretación de datos

- Procesamiento de datos cuantitativos con herramientas estadísticas.
- Análisis cualitativo de entrevistas y observaciones.

Fase 4: Elaboración de la planificación Estratégica

- Estrategias para la mejora de la gestión administrativa.
- Propuesta de optimización de procesos basada en los hallazgos.

3.13 Materiales y recursos

Tabla 2 Materiales y Recursos

Recurso	Descripción
Computadora	Para análisis de datos y redacción del informe.
Software estadístico	Para procesamiento de encuestas (Excel).
Plataforma de encuestas	Google Forms o Microsoft Forms para aplicar cuestionarios.
Grabadora o aplicación móvil	Para registrar entrevistas.
Documentos administrativos	Registros internos de la empresa para análisis.
Bibliografía especializada	Libros y artículos sobre planificación estratégica y gestión administrativa.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Para realizar el diagnóstico situacional de Kapricho Beauty & Nail Art" y poder elaborar un plan estratégico para su optimización, se llevaron a cabo tres instrumentos de recolección de información: una encuesta dirigida al personal administrativo y operativo de 5 personas, una encuesta a 20 clientes del negocio y una entrevista semiestructurada a la directiva del establecimiento.

El presente documento incluye el análisis de la primera encuesta elaborada al personal de la empresa (1 administrativo y 4 operativos). Este enfoque consiste en la respuesta a cada una de las preguntas del cuestionario más una valoración de las respuestas proporcionadas.

4.1.1 Interpretación de resultados

4.1.1.1 Encuesta al Personal Administrativo y Operativo

La encuesta se realizó a un total de 5 personas, compuestas por 1 administrativo y 4 operativos. A continuación, se presenta un análisis de los resultados obtenidos.

1. Cargo

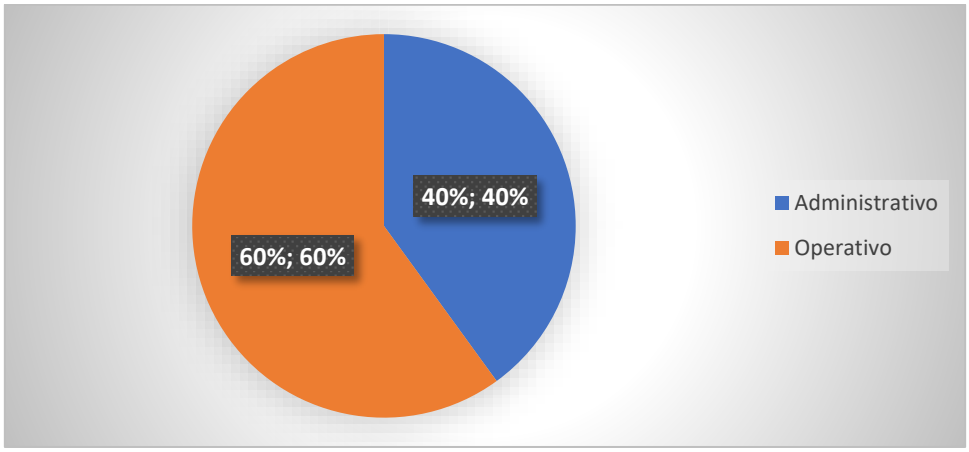


Figura 8 Cargo

La mayoría de las personas que participan en la encuesta son operativos, lo que indica que las actividades del día a día son predominantemente realizadas por este grupo. Esto puede afectar cómo perciben las funciones administrativas porque los operativos tienen un enfoque más directo centrado en hacer las cosas en lugar de comprender la estrategia más amplia detrás de todo. El hecho de que la gran parte sea personal operativo indica la necesidad de captar su percepción sobre cómo mejorar los procesos porque son quienes tratan directamente con el cliente y el flujo operativo.

2. Experiencia

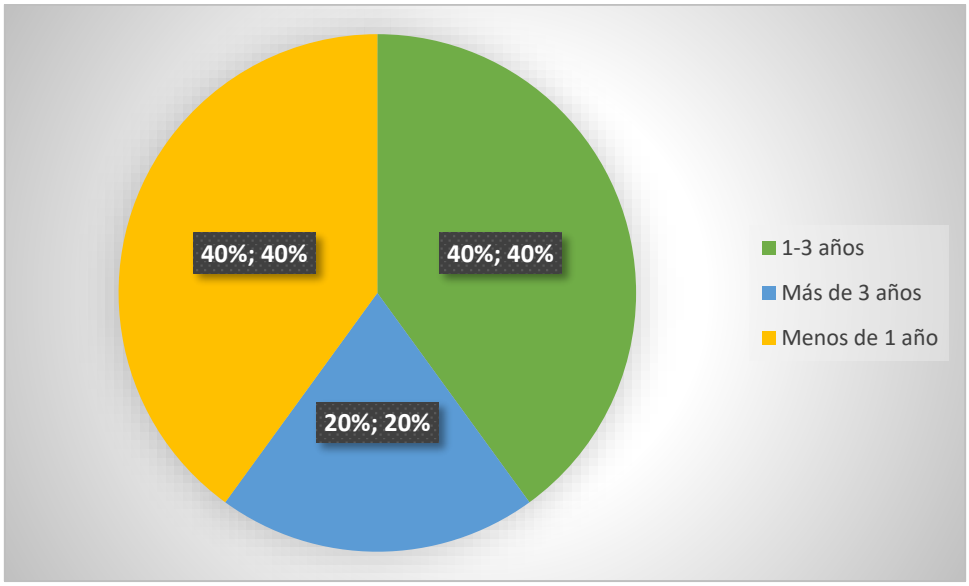


Figura 9 Años de experiencia

El equipo tiene una distribución bastante equitativa en términos de experiencia total, que tiene menos de 1 año a 3 años de experiencia. La mayoría del personal parece ser relativamente joven en términos de edad y experiencia en el campo estético, lo que puede tener tanto efectos positivos como negativos en la capacidad de ejecución y en las normas y procesos internos, así como en las funciones administrativas dentro del equipo. Además, solo la participación menor es del personal que tiene más de tres años de experiencia, lo que podría indicar una falta de conocimiento persistente sobre los procedimientos internos y la industria.

3. Planificación

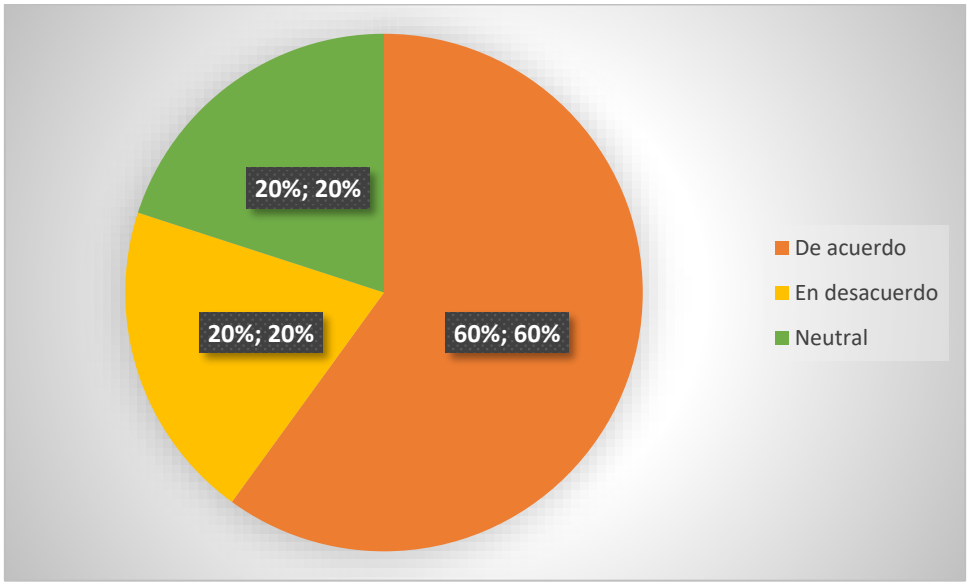


Figura 10 **Planificación**

La mayoría del personal, está de acuerdo en que la empresa tiene una estrategia de planificación para la gestión administrativa. Esto significa que la menor parte de los encuestados se mantiene inconforme, lo que sugiere que aún hay dudas sobre la claridad o efectividad de los planes existentes. También es posible que algunos de los encuestados no entendieran realmente lo que se preguntaba, lo que en las respuestas neutras podría indicar cierta falta de una opinión sólida entre los encuestados. Esto, junto con la información incompleta presentada a ellos, podría significar que no todos los empleados están bien informados y algunos no están familiarizados con los procesos establecidos, contribuyendo a una falta de información clara.

4. Objetivos Estratégicos

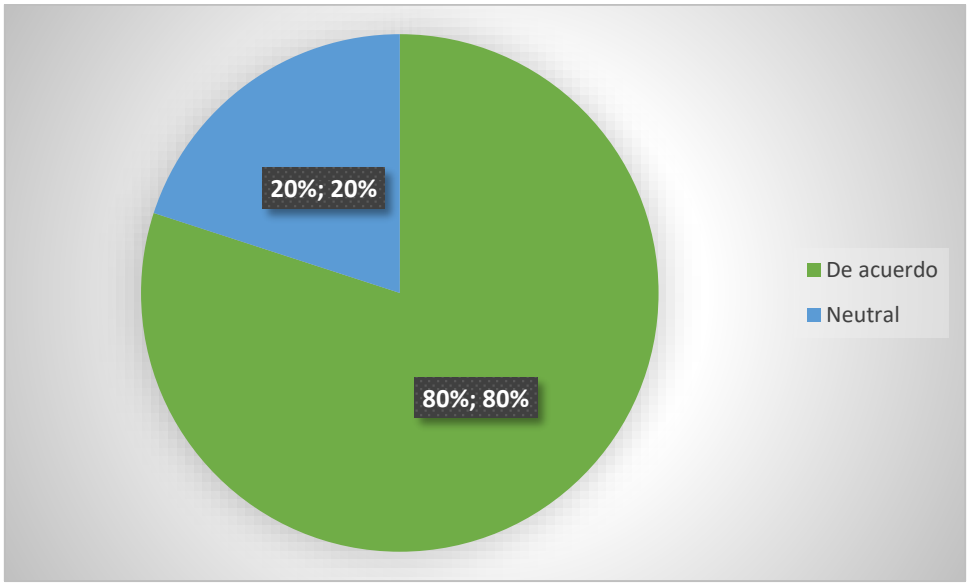


Figura 11 *Objetivos*

A partir de los resultados, se puede establecer que en gran parte se tiene la percepción de que existen estrategias definidas que atienden los requerimientos de procesos de eficiencia. Esto es resultado de la labor que la empresa ha desarrollado en torno a la estrategia de la mejora continua, lo que puede ser indicativo de una falta de comunicación sobre los objetivos estratégicos de la organización.

5. Comunicación Efectiva

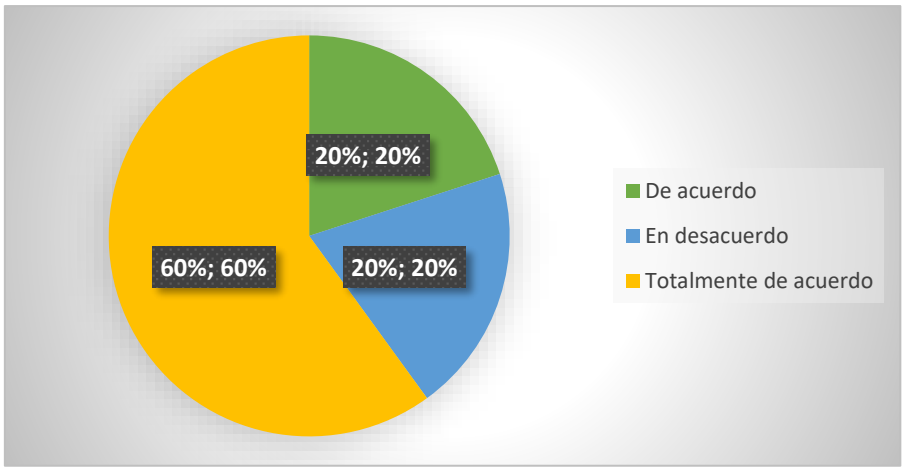


Figura 12 Comunicación

Más de la mitad de los encuestados creen que la comunicación entre los grupos administrativos y operativos es efectiva, lo cual es positivo, ya que una buena comunicación es fundamental para el éxito estratégico de las organizaciones. Sin embargo, en su menoría están en desacuerdo, lo que demuestra que hay problemas de comunicación que pueden generar ambigüedades o desacuerdos sobre la ejecución de los procesos, lo que resulta preocupante. Esto debería ser atendido como una cuestión crítica, ya que la falta de comunicación puede obstaculizar el funcionamiento eficiente y la efectividad de las estrategias en su implementación

6. Procesos Administrativos

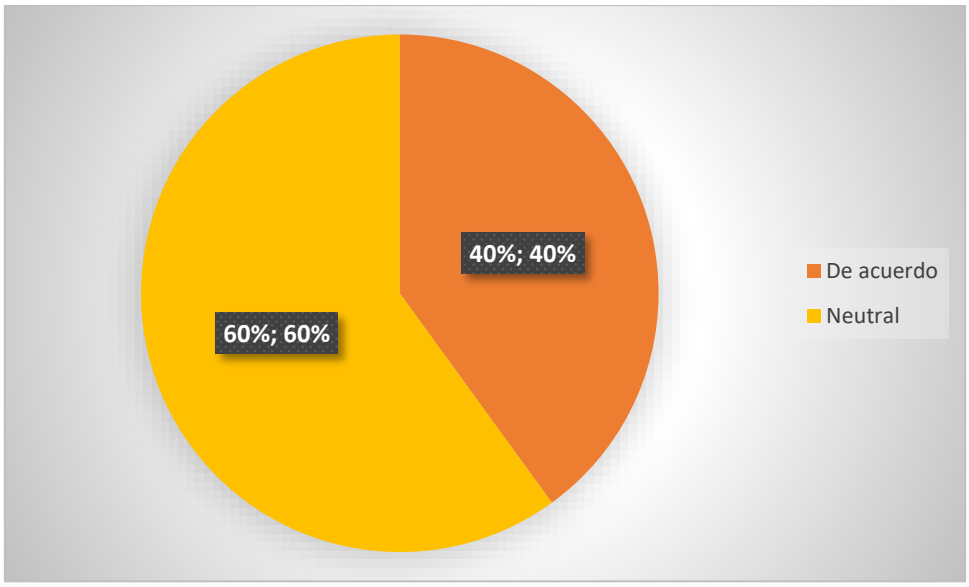


Figura 13 Procesos administrativos

Para los encuestados se considera neutral en relación sobre los procesos administrativos alineados a organización y estructura por sistemas. Esto hace pensar que, aunque existe en alguna parte algo que hace orden de los procesos, probablemente la gran mayoría de los trabajadores no tiene claridad si realmente los procesos están ordenados y si son realmente útiles. En otro aspecto, la menor parte está de acuerdo con la afirmación, pero

esto no refleja una unanimidad, lo que indica que mejorar la clarificación y el ajuste de formalidad de los procesos administrativos en la compañía es muy necesario.

7. Gestión del Tiempo

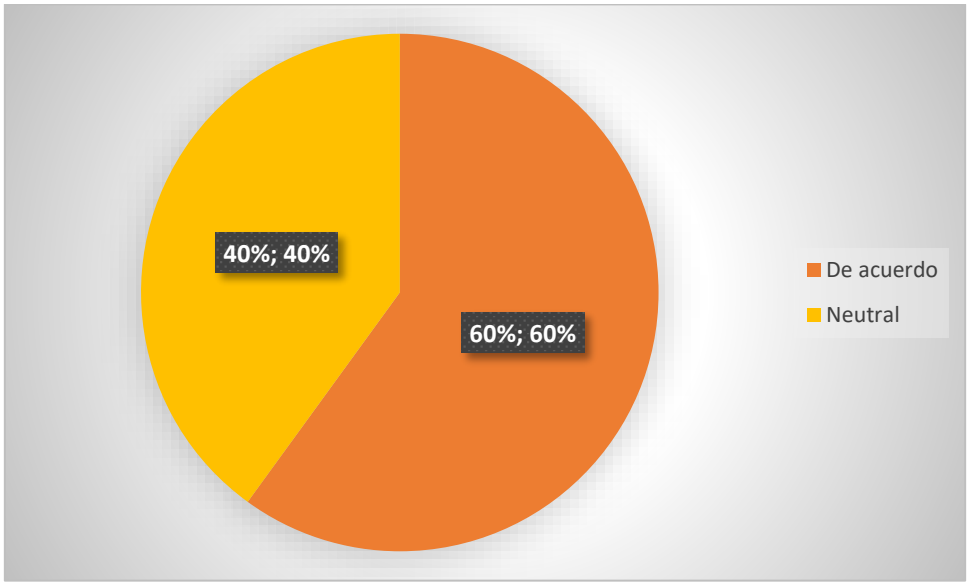


Figura 14 Tiempo

En este caso, se puede concluir que la mayoría del personal considera que la administración del tiempo en los procesos administrativos en los niveles esbosos es eficiente, dado que en mayor parte de respuestas sí es en afirmativo. Por otro lado, el restante ha optado mantenerse neutral, lo que indica que hay por lo menos un área en la que se puede mejorar la estructuración del tiempo o la priorización de tareas o el uso de recursos, ante una mejora concreta en productividad**.**

8. Oportunidades

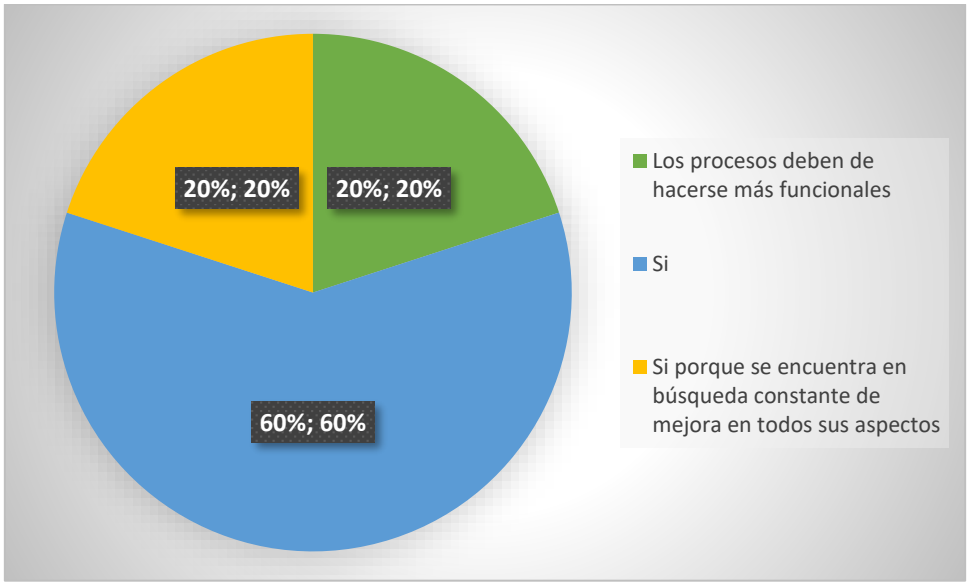


Figura 15 Oportunidades

Los encuestados en su gran mayoría concuerda en que sí hay oportunidades para mejorar en la planificación administrativa. Se recomienda hacer los procesos más funcionales y una mejora de por sí genera una mejora. Esto muestra una tendencia al cambio positivo, lo cual ayuda a que la organización se mantenga ágil y adaptativa a diferentes contextos de demanda y a los dinámicos requerimientos de los negocios.

A partir de los resultados y análisis, se muestran deficiencias a nivel administrativo, en la forma de planear y ejecutar procesos. A pesar de que la mayoría del personal tiene una opinión favorable de la organización, hay algunos elementos como la comunicación organizacional, el diseño de los procesos, y la utilización del tiempo que afectan la eficiencia operativa y, por lo tanto, necesitan ser atendidos**.**

4.1.1.2 Entrevista a directivo

Con el fin de refinar el diagnóstico institucional y revisar el alto nivel de percepción de la dirección sobre los procesos administrativos y la planificación estratégica, se realizó una entrevista con el responsable del negocio que también se encarga de la gestión administrativa, lo que proporciona información relevante sobre los desafíos, avances y oportunidades de toma de decisiones que tiene la organización desde una perspectiva de gestión.

Tabla 3

Entrevista

Cargo en la empresa:	**Propietaria**
Años de experiencia en gestión administrativa	9
¿Cuáles son las estrategias actuales de planificación administrativa en la empresa?	Siempre tener clara la misión y visión
¿Qué desafíos han enfrentado en la gestión de procesos administrativos?	La sostenibilidad
¿Cómo miden el éxito de las estrategias implementadas?	Con resultado mensuales
¿Cuáles son los puntos débiles de la planificación con referencia al análisis FODA?	Cuando no existe el compromiso de parte del personal para cumplir con las metas
¿Qué mejoras considera necesarias para optimizar la planificación estratégica en la empresa?	Horario más extenso

La amplia experiencia que tiene la propietaria de la Estética “Kapricho Beauty & Nail Art”, de 9 años en gestión administrativa, permitió realizar una entrevista donde se pudo captar una visión estratégica desde la dirección del negocio. Uno de los aspectos más

destacables de su visión es el permanente esfuerzo orientado al asegurarse que la definición de la misión y visión empresarial sea adecuada y utilizada para guiar sus decisiones en la administración. Esto evidencia que esos esfuerzos están orientados a preservar los principios esenciales del negocio, sin embargo, se nota la falta de cómo plasmar esos ideales a niveles más bajos que son tácticos y operativos.

Al indagar acerca de los principales problemas que ha tenido la persona entrevistada al administrar, la persona entrevistada ha señalado la sostenibilidad como respuesta más acertada. Esta afirmación sugiere que la empresa ha tenido que buscar un equilibrio entre su funcionamiento diario y su viabilidad económica en el largo plazo. Dentro de este caso, la sostenibilidad está relacionada con el ciclo económico que la empresa debe atender para garantizar su permanencia: la fidelización de clientes, la correcta administración de los recursos humanos y materiales, y la competencia dentro de un mercado cambiante.

Al comentar sobre la evaluación del impacto, el área gerencial mencionó que decidieron utilizar los resultados del cierre mensual como su principal indicador. No obstante, no se esforzaron en dar una explicación sobre cuáles eran los criterios evaluativos en particular que sustentaban su evaluación. La falta de detalle demuestra que la compañía está intentando avanzar en la mejora de los procesos de control interno al proveer describir controles de gestión más exactos y cuantificables. En el análisis de FODA, la falta de compromiso y dedicación de los empleados fue evidenciado como un factor limitante para el logro de los objetivos organizacionales. Este factor interno de la organización constituyó un riesgo importante para la ejecución del plan estratégico dado que, sin la voluntad y el esfuerzo del equipo, la meta no se alcanza. Es necesario trabajar en el desarrollo de la cultura organizacional para mejorar el sentido de pertenencia e implementar sistemas proactivos de monitoreo y retroalimentación.

De acuerdo a cómo se enmarcó la entrevista, el propietario del negocio abordó los posibles cambios en la línea de negocio planteando el tema de ampliar el horario de apertura. Si bien esta idea parece estar destinada a hacer crecer la visita al mercado y los ingresos, esta propuesta también ilustra una respuesta operativa a lo que probablemente es un problema estructural subyacente. Aunque aumentar las horas operativas podría proporcionar algunos beneficios a corto plazo, sería más efectivo acompañar esta decisión con planificación de recursos humanos, gestión del tiempo y diseño de automatización de tareas que optimice los flujos de trabajo durante las horas de operación.

4.1.1.3 Encuesta a los clientes de "Kapricho Belleza y Arte en Uñas"

En el marco del proceso diagnóstico, se administró una encuesta en línea a 20 clientes del salón de belleza para analizar su percepción del servicio, grado de satisfacción, eficiencia administrativa desde la perspectiva del cliente y las brechas discernibles para mejorar. A continuación, se presentan los resultados en mención.

1. **Edad**

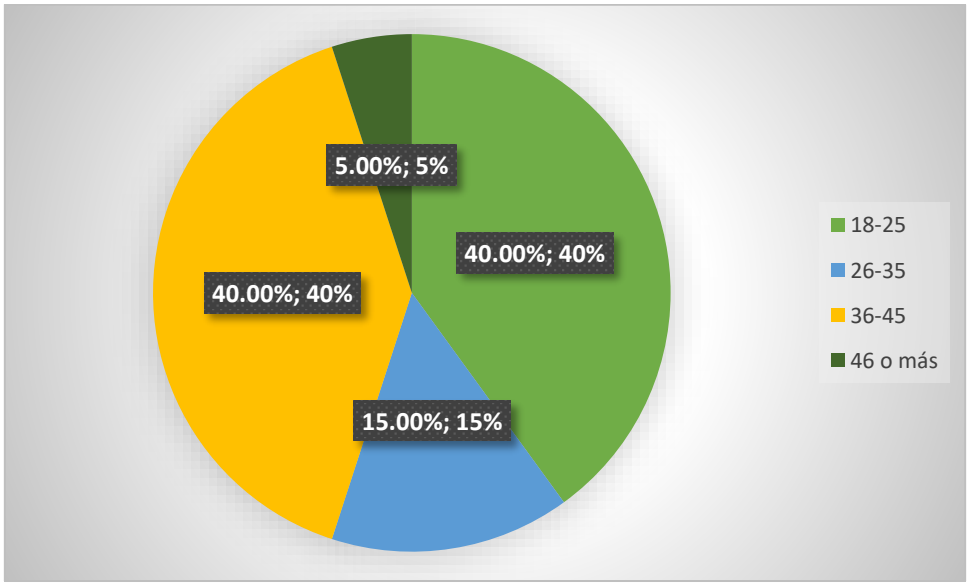


Figura 16 Edad

Con respecto a la edad, la estética cuenta con la mayor parte de su clientela encuestada en los rangos de edades 18-25 años y 36-45 años. Esto significa que el cliente objetivo de la estética es, al parecer, bastante heterogéneo (incluyendo tanto personas de corte juvenil como personas de mediana edad). En minoría la población encuestada es mayor de 46 años. Esto podría significar que hay un vacío importante en cuanto al aumento de atención hacia personas de más edad que requieren atención especializada por el tipo de servicios que se les ofrecen.

2. Frecuencia de Visita

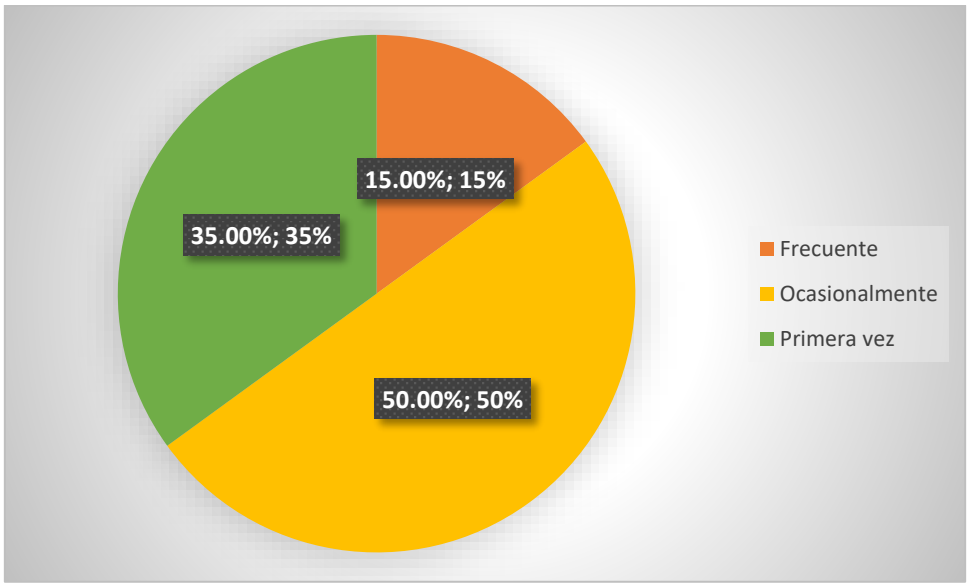


Figura 17 Frecuencia

La mitad los encuestados manifiestan ser usuarios esporádicos, mientras que un en otros aspectos aseguran haber usado el servicio por primera vez. Mejor aún, la muestra se reconoce como cliente frecuente. Estos resultados son útiles para entender que hay un alto porcentaje de clientes nuevos o esporádicos, lo que se puede traducir como tratar de contener

el gasto en publicidad. Aumentar la fidelidad puede lograrse a través de campañas de publicidad, recompensas para clientes preferidos o planes de membresía.

3. Tiempo

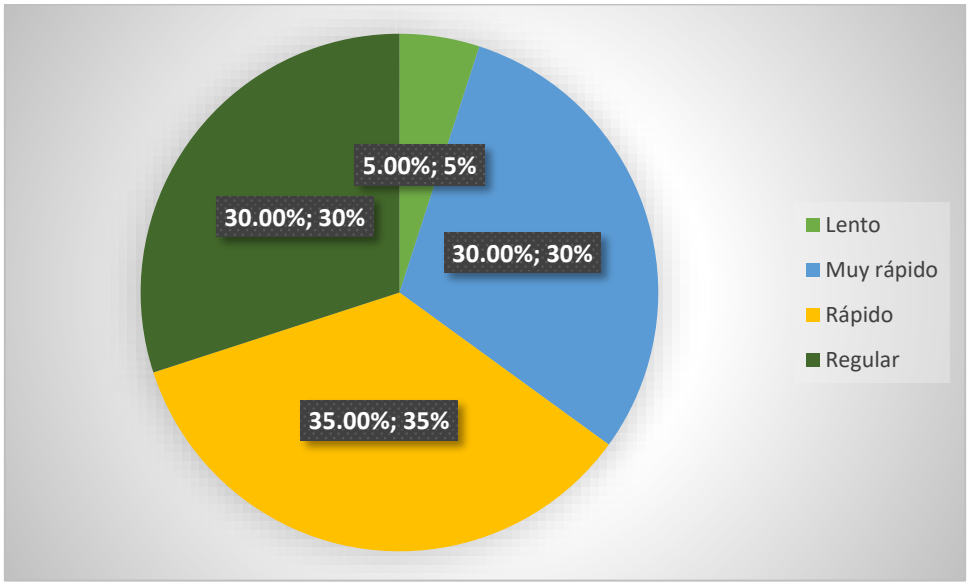


Figura 18 Tiempo

Un 65% de los clientes opina que el tiempo de espera es “rápido” o “muy rápido”, lo que demuestra que la atención es buena. Sin embargo, hay un 30% que lo califica como “regular” y un 5% como “lento”, lo que indica que el servicio es ágil, pero posiblemente en algunas ocasiones la atención y el tiempo de espera se ven comprometidos. Esto puede ser como consecuencia de una deficiente asignación de recursos humanos o a la ausencia de sistemas eficaces de historia clínica, reservación y agenda.

4. Eficiencia

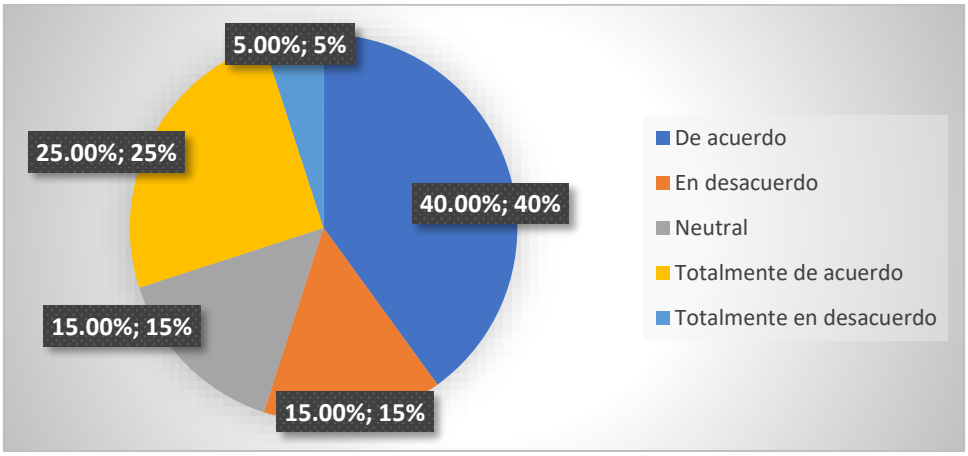


Figura 19 Eficiencia

De la información recolectada, se pudo observar que los encuestados (respondieron "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") afirma que el proceso de reservas es eficiente. En tanto, el resto manifiesta desacuerdo o se encuentran en un punto neutral. Si bien la mayor parte de los encuestados cuenta positivamente el sistema de reservas, las respuestas menos favorables sugieren que hay un camino por avanzar hacia mayores niveles de eficiencia en el proceso, sobre todo en la automatización o en la transparencia del proceso para minimizar confusiones en la asignación de citas.

5. Atención

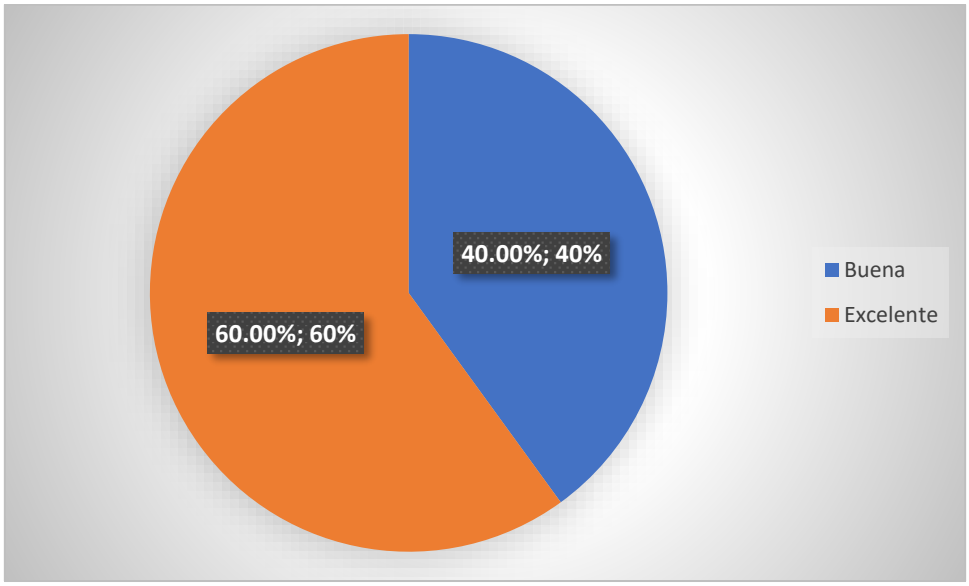


Figura 20 Atención

En base a los datos que fueron obtenidos mediante la aplicación de encuestas, explican que el nivel de atención y comunicación que el personal brinda es bueno y/o excelente, esto considera una fortaleza básica del negocio. Lo que permite deducir que el personal posee un grato comportamiento por lo que el cliente califica como un excelente trato. Estas cifras reflejan que el estándar atendido en el rubro es prudente. No perder esta vara es necesario para construir lealtad, especialmente en un área donde el contacto de persona a persona tiene gran relevancia en el momento de decidir volver al local.

6. Inconvenientes

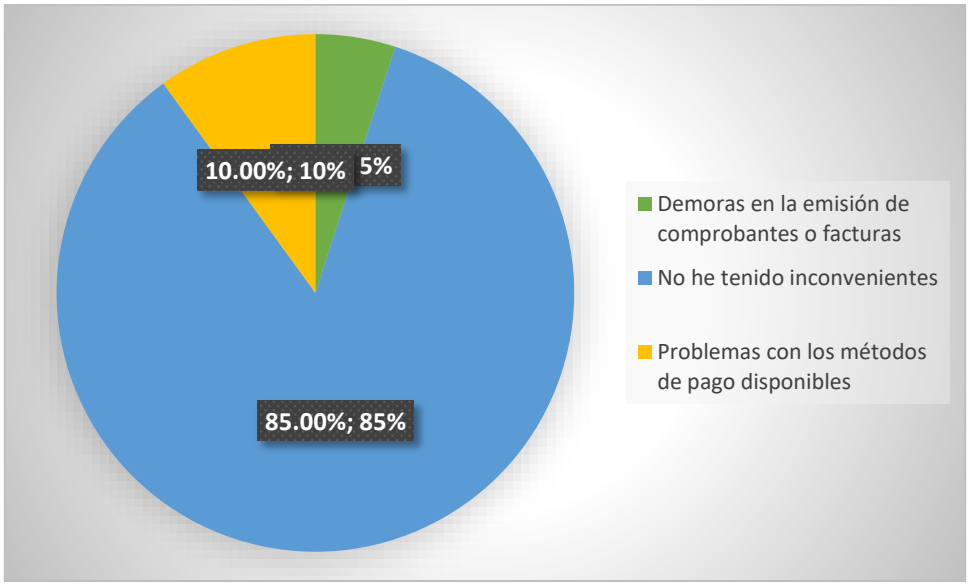


Figura 21 Inconvenientes

Una gran proporción de los clientes no reporta problemas con la gestión de pagos o reservas, lo que indica que el sistema es, al menos, funcional en la mayoría de los aspectos. Sin embargo, hay casos aislados que reportaron tener algún problema, específicamente con los métodos de pago ofrecidos y la emisión de recibos. Estos factores deben ser abordados para mejorar su experiencia y no dejar impresiones dañinas asociadas con la imagen de la empresa.

7. Sugerencias

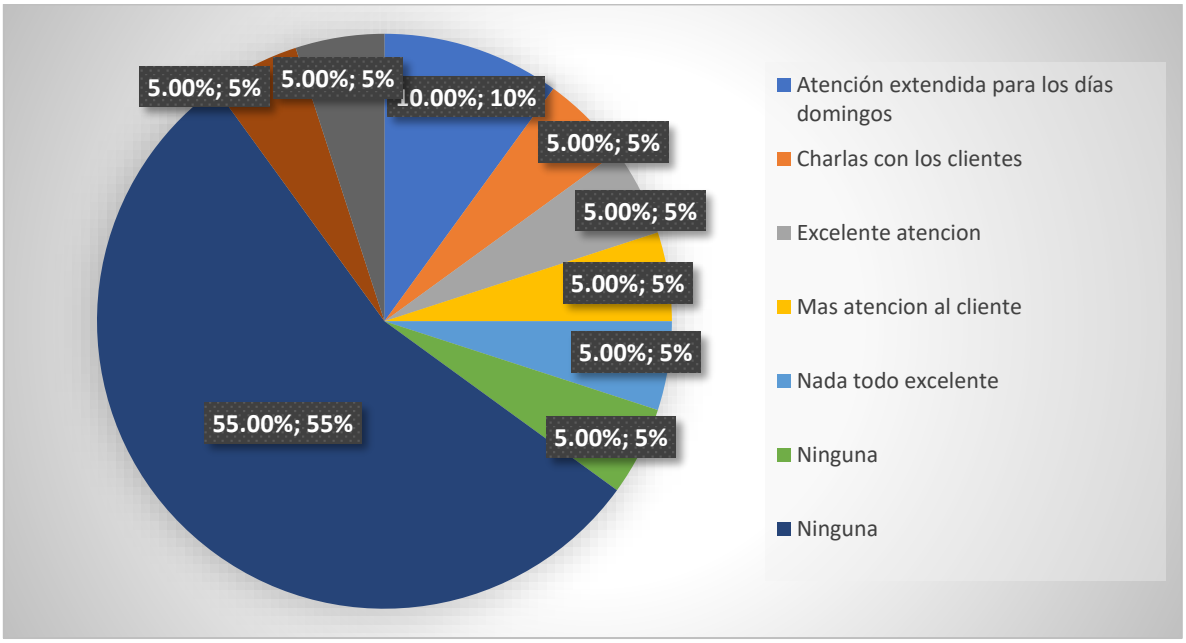


Figura 22 Sugerencias

Más de la mitad de los encuestados, no tienen sugerencias para mejorar el servicio, lo que indica un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, otros clientes proporcionaron sugerencias útiles como extender el horario de atención al cliente los domingos, mejorar el nivel de atención al cliente y aumentar la eficiencia general del personal. Estos comentarios deben ser vistos como formas de mejorar su enfoque en la satisfacción del cliente porque representan necesidades específicas que podrían proporcionar una ventaja competitiva si se abordan adecuadamente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El diagnóstico realizado sobre la gestión administrativa de la estética de belleza 'Kapricho Beauty & Nail Art' reveló con precisión el estado operativo de sus procesos internos, así como los factores internos y externos que impactan su desarrollo de manera positiva o negativa. Se realizó un análisis de intensidades, algunos de los cuales proporcionaron fortalezas como el compromiso del personal, la retención de clientes y la percepción positiva respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, también se encontraron oportunidades importantes, entre las cuales se incluyó la falta de procedimientos no obligatorios, la utilización inadecuada de recursos en términos de tecnología y una estructura organizativa poco profunda que impide la eficiencia de los procesos de decisión. Además, la debilidad de la política interna de la organización podría restringir un crecimiento más rápido y restructurar utilizando servicios complementarios adicionales para cambiar asociaciones estratégicas con proveedores con el objetivo de aumentar la competitividad de la empresa dentro de la región. Sin embargo, se notaron desafíos importantes como la caída estacional en la demanda y el aumento de la competencia dentro de la industria, lo que prolonga el enfoque estratégico necesario para mantener el negocio durante la fase intermedia de 'sostenibilidad'. Por lo tanto, es increíblemente claro que este tipo específico de análisis permitirá el diseño de sistemas de planificación estratégica integrada adaptados de manera única a la empresa.

Los trabajos realizados sobre la gestión operativa permitieron identificar varias áreas de mejora que optimizan el desempeño e incrementan la satisfacción del cliente. Por ejemplo, es posible mejorar el desempeño en la atención al cliente mediante el uso más eficiente de los recursos que se encuentran actualmente disponibles. Esto se debe a que existe

disfuncionalidad en el control de inventarios, programación de citas y uso del tiempo del personal, lo cual afecta verticalmente los costos y la calidad del servicio. En lo relacionado al servicio al cliente, se notó falta de protocolos que aseguren una atención estándar, eso es, satisfactoria, así como mecanismos de seguimiento a la atención brindada, los cuales son inexistentes. En el control financiero se encontraron sistemas de control y análisis de ingresos y egresos que no son aplicados, lo que restringe la posibilidad de contar con información adecuada para la toma de decisiones. Este conjunto de soluciones requeridas demuestra que los problemas deben ser abordados mediante la reingeniería de procesos considerando a la organización como un todo con eficiencia, control, mejora continua, profesionalidad y rentabilidad.

Derivado del diagnóstico y análisis realizado se diseñaron planes de gestión administrativa orientados a la operativa y estructura organizativa, los cuales constituyen una ventaja para la sostenibilidad del negocio. En estas propuestas se contempla la mejora en la distribución de los recursos, la capacitación del personal a través de un buen manejo de roles y responsabilidades, así como la creación de metodologías de trabajo que afiancen la cultura de calidad. Adicionalmente, se proponen el uso de sistemas tecnológicos para el manejo de citas, inventarios y finanzas, la evaluación y entrenamiento continuo del personal, y la creación de un organigrama funcional que estipule canales de comunicación formal al interior de la empresa. Finalmente, se incorporarán mecanismos de revisión sistemática para monitorizar el logro de los objetivos estratégicos, realizando cambios proactivos contextualmente relevantes, si es necesario. Con esto, el objetivo es proporcionar en la ciudad de Riobamba una administración receptiva a los cambios en el altamente competitivo sector de gestión estética.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar un sistema de gestión estratégica que facilite el monitoreo constante interno (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas). Para lograrlo, se aconseja llevar a cabo evaluaciones trimestrales utilizando una plantilla de análisis FODA reutilizable que esté diseñada para fomentar la toma de decisiones rápida y efectiva destinada a reforzar la posición en el mercado del centro. Asimismo, sería apropiado formar asociaciones estratégicas con marcas reconocidas de productos cosméticos, ya que esto podría potenciar aún más la expansión, diferenciación y reconocimiento de la empresa.

En esta ocasión, resulta necesario construir un sistema que como mínimo soporte la documentación, monitoreo y análisis de los procesos más relevantes tales como: el servicio al cliente, control de gastos y finanzas, así gestión bancaria. Basado en esto, la elaboración de un manual de procedimientos donde se identifique un órgano o a la unidad administrativa, para cada puesto con el fin de minimizar la duplicidad de esfuerzos resulta recomendable. De igual forma, es necesario realizar capacitación para el personal para que se asegure una correcta ejecución de estas líneas de acción. Asimismo, de manera apremiante, se sugiere el uso de software para clínicas estéticas que optimicen la administración interna de citas, facturación, atención a los pacientes y el relacionamiento después del servicio. Esto cambiaría para mejor la estrategia organizacional y también al final, al usuario.

Por último, se recomienda que para aplicar los cambios se adopte una estrategia de implementación por etapas, comenzando por aquellos que ordenen y optimicen mejor la eficiencia operativa. Es necesario controlar los avances en el cumplimiento de los hitos y objetivos dentro de los plazos, resultando en la necesidad de definir KPI para cada una de las acciones que se propone realizar. Adicionalmente, en virtud de mejorar la cultura organizacional, delimitar ordenadamente el alcance del liderazgo con el aumento de la

productividad por nivel de equipo y el fortalecimiento del trabajo en equipo, se sugiere mejorar la organización formal mediante un organigrama funcional con descripciones de labores detalladas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar. Nociones básicas para la investigación social* (1° Edición. ed.). Buenos Aires: Editorial Brujas 1° Edición. Impreso en Argentina ISBN: 978-987-591-271-7. Obtenido de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf

Andrade, J. (2020). *La Gestión en la Organización.* Obtenido de https://www.linkedin.com/pulse/la-gesti%C3%B3n-en-organizaci%C3%B3n-jes%C3%BAs-rodolfo/

Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Septima edución ed.). Episteme. Obtenido de https://es.slideshare.net/SheilaGalindez1/el-proyectodeinvestigacionfidiasarias7maedic2016pdf-compress

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición.* Pearson Educación. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Chiavenato, I. (2019). *Administración Teoría, Proceso Y Práctica* (Décima edición ed.). Obtenido de https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf

David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica.* Ciudad de México: Pearson. Obtenido de https://maliaoceano.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf

Fajardo, T. (2022). Análisis de modelos sobre la planificación estratégica para programas. *Revista Scientific, 7*(25), 118–136. doi:https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.25.6.118-136

Feliciano, N., & Beltrán, Y. (2021). *Propuesta planeación estratégica que permita la sostenibilidad de la empresa Sologuayas SAS.* Tesis de grado, Universidad Piloto de Colombia . Obtenido de https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11202/Monografia%20SoloGuayas%20SAS_Final.pdf?sequence=1

González, J. (2024). *Transformación Digital y su impacto en las Organizaciones*. Obtenido de https://grupoaspasia.com/es/2025/01/transformacion-digital-organizaciones/

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2019). *Fundamentos de metodología de la investigación* (6TA Edición ed.). Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de CV. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista Espacios , 41*(40). Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25818w/Rec/Huilcapi_S2.pdf

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración* (Decimocuarta edición ed.). Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de

https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Leyva, A., Vavazos, J., & Espejel, J. (2021). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y administración, 63*(3), 0186-1042. doi: https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085.

López, R. (2021). *La clave del éxito organizacional: una visión estratégica a largo plazo*. Obtenido de https://admidemedios.blogspot.com/2021/12/la-clave-del-exito-organizacional-una.html

Matallana, M. (2024). *Proceso de Planificación Estratégica.* Corporación Universitaria de Asturias. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/estrategia_competitiva/unidad1_pdf1.pdf

Melgar, L. (2021). *Propuesta de Planeamiento Estratégico para un Salón de Belleza en Lima.* Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://upc.aws.openrepository.com/bitstream/handle/10757/625836/MelgarB_L.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Montejano, S., López, G., Pérez, M., & Campos, R. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de Ciencias Sociales, XXVI*(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28065533010/html/

Mora, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2613

Negrete, O., & Ramírez, E. (2025). *Planificación estratégica y la toma de decisiones en el servicio automotriz "GR" - Riobamba.* Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14699

Norton, R., & David, K. (2024). *El cuadro de mando integral* (Tercera ed.). Obtenido de https://gomezespejel.com/https-gomezespejel-com-wp-content-uploads-2024-01-resumen-del-libro-el-cuadro-de-mando-integral-pdf/

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista cientifica mundo de la investigación y el conocimiento*. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

Pérez, J. (2019). *Modelo de gestión por procesos usando Business Process Management Systems (BPMS) para optimizar las operaciones de logística en la empresa "Grupo Econosalud" Chiclayo-Lambayeque.* Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12893/4623

Quiñones, J. (2021). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020.* tesis de grado, Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS_91bddff3e402f8121a6c4284413d8d38

Ramos, E. (2008). Métodos y técnicas de investigación. *Gestiopolis*, 1-37. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48130436/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion__GestioPolis-libre.pdf?1471477727=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodos_y_tecnicas_de_investigacion.pdf&Expires=1699598352&Signature=JD44ujq~5Lnpb-c0wd

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas, 21*(3), 141-146. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseno_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf

Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México D.F.: McGraw Hill México.

Tamayo, & Tamayo. (2012). *El proceso de Investigación Científica* (Cuarta edición ed.). Venezuela: Editorial Limusa. Obtenido de https://www.amazon.com/-/es/Mario-Tamayo-y/dp/6070501381

Thompson, A., & Strickland, A. (2012). *Administración* (Decimoctava edición ed.). Obtenido de https://estrategiaempresarial621.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/01/administracion_estrategica_18va_edicion.pdf

Vaca, G. (2020). *La Planeación Estratégica en la Gestión Administrativa de la Cámara de Comercio de la ciudad de Riobamba, periodo 2018.* Tesis , Universidad Nacional De Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6658/1/Tesis%20Gloria%20B.%20Vaca%20ING-COM.pdf

Vásquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo. *Revista Publicando,, 8*(31), 258-278. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362

Vera, T., Mendoza, H., Delgado, M., Chilá, I., Vega, A., & Heredia, G. (2024). La importancia de la planificación estratégica en organizaciones públicas y privadas.

Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruana, 28(1). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9734621.pdf

Villafuerte, J. (2021). *Historia Del Pensamiento Administrativo".* Tesis , Instituto de estudios superiores de Chiapas . Obtenido de https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/5e67a03821c79/tareas/064e0f90a34d387ef8cce5a5dc1520d8Pensamiento%20Administrativo.pdf

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable Independiente (VI): Planificación estratégica La planificación estratégica es el desarrollo y establecimiento de metas y estrategias para alcanzarlas a largo plazo, considerando factores internos y externos que pueden afectar el éxito de la organización. Es fundamental para orientar decisiones clave y asegurar la alineación de recursos y esfuerzos hacia resultados deseados.	Evaluación de la gestión administrativa	¿Cuáles son las fortalezas de la gestión administrativa actual de "Kapricho Beauty & Nail Art"? ¿Cuáles son las debilidades identificadas en la gestión administrativa actual? ¿Qué oportunidades externas pueden aprovecharse para mejorar la gestión administrativa? ¿Qué amenazas externas podrían afectar la gestión administrativa de la estética?	Entrevista semi-estructurada Análisis documental

Variable Dependiente (VD): Procesos administrativos Los procesos administrativos son las actividades y métodos utilizados para gestionar eficientemente recursos y actividades dentro de una organización. Incluyen funciones como la planificación, organización, dirección y control, todas orientadas a alcanzar metas y objetivos específicos de manera efectiva.	Mejora de recursos Atención al cliente Control financiero Optimización operativa Organización del negocio	¿Cómo se gestionan actualmente los recursos en términos de personal y materiales? ¿Qué áreas específicas necesitan mejorar en términos de recursos para optimizar el servicio al cliente? ¿Cómo se mide actualmente la satisfacción del cliente en "Kapricho Beauty & Nail Art"? ¿Qué indicadores financieros se utilizan para evaluar el estado financiero del negocio? ¿Considera que las estrategias específicas pueden mejorar la eficiencia operativa? ¿Cómo se puede reestructurar la organización interna para facilitar la implementación de nuevas estrategias administrativas?	Entrevista semi-estructurada Análisis documental

ANEXO B.: CUESTIONARIO PARA EMPLEADOS

Este cuestionario evaluará la percepción del personal sobre la planificación estratégica y la optimización de procesos administrativos en la empresa.

Sección 1: Datos generales

- Cargo en la empresa: ( ) Administrativo ( ) Operativo
- Años de experiencia en el sector: ( ) Menos de 1 año ( ) 1-3 años ( ) Más de 3 años

Sección 2: Evaluación de la planificación estratégica

1. La empresa cuenta con una planificación clara para la gestión administrativa.
    - ( ) Totalmente en desacuerdo
    - ( ) En desacuerdo
    - ( ) Neutral
    - ( ) De acuerdo
    - ( ) Totalmente de acuerdo
2. Se establecen objetivos estratégicos para mejorar la eficiencia de los procesos.
    - ( ) Totalmente en desacuerdo
    - ( ) En desacuerdo
    - ( ) Neutral
    - ( ) De acuerdo
    - ( ) Totalmente de acuerdo
3. Existe una comunicación efectiva entre el personal administrativo y operativo respecto a los procesos estratégicos.
    - ( ) Totalmente en desacuerdo
    - ( ) En desacuerdo

- ( ) Neutral
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Sección 3: Optimización de procesos administrativos

4. Los procesos administrativos están bien estructurados y definidos.
   - ( ) Totalmente en desacuerdo
   - ( ) En desacuerdo
   - ( ) Neutral
   - ( ) De acuerdo
   - ( ) Totalmente de acuerdo
5. La gestión del tiempo en los procesos administrativos es eficiente.
   - ( ) Totalmente en desacuerdo
   - ( ) En desacuerdo
   - ( ) Neutral
   - ( ) De acuerdo
   - ( ) Totalmente de acuerdo
6. Existen oportunidades de mejora en la planificación administrativa. *(Pregunta abierta para comentario adicional)*

ANEXO B: CUESTIONARIO PARA CLIENTES

El objetivo de este cuestionario es conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, la organización administrativa y su impacto en la experiencia del usuario.

Sección 1: Datos generales

- Edad: ( ) 18-25 ( ) 26-35 ( ) 36-45 ( ) 46 o más
- Frecuencia de visita a la estética: ( ) Primera vez ( ) Ocasionalmente ( ) Frecuente

Sección 2: Calidad del servicio y eficiencia administrativa

1. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?
    - ( ) Muy rápido
    - ( ) Rápido
    - ( ) Regular
    - ( ) Lento
    - ( ) Muy lento
2. ¿El proceso de reserva de citas es eficiente?
    - ( ) Totalmente en desacuerdo
    - ( ) En desacuerdo
    - ( ) Neutral
    - ( ) De acuerdo
    - ( ) Totalmente de acuerdo
3. ¿Cómo evalúa la atención y comunicación del personal?
    - ( ) Muy mala
    - ( ) Mala
    - ( ) Regular

- ( ) Buena
- ( ) Excelente

4. ¿Ha tenido inconvenientes con la administración de pagos o reservas?
    - ( ) Retrasos en la confirmación de reservas
    - ( ) Errores en la facturación o cobros indebidos
    - ( ) Problemas con los métodos de pago disponibles
    - ( ) Falta de claridad en las políticas de pago y reembolsos
    - ( ) Demoras en la emisión de comprobantes o facturas
    - ( ) No he tenido inconvenientes
    - ( ) Otros (especifique)
5. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la organización del servicio?

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE

Busca obtener información cualitativa sobre las estrategias de planificación y su impacto en la eficiencia de los procesos.

Estructura de la guía de entrevistas

Sección 1: Datos del entrevistado

- Cargo en la empresa:
- Años de experiencia en gestión administrativa:

Sección 2: Planificación estratégica y procesos administrativos

1. ¿Cuáles son las estrategias actuales de planificación administrativa en la empresa?
2. ¿Qué desafíos han enfrentado en la gestión de procesos administrativos?
3. ¿Cómo miden el éxito de las estrategias implementadas?
4. ¿Cuáles son los puntos débiles de la planificación con referencia al análisis FODA?
5. ¿Qué mejoras considera necesarias para optimizar la planificación estratégica en la empresa?

ANEXO D: PLAN ESTRATEGICO ESTETICA KAPRICHO BEAUTY & NAIL ART

Kapricho Beauty & Nail Art es un emprendimiento estético ubicado en Riobamba, que se enfoca en brindar servicios de belleza a la medida del cliente con gran calidad. Su misión es proporcionar bienestar y estética a cada uno de sus clientes a través de un servicio oportuna, profesional, cálido y que inspire confianza, buscando así la lealtad del cliente. Su visión es ser de fuerte reconocimiento en el ámbito local sobre estética y cuidado personal a la innovación y calidez humana, así como en la calidad del servicio. De tal manera, dentro de su mercado se propone como objetivo estratégico mejorar la eficiencia operativa junto con la gestión interna, profesionalizar la atención al cliente y aumentar la presencia digital en el mercado regional. Con base en estos principios, se formula el presente plan estratégico que plantea acciones enfocadas en el desarrollo sustentable del negocio a través de mejorar la estructura administrativa, optimizar procesos internos y rediseñar los niveles de prestación de servicios.

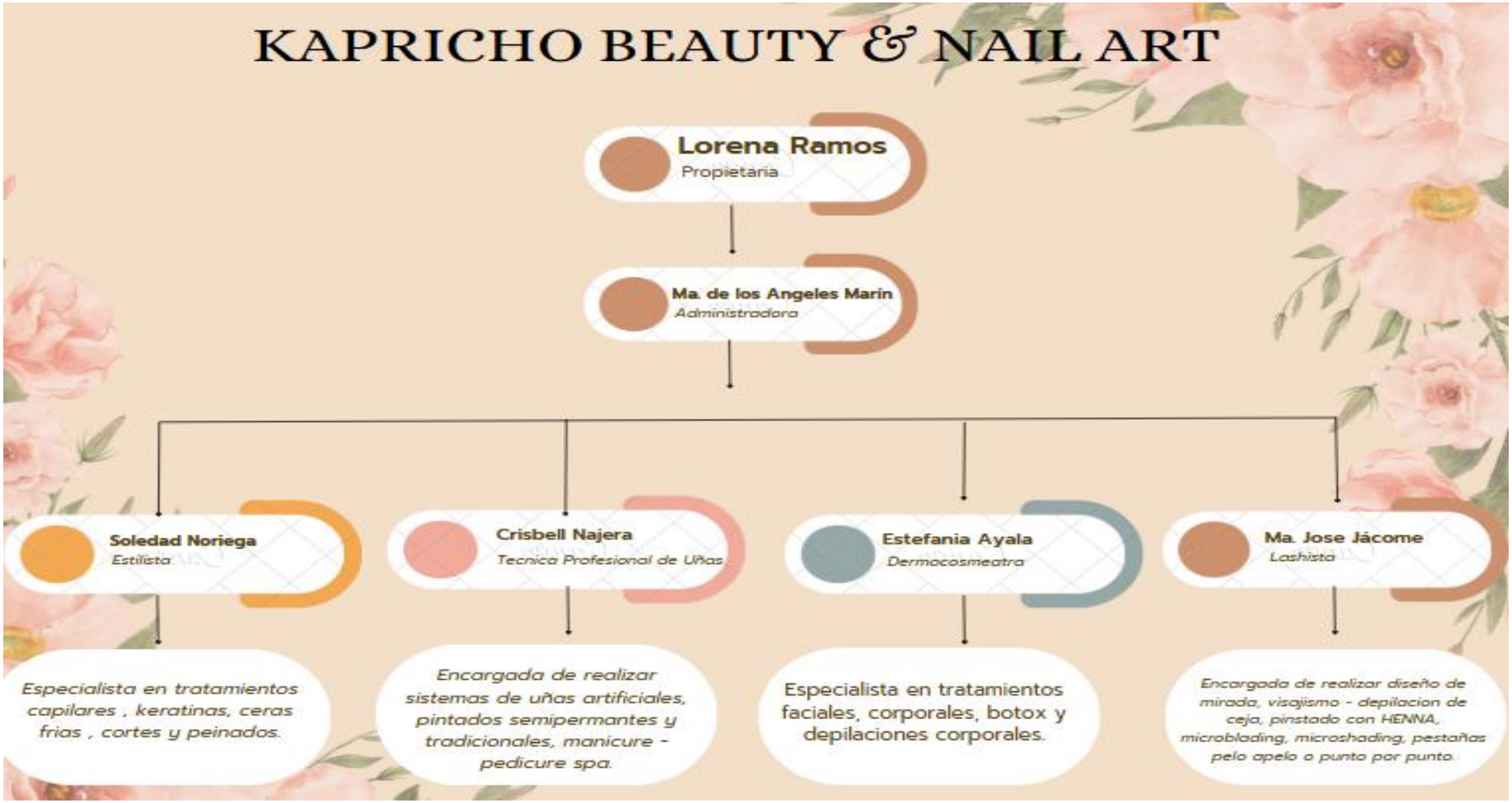
Plazo	Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Acciones Específicas	Responsable(s)	Fecha de Ejecución
Corto Plazo	Gestión Administrativa	Optimizar la administración general mediante la sistematización básica de procesos.	- Implementar formatos internos para registro de citas, ingresos y egresos. - Reasignar funciones con base en fortalezas del personal.	Propietaria / Asistente administrativa	Mayo - Julio 2025

	Atención al Cliente	Mejorar la experiencia del cliente desde el primer contacto.	- Capacitación básica en atención personalizada. - Implementar encuestas de satisfacción postservicio.	Propietaria / Todo el equipo	Mayo - Julio 2025
	Talento Humano	Reorganizar al equipo de trabajo con enfoque funcional.	- Identificar fortalezas individuales del equipo. - Redefinir funciones y responsabilidades.	Propietaria / Consultor externo	Junio - Agosto 2025
Mediano Plazo	Control Financiero	Establecer controles financieros internos claros y sostenibles.	- Crear una hoja de control de caja diaria y mensual. - Integrar herramientas digitales para el registro financiero básico.	Propietaria / Auxiliar contable	Agosto - Diciembre 2025
	Marketing Digital	Posicionar la marca en redes sociales con contenido planificado.	- Diseñar un calendario de contenido mensual. - Capacitar a un miembro del equipo en manejo de redes sociales.	Propietaria / Especialista externo	Octubre - Diciembre 2025

			- Definir un estilo visual para la marca.		
Largo Plazo	Gestión Administrativa	Estandarizar procesos mediante manuales y protocolos.	- Redactar manual de procedimientos. - Aplicar auditorías internas anuales.	Propietaria / Consultor	Enero - Junio 2026
	Talento Humano	Fortalecer el desempeño mediante formación continua.	- Plan de capacitaciones semestrales en estética, servicio y productividad. - Evaluaciones de desempeño por resultados.	Propietaria / RR.HH. externo	Julio - Diciembre 2026
	Atención al Cliente	Fidelizar clientes con estrategias a largo plazo.	- Crear programas de membresía o referidos. - Personalizar servicios con base en historial de cliente.	Propietaria / Administrador	Julio - Diciembre 2026
	Control Financiero	Automatizar el sistema financiero para una toma de decisiones más rápida.	- Implementar software de gestión integral (finanzas, stock, citas).	Propietaria / Técnico TI	Septiembre - Diciembre 2026

		- Capacitar al personal en el uso del sistema.		
Marketing Digital	Ampliar presencia digital y aumentar el reconocimiento de marca en la ciudad y alrededores.	- Lanzar campañas de marketing local segmentadas. - Colaborar con influencers o embajadores de marca. - Establecer presencia en plataformas de servicios (Google, etc.).	Propietaria / Community Manager	Octubre - Diciembre 2026

Organigrama



Matriz FODA – Estética Kapricho Beauty & Nail Art

Fortalezas	Oportunidades
- Compromiso y vocación del personal. - Buen posicionamiento entre clientes frecuentes. - Percepción positiva de calidad en los servicios.	- Posibilidad de alianzas con proveedores de cosméticos. - Expansión de servicios complementarios. - Crecimiento del mercado estético en la ciudad.
Debilidades	**Amenazas**
- Falta de procedimientos estandarizados. - Escasa digitalización administrativa. - Débil estructura organizativa formal.	- Alta competencia en el sector de estética. - Inestabilidad de la demanda por estacionalidad. - Cambios rápidos en tendencias estéticas que requieren constante actualización.

Las herramientas que se recopilaron en este Plan Estratégico para Kapricho Beauty & Nail Art son esenciales para el crecimiento ordenado, sostenible y competitivo del negocio dentro de los servicios estéticos en la ciudad de Riobamba. Siguiendo un análisis interno y externo se encontraron fortalezas como la alta capacidad del personal y las buenas opiniones del cliente, así como debilidades con atención inmediata como el aspecto estructural y operativo de la organización. Como resultado, una propuesta de planificación integrativa construyó objetivos estratégicos

en atención al cliente, recursos humanos, administración, finanzas y marketing digital. Cada uno cuenta con acciones delimitadas y metas a corto, mediano y largo plazo junto con responsables, cronogramas y sistemas de medición.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **RAMOS MELENA LORENA STEFANIA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **10%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,27 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia