



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE PERMITA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS QUIMICOS DIMOR EN LA CIUDAD DE AMBATO.”

Disertación de grado previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención en Administración de la Productividad

Línea de Investigación:

Organización y Administración de Empresas

Autor:

CARLOS ANDRÉS MORALES ÁLVAREZ

Director:

DR. ÁNGEL ROGELIO ORTIZ DEL PINO

Ambato – Ecuador

Abril 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE PERMITA
EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA PRODUCTORA Y
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS QUIMICOS DIMOR EN LA CIUDAD DE
AMBATO

Línea de Investigación:

Organización y Administración de Empresas

Autor:

CARLOS ANDRÉS MORALES ÁLVAREZ

Ángel Rogelio Ortiz del Pino, Dr.
CALIFICADOR

f. _____

Jorge Vladimir Nuñez Grijalva, Ing.MBA.
CALIFICADOR

f. _____

Edwin José Armijos Velasco, Ing.
CALIFICADOR

f. _____

Andrea del Carmen González Bucheli, Ing.MBA.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____

Ambato – Ecuador

Abril 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, CARLOS ANDRÉS MORALES ÁLVAREZ portador de la cédula de ciudadanía No. 180369885-9 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención en Administración de la Productividad son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Carlos Andrés Morales Álvarez

C.I.: 180369885-9

AGRADECIMIENTO

La elaboración de este trabajo de investigación en primera instancia quiero agradecerle a Dios por poner en mí la fuerza, el valor, la sabiduría y el conocimiento necesarios para poder cumplir un pedacito más en mi vida

Agradezco también al pilar fundamental que son mis padres de quienes he tenido el apoyo y el amor incondicional a lo largo de mi vida y sobretodo en mi formación académica y profesional, además el apoyo con los consejos y cariño de mi hermana que es parte importante y necesaria para mi crecimiento personal y espiritual.

Un enorme cariño y agradecimiento a esta prestigiosa institución por permitirme acogerme en sus aulas y llenarme con sus conocimientos por medio de cada docente que la conforma, que con sus valores y conocimientos supieron guiar sus enseñanzas para crecer profesionalmente y un abrazo al Dr. Ángel Ortiz por toda la ayuda brindada, durante la elaboración de este trabajo de investigación.

Finalmente a todos y cada una de las personas que con cada una con sus valiosas aportaciones y consejos hicieron posible la elaboración de este trabajo de investigación y por la gran calidad humana sin ningún tipo de restricciones que me han demostrado con su amistad.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para confrontar cada situación de la vida de la mejor manera, y a mi madre siendo el ser y la persona que ha velado por mí en cada etapa de mi vida y ha tenido siempre la palabra correcta para saber guiar y corregir mi camino, el pilar de mi vida que me da la fortaleza y el bienestar de crecer como persona. También dedico este logro y este sueño cumplido a mi familia entera que son lo más importante que la vida me lo pudo haber dado.

Carlos Andrés Morales Álvarez

RESUMEN

La empresa “DIMOR” establecida en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, tiene como principal actividad económica la producción y comercialización al por mayor y menor de productos químicos para el tratamiento de agua tanto para el mantenimiento de piscinas como también para la potabilización de agua. El presente trabajo se realiza en base a la investigación de campo para conocer la realidad en el funcionamiento de la empresa Dimor, ya que la empresa podrá proyectarse y crecer en el corto, mediano y largo plazo. Se aplicó una encuesta al cliente interno permitiendo conocer las deficiencias y debilidades, de tal manera que se pueda de intensificar las actividades e integrarlos en un todo y para esto el modelo planteado tiene como primer paso fundamental el direccionamiento estratégico donde este proporciona identidad empresarial y ayudar a trabajar en equipo para el cumplimiento de sus objetivos. Se ha desarrollado la estructura organizacional basándose en el personal y sus funciones, para distribuir las y plasmarlas en un manual de funciones; así como estructurar estrategias de crecimiento empresarial. Se llegó a la conclusión de que Dimor debe aplicar inmediatamente el modelo propuesto y tener un control constante para el crecimiento empresarial.

Palabras claves: modelo de gestión administrativa, gestión administrativa, crecimiento empresarial, estructura organizacional, desarrollo del talento humano.

ABSTRACT

The company DIMOR is located in the city of Ambato, province of Tungurahua, whose main economic activity is to produce and trade for wholesaler and retail chemicals products for water treatment of pool maintenance as well as water purification. This study is based on field research, to get to know the reality on the operations of the company Dimor, as it might looking forward to grow in the short, medium and long term. A survey was applied to the internal customer, allowing to identify deficiencies and weaknesses and hence, to be able to enhance the activities and integrate them into a whole. Therefore the proposed model has to step forward to a strategic management, providing corporate identity and encouraging teamworking to comply with the objectives. The organizational structure was developed based on employees and their functions, in order to distribute and put them into a job description manual; and also to establish strategies for the organization growth. It is concluded that Dimor must apply the proposed model and monitor steadily in order to meet the company growth.

Keywords: administrative management model, administrative management, business growth, organizational structure, development of human talent.

TABLA DE CONTENIDOS

Preliminares

Declaración de Autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Tabla de Contenidos	viii
Tabla de Gráficos.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis crítico.....	8
1.2.3. Prognosis	9
1.2.4. Formulación del problema.....	10
1.2.5. Interrogantes (Subproblemas).....	10
1.3. Justificación.....	13
1.4. Objetivos.....	14
1.4.1. Objetivo general	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes investigativos	16
2.2. Fundamentaciones	18

2.2.1.	Fundamentación legal.....	18
2.3.	Categorías fundamentales.....	19
2.4.	Términos básicos	22
2.4.1.	Gestión Administrativa.....	22
2.4.2.	Modelo de gestión administrativa.....	22
2.4.3.	Tipo de modelos de gestión administrativa	23
2.4.4.	Control de gestión.....	36
2.4.5.	Planeación estratégica.....	37
2.4.6.	Sistema de control de gestión	38
2.4.7.	Control interno empresarial	39
2.4.8.	Proceso administrativo	41
2.4.9.	Organización empresarial	43
2.4.10.	Dirección empresarial.....	44
2.4.11.	Control empresarial	45
2.4.12.	Crecimiento empresarial.....	45
2.4.13.	Competitividad	46
2.4.14.	Mejora continua.....	47
2.4.15.	Fuerza laboral	48
2.4.16.	Innovación empresarial.....	49
2.4.17.	Emprendimiento	50
2.4.18.	Formación capital humano	50
2.5.	Señalamiento de variables	51
2.5.1.	Variable independiente	51
2.5.2.	Variable dependiente	51
	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	52
3.1.	Enfoque de la Investigación	52
3.2.	Modalidad básica de la investigación.....	52
3.2.1.	Investigación de campo	52
3.2.2.	Investigación documental – bibliográfica.....	53

3.3.	Nivel o tipo de investigación	53
3.3.1.	Investigación exploratoria	53
3.3.2.	Investigación descriptiva	54
3.4.	Métodos de investigación	54
3.5.	Técnicas de investigación	54
3.5.1.	Encuesta.....	54
3.6.	Población y muestra	55
3.7.	Operacionalización de variables.....	56
3.7.1.	Modelo de Gestión Administrativa.....	57
3.7.2.	Crecimiento Empresarial	59
3.8.	Plan de recolección de información.....	61
3.9.	Plan de procesamiento de la información.....	62
3.9.1.	Procesamiento.....	62
3.9.2.	Análisis e interpretación de resultados	63
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS		64
4.1.	Análisis de los resultados	64
CAPÍTULO V: LA PROPUESTA.....		78
5.1.	Título	78
5.2.	Datos empresa Dimor	78
5.3.	Antecedentes de la propuesta	79
5.4.	Justificación.....	80
5.5.	Objetivo	81
5.5.1.	Objetivo General	81
5.5.2.	Objetivos Específicos	81
5.6.	Etapas de Planeación.....	81
5.7.	Modelo operativo.....	83
5.8.	Direccionamiento estratégico	84
5.8.1.	Misión.....	84
5.8.2.	Visión	84

5.8.3.	Valores.....	84
5.8.4.	Políticas Empresariales.....	85
5.8.5.	Política de calidad.....	85
5.9.	FODA	86
5.9.1.	Matriz MEFI.....	87
5.9.2.	Matriz MEFÉ.....	88
5.9.3.	ESTRATEGIAS FODA	89
5.10.	Políticas enfocadas a la negociación de la organización	90
5.10.1.	Motivación del personal	91
5.10.2.	Programas y Capacitaciones.....	91
5.10.3.	Mapa de Procedimientos para la Planeación.	93
5.11.	Etapas de Organización.....	94
5.12.	Estructura organizacional	95
5.12.1.	Organigrama Estructural.....	95
5.12.2.	Organigrama Funcional	96
5.13.	Manual de funciones empresa Dimor	97
5.14.	Etapas de Dirección.....	109
5.15.	Plan de Motivación y Comunicación.....	110
5.16.	Estrategias para crecimiento empresarial - Talento Humano de “DIMOR”	111
5.17.	Reclutamiento y Selección de Personal Dimor	113
5.16	Etapas de Evaluación	116
5.17	Evaluación del Desempeño	117
5.17.1	Guía de Evaluación al Gerente	117
5.17.2	Guía de Evaluación al Secretaria.....	118
5.17.3	Guía de Evaluación al Asistente Contable.....	119
5.17.4	Guía de Evaluación al Operadores	120
5.17.5	Guía de Evaluación al Asistente Administrativo.....	121
5.17.6	Guía de Evaluación al Jefe Comercial.....	122
5.18	Modelo de Gestión Administrativo Empresa Dimor	123

5.18.1	Análisis	123
5.19	Análisis Utilidad.....	126
5.20	Proyecciones de Crecimiento Empresarial	128
5.21	Cronograma de actividades	129
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		130
6.1.	Conclusiones	130
6.2.	Recomendaciones	131
GLOSARIO		133
BIBLIOGRAFÍA		134
ANEXOS		144

TABLA DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico 4.1 Planificación de Actividades	65
Gráfico 4.2 Coordinación de Actividades y Personal	66
Gráfico 4.3 Control de Actividades	68
Gráfico 4.4 Capacidad del Personal	69
Gráfico 4.5 Innovación actividades	70
Gráfico 4.6 Trabajo en equipo	71
Gráfico 4.7 Crecimiento empresarial	73
Gráfico 4.8 Estructura Interna.....	74
Gráfico 4.9 Manual de Funciones	75
Gráfico 4.10 Volumen de Ventas.....	77

Tablas

Tabla 3.1 Personal de la empresa Dimor	55
Tabla 3.2 Operacionalización de variables	56
Tabla 4.1 Planificación de Actividades.....	65
Tabla 4.2 Coordinación de Actividades y Personal	66
Tabla 4.3 Control de Actividades	67
Tabla 4.4 Capacidad del Personal	68
Tabla 4.5 Innovación actividades.....	69
Tabla 4.6 Trabajo en equipo	71
Tabla 4.7 Crecimiento empresarial	72
Tabla 4.8 Estructura Interna.....	74

Tabla 4.9 Manual de Funciones	75
Tabla 4.10 Volumen de Ventas.....	76
Tabla 5.1 Matriz FODA.....	86
Tabla 5.2 MEFI.....	87
Tabla 5.3 MEFE.....	88
Tabla 5.5 Programas y Capacitaciones	92
Tabla 5.6 Manual de funciones cargo Gerente	97
Tabla 5.7 Manual de funciones cargo Secretario.....	99
Tabla 5.8 Manual de funciones cargo Asistente de contabilidad.....	101
Tabla 5.9 Manual de funciones cargo Operadores.....	103
Tabla 5.10 Manual de funciones cargo Asistente Administrativo	105
Tabla 5.11 Manual de funciones cargo Jefe Comercial.....	107
Tabla 5.12 Plan de Motivación y Comunicación.....	110
Tabla 5.13 Evaluación del Desempeño a Gerente	117
Tabla 5.14 Evaluación del Desempeño a Secretaria	118
Tabla 5.15 Evaluación del Desempeño a Asistente Contable.....	119
Tabla 5.16 Evaluación del Desempeño a Operadores.....	120
Tabla 5.17 Evaluación del Desempeño a Asistente Administrativo	121
Tabla 5.18 Evaluación del Desempeño a Jefe Comercial	122
Tabla 5.19 Modelo de Gestión Administrativo de la Empresa Dimor.....	123
Tabla 5.20 Análisis Financiero	127
Tabla 5.21 Proyección de Crecimiento Empresarial.....	128

Ilustraciones

Ilustración 1.1 Modelo Clásico	7
Ilustración 2.3 Categorización Variable Independiente	20
Ilustración 2.4 Categorización Variable Dependiente	21

Ilustración 2.1 Modelo Sistema Abierto	24
Ilustración 2.2 Modelo Katz Y Kahn	26
Ilustración 2.3 Modelo Six Sigma.....	28
Ilustración 2.5 Modelo Administrativo Científico	31
Ilustración 2.7 Administración por Resultados	34
Ilustración 2.8 Modelo Stephen Robbins	35
Ilustración 5.1 Modelo Operativo	83
Ilustración 5.2 Mapa de Procedimientos para la Planeación.....	93
Ilustración 5.3 Organigrama Estructural.....	95
Ilustración 5.4 Organigrama Funcional	96
Ilustración 5.5 Flujo grama	115
Ilustración 5.6 Cronograma de Actividades.....	129

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está basado en la investigación de un “Diseño de un modelo de gestión administrativa que permita el crecimiento empresarial de la empresa Dimor en la ciudad de Ambato.”, el cual es un tema de suma importancia que beneficia tanto al cliente interno y externo, y se investiga con el fin de promover el mejoramiento continuo para una gestión eficaz. Por lo cual se plantea en varios capítulos.

En el capítulo I, en el cual se realiza un análisis macro, meso y micro del problema, estableciendo el por qué se realiza la investigación, como también los beneficiarios y la factibilidad; así como también se determina los objetivos y la delimitación del objeto de investigación.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico que sirve de soporte para conocer con claridad los aspectos que se relacionan con el tema de investigación, la fundamentación legal y antecedentes investigaciones que forman parte de previos conocimientos y profundidad.

Capítulo III, se establece la metodología de la investigación, los tipos de investigación y métodos que se utilizaron para poder recolectar información al cliente interno que se determinó en la población y muestra.

Capítulo IV, a partir del anterior capítulo a haber recolectado la información, se procede al análisis e interpretación de datos, por medio de uso de Excel; ya que de esta manera se conoce la realidad de la empresa.

Por último en el capítulo VI, se desarrolla la propuesta que es la solución óptima que se evidencia en el modelo de gestión administrativa permitirá el crecimiento empresarial de la empresa Dimor; estructurado por el direccionamiento estratégico, estructura organizacional, manual de funciones y el cronograma de actividades.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“Diseño de un modelo de gestión administrativa que permita el crecimiento empresarial de la empresa Dimor en la ciudad de Ambato.”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro

En el mundo las empresas son muy competitivas que día a día van realizando cambios para poder destacarse y ponen mucha atención al talento humano. Los modelos de gestión han sido adaptados y desarrollados según su tiempo y necesidades.

Según Balladares (2010) el modelo administrativo que se está usando en el siglo XXI por algunas organizaciones:

Ya sean grandes, medianas o pequeñas, siguen siendo los modelos administrativos que fueron postulados a principios del siglo XX por personajes como Taylor (Administración Científica), Fayol (Teoría Clásica de la Organización), Katz y Khan (Teoría de los Sistemas – Teoría de las Organizaciones), siendo este último un modelo, la evolución de los anteriores, pero el que nos abriría las puertas al nuevo modelo administrativo del siglo XXI, un modelo basado totalmente en los sistemas de información.

Por su parte Testa (2013) manifiesta lo que pasa en algunos países con la aplicación de los modelos de gestión:

Concluye que a pesar de que América Latina está evolucionando hacia este nuevo concepto de hacer negocios aún tiene desafíos que enfrentar, porque muchos empresarios están poniendo en práctica este modelo de gestión pero hay otros que no saben cómo incorporarlo.

Toda empresa apunta y desea éxito de su empresa, por lo que recurren siempre a establecer una estructura interna apropiada, que vaya en proporción a lo que esta necesita y va a ofertar. Muchas de ellas implementan modelos de gestión que no saben cómo adecuarlas y que por ende no tienen el resultado deseado; recalando que esto depende de la dirección y autoridades que son los que inician o lideran a su personal.

1.2.1.2. Meso

CCG (2013) que es la prestigiosa institución Cámara de Comercio de Guayaquilla cual indica:

Ecuador avanzó 15 puestos, pasando de la ubicación 101 de 142 economías analizadas en 2011 al puesto 86 de 144 economías analizadas en 2012. Si bien este

hecho es positivo, no es menos cierto que la región en los últimos años ha avanzado significativamente en reformas para facilitar hacer negocios, con lo cual aún estamos rezagados en relación a nuestros vecinos.

El país a comparación de otros años ha ido mejorando tanto en aspectos de realizar negociaciones como promover la eficiencia en las actividades y el control de todos los recursos que posee en su empresa, ya que va conociendo la relevancia que tienen esto en las utilidades y el crecimiento de la misma.

Además Eltelégrafo (2012) recalca:

Cerca de 35 empresas públicas contarán con un mismo modelo de gestión a nivel nacional y que será supervisado por la Secretaría Técnica de Gestión, adscrita a la Secretaría de la Administración Pública.” Destacando que cada empresa trata de aplicar gestiones adecuadas para el manejo de las mismas, y que la adopción de modelo de gestión ha hecho que todas estén hayan incrementado la economía de un país.

Así como en las empresas del mundo se preocupan por el manejo y adopción de un modelo de gestión que se adecue a sus actividades y conocen la importancia de este en el desarrollo del talento humano ya que el desempeño laboral es eficiente y en sí incrementa la economía. Los modelos de gestión van cambiando según el paso de los años ya que las actividades comerciales y los negocios se acogen a las necesidades del cliente y por ende cada actividad tiene que ir conectada con lo que quieren ofertar o presentar como empresa.

1.2.1.3. Micro

La empresa “DIMOR” establecida en la ciudad de Ambato provincia del Tungurahua, tiene como principal actividad económica la comercialización y producción al por menor y mayor de productos químicos para el tratamiento de agua tanto para el mantenimiento de piscinas como también para la potabilización de agua para el consumo humano, teniendo también dentro su actividad económica la comercialización con accesorios de limpieza y bombas de piscinas.

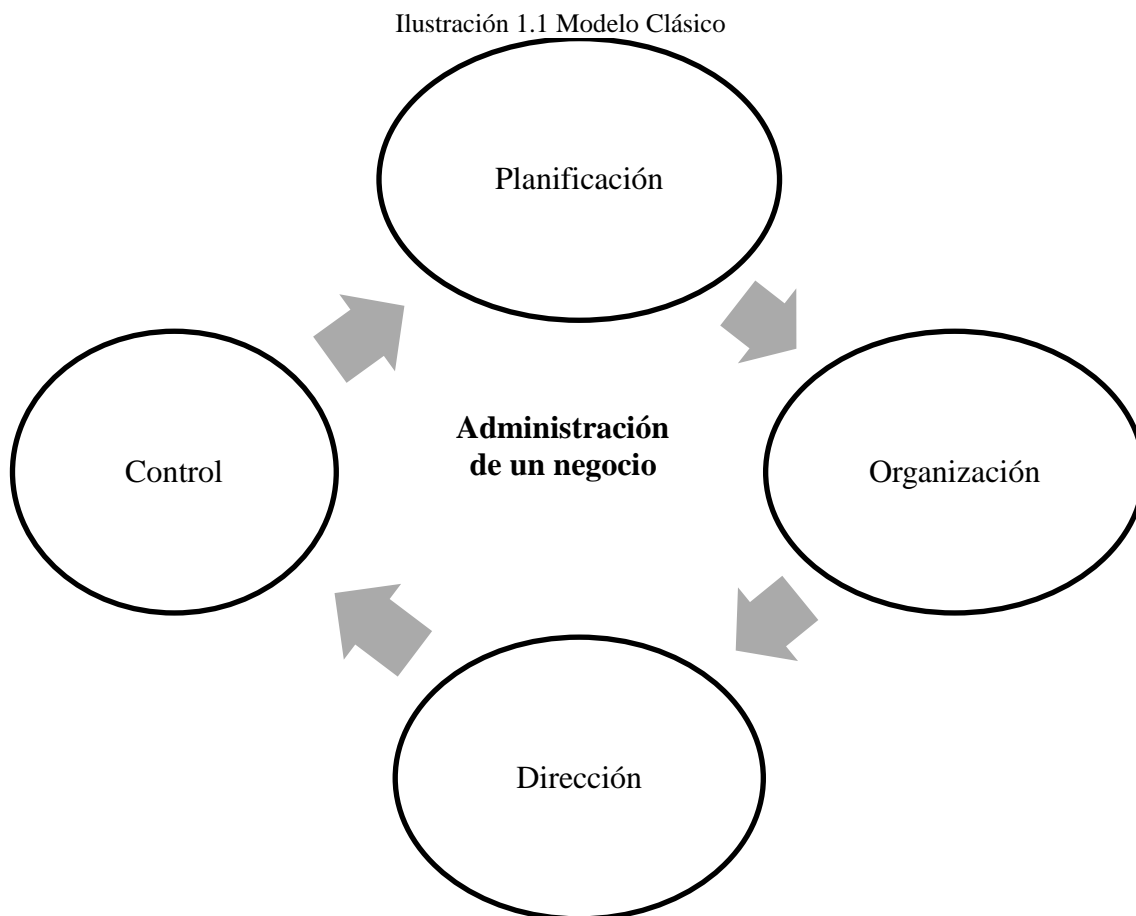
En cuanto a servicios que ofrece al cliente son;

- Instalación;
- Servicio técnico; y,
- De mantenimiento.

La empresa comienza con clientes adquiridos a nivel nacional, debido a la fidelidad que surgió de los productos y servicios eficientes que pudieron recibir. Con cuatro empleados la empresa empezó sus actividades que se enmarcan en la producción y comercialización de productos químicos para el tratamiento de agua, servicio de asistencia técnica y servicio al cliente, por lo que de acuerdo a lo que ofrece la empresa, se dispone de un servicio integral. Su actividad es la producción y comercialización de productos químicos en la línea de tratamiento de agua en la Provincia del Tungurahua, la cual construye sus procesos de producción, comercialización con un galpón de abastecimiento ubicado en Totoras.

El problema de la investigación radica en la falta de un modelo de gestión administrativa ya que la empresa no tiene un direccionamiento real, por lo tanto el

modelo de gestión se basa en el propuesto por Fayol, ya que se fundamenta en el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).



Fuente: **Fayol (1949)**

Según este modelo se considera la planificación como primer paso en el cual se programan y establecen las actividades y objetivos que se quieren alcanzar dentro de una empresa; a su vez como secuencia es la organización en la que se asignan los recursos necesarios para el cumplimiento de estas, dando paso a la designación del talento humano que será responsable de ejecutarlas, y como dirección consta la motivación y trabajo en conjunto para cumplir con los objetivos y metas y finalmente se controla el proceso y progreso de la planificación para tener eficiencia y eficacia en los resultados.

Fayol (1949) señaló:

La teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana (universalidad). Se le considera el padre del proceso administrativo, y creador e impulsador de la división de las áreas funcionales para las empresas.

- Planeación: diseñar un plan de acción para el mañana.
- Organización: brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
- Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

La Empresa DIMOR busca involucrarse activamente en el adecuado manejo de la gestión administrativa ya que es importante fomentar las bases claras y las estrategias que le va a permitir lograr sus objetivos y el crecimiento empresarial, para esto tomar en cuenta los valores y los enfoques que serán los aspectos claves para que los procesos se desarrollen con éxito.

1.2.2. Análisis crítico

La poca organización que se ha ido presentado en Dimor por muchos años, debido a la carencia de un modelo de gestión administrativo basado en la planeación, organización, dirección y control, ha ido perjudicando la coordinación de las actividades dando paso a que el personal desconozca su rol en la empresa y a su vez

que no haya un control del talento humano, por lo que se necesita la delegación de autoridades y funciones para obtener un desarrollo continuo y un liderazgo eficaz, en donde la teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana. Ya que no se ha planificado actividades en la empresa y tampoco se han establecido objetivos a cumplirse, a su vez la poca motivación que se promueva al personal para que desarrollen mejor sus funciones como también la evaluación continua que se debería tener para verificar el rendimiento y productividad.

Considerando un factor como el desconocimiento de un modelo de gestión administrativa, viene de la mano con la poca capacitación y la carencia de un personal idóneo que aplique conocimientos que ayuden al desarrollo y crecimiento de Dimor; de esta manera la microempresa se ha ido afectando por la poca actualización de conocimientos esenciales para sí misma.

Además que la inadecuada administración es parte de la alta dirección, que ha provocado que no se aplique un proceso administrativo adecuado en el que se controlen y evalúen todos los movimientos realizados dentro de la microempresa; siempre es relevante que los directivos promuevan pautas y coordinen actividades.

1.2.3. Prognosis

Si la problemática continua el crecimiento de la empresa no será el adecuado ya que al no poseer un modelo de gestión administrativa será menos probable lograr los objetivos, y a su vez incidir en la motivación laboral ya que no se cumple con la

planificación, como también que no se organice y designen los recursos necesarios para realizar las actividades en la empresa provocando el incumplimiento de estas.

Además que el desempeño laboral disminuiría notablemente ya que el personal al no tener un liderazgo efectivo dentro de Dimor, no se sentiría con la guía y ganas de trabajo dentro de ella, ya que no existe la dirección adecuada. Cabe recalcar que toda empresa debe aplicar estrategias que ayuden al crecimiento empresarial, a más de no poseer una estructura organizacional que ayude a establecer las funciones.

Siendo esto provocado por el desconocimiento de funciones que debieron estar plasmados en la organización y planteados por los directivos; además de la falta de control del proceso administrativo induciendo al desperdicio de recursos, incumplimiento de actividades y la poca eficiencia en el logro de los objetivos como el éxito empresarial.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo el modelo de gestión administrativa incide en el crecimiento empresarial de la empresa Dimor en la ciudad de Ambato?

1.2.5. Interrogantes (Subproblemas)

- ¿Cuáles son las condiciones actuales del modelo de gestión administrativa que inciden en el crecimiento empresarial?

Un modelo de gestión administrativa está basado en un conjunto de actividades de: Planeación, dirección, coordinación y control, orientadas a la aplicación del proceso administrativo para que se puedan cumplir con los objetivos empresariales. Este modelo influye tanto en sus resultados dentro de la empresa como fuera de ella. Por otra parte el proceso administrativo debe estar definido claramente para que existan funciones correctamente establecidas y designadas al personal, así como el control y previa planificación para obtener excelentes resultados.

Al no poseer en Dimor un modelo de gestión administrativo, ha existido descoordinación y desinformación dentro de esta, además de conflictos e incumplimientos de servicios que se debían ofertar; el cliente interno no reconoce claramente qué función cumple dentro de la empresa ni que beneficios produce con su trabajo.

Actualmente las condiciones son desfavorables ya que nunca se ha aplicado un modelo de gestión administrativa dentro de la empresa, simplemente es un trabajo que no ha sido plasmado por parte del gerente y sin una guía o direccionamiento claro.

- ¿Cuáles son los factores del crecimiento empresarial que impactan en el medio empresarial de Dimor.?

Uno de los factores importantes que han afectado a Dimor la poca comunicación ha ido afectando poco a poco en las funciones y coordinación de algunas tareas, además del cumplimiento a tiempo de trabajos que no fueron avisados con anterioridad. A

pesar de que existe un trabajo en grupo no se ha promovido que exista esa interacción deseada siendo influenciada por el ambiente laboral y el liderazgo, que son importantes para el crecimiento empresarial.

- ¿Qué beneficios se obtendrá al utilizar un modelo de gestión administrativa que sea orientado al crecimiento empresarial de la empresa Dimor.?

El modelo de gestión administrativa que se pretende implementar en Dimor se basa en promover la planificación, organización, coordinación y dirección de tareas y funciones para el cumplimiento eficiente de cada una de estas; además de mejorar la productividad del uso de cada uno de los recursos existentes, ya que ayuda a reducir tiempo y costos.

Beneficios para los clientes internos son: mayor seguridad laboral, comodidad en ejecución de tareas, menos confusiones en sus funciones, apoyo entre ellos, mejor ambiente laboral y trabajo en equipo. Fundamental se promueve estos por ellos ya que se trata de mantener un equilibrio tanto en el ambiente interno y externo de la empresa.

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

1.2.6.1. Alcance espacial

La presente investigación se realizará en la empresa Dimor ubicado en la ciudad de Ambato, en la parroquia Totoras, vía a Baños s/n frente a la Cooperativa de Ahorro Huachi Totoras, en las calles Real Audiencia y Galileo Galilei.

1.2.6.2. Alcance temporal

Problema: estudia el desarrollo que ha tenido la empresa en los últimos años.

Ejecución de la investigación: Agosto del 2013 a Enero del 2014.

1.2.6.3. Contenido

Campo: Administración de Empresas

Área: Talento Humano, Administrativo

Aspecto: Desarrollo Organizacional

1.3. Justificación

Para el investigador resulta importante e interesante investigar este problema, ya que podrá aplicar relativamente todos los conocimientos adquiridos en la Escuela de Administración de Empresas.

Para toda empresa resulta de interés investigar problemas como el planteado, ya que permitirá descubrir cómo incide el modelo de gestión administrativa en el crecimiento de la empresa Dimor.

Se considera que el tema planteado en el presente trabajo de investigación representa una novedad entre las empresas, ya que toda empresa necesita mantenerse en constantes cambios, procurando buscar el bienestar del personal y que mejor que hacerlo mejorando el crecimiento de la empresa.

El trabajo de investigación pretende ofrecer una alternativa de solución al problema planteado, ya que el modelo de gestión administrativa es de suma importancia para lograr el crecimiento empresarial; por medio de la organización y ajuste de cada una de las funciones y actividades administrativas de la empresa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión administrativa que permita el crecimiento empresarial de la empresa Dimor.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar las condiciones actuales del modelo de gestión administrativa que inciden en el crecimiento empresarial, para plantear estrategias que promuevan una mejoría en las funciones y actividades laborales.
- Diagnosticar los factores del crecimiento laboral que impactan en el medio empresarial de Dimor.
- Proponer un modelo de gestión administrativa orientado al crecimiento empresarial de la empresa Dimor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Carrasco (2010) Presenta el tema: Diseño de un modelo de gestión para microempresas comercializadoras. Caso: empresa comercializadora de productos de aseo y limpieza. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión integral que será aplicado a una microempresa comercializadora de productos de aseo y limpieza en la ciudad de Quito. (p.9)

Análisis

La presente investigación se realizó con el propósito de brindar oportunidades a los microempresarios de aplicar actividades de gestión eficientes, ya que en un inicio realizan sus actividades solo con el conocimiento empírico, y direccionar a estas a un desarrollo y mejoramiento continuo; ya que se desarrollan en un entorno muy competitivo en la que se deben aplicar acciones correctivas que brinden procesos administrativos que ayuden a la toma de decisiones.

Pinto (2010) propone el tema: Diseño e implementación de un Modelo de mejoramiento continuo por medio de mapeo de procesos e indicadores de gestión de la empresa de Producto Industriales. Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Objetivos: Mejorar los diversos servicios que ofrece la empresa de Productos Industriales, tales como comercialización, ventas y despacho, incrementando su eficacia para satisfacer las necesidades de todos sus clientes, además de dar un paso grande para la implementación de un Sistema de Control de Gestión. (p.15)

Análisis

En este trabajo se presenta la investigación de cómo implementar un modelo de mejoramiento ligado directamente con la gestión de la empresa, ya que la empresa no tiene procesos claramente específicos lo cual ha ido afectando a la satisfacción del cliente, por lo que se requiere un mayor control en la gestión y de esta manera intensificar la eficiencia en las actividades diarias laborales, mejor manejo de recursos, productividad y optimización en los procesos de producción de los productos industriales.

Chávez (2012) establece el tema de una “ Propuesta de un nuevo modelo de gestión técnico administrativo del talento humano y su incidencia en la optimización de recursos en la Fuerza Naval.” Universidad Politécnica Salesiana. Unidad de Postgrado Maestría en Administración de Empresas

Objetivos

- Proponer un modelo de gestión técnico administrativo del talento humano para mejorar la administración de la Dirección de Recursos Humanos en la Fuerza Naval, en el cual se identifiquen todos los procesos, productos y servicios que contribuyan al desarrollo y crecimiento institucional.
- Diagnosticar el sistema de gestión vigente de la Dirección General de Recursos Humanos de la Fuerza Naval.
- Determinar las competencias legales y procesos funcionales que correspondan a la correcta administración del talento humano en la fuerza naval. (p.12)

Análisis

El crecimiento institucional es uno de los principales objetivos que persigue este trabajo, ya que se quiere implementar herramientas que permitan especificar el sistema de gestión vigente de la Dirección General de Recursos Humanos de la Fuerza Naval. Y de esta manera mejorar tanto la estructura organizacional como la eficiencia de cada una de las funciones establecidas dentro de esta. Uno de los aspectos que toman muy en cuenta es la parte legal ya que es una institución pública por lo cual se requiere de la aplicación de un modelo que no incurra afectaciones a este. Se busca la adecuada administración para ofrecer mejores servicios y se optimicen el uso de los recursos que posee esta.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1. Fundamentación legal

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

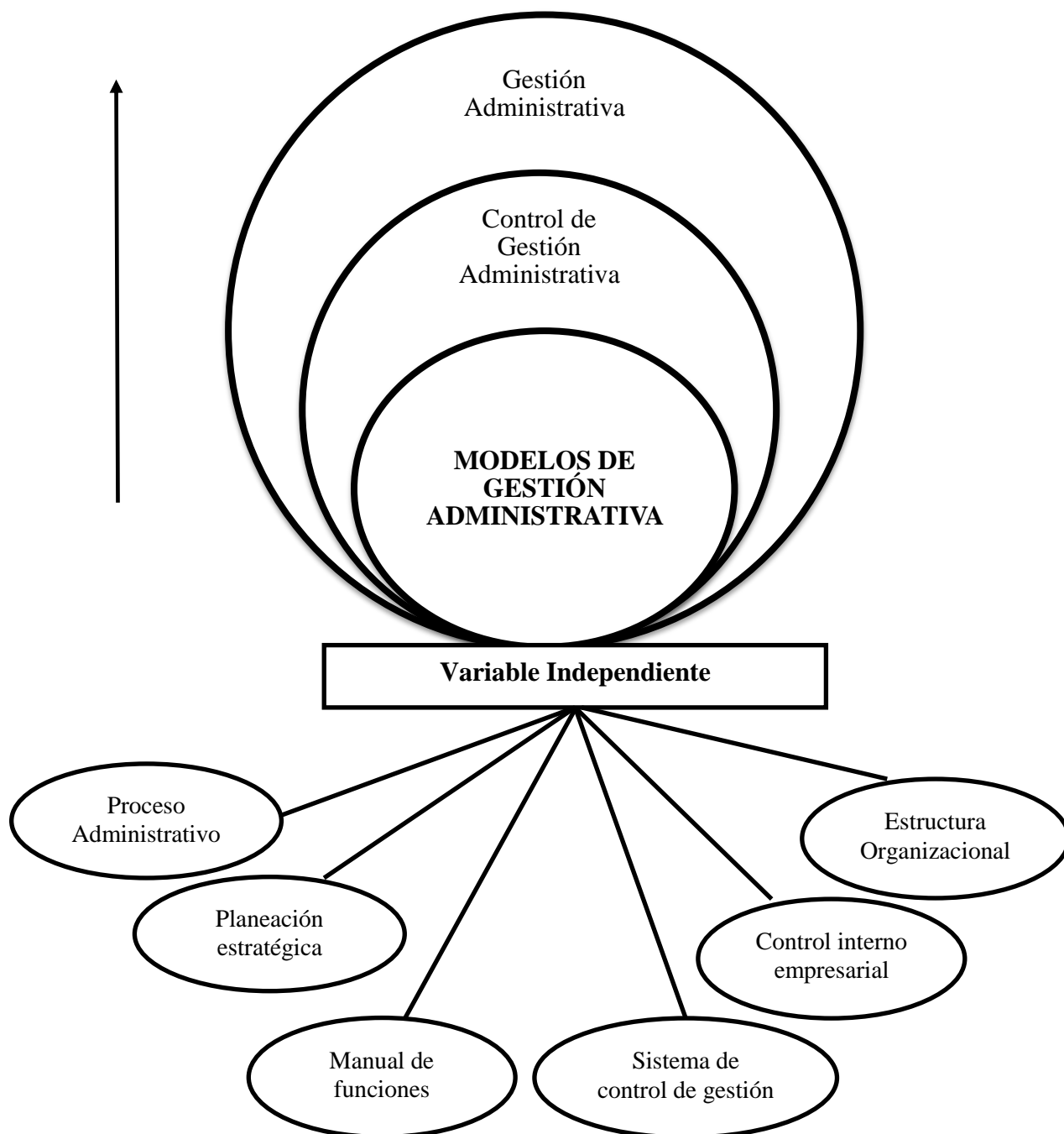
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

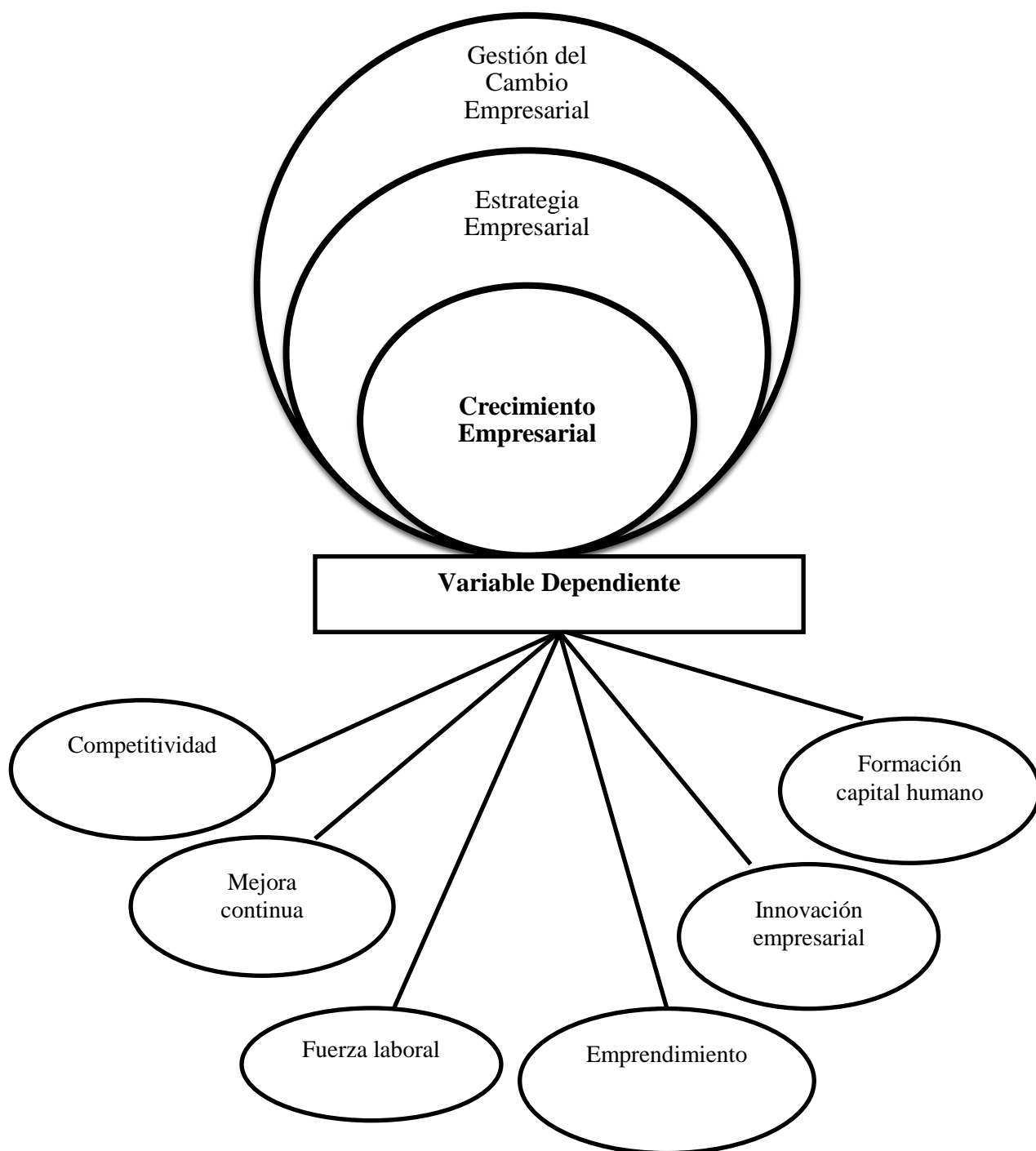
2.3. Categorías fundamentales

Ilustración 2.3 Categorización Variable Independiente



Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Ilustración 2.4 Categorización Variable Dependiente



Elaborado por: MORALES, Carlos(2014)

2.4. Términos básicos

2.4.1. Gestión Administrativa

Según Carvajal(2011) la gestión administrativa es un “conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir coordinar y controlar.”, manifiesta también Alvarez P. (2009)que “es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.” Por otro lado Muñiz(2007) establece que “la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.(p.45)

Por lo tanto para el autor la gestión administrativa comprende un conjunto de fases para desarrollar diferentes actividades dentro de la organización permitiendo así tener un control adecuado de las mismas.

2.4.2. Modelo de gestión administrativa

Ortiz P. (2013) señala:

Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear,

organizar, dirigir, coordinar y controlar. Que permite la reducción en el tiempo empleado en el trámite y consultas, así como mayor calidad en el servicio. (p.123).

Por otro lado, Tobar (2011) indica que “es una forma sistemática y racional para la toma de decisiones de la propia organización, en la cual deben ser planteadas y resueltas. Incluye definiciones desde el hacer, ser y estar.” Además Philippatos (2009) agrega

La gestión administrativa permanentemente sigue procesos de cambios dirigidos a conseguir los avances propios a su especialidad, estos cambios propician transformaciones internas y externas y que comprende, entre otros aspectos, la especificación de los objetivos de la empresa, una serie de técnicas para medir el rango, la aceptación y el desarrollo de proyectos específicos; lo cual redundará en la posición que ocupa la empresa, el aumento de la demanda de sus productos y por consiguiente el incremento de sus condiciones económicas.

Para el mencionado autor el modelo de gestión aplicará procesos y actividades organizadas que promueven el desarrollo de personal y empresa; tomando en cuenta el análisis exhaustivo de los problemas para determinar adecuadas soluciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la misma.

2.4.3. Tipo de modelos de gestión administrativa

Modelo de sistemas en administración o abierto.

Los orígenes de este enfoque se remonta a las concepciones aristotélicas de "causa y efecto", y que todo entero forma parte de otro mayor (Teoría de sistemas). La teoría moderna de sistemas se desarrolló por los aportes de Bertalanffy(1968), quién indicó

que no existe elemento físico o químico independiente; todos los elementos están integrados en unidades relativamente interdependientes.

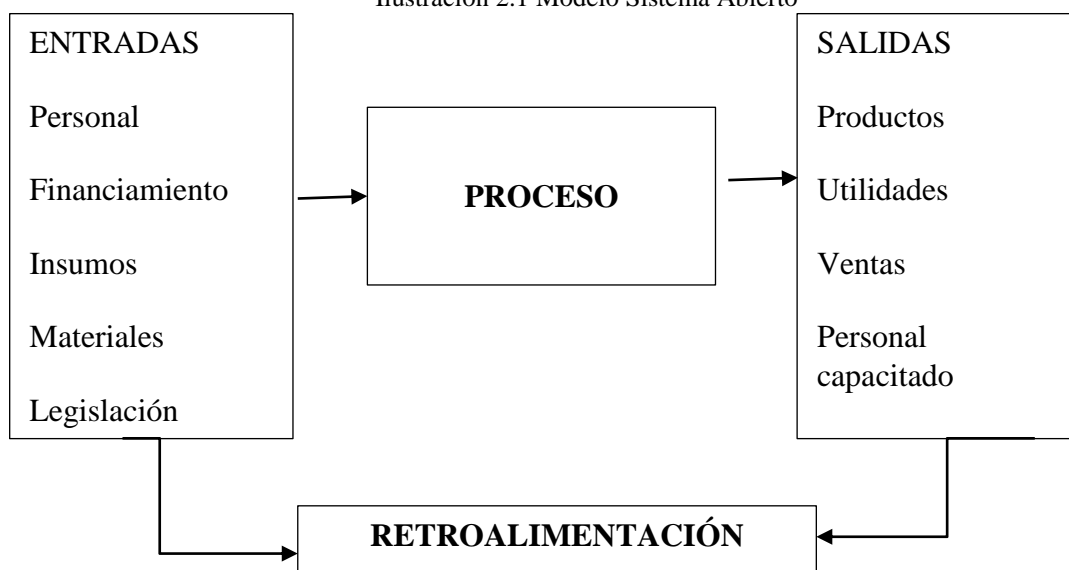
Los sistemas se pueden clasificar de acuerdo con:

- El grado de interacción con otros sistemas: abiertos, semi-abiertos o semi-cerrados y cerrados.
- Su composición material y objetiva: abstractos y concretos.
- Su capacidad de respuesta: activos, pasivos y reactivos.
- Su movilidad interna: estáticos, dinámicos, homeostáticos y probabilísticos.

En cualquier sistema se puede encontrar cuatro elementos básicos para su funcionamiento:

1. Entradas o insumos: abastecen al sistema de lo necesario para cumplir su misión.
2. Procesamiento: es la transformación de los insumos.
3. Salidas o producto: es el resultado del proceso.
4. Retroalimentación: es la respuesta de los sistemas que han recibido como insumo el producto de un sistema previo o la respuesta del medio ambiente.

Ilustración 2.1 Modelo Sistema Abierto



Fuente: Bertanffy (1968)

Este modelo de sistema abierto consta de una interacción continua de las entradas, que serán las que dan el inicio y pauta para poder procesarlas para cambiar su estado, dando paso a la obtención de resultados llamados también salidas que tiene una empresa; que por ultimo serán comparadas y controladas por medios de modelos o herramientas empresariales para poder mejorarlas.

Este es modelo sistemático y organizado el cual debe pasar por cada una de estas actividades, las cuales pueden cambiar constantemente al ser influenciadas por el ambiente en el que se desarrolla.

Modelo de Katz Y Kahn

Además Kahn(1966) desarrollaron un modelo de Administración más amplio y complejo mediante la aplicación de la teoría de sistemas y la teoría de los organismos sociales. Luego compararon las posibilidades de aplicación de las principales corrientes sociológicas y psicológicas en el análisis organizacional, proponiendo que la teoría de los organismos sociales se libere de las restricciones y limitaciones de los enfoques previos y utilice la teoría general de sistemas. Según el modelo propuesto por ellos, el organismo social presenta las siguientes características típicas de un sistema abierto:

- a) El organismo social como sistema abierto
 - 1. Importación (entradas)
 - 2. Transformación (procesamiento)
 - 3. Exportación (salida)
 - 4. Los sistemas como ciclos de eventos que se repiten

5. Entropía negativa: Los sistemas abiertos necesitan moverse para detener el proceso entrópico para reabastecerse de energía manteniendo indefinidamente su estructura organizacional.
6. Información como insumo
7. Estado de equilibrio y homeostasis dinámica: En este sentido, los sistemas abiertos se caracterizan por un estado de equilibrio: existe un flujo continuo de energía del ambiente exterior y una continua exportación de productos del sistema; sin embargo, el cociente de intercambio de energía y las relaciones entre las partes siguen siendo los mismos.
8. Diferenciación: El organismo social tiende a la multiplicación y elaboración de funciones, lo que le trae también multiplicación de roles y diferenciación interna.

Ilustración 2.2 Modelo Katz Y Kahn



Fuente: Kahn (1966)

Este modelo consiste en un sistema abierto, con gran amplitud con el fin de llegar a el mejor desempeño laboral, por lo que se incursiona y se trabaja directamente con el talento humano y que los resultados no se pueden demostrar de forma física sino abstracta ya que se trata de la satisfacción laboral, procurando el reconocimiento de su eficiencia en las funciones, en el cumplimiento y realización a cabalidad y la satisfacción de las necesidades sociales.

Modelo Six Sigma (Modelo 6- Σ)

Popularizado por Motorola (1980), como filosofía, método de administración y herramienta para mejorar el desempeño, aumentar la rentabilidad e incrementar la satisfacción del cliente; muchas organizaciones alrededor del mundo están dirigiendo su atención a Six Sigma.

Six Sigma nació como riguroso método orientado a la información, para resolver problemas y mejorar los procesos, que se concentra en lo que es más importante para los clientes, dando como resultado un mejor desempeño y mayor rentabilidad. En la década de 1980 para responder a la creciente cantidad de quejas de su fuerza de ventas a causa de los reclamos de garantía por productos defectuosos y la presión cada vez mayor que les imponía la competencia.

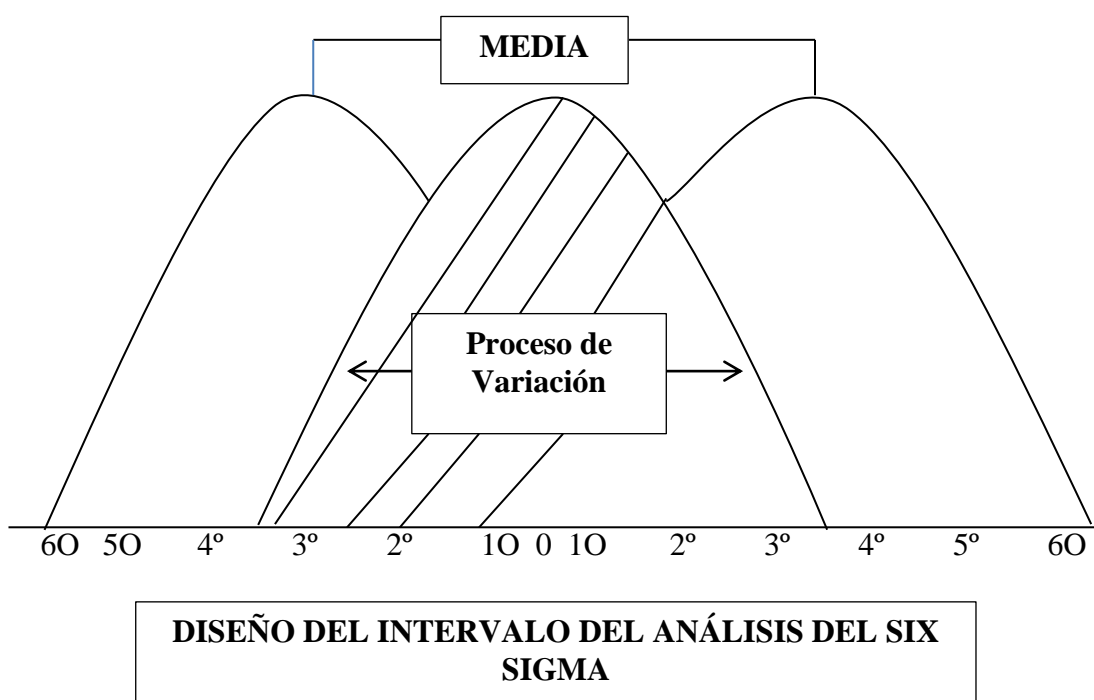
El objetivo principal de Six Sigma es lograr un desempeño perfecto, cero defectos, donde lo que se entiende por defecto es cualquier cosa que ocasione la insatisfacción del cliente.

La metodología consiste en 5 fases: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar, y su abreviatura más común es DMAMC.

1. Definir: Identificar, evaluar y seleccionar proyectos, preparar la misión, seleccionar y lanzar el equipo.

2. Medir: Consiste en la caracterización del proceso o procesos afectados, estudiando su funcionamiento/capacidad actual para satisfacer los requerimientos clave de los clientes de dicho proceso.
3. Analizar: Se realiza el plan de recogida de datos y a continuación se procede al análisis de los mismos con el ánimo de establecer y determinar las pocas causas vitales del fallo del proceso.
4. Mejorar: Es esta la fase en la que se determinan e implantan las soluciones para que el proceso alcance los resultados esperados.
5. Controlar: Consiste en diseñar y documentar los mecanismos necesarios para asegurar que lo conseguido.

Ilustración 2.3 Modelo Six Sigma



Fuente: **Motorola (1980)**

El six sigma consta en la mejora de los procesos, tratando de eliminar los defectos que se tengan en la empresa llegado este como máximo al 3,4 por eventos; este modelo es un claro ejemplo del gráfico de la desviación típica, para convertirse en

un medidor de los efectos y defectos, estableciendo un límite por medio de intervalos determinado por los requerimientos del cliente. Este modelo proporciona beneficios rentables, de calidad y de productividad siendo claramente orientada y enfocada al cliente.

Modelo Clásico de Administración

Fayol (1949) señaló que la teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana (universalidad). Se le considera el padre del proceso administrativo, y creador e impulsador de la división de las áreas funcionales para las empresas.

Fayol analizó que el fenómeno administrativo particular desarrollado por un O.S. podía ser generalizado clasificando sus diversas actividades como cinco reglas o deberes de la administración:

- Planeación: diseñar un plan de acción para el mañana.
- Organización: brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
- Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
- Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
- Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Este conjunto de actividades indispensables para una correcta administración, podían ser encontradas prácticamente en cualquier Organismo Social y fueron denominadas por Fayol como PROCESO ADMINISTRATIVO. Él sostuvo que, a pesar que, si bien las actividades podían clasificarse dentro de ese modelo, las mismas se llevaban a cabo al mismo tiempo (principio de Unidad Temporal)

Ilustración 2.4 **Modelo Clásico**

Fuente: **Fayol (1949)**

Este modelo implementa e integra actividades fundamentales siendo como primero paso la planificación la que se diseña y establece las actividades que previamente se programan, la organización es la que proporcionan todos los recursos necesarios, en la dirección se asigna al personal así integrando cada uno de los conocimientos y funciones y finalmente se controla para cumplimiento de los objetivos propuestos.

De esta manera se trata de establecer y unificar un modelo en el que se tenga previamente establecidos actividades que tienen una secuencia ya que cada una depende de la otra teniendo un orden y un fin que se encaminan a un mismo resultado.

Modelo de administración científica

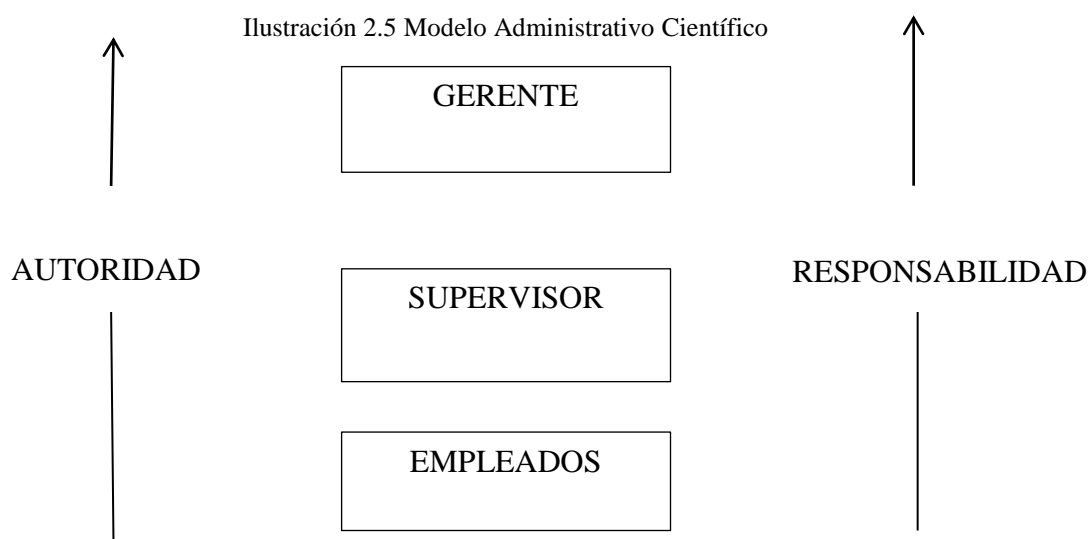
El estudio de estas operaciones las realizó Fayol(1870) mediante la observación de los métodos utilizados por los obreros; de sus observaciones surgieron hipótesis para

desarrollar mejores procedimientos y formas para trabajar. Experimentó sus hipótesis apoyado por los empleados fuera del horario normal de trabajo; los métodos que comprobó mejoraban la producción; fueron puestos en práctica en el trabajo cotidiano, previa capacitación de los operarios.

Básicamente aborda aspectos como estudios de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción.

A esta corriente se le llama administración científica, por la racionalización que hace de los métodos de ingeniería aplicados a la administración y debido a que desarrolla investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero.

También desarrollo un sistema de organización llamado funcional o de Taylor, observo que la organización lineal no propiciaba la especialización; propuso que el trabajo de supervisor se dividiera en ocho especialistas, uno por cada actividad principal, y que los ocho tuvieran autoridad, cada uno en su propio campo, sobre la totalidad del personal que realizaba labores relacionadas con su función.



Fuente: **Fayol (1870)**

Este modelo científico se basa específicamente en mejorar la calidad y las fuerzas internas de una empresa, dando prioridad al talento humano, la cual evidencia la

motivación desde las autoridades hacia los empleados, desarrollando métodos de control o maneras de promover el liderazgo y el adecuado ambiente laboral.

Es por eso que se designan gerentes, supervisores y obreros, ya que cada uno tendrá la autoridad en su área para promover la responsabilidad y el mejor rendimiento laboral.

Modelo Administrativo James Stoner

“La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la Organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzarlas metas establecidas”. (Stoner & Wankel, 2011)

Ilustración 2.6 Modelo James Stoner



Fuente: **Stoner& Wankel (2011)**

Se basa en el proceso administrativo abierto, que son encaminados con las fuerzas internas de la empresa, en las que se establece los elementos básicos como: planificar, organizar, dirigir y controlar para el cumplimiento de metas establecidas

previamente por las autoridades y personal. Así permitiendo y garantizando que todo lo realmente planificado se ajuste a todas las actividades programadas.

Administración por Resultados

Ponce (2005) propone el modelo administrativo:

La Administración por Objetivos o por Resultados, se desarrolla precisamente dentro de un proceso concreto, es indispensable dar aquí una idea somera respecto de sus etapas. Aunque el número y aun el nombre de éstas varía, según los autores, lo importante radica en que en ellas se comprendan todos los actos esencialmente administrativos, y que el modo de ordenarlos permita de modo más fácil y práctico, tanto su comprensión, como su aplicación: se trata en realidad de un mero problema de metodología, por lo que no importa si se divide a la Administración en tres, seis o diez etapas distintas, sino ver si esto ayuda más a una persona concreta a entender, separar y aplicar mejor los principios, reglas y técnicas que usa la Administración, la que, en realidad, forma en todo caso una unidad continua, que nosotros dividimos y separamos para los fines mencionados.

Se refiere a la coordinación teórica de las relaciones que deben existir; a la formulación de planes y programas. Lo segundo toca el cómo se manejarán, o se manejan de hecho, esas relaciones, en forma tal, que produzcan y pongan en acción, eficazmente, los planes, programas y estructuras estudiados y previstos en la primera parte. Por supuesto, muchas veces existirá necesariamente una doble interacción: la de la teoría, influyendo la práctica y la realidad, es clara y es obvia; la de la práctica obligando a regresar a la teoría para modificarla, ajustarla y complementarla, de acuerdo con los resultados obtenidos, también se comprenderá fácilmente. (p.17-18)

Ilustración 2.7 Administración por Resultados



Fuente: **Ponce (2005)**

Este modelo se basa en que previamente se deben establecer objetivos divididos en diferentes etapas las cuales se distinguen por sus funciones, dando paso a tener un proceso exhaustivo y sistemático, el cual es comprendido por el movimiento mecánico y dinámico, y sus seis etapas (planeación, organización, integración, dirección, control y previsión) con funciones eficaces para obtener los mejores resultados que son influidos por las ventas, finanzas, registros, compras y personal.

Administración de Stephen Robbins

Para Robbins (1994) la administración:

Consiste en el “proceso” de coordinar e integrar las actividades de trabajo, de manera que se lleven a cabo eficientemente y eficazmente junto con otras personas y por medio de ellas.

La eficacia, consiste en lograr que las actividades se lleven a cabo, es decir que se alcancen las metas.

La eficiencia, se refiere a minimizar los costos de los recursos empleados en la realización de esas actividades.

Una de las funciones de la gerencia es alcanzar el equilibrio entre eficiencia y eficacia, de modo de que no se llegue a las metas a precios muy elevados (máxima eficacia), o que se haga bien lo que no se debería haber hecho (eficiencia inútil).

Planificación: Definir metas, establecer estrategias y planes para alcanzar esas metas.

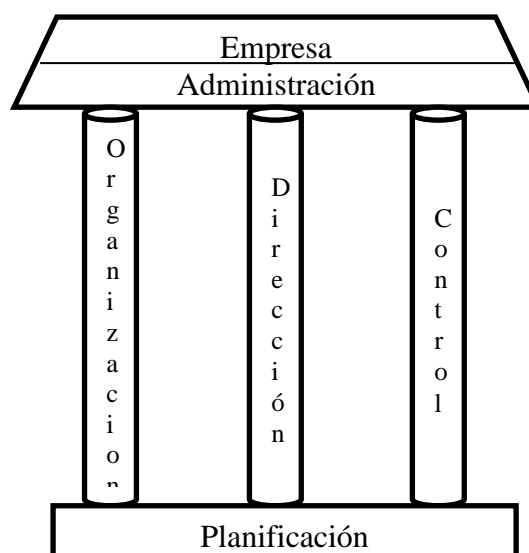
Organización: Diseñar una estructura para poner en práctica los planes.

Dirección: Integrar y coordinar el trabajo de las personas de la organización.

Control: Vigilar, comparar y corregir el rendimiento de la organización.

El proceso administrativo se refiere a la idea de que la administración se compone de un conjunto de decisiones y acciones que los gerentes toman en forma incesante en sus funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Ilustración 2.8 Modelo Stephen Robbins



Fuente: **Robbins (1994)**

Robbins presenta un modelo muy parecido al de Fayol, que se basa en la planificación, organización, dirección y control, de igual manera trata de mantener un funcionamiento e

interacción eficiente y eficaz para llegar a resultados por medio decisiones y acciones que se deben aplicar en función a las autoridades de la empresa que es la que engloba y debe perfeccionar la administración.

2.4.4. Control de gestión

Según Vicente Serra, (2005):

Un sistema de control de gestión es una técnica de dirección. Decimos que es un técnica porque constituye un conjunto sistematizado de procedimientos, métodos y formas (infraestructura de carácter formal) que da soporte al conjunto del sistema, y que configura, al mismo tiempo, un estilo y una cultura, es decir, una forma de entender la gestión. Decimos que la técnica es de dirección porque es la dirección de la empresa la que a través de la implantación del sistema de control de gestión se involucra en el proceso de cambio y transmite el propio estilo al resto de la organización.(p.32)

Manifiesta también Muñiz(2013):

El control de gestión es un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas. El control de gestión es el proceso que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados por la Dirección, tiene un papel fundamental como sistema de información para la misma.

El control de gestión desde un punto de vista global permitirá:

- Reducir los riesgos y contingencias del negocio.

- Dirigir por objetivos asignados a los diferentes responsables y controlar el grado de cumplimiento.
- Anticipar el futuro a largo plazo (planificación estratégica).
- Adaptar y modificar la estructura y dimensión de la empresa en función de los resultados obtenidos.
- Adaptar y modificar los objetivos a largo plazo en función de los resultados obtenidos y esperados.(p.30)

Finalmente menciona Parra (1998) “el control de gestión es un sistema organizado para provocar que los gestores descentralizados tomen a su debido tiempo las decisiones adecuadas para alcanzar los objetivos estratégicos perseguidos por cada unidad y por la empresa.” (p.4)

Para el autor el control de gestión ayuda a la organización a guiar las actividades hacia los objetivos de la misma.

2.4.5. Planeación estratégica

Según Amaya (2008):

Es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así, como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro. (p.14)

Menciona además Paris(2005)

La planificación estratégica está ligado al "largo plazo", a los "camino y orientaciones que debe seguir una entidad en el futuro", a "los objetivos de una organización". Desde un punto de vista más concreto y más práctico que es el que nos interesa -podemos entender por Planificación estratégica: El proceso por el que una organización, una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a medio y largo plazo, elige (selecciona) las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos y define los proyectos a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias. Todo ello estableciendo un sistema de seguimiento y actualización permanente que adapte los citados objetivos, estrategias y programas a los posibles cambios, externos e internos que afectan a la organización. (p.22)

Manifiesta además (Kotler, 2009) "la planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo." (p.5)

El autor determina que es un proceso en donde se define la misión la visión objetivos políticas de la empresa, se hace un previo análisis de la situación de la empresa interna y externa, estableciendo así un vínculo entre la empresa y el mercado.

2.4.6. Sistema de control de gestión

Para Sisconges(2012) menciona:

El sistema de control de gestión está formado por diferentes elementos que todos ellos unidos permiten conocer si la organización tiene una situación económica y financiera adecuada, nuestra experiencia nos permite mediante una metodología

propia realizar un análisis y diagnóstico del sistema de control de gestión para conocer su estado y crear o mejorar los diferentes elementos si es necesario.

Por otro lado, Unizar (2010) indica:

Este da pautas para analizar su situación desde un punto de vista global, para ello se crea el sistema de control de gestión que permite unir todas las áreas y departamentos de la empresa, con un fin común que es, en definitiva, medir el resultado de una gestión respecto al cumplimiento de unos objetivos previamente fijados.

Sin embargo Valda J. C., 2012 señala

Es conjunto de elementos en interrelación dinámica organizada en función de un objetivo, con vistas a lograr los resultados del trabajo de una organización. Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo, a veces, se les mal interpreta, mal utilizan o se consideran sinónimos; debido a ello, se cree conveniente puntualizar estas definiciones.

2.4.7. Control interno empresarial

Según Coopers&Lybrand(2007):

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que las grandes. Los componentes son los siguientes:

Entorno de control. El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Evaluación de los riesgos. Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes.

Actividades de control. Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación. Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Supervisión. Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las

actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. (p.5-8)

Manifiesta además Navarro (2006):

El control interno empresarial comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades «Id personal do una empresa con el objetivo de:

- Proteger sus activos,
- Asegurar la validez de su información,
- Promover la eficiencia en las operaciones, y

Estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección. (p.11)

Finalmente menciona Madelin (2013) “que comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.”

Se determina que el control interno empresarial está estrechamente relacionado con las actividades que se realizan en la empresa, teniendo un esquema de organización con el fin de procurar una adecuada gestión de todas las actividades de la empresa.

2.4.8. Proceso administrativo

Según Elprisma (2008) es “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.” Por su parte Koontz & Weihrich (2008) “el proceso

administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:

- Investigación
- Planificación
- Coordinación
- Control
- Previsión
- Organización
- Comando. (p.21)

Finalmente menciona Valda (2013):

El proceso administrativo se conocerá sobre la importancia que tiene dentro de una empresa ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que si se siguen todos los pasos correctamente nos ayudara a la toma de decisiones.

Se determina que el proceso administrativo comprende una serie de etapas interrelacionadas para cumplir con un fin específico como la planificación que consta de programar y determinar actividades sostenidas con objetivos y metas que se quieren cumplir, la organización siendo parte de la asignación de los recursos empresariales y distribución del trabajo entre los miembros que participan en esto, en la dirección se capacita al personal del cómo se realizar las actividades, a su vez se motiva para que se contribuya al cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos finalmente en el control se evalúa y se comprueba que se esté desarrollando

satisfactoriamente todas las actividades planteadas, que se trabaje en equipo y que se efectúen resultados óptimos así como el logro de cada uno de los objetivos.

2.4.9. Organización empresarial

Para Manene (2011) consiste en un “cambio estructural estableciendo nuevas estructuras organizativas además de implantar mejoras en la gestión de los procesos y sistemas así como en la gestión del personal de cada empresa.”

(Zonaeconomica, 2010) Señala:

Con la organización se debe lograr un uso más efectivo de los factores de la producción, que lo que se alcanza a nivel individual. Es una suma de esfuerzos y trabajo en equipo que permite alcanzar el desarrollo más fácilmente.

Principios de la organización empresarial

Capitalización.- La empresa debe ser capaz de generar utilidades para poder capitalizarse en su propio beneficio.

Rentabilidad.- Las utilidades logradas deben ser comparables o superiores a la del resto de las actividades de la economía en su conjunto.

Competitividad.- La empresa debe competir con otras que producen bienes similares.

Autogestión.- Capacidad de la empresa de valerse de sus propios recursos para sostenerse en el mercado.

Ecobachillerato(2013) señala:

Organización es la combinación de los medios técnicos, humanos y financieros que componen la empresa: edificios, máquinas, materiales, personas..., en función de la

consecución de un fin, según las distintas interrelaciones y dependencias de los elementos que lo constituyen.

2.4.10. Dirección empresarial

Arguello (2010) indica:

Es la actividad destinada al liderazgo, la conducción y el control de los esfuerzos de un grupo de individuos, que forman la empresa, hacia determinados objetivos comunes. Para definir y estructurar correctamente el trabajo de un directivo debemos tener claras sus funciones y atribuciones, éstas puede ser divididas en varios aspectos.

Adeudima (2009) señala:

En otras palabras, proyectando o extrapolando los datos o información básica de forma que se «visione» lo que puede hacer la organización en el futuro (pronóstico). Esta utilizará unos métodos normalmente de naturaleza cuantitativa (análisis de datos), que le permitirá realizar las previsiones a corto y a medio plazo de las variables económicas que explicarán las magnitudes económicas sobre las que se está formulando la estimación correspondiente.

Anónimo(2010) manifiesta:

Elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

2.4.11. Control empresarial

Hierro (2009) señala:

Es un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de una entidad, con el objetivo de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos en los siguientes ámbitos o categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas.

Además Conduetuempresa (2010) establece:

La función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Pérez(2011) indica:

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

2.4.12. Crecimiento empresarial

Según Charan (2004) se considera “un acto creativo, pero también un proceso social disciplinado, que enlaza las diferentes partes móviles de una organización a fin de conseguir un aumento constante de las ventas”. (p.25)

Añade Ortiz (2005):

Como objetivo de los diferentes sectores con los cuales sostiene relaciones una empresa (proveedores, mercado financiero y de capitales, compradores), puede afectarse por la inexistencia de estímulos estatales, las características del financiamiento externo, el atraso tecnológico, la falta de adaptación a las condiciones cambiantes en las apetencias de los consumidores, la desviación de fondos hacia inversiones especulativas, la desidia en la medición del tamaño, y las tendencias de mercado.(p.12)

Sin embargo también Cardona & A (2005) señala que “es un proceso intangible que depende de elementos tangibles (acumulación de capital físico y humano), y sobre todo de una adecuada organización y estructura interna.” (p.34)

Se determina que es una oportunidad que se trazan las empresas para el crecimiento de la organización, en donde se enlazan diferentes actividades para el sostenimiento de la misma.

2.4.13. Competitividad

Según Martínez(2007) “es la capacidad para mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado.” (p.9) Manifiesta Pérez (1994) que la “capacidad de la empresa para suministrar los productos o prestar servicios con la calidad deseada y exigida por sus clientes al costo más bajo posible.” (p.45) Además añade Ramos (2011) que “es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no de mantener sistemáticamente ventajas comparativas, es decir sus

habilidades, recursos, conocimientos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno económico”

Finalmente para el autor la competitividad es tener la capacidad de mantener a la empresa mediante las distintas ventajas para sostenerse y mejorar una posición y que permitan mantenerse en el medio.

2.4.14. Mejora continua

Según Richard Chang(1996):

Significa que usted está fijando continuamente metas más altas para sí mismo. En la búsqueda de modos de mejorar sus procesos, es importante fijar metas de mejoramiento, satisfacerlas y fijar nuevas metas, mejorando continuamente la manera en que se efectúa el trabajo. Es una práctica valiosa para hacer de ella un hábito. (p. 75)

Manifiesta también Krajewski(2000):

El mejoramiento continuo, basado en un concepto japonés llamado katzenes una filosofía que consiste en buscar continuamente la forma de mejorar las operaciones. A este respecto, no se refiere únicamente a la calidad, sino también se aplica al mejoramiento de los procesos. El mejoramiento continuo implica la identificación de modelos que hayan exhibido excelencia en la práctica, e inculcar en el empleado el sentimiento de que el proceso en su totalidad le pertenece. El mejoramiento continuo también suele enfocarse en los problemas que surgen con clientes o proveedores, como cuando los clientes solicitan cambios frecuentes en las cantidades de un embarque, o los proveedores no logran mantener su alta calidad. (p.219)

Finalmente menciona Manufacturainteligente (2008):

Es ser una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la empresa que mejoran el rendimiento de esta en forma significativa. Una vez que la mejora continua determina las variables de mayor impacto al proceso y servicio se les debe dar seguimiento en forma constante y se establece un plan para ir mejorando poco a pocos las variables mencionadas. La mejora continua es una herramienta la cual recomiendo debido a su flexibilidad para ser adoptada por personas de todos los niveles de la empresa mediante metodologías como Kaizen.

Sin embargo para el autor el mejoramiento continuo son herramientas que ayudan al mejoramiento ya sea de los productos que se estén realizando con el de los servicios que se esté ofreciendo, aumentando la calidad de los mismo.

2.4.15. Fuerza laboral

Según Castillo (2006) consiste en la “fuerza laboral es el proceso mediante el cual se determina la cantidad y calidad de las personas que la organización tendrá que desvincular, reclutar. Seleccionar, entrenar y promover a corto y largo plazo.” (p.23)

Además Ecured (2011) indica que es “el conjunto de las condiciones físicas y espirituales que se dan en la corporeidad, en la personalidad viviente de un hombre y que este pone en acción al producir valores de uso de cualquier clase.” Finalmente Definicionde(2010) señala que “está asociada a la habilidad tanto física como mental propia de cada individuo para desarrollar una cierta labor.”

Para el autor es la fuerza laboral se refiere al número de personal que tiene la organización para cumplir con las actividades y tareas de la empresa.

2.4.16. Innovación empresarial

Según Arraut(2010):

La innovación organizacional se considera importante en el crecimiento de las actividades innovadoras de empresa. La expansión de las del sector servicio, modelos de negocio construidos sobre nuevos métodos organizacionales, son innovaciones significativas. Incluido cuando el uso de nuevas tecnologías está involucrada, problema radica en identificar si es o no de naturaleza tecnológica. (p.8)

Manifiesta Torres (2006):

Cualquier situación en donde se dejan determinadas estructuras, procedimientos y comportamientos, etc., para adquirir otras, que permitan la adaptación al contexto en el cual se encuentra el sistema u organización y así lograr una estabilidad que facilite la eficacia y efectividad en la ejecución de acciones.

Gimon (2006) añade que “es la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra en el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje”

El autor determina que el desarrollo de la innovación organizacional es la actualización en conocimiento que sean claves en tecnología y nuevos sistemas fáciles de adaptarse apuntando a un objetivo claro.

2.4.17. Emprendimiento

Según Gerencie(2010):

Es la actitud y aptitud de la persona que le permite emprender nuevos retos, nuevos proyectos; es lo que le permite avanzar un paso más, ir más allá de donde ya ha llegado. Es lo que hace que una persona esté insatisfecha con lo que es y lo que ha logrado, y como consecuencia de ello, quiera alcanzar mayores logros.

Por su parte Morága(2013) establece que se refiere “al esfuerzo adicional por alcanzar una meta, entendido como una serie de características desarrolladas en una persona que establecen una actitud de vida donde está presente la innovación, la creatividad, la autoconfianza y la capacidad para desarrollar proyectos.”

Benites (2013) por su parte añade:

El emprendimiento es el mejor camino para crecer económicamente, para ser independientes, y para tener una calidad de vida acorde a nuestras expectativas lo cual implica desarrollar una cultura del emprendimiento encaminada a vencer la resistencia de algunas personas a dejar de ser dependientes.

2.4.18. Formación capital humano

Según Carrión Maroto (2007) “es el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad generan valor o tiene potencial de generarlo en el futuro.”(p.142)Añade por su parte Renau(2004):

Es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con

los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D. etc., de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida.(p.37)

Menciona también Pérez(2004):

La formación del capital humano no solamente el potencial del cerebro humano sino también los nombres de productos y las marcas de fábrica y hasta gastos registrados en los libros como históricos, que se han transformado con el correr del tiempo en algo de más valor (por ejemplo, un bosque comprado hace un siglo, que hoy es una valiosísima propiedad raíz). Para decirlo en sus propias palabras, todos éstos son "activos que en la actualidad están valorados en cero en el balance general.(p.4)

Sin embargo para el autor el capital humano de la organización se refiere a los conocimientos que tiene la persona, para poder desempeñarse dentro de la misma, es decir es lo intangible y parte fundamental de la empresa.

2.5. Señalamiento de variables

2.5.1. Variable independiente

Modelo de gestión administrativa

2.5.2. Variable dependiente

Crecimiento empresarial.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se tiene una perspectiva de la realidad interna, y de esta manera comprendiendo la realidad externa de la empresa que, como todas posee debilidades y problemas que se presentan continuamente; además analiza e investiga las opiniones, antecedentes y constante participación del cliente interno de Dimor. Por otra parte, ya que al ser extraída la información necesaria, serán analizados y cuantificables los cuales ayudaran a determinar los factores que influyen en el problema de investigación.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Para la estructuración de la presente investigación se utilizarán las siguientes investigaciones.

3.2.1. Investigación de campo

El desarrollo de la investigación del problema, se realizó con el contacto directo de la empresa y cliente interno afectado, lo que significa que la investigación se desarrolla en el lugar de los hechos, es decir en la empresa Dimor de la ciudad de Ambato. Esto

fundamentalmente permitió obtener información y antecedentes referentes al tema en investigación, para así poder tomar decisiones sobre esto.

3.2.2. Investigación documental – bibliográfica

La investigación tiene como punto de partida el uso de instrumentos bibliográficos que proporcionaron una eficiencia en la obtención de información o documentación que se emplea para conocer, analizar, comparar y evaluar la problemática que se está investigando acerca de teorías relacionadas con el tema, teniendo como fuentes principales libros, artículos, revistas, y demás que se encuentren en estrecha relación con el tema de investigación.

3.3. Nivel o tipo de investigación

En la presente investigación se acogerán diferentes formas y métodos como son: exploratoria y descriptiva.

3.3.1. Investigación exploratoria

En esta se investigan directrices que identifican relaciones potenciales entre variables y establecen la forma de investigaciones posteriores más rigurosas, con el fin de obtener de manera más eficaz las debilidades que agrupa la problemática. Además de ser un tema novedoso y que se necesita, esto ayudará a investigar y determinar las falencias que incurren con frecuencia dentro de las empresas; aportará a que estas se

interesen más sobre la investigación y aplicación de este tipo de temas en la empresa Dimor.

3.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación.

3.4. Métodos de investigación

El método empleado en la investigación es el inductivo – deductivo ya que el razonamiento se realizará partiendo del caso actual que está viviendo la empresa Dimor, para llegar a una conclusión sobre la relación entre el desarrollo organizacional y el desempeño laboral.

3.5. Técnicas de investigación

3.5.1. Encuesta

Para el desarrollo de esta investigación se realizará una encuesta que permitirá obtener información sobre el rendimiento, crecimiento, rentabilidad y necesidades, que se aplicó a los clientes internos; con la estructura de 10 preguntas con escala de Likert. Las encuestas se realizaron directamente con el personal.

3.6. Población y muestra

La microempresa consta de 10 personas que trabajan dentro de ella; las cuales tiene sus funciones asignada como se lo presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3.1 Personal de la empresa Dimor

Puesto	Número
Gerente	1
Secretaria	1
Asistente administrativo	1
Jefe de comercialización	1
Contadora	1
Operarios	5

Elaborado por: MORALES, Carlos(2014)

3.7. Operacionalización de variables

Tabla 3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM
Modelo de gestión administrativa	Proceso Administrativo	Planear	¿Se realiza planificación previamente de las actividades en la microempresa?
		Coordinar	¿Se coordina previamente cada actividad con el personal de la microempresa?
		Controlar	¿Se controlan las operaciones o actividades que se realizan en la microempresa?
	Proceso empresarial	Capacidad de personal	¿Cómo evaluaría usted la capacidad el personal de la microempresa?
	Ventaja competitiva	Innovación	¿Existe innovación empresarial?
Crecimiento empresarial	Proceso social	Relaciones empresariales	¿Cómo evaluaría usted las relaciones del personal de la microempresa?
		Conducta empresarial	¿Cómo evaluaría usted la conducta del personal de la microempresa?
	Organización	Estructura interna	¿Considera usted que la microempresa tiene una adecuada estructura interna?
		Manual de funciones	¿La microempresa posee de un manual de funciones?
	Ventas	Volumen de ventas	¿Considera usted la evolución del volumen de ventas en los últimos dos años?

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

3.7.1. Modelo de Gestión Administrativa

La aplicación de un modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y minuciosa de la situación actual de operación de una empresa Dimor, de tal forma que se llegue a conocer cada uno de los procesos manejados dentro de ésta así como los recursos tanto materiales como personales utilizados en el desarrollo de cada uno.

Para poner en marcha un modelo de gestión administrativa en la empresa Dimor es necesario en primera instancia realizar un análisis funcional de la empresa, teniendo en cuenta las funciones e información que se maneja en cada una de las áreas administrativas con las que cuenta la empresa, seguido del análisis de la forma de relacionarse con terceros, la manera como se interactúa con clientes externos, así como la identificación de los procesos de la empresa dentro de los cuales se identifique circuitos funcionales con los productos químicos que se comercializa.

Cabe indicar que el éxito del modelo de gestión administrativa para la empresa Dimor se alcanza mediante el análisis de la organización y de sus procesos donde se identifican los puntos débiles y las etapas en las que los recursos tanto materiales como personales están siendo utilizados excesivamente, a fin de optimizar el tiempo y la ejecución de cada proceso, donde se incremente la eficiencia en el desempeño y funcionamiento de los mismos.

3.7.1.1. Proceso Administrativo

Un proceso administrativo encierra el conjunto de fases y pasos a seguir para dar solución de un problema administrativo que es la ausencia de un modelo de gestión administrativo en la empresa Dimor, para lo cual es necesario contar con una planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien definidos, con el fin que el proceso sea lo menos dificultoso posible y sea captado por el personal para su mejor entendimiento, con la implementación del mismo a corto plazo mediante el fomento de una cultura y sociabilización adecuada.

Dentro del proceso administrativo se encuentran las siguientes funciones:

- **Planeación:** implica plantear con antelación las metas a cumplirse y las acciones que se deben realizar, así como determinar los resultados que se prevé alcanzar, mediante un método o plan establecido.
- **Coordinar:** conforma la organización de las actividades a realizarse para el cumplimiento de los objetivos previamente planeados.
- **Controlar:** esta función administrativa se enfoca que todo se haga conforme la planificación y organización, según las directrices dadas, para identificar los puntos débiles, errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su reproceso.
- **Evaluar:** es el proceso que tiene como fin garantizar que los procesos y resultados que ocurran de acuerdo con las metas establecidas y con la ejecución de las acciones correctivas necesarias en eventos que no se están desarrollando de la manera establecida dentro de las funciones administrativas anteriores.

3.7.1.2. Proceso Empresarial

Dentro de este proceso destaca el factor humano que conforma la empresa Dimor, el cual va a dinamizar cada uno de los procesos hacia el cumplimiento de los objetivos,

mediante la gestión, el manejo de la información y el conocimiento que maneje el talento humano según su área funcional.

- **Capacidad de Personal:** Medición de las capacidades y destrezas del talento humano (activo intangible) a utilizarse para el desarrollo de la actividad comercial, conforme al lugar de trabajo que desempeña cada persona mediante manual de funciones y competencias establecidas en la empresa Dimor.

-

3.7.1.3. Ventaja Competitiva

Consideradas las oportunidades y el valor agregado que incorpore la empresa frente a la competencia, con el fin de sobresalir y destacar frente a otras empresas de comercialización de productos químicos para el Tratamiento de agua.

- **Innovación:** Se considera como la aplicación comercial con la retroalimentación y mejora del modelo de negocio frente a conocimientos, tecnología, etc que originen productos, procesos o servicios nuevos o mejorados, permitiendo generar beneficios empresariales.
- Tan esencial como la innovación, es la difusión y el provecho de la inversión dada que permitan dar utilidad a la idea generada con el fin de ser más eficientes y lograr posicionamiento en el mercado.

3.7.2. Crecimiento Empresarial

En un ámbito donde la empresa Dimor es capaz de generar los recursos necesarios que le permitan no sólo seguir manteniendo una actividad estable, sino además generar un excedente. Se establece como una decisión de crecimiento para la empresa el excedente de recursos que es considerado un beneficio, siendo este un dinamizador para mayor inversión y generando valor para el propietario, y posterior analizar diferentes escenarios de expansión dentro de los cuales se encuentran nuevos

retos empresariales, capacidad de atraer capital de inversores, mejoras en el posicionamiento del mercado, entre otras.

3.7.2.1. Proceso Social

Las empresas deben ganarse constantemente el derecho a actuar en las comunidades y en el ámbito donde producen y vende, dando cumplimiento a la responsabilidad social que su actividad involucra. Las regulaciones nacionales y locales imponen unos determinados niveles a las operaciones de las empresas, hoy en día el mencionado impacto ambiental.

- **Relaciones Empresariales:** Afianzar lazos laborales entre el cliente interno que puedan trabajar directa o indirectamente en la empresa, con miras a crecimiento mutuo empresarial.
- **Conducta Empresarial:** Conforman un conjunto de acciones para que la empresa lleve una cultura organizacional saludable y el desempeño en cuanto al trabajo en equipo y la planificación de actividades y evaluación de los mismo.

3.7.2.2. Organización

Su principal papel es el de agrupar unidades administrativas, designar funciones, jerarquías, con un modelo de gestión correctamente planteado como se enfoca la empresa Dimor para las cuales se les asigne diversas responsabilidades ante el cumplimiento de los objetivos planteados, estableciendo además las relaciones de coordinación que entre dichas unidades debe existir para hacer optima la cooperación humana.

- **Estructura Interna:** Todos y cada uno de los miembros que conforman el talento humano que en conjunto crean la organización.
- **Manual de Funciones:** Son los parámetros establecidos para cada función específica que debe desempeñar el cliente interno dentro de las áreas funcionales de la organización.

3.7.2.3. Ventas

Es la principal función laboral y sustento de la empresa Dimor, al hablar de ventas nos estamos refiriendo a la actividad de intercambiar un bien o servicio como en este caso son los productos químicos o mantenimientos y asesoría por dinero, mediante diferentes canales de comercialización. Las ventas son el eje fundamental de cualquier negocio, es la actividad primordial de cualquier evento comercial. Consiste en reunir a compradores y vendedores, y el trabajo de toda la organización es hacer lo necesario para que esta reunión sea exitosa con un proceso sistemático establecido.

- **Volumen de Ventas:** Considerado el índice de medición utilizado en el cálculo de ventas realizadas en un periodo de tiempo, mediante el cual se podrá determinar la utilidad o beneficio de la empresa así como su eficiencia en el funcionamiento.

3.8. Plan de recolección de información

En la investigación de campo se utilizó como técnica principal la encuesta, que articuló un conjunto de preguntas en función de los objetivos de la investigación; las preguntas fueron principalmente cerradas para una mejor tabulación y procesamiento de datos, el cuestionario constó de 10 preguntas, previamente valoradas con una prueba piloto.

Las encuestas fueron aplicadas a los clientes internos en las instalaciones de la empresa con el sistema de muestreo probabilístico aleatorio, de tal manera que todos fueron tomados en cuenta y participaron indistintamente.

3.9. Plan de procesamiento de la información

3.9.1. Procesamiento

Es el proceso que permite analizar la información con el fin de obtener las repuestas a las preguntas que se formularon en los instrumentos y presentar los resultados. Para la aplicación de este plan y su procesamiento de la información se deben seguir varios pasos que se detalla a continuación:

- Depuración de datos, es decir seleccionar la información que se considera válida y la información defectuosa.
- Elaboración de cuadros de las respuestas obtenidas por cada una de las preguntas de la encuesta.
- Codificación, consiste en asignar número correlativo a cada una de las categorías que comprende el cuestionario, se trata de que cada respuesta del cuestionario de los cuadros de observación, sean representadas por indicaciones numéricas que facilitan la tabulación.
- Tabulación de datos en donde se aplicará las herramientas estadísticas, se ingresará los datos al computador para el procesamiento respectivo.

3.9.2. Análisis e interpretación de resultados

Toda la información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como: Excel.

- Graficar en donde se elabora de forma demostrativa los cuadros obtenidos.
- Consideración de respuestas de mayor significación.

En general, metodológicamente la investigación fue organizada a través de cuadros y gráficos estadísticos, propendiendo orden y relación en la presentación de los resultados, para un eficaz análisis de estos.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, para las 10 personas que forman parte del cliente interno de la empresa Dimor, el cuestionario constó de 10 preguntas de carácter nominal y ordinal; ya que representan a un grupo de pertenencia; y se ha procedido a la tabulación de los resultados, utilizando el programa Excel; y con ello se ha obtenido la siguiente información cuantitativa.

4.1.1 Interpretación de la encuesta cliente interno empresa Dimor

Pregunta 1 ¿Se realiza planificación previamente de las actividades en la microempresa?

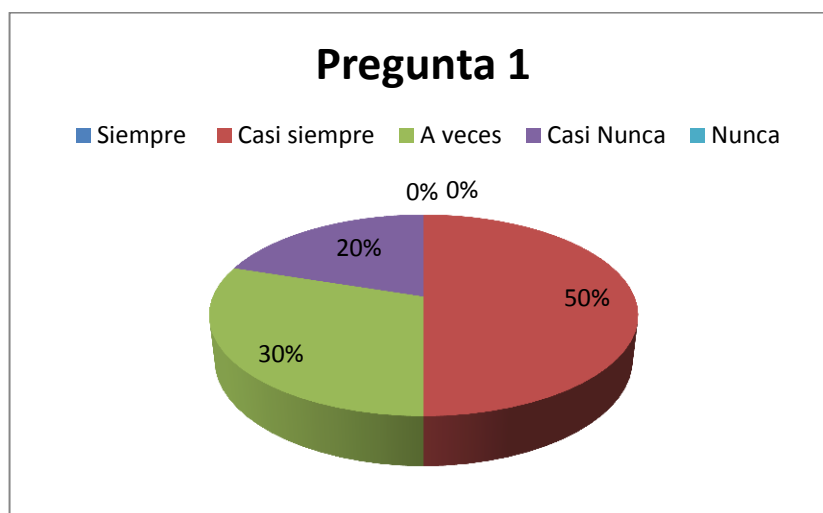
Tabla 4.1 Planificación de Actividades

Respuesta	Frecuencia
Siempre	0
Casi siempre	5
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	0
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.1 Planificación de Actividades



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de empleados el 50% manifestó que casi siempre se realiza planificación de las actividades en la microempresa, el 30% manifestó que a veces se realiza la

planificación de actividades y el 20% manifestó la opción de casi nunca. Con lo expuesto anteriormente se puede notar que debería haber un constante control previo de planificación de las actividades en la microempresa, ya que los resultados esperados no son los mejores ya que se necesita de un previo análisis y esquematización de las tareas y procesos a aplicarse.

Pregunta 2 ¿Se coordina previamente cada actividad con el personal de la microempresa?

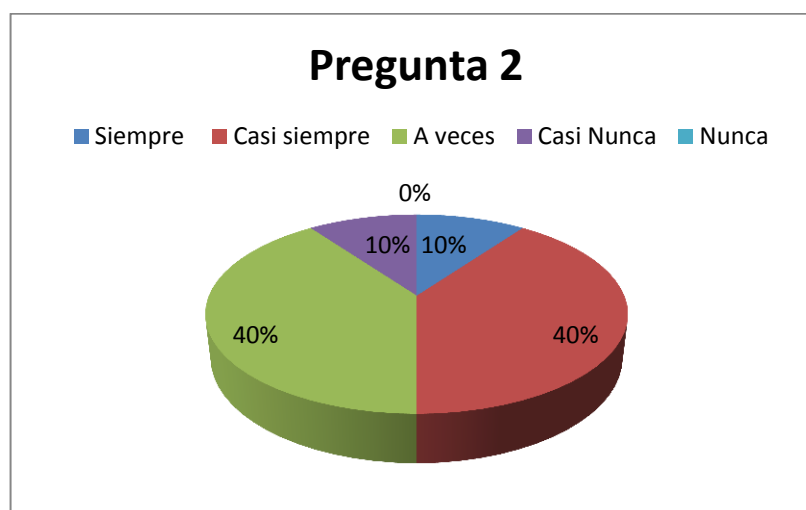
Tabla 4.2 Coordinación de Actividades y Personal

Respuesta	Frecuencia
Siempre	1
Casi siempre	4
A veces	4
Casi Nunca	1
Nunca	0
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.2 Coordinación de Actividades y Personal



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 40% manifiesta que casi siempre se coordina las actividades con el personal de la microempresa, el 40% menciona que a veces, un 10% menciona la opción casi nunca y el 10% restante siempre.

Por lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que la microempresa necesita tener un mejor control con la coordinación tanto del personal como de las actividades para que de esta manera se pueda apreciar un mejor desempeño en cada una de las actividades.

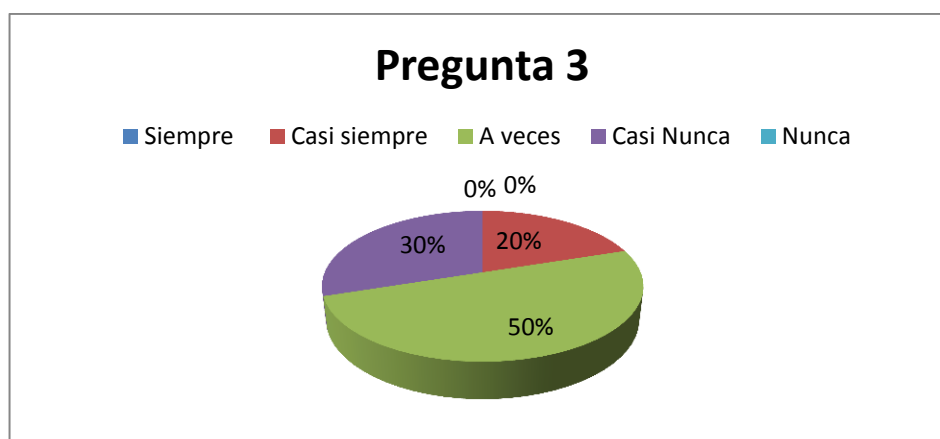
Pregunta 3 ¿Se controlan las operaciones o actividades que se realizan en la microempresa?

Tabla 4.3 Control de Actividades

Respuesta	Frecuencia
Siempre	0
Casi siempre	2
A veces	5
Casi Nunca	3
Nunca	0
Total	10

Fuente: **Encuesta**
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.3 Control de Actividades



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 50% manifiesta que a veces se controlan las actividades con el personal de la microempresa, el 30% opto por la opción casi nunca y el 20% menciona la opción casi siempre.

Por lo expuesto anteriormente se puede notar que la microempresa necesita tener una mejor intervención en cuanto al control de operaciones o actividades de la microempresa, para de esta manera seguir con un buen trabajo dentro de la misma.

Pregunta 4 ¿Cómo evaluaría usted la capacidad del personal para el cumplimiento de actividades en la empresa?

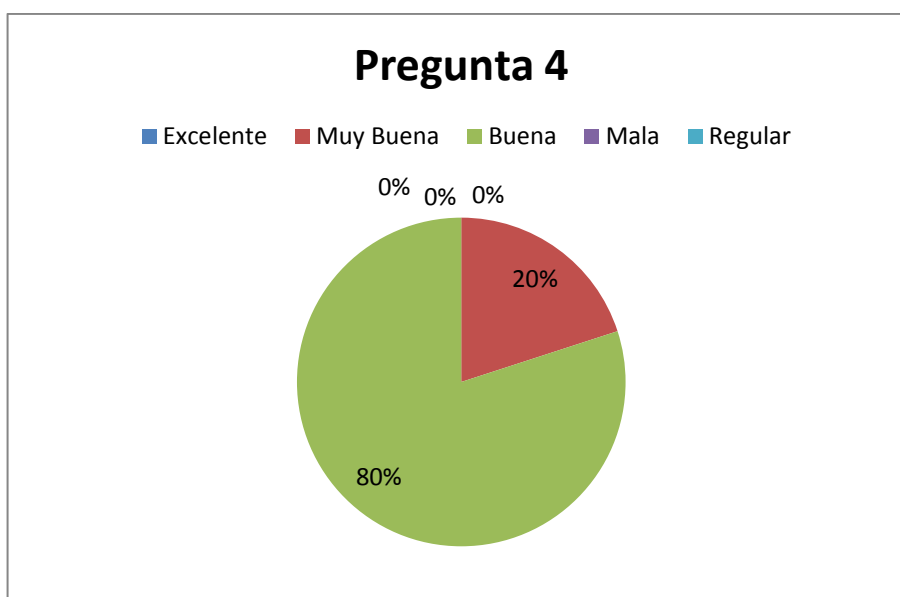
Tabla 4.4 Capacidad del Personal

Respuesta	Frecuencia
Excelente	0
Muy Buena	2
Buena	8
Mala	0
Regular	0
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.4 Capacidad del Personal



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 50% manifiesta que la capacidad del personal es muy buena y el otro 50% menciona que es buena.

Por lo dicho anterior se puede evidenciar que la capacidad del personal es buena dentro de la microempresa lo que se recomienda es establecer capacitaciones con el propósito de que el personal se siga actualizando para un mejor desempeño.

Pregunta 5 ¿Existe innovación en las actividades empresariales?

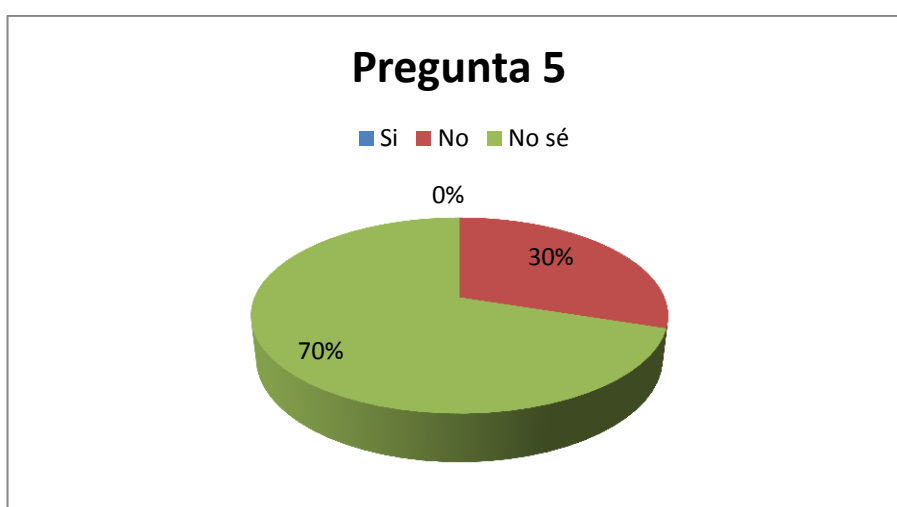
Tabla 4.5 **Innovación actividades**

Respuesta	Frecuencia
Si	0
No	3
No sé	7
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.5 Innovación actividades



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 70% manifiesta que no existe innovación actividades y el 30% menciona que no sabe.

Por lo mencionado anterior se puede evidenciar no existe interés en la innovación empresarial, por lo que se recomienda, tener paulatinamente una mejora en el negocio, realizando cambios a las diferentes actividades, dar además una capacitación adecuada del personal.

Pregunta 6 ¿Cómo evaluaría usted el trabajo en equipo del personal de la microempresa?

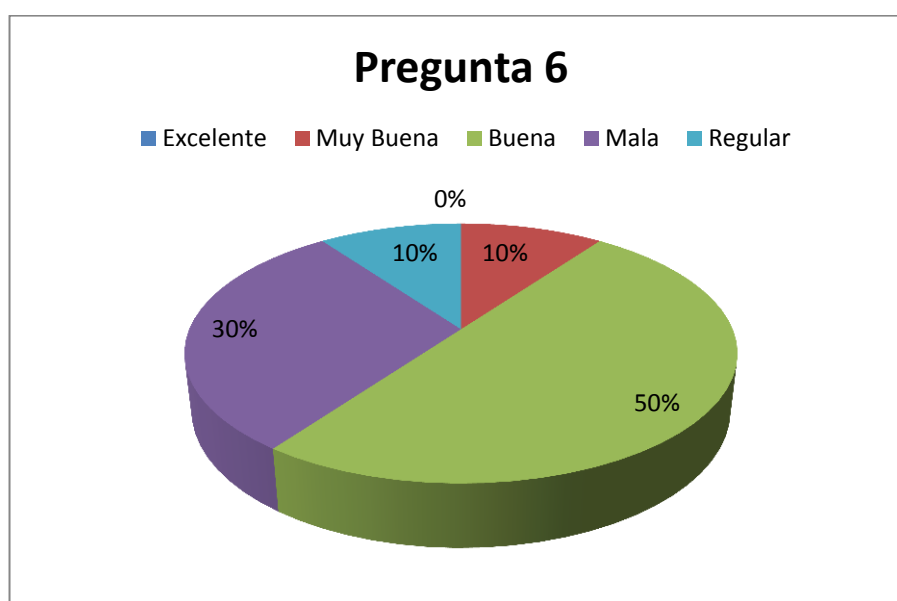
Tabla 4.6 Trabajo en equipo

Respuesta	Frecuencia
Excelente	0
Muy Buena	1
Buena	5
Mala	3
Regular	1
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.6 Trabajo en equipo



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 50% manifiesta que el trabajo en equipo de la microempresa son buenas, el 30% menciona que son malas, el 10% cree que son buenas y el 10% restante tomo la opción regular.

Por lo dicho anteriormente, podemos evidenciar que existe un alto porcentaje que manifiesta que no es bueno el trabajo en equipo de la microempresa, por lo que se recomienda darles una serie de capacitaciones y crear un ambiente de trabajo saludable ya que esto beneficiara tanto al personal como la microempresa.

Pregunta 7 ¿Cómo evaluaría usted el crecimiento empresarial de los últimos años de Dimor?

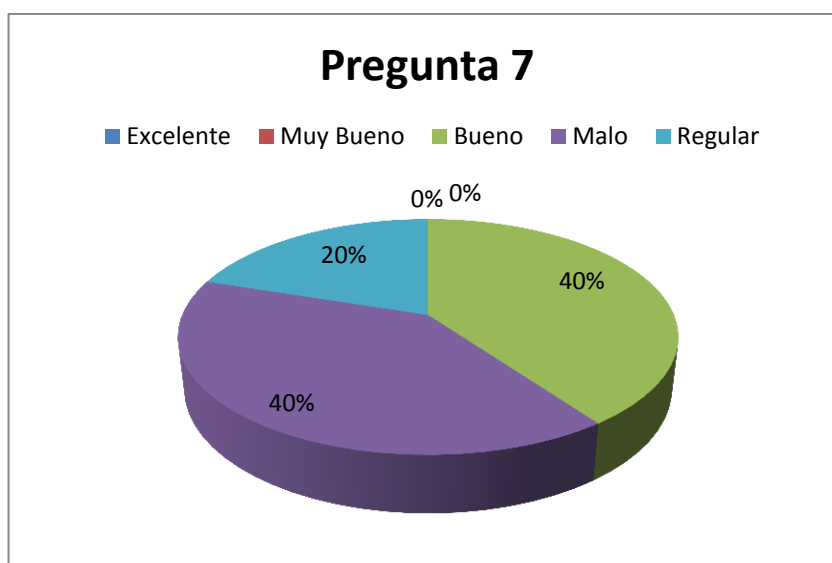
Tabla 4.7 Crecimiento empresarial

Respuesta	Frecuencia
Excelente	0
Muy Bueno	0
Bueno	4
Malo	4
Regular	2
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.7 Crecimiento empresarial



Fuente: **Encuesta**
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 40% manifiesta que Crecimiento empresarial de la es bueno, el 40% menciona que es mala y el 20% es regular. Por lo manifestado podemos notar claramente que la empresa no ha tenido crecimiento empresarial por lo que recomienda revisar el desarrollo que se ha tenido últimamente ya que es muy importante tanto para la empresa como para el desarrollo profesional, mejorando además su imagen así como el de tener nuevas formas de comunicación con los clientes.

Pregunta 8 ¿Considera usted que la microempresa tiene una adecuada estructura interna?

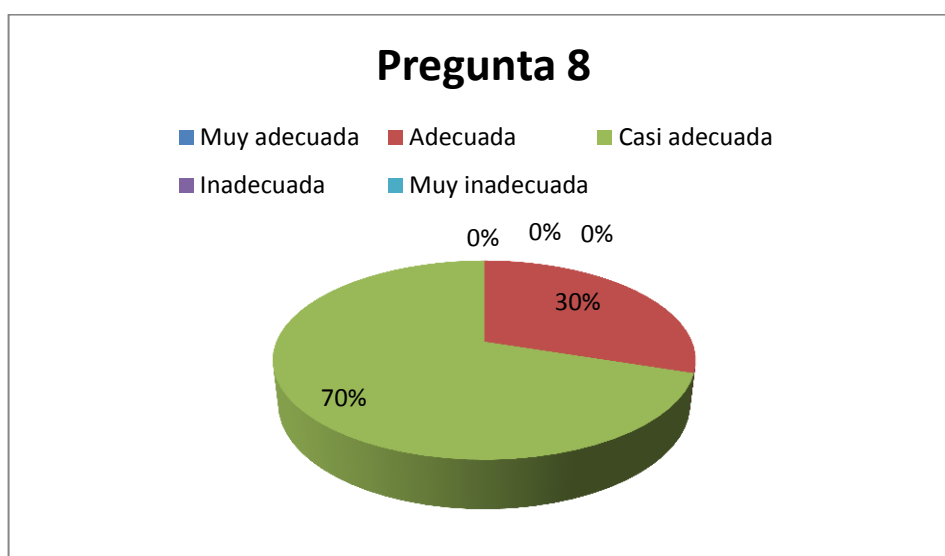
Tabla 4.8 Estructura Interna

Respuesta	Frecuencia
Muy adecuada	0
Adecuada	3
Casi adecuada	7
Inadecuada	0
Muy inadecuada	0
Total	10

Fuente: Encuesta

Elaborado por: MORALES, Carlos(2014)

Gráfico 4.8 Estructura Interna



Fuente: Encuesta

Elaborado por: MORALES, Carlos(2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 70% manifiesta que es adecuada la estructura interna de la microempresa y el 30% menciona que es casi adecuada.

Por lo dicho anteriormente, podemos evidenciar para algunos piensa que la estructura interna no es la adecuada, por lo que se recomienda hablar con el personal para conocer cómo mejorar esta situación a la vez tener un mejor desenvolvimiento en la microempresa.

Pregunta 9 ¿La microempresa posee de un manual de funciones?

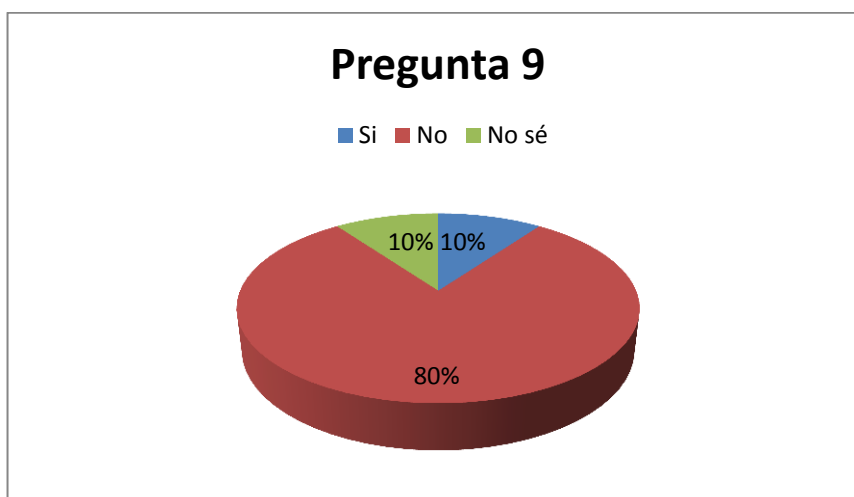
Tabla 4.9 Manual de Funciones

Respuesta	Frecuencia
Si	1
No	8
No sé	1
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.9 Manual de Funciones



Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 10% manifiesta que la microempresa si posee manual de funciones, el 80% menciona que no y el 10% responde que no sabe si posee manual de funciones.

Por lo dicho anteriormente, podemos evidenciar que no existe conocimiento de que exista manual de funciones, por lo que se recomienda a superiores darles a conocer el mismo, ya que es de vital importancia porque ayuda al soporte de la toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos.

Pregunta 10 ¿Usted está de acuerdo que el volumen de ventas a evolucionado en los últimos dos años?

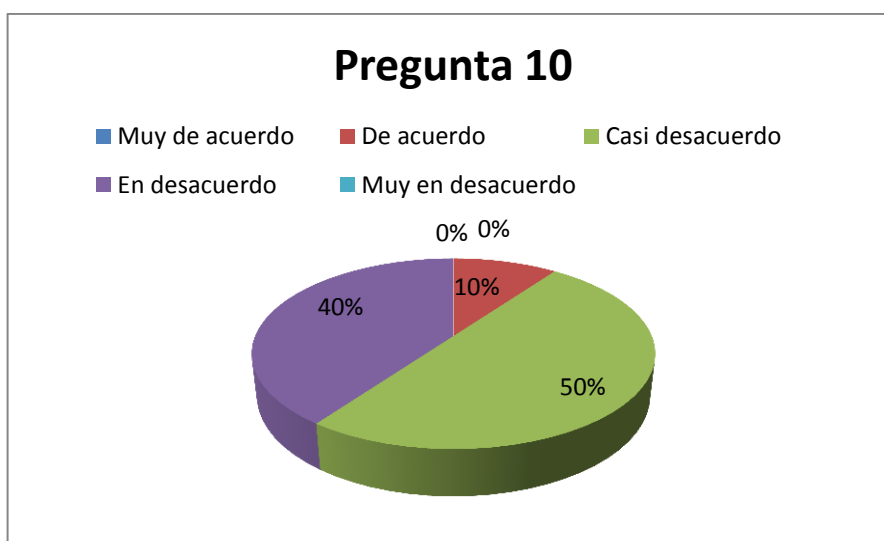
Tabla 4.10 **Volumen de Ventas**

Respuesta	Frecuencia
Muy de acuerdo	0
De acuerdo	1
Casi desacuerdo	5
En desacuerdo	4
Muy en desacuerdo	0
Total	10

Fuente: **Encuesta**

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Gráfico 4.10 Volumen de Ventas



Fuente: **Encuesta**
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 10% manifiesta que está de acuerdo que los últimos dos años el volumen de ventas a evolucionado, el 50% menciona que casi de acuerdo y el 40% manifiesta que está en desacuerdo. Con esta información podemos conocer que el personal no ha visto una evolución del volumen de ventas en estos últimos dos años, por lo que se recomienda hacer estrategias con el propósito de aumentar las mismas así tener mejores utilidades dentro de la microempresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Título

Modelo de gestión administrativa permitirá el crecimiento empresarial de la empresa productora y distribuidora de productos químicos Dimor en la ciudad de Ambato.

5.2. Datos empresa Dimor

Institución Ejecutora: Empresa Dimor.

Localización: Parroquia Totoras en la dirección vía a Baños s/n frente a la Cooperativa de Ahorro Huachi Totoras. Calles Real Audiencia y Galileo Galilei.

Beneficiarios:

El cliente interno será uno de los beneficiados ya que se mejorará su estabilidad laboral, además de identificar mejor y ser asignadas correctamente sus actividades y funciones. Además de promover un apropiado ambiente laboral, comunicación e interacción entre el personal, dando paso a realizar con eficiencia todas sus obligaciones y promoviendo un crecimiento empresarial interno.

Cliente externo ya que será participe de mejoras en cuanto al servicio, producto y atención. Tendrá descuentos por ser fiel a la empresa y realizar compras, además de obtener mejor información y trabajar con una empresa que posee valores y está regulada constantemente para procurar velar la satisfacción de sus necesidades.

5.3. Antecedentes de la propuesta

Las empresas actualmente constan de actualizaciones y cambios organizacionales frecuentes, presionados por mejorar sus ofertas en servicios y bienes; todo dependiendo de cómo es su administración y dirección dentro de la empresa, procurando coordinar siempre las actividades, promoviendo comunicación, y capacitando a su personal constantemente; son muchos factores los que inciden para tener un crecimiento empresarial eficaz y continuo. Seleccionando el modelo de Fayol, ya que este provee del principal proceso administrativo de una empresa como paso fundamental la organización. Ya que en Dimor no se han hecho planificaciones de actividades y no se han planteado objetivos concretos que promuevan el crecimiento empresarial; además de la poca organización que ha afectado en la designación de funciones y especificación del personal; el ineficiente direccionamiento para guiar y motivar la eficiencia en las actividades como también en la evaluación del rendimiento laboral y del logro de las metas.

Por lo que la presente propuesta se guía con bases de este modelo para su respectivo desarrollo y se plantean factores clave como en primera instancia y que toda empresa debe tenerlo es el direccionamiento estratégico que proporciona de identidad a la empresa y comunica que oferta y quiere conseguir; dando guía al personal para saber

hacia dónde tiene que llegar. Además que se presenta la estructura organizacional dando pauta a establecer los puestos de trabajo, a pesar de que posee poco personal, cada uno debe conocer específicamente que función desempeña dentro de Dimor, y el manual de funciones el cuál es complemento de lo anterior ya que se manifiestan los requisitos para ocupar un cargo; la creación de estrategias que se establecen son para promover el crecimiento empresarial, involucrando a todo el personal y gerente.

5.4. Justificación

El modelo de gestión administrativa es de vital importancia para DIMOR ya que este provee de varios elementos que la empresa al no poseer un sistema de gestión eficiente, ni conocer cuáles son sus objetivos y metas de manera formal, ha dificultado para que el personal trabaje guiado y orientado por algo. Se cuenta con el apoyo del gerente – propietario y de todo el cliente interno que labora en la empresa, por lo cual provee de una aplicación eficaz y un trabajo en equipo, ya que facilitara que se propague más rápido el conocimiento de la propuesta que se va a implantar y de los cambios que se efectúan con este.

Con la determinación de un direccionamiento estratégico básico que es lo que se pretende como primer paso, proporciona mayor conocimiento de la empresa y de lo que quiere llevar a cabo, además de trabajar en equipo por lo que se quiere conseguir. Este también es una forma de controlar y regular las actividades que se realizan y así conocer sí sus resultados se cumplen.

Tanto que con esta propuesta se pretende incentivar el crecimiento empresarial, ya que a la correcta designación y coordinación de cada una de las funciones y el

conocimiento de la empresa, se fidelizará al cliente interno haciéndolo que se comprometa con su trabajo y cada vez lo realice mejor; de esta manera esperando resultados que beneficiarán tanto a Dimor como al personal, ya que se exhibirá al servicio y producto con mayor calidad, aprovechando cada uno de los recursos que existen.

5.5. Objetivo

5.5.1. Objetivo General

Diseñar un Modelo de gestión administrativa que permita el crecimiento empresarial de la empresa Dimor.

5.5.2. Objetivos Específicos

Determinar las funciones de cada puesto existente en la empresa Dimor.

Desarrollar un manual de funciones de la empresa Dimor

Plantear estrategias de crecimiento empresarial.

5.6. Etapa de Planeación

Es un procedimiento administrativo que implica escoger las misiones, objetivos adecuados que requiere la Empresa Dimor para tener una mejor administración guiada por objetivos y procedimientos que permitan tener un mismo ideal en común. Para ello es indispensable contar con planes que se adecuen a las necesidades de la organización las cuales son:

Misión: Se identifica con la tarea, propósito o función que realiza la Empresa Dimor por la cual fue creada.

Visión: Son las metas que se persiguen obtener por Dimor en mediado y largo plazo.

Valores: Se define como los pilares de la organización en cuanto identifica a la empresa como grandes fuerzas que impulsan el trabajo en la Empresa Dimor y que marcan una cultura empresarial propia.

Políticas: Tiene como fin fundamental transmitir de forma clara los principios básicos de la Empresa Dimor para la toma de decisiones en la consecución de la metas planteadas.

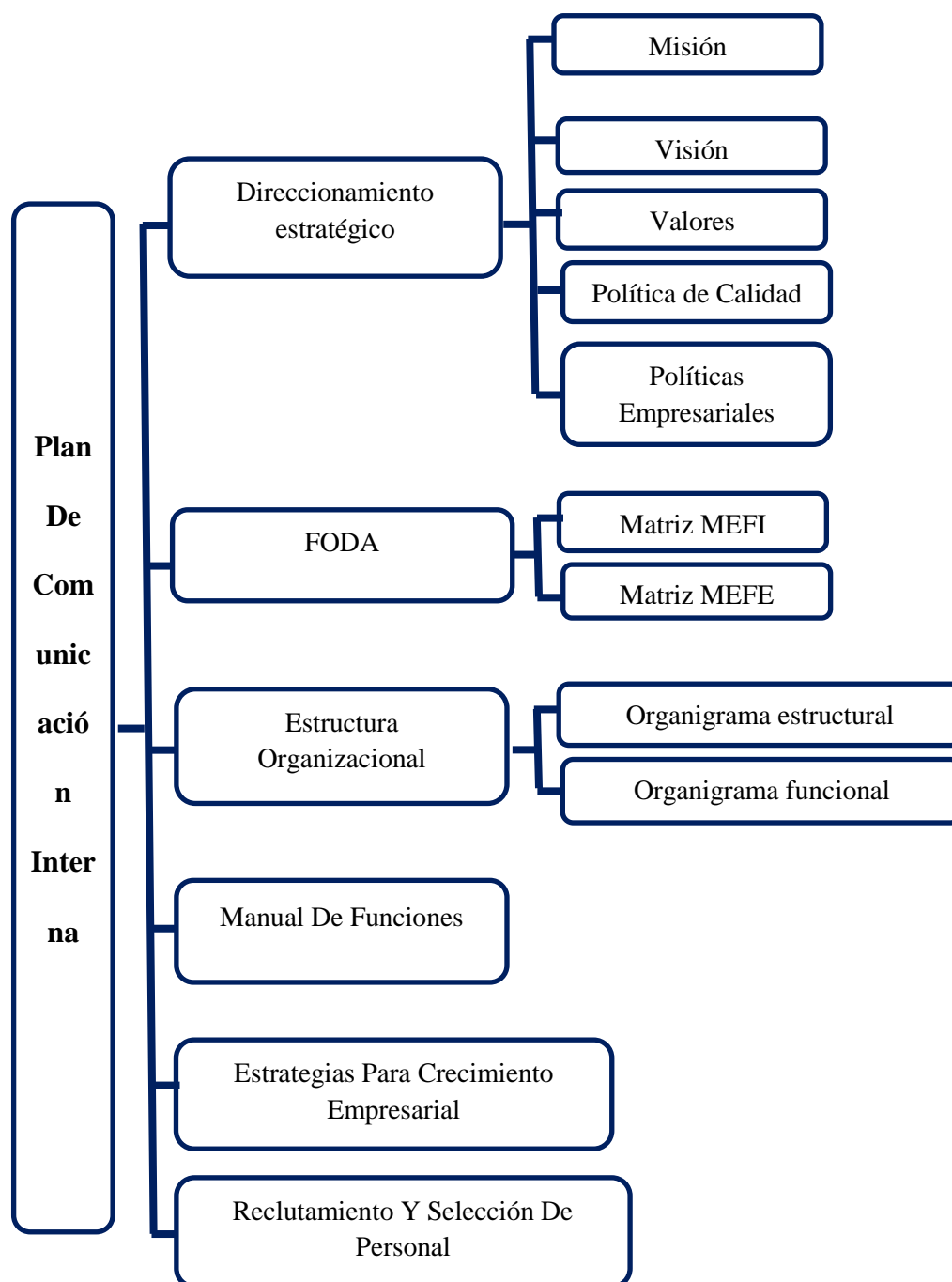
Estrategias: Es un proceso mediante un plan de acción con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la empresa Dimor.

Procedimientos: Son planes por medio de los cuales se instituye un método para el mando de eventos futuros en las actividades tanto administrativas como de negocio que tiene la empresa Dimor.

Programas: Es un conjunto de disposiciones en orden secuencial de diferentes escenarios que conducen a la solución de un problema o al cumplimiento de objetivos necesarios en la empresa.

5.7. Modelo operativo

Ilustración 5.1 Modelo Operativo



Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.8. Direccionamiento estratégico

5.8.1. Misión

Dimor es una empresa de producción y comercialización al por menor y mayor de productos químicos de calidad para el tratamiento de agua tanto para el mantenimiento de piscinas como también para la potabilización de agua para el consumo humano, teniendo también dentro su actividad económica la comercialización con accesorios de limpieza y bombas de piscinas.

5.8.2. Visión

Dimor pretender en el 2019 ser una empresa reconocida a nivel nacional, con talento humano capacitado y productos de calidad que promuevan el crecimiento empresarial y la seguridad laboral.

5.8.3. Valores

Responsabilidad: Cumplir a cabalidad y a tiempo con las tareas, pedidos y funciones.

Ética: Ser transparentes en toda actividad y toma de decisiones.

Perseverancia: Ser constantes para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

Liderazgo: Ser competitivos y mejorar continuamente en aspecto laboral y personal.

Seguridad: Proporcionar y controlar continuamente la seguridad laboral.

Orientación al cliente: Trabajar profesionalmente proporcionando facilidad y satisfacción a los clientes.

5.8.4. Políticas Empresariales

Brindar servicios eficientes y productos de calidad al cliente de Dimor.

Asesoría previa y posterior al cliente para los servicios y producto de Dimor.

Conocer las necesidades y expectativas del cliente.

Mantener actualización de conocimientos, tecnología, recursos e información.

Promover la comunicación interna y externa con información confiable.

Todo el cliente interno de Dimor practicará la participación activa y trabajo en equipo para promover el mejoramiento continuo.

Fomentar el liderazgo empresarial en Dimor.

Velar el cumplimiento de actividades, funciones y servicios para promover la satisfacción al cliente.

Promover el mejoramiento continuo de la empresa, con responsabilidad social.

Proporcionar seguridad, salud y estabilidad laboral a nuestro personal.

Promover un entorno y cultura organizacional de positivismo.

5.8.5. Política de calidad

La empresa Dimor cuya actividad es la fabricación y comercialización de productos químicos, consciente de que la calidad de sus productos, procesos y servicios son elementos claves y que están encaminados a una total satisfacción del cliente, establece su política de calidad en los siguientes principios:

La calidad se manifiesta mediante el compromiso de ser responsables con las labores de manera social y de acuerdo con los requisitos de nuestros clientes.

La participación motivación y concientización del personal.

Mejora continua en cada etapa de los procesos de la organización.

5.9. FODA

Tabla 5.1 Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>Disponibilidad de todos los recursos empresariales para que el personal tenga todas las facilidades de su trabajo.</p> <p>Calidad de los productos siendo todos estos certificados y servicio al cliente con un valor agregado de asesoría personalizada</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Tecnología de punta.</p> <p>Precios competitivos en el mercado</p> <p>Uso óptimo de los recursos administrativos y comerciales para la venta como el stock de productos químicos.</p> <p>Amplia cartera de clientes a nivel con empresas públicas y privadas.</p>	<p>Apertura de adquisición de materia prima y recursos.</p> <p>Apoyo financiero al sector industrial</p> <p>Apertura de crecimiento del mercado</p> <p>Fácil acceso a capacitaciones empresariales</p> <p>Contactos con proveedores</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Desconocimiento de una adecuada gestión administrativa.</p> <p>Inadecuada comunicación</p> <p>Carencia de direccionamiento empresarial</p> <p>Ineficiente administración</p> <p>Poca capacitación al cliente interno</p>	<p>Cambios de reglamentos y normativas de calidad y obligaciones laborales</p> <p>Competencia</p> <p>Exigencia de calificación profesional</p> <p>Limitaciones ambientales</p>

Elaborado por: **MORALES, Carlos (2014)**

5.9.1. Matriz MEFI

Tabla 5.2 MEFI

FACTOR INTERNO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Fortalezas			
Disponibilidad de todos los recursos empresariales	0.05	3	0.15
Calidad de los productos y servicio al cliente	0.10	4	0.40
Trabajo en equipo	0.10	2	0.20
Tecnología de punta	0.08	4	0.32
Precios competitivos en el mercado	0.08	3	0.24
Uso óptimo de los recursos	0.08	3	0.24
Amplia cartera de clientes	0.08	3	0.24
Debilidades			
Desconocimiento de una adecuada gestión administrativa.	0.10	3	0.30
Inadecuada comunicación	0.07	3	0.21
Carencia de direccionamiento empresarial	0.08	2	0.16
Ineficiente administración	0.08	3	0.24
Poca capacitación al cliente interno	0.10	4	0.40
TOTAL	1.0		3.1

Elaborado por: **MORALES, Carlos (2014)**

Puntuación de Impacto

0= Ninguno

3=Alto

1=Bajo

4=Muy alto

2= Medio

Análisis

La matriz de ponderación de los factores internos tiene un indicador alentador el cual ES 3.1 que está+ en nivel promedio de la media en cuanto al esfuerzo de la aplicación de estrategias que van a permitir aprovechar y promover los factores internos que tiene la empresa, además de que las fortalezas tienen un nivel de ponderación más alto con 1,79 que el de debilidades que es de 1,31 lo que significa que el medio ambiente interno es favorable.

5.9.2. Matriz MEFE

Tabla 5.3 MEFE

FACTOR INTERNO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Oportunidades			
Apertura de adquisición de materia prima y recursos.	0.20	3	0.60
Apoyo financiero al sector industrial	0.15	4	0.60
Apertura de crecimiento del mercado	0.10	3	0.30
Fácil acceso a capacitaciones empresariales	0.17	3	0.51
Contactos con proveedores	0.15	3	0.45
Amenazas			
Cambios de reglamentos y normativas de calidad y obligaciones laborales	0.18	3	0.72
Competencia	0.15	3	0.45
Exigencia de calificación profesional	0.15	3	0.45
Limitaciones ambientales	0.15	4	0.60
TOTAL	1.0		4.71

Elaborado por: **MORALES, Carlos (2014)**

Análisis

La matriz de ponderación de los factores externo de la empresa Dimor indica que se tiene una gran ventaja y apoyo en este ambiente ya que está en un nivel alto de 4.71 sobre el nivel promedio, además de que las oportunidades tienen un valor de ponderación alto que es de 2.46 y el de amenazas es 2.16, por lo que la ejecución de estrategias son válidas y ayudarán al ambiente externo.

5.9.3. ESTRATEGIAS FODA

Tabla 5.4 Estrategias FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Disponibilidad de todos los recursos empresariales para que el personal tenga todas las facilidades de su trabajo.</p> <p>F2: Calidad de los productos siendo todos estos certificados y servicio al cliente con un valor agregado de asesoría personalizada</p> <p>F3: Trabajo en equipo.</p> <p>F4: Tecnología de punta.</p> <p>F5: Precios competitivos en el mercado</p> <p>F6: Uso óptimo de los recursos administrativos y comerciales para la venta como el stock de productos químicos.</p> <p>F7: Amplia cartera de clientes a nivel con empresas públicas y privadas.</p>	<p>D1: Desconocimiento de una adecuada gestión administrativa.</p> <p>D2: Inadecuada comunicación</p> <p>D3: Carencia de direccionamiento empresarial</p> <p>D4: Ineficiente administración</p> <p>D5: Poca capacitación al cliente interno</p>

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1: Apertura de adquisición de materia prima y recursos.</p> <p>O2: Apoyo financiero al sector industrial</p> <p>O3: Apertura de crecimiento del mercado</p> <p>O4: Fácil acceso a capacitaciones empresariales</p> <p>O5: Contactos con proveedores</p>	<p>Implementación de un Modelo gestión administrativa(F1, F3,F5,O1,O2,O3,O4)</p> <p>Ejecutar capacitaciones para el cliente interno (F1,F3,O4)</p> <p>Desarrollo de nuevos productos o innovación de servicios (F1,F3,F2,F7,O1,O3,O5)</p>	<p>Intensificación de la comunicación interna (D2,O4)</p> <p>Invertir en programas de capacitación, innovación y temas referentes. (D1,D2,D3,D4,O2,O4)</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>A1: Cambios de reglamentos y normativas de calidad y obligaciones laborales</p> <p>A2: Competencia</p> <p>A3: Exigencia de calificación profesional</p> <p>A4: Limitaciones ambientales</p>	<p>Fomentar el control de calidad en los productos y servicios. (F2,F4, F3,F6,O1,O4)</p> <p>Promocionar los productos, servicios y empresa. (F2,F7,F1,A2)</p>	<p>Desarrollo de actividades de responsabilidad social. (D1, D2, D5, A1,A2)</p> <p>Implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal (D4, D5,A3,A4)</p> <p>Acudir a asesoría legal externa (A1, A4,D2,D3,D4,D5)</p>

Elaborado por: **MORALES, Carlos (2014)**

5.10. Políticas enfocadas a la negociación de la organización

Las políticas de negociación son aquellas que beneficiarán los intereses de la organización manteniendo una buena liquidez, buscando siempre la mejor calidad en los insumos de los productos químicos, negociando en pro de obtener mejores precios, planificación en tiempos para los pagos de facturas y créditos que se otorguen, etc.

- Considerar distintas opciones de productos químicos en base a la calidad y certificación que tengas los proveedores participantes.
- Analizar las opciones según los clientes nuevos y antiguos en otorgar hasta un máximo de un mes a partir del día de despacho para el pago de insumos.
- Llevar un control electrónico de la cartera de clientes con su detalle de negociación y con alarmas de próximo control
- Llevar un control electrónico de los proveedores.
- Tener capacitaciones de ventas y atención al cliente trimestralmente.

5.10.1. Motivación del personal

El Empresa Dimor incentivará a cada uno de miembros que conforman el talento humano con el crecimiento personal y profesional, ofreciéndoles capacitaciones en procesos productivos y charlas de crecimiento personal, estabilidad laboral.

5.10.2. Programas y Capacitaciones

Esquemas planteados para dar cumplimiento a las actividades de capacitación en donde conste la sociabilización de los cambios que se creen en la empresa y para desarrollar las competencias nuevas dentro de los colaboradores.

5.10.2.1. Programas y Capacitaciones

Tabla 5.5 Programas y Capacitaciones

Objetivos	Tiempo para su ejecución	Programa	Institución
Obtener los niveles más altos de calidad dentro de la organización	Durante los primeros 6 meses	Capacitación sobre lo atención al cliente, ventas y administración.	Seminario
Incrementar volumen de ventas y crecimiento empresarial	Durante los primeros dos años	Capacitación sobre atención al cliente y productos químicos nuevos.	Seminario
Permanecer en el mercado siendo una empresa mucho más fuerte y reconocida	Durante los primeros 5 años	Capacitación sobre técnicas de mercadeo	Seminario

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.10.3. Mapa de Procedimientos para la Planeación.

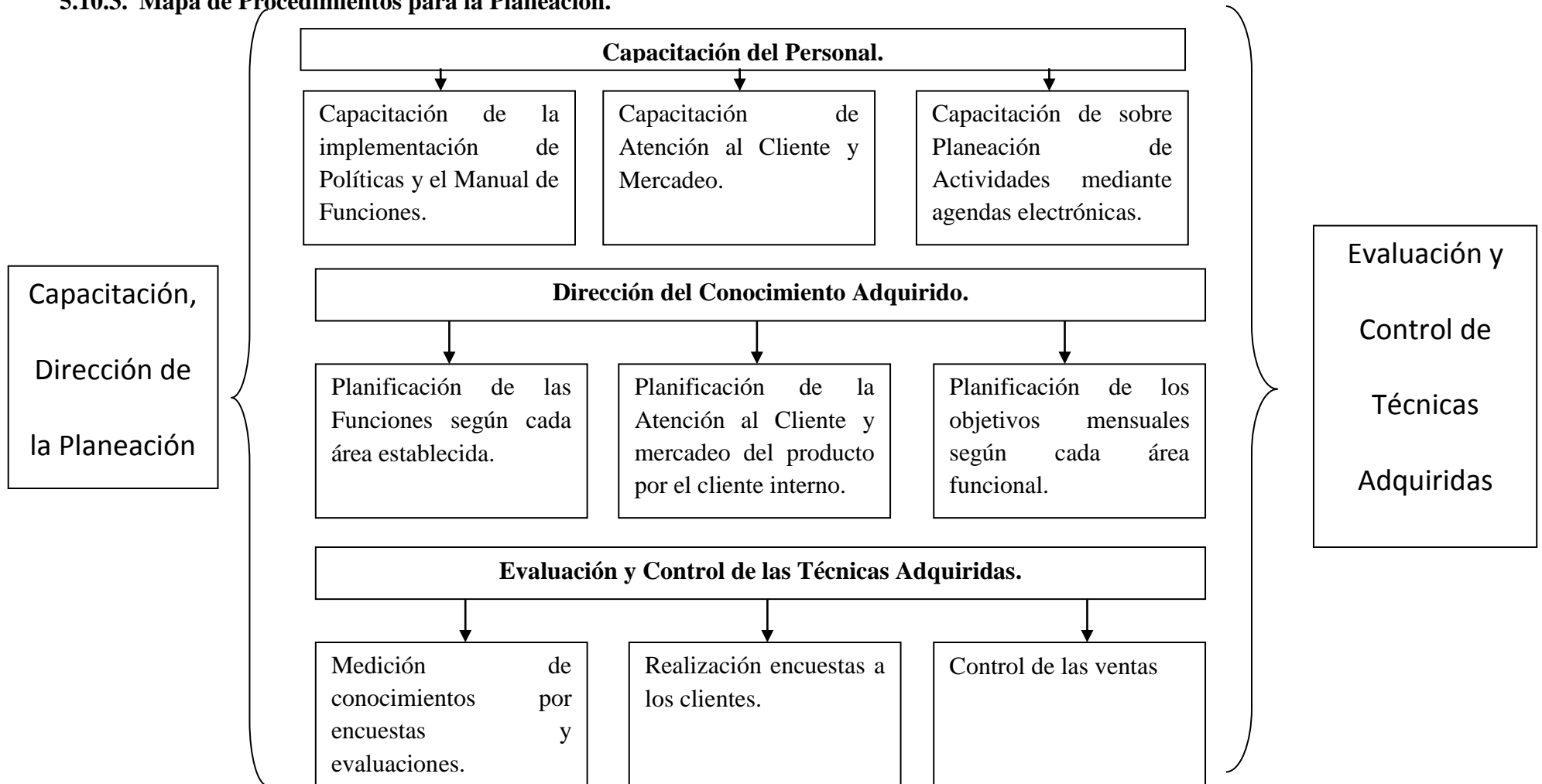


Ilustración 5.2 Mapa de Procedimientos para la Planeación
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.11.Etapa de Organización

La organización tiene como fin el identificar y clasificar las actividades que son necesarias para el cumplimiento de objetivos y debe estar diseñada de manera que sea muy claro para todos el personal que debe realizar dicha tarea y quién es responsable por determinados resultados, así también la asignación de los grupos para la consecución de los planes de acción establecidos en los diferentes campos que la empresa Dimor requiere tanto administrativo como en ventas, de esta manera se eliminan las dificultades que provocan la imprecisión y los reprocisos en la asignación de responsabilidades y se logra un medio de comunicación y de toma de decisiones eficaz que refleja y promueva los objetivos de la empresa.

Para ello es necesario tener en cuenta:

División del trabajo: Para dividir el trabajo es necesario identificar la jerarquización y las funciones de los colaboradores de la empresa Dimor:

La primera: Se refiere a la jerarquía organizacional que dispone de las funciones por orden de rango, grado o importancia que se identifiquen en la empresa Dimor mediante la estructura organizacional.

La segunda: Se refiere a la departamentalización que grupa todas las funciones y actividades con las competencias necesarias para cada puesto mediante un manual de funciones.

5.12. Estructura organizacional

5.12.1. Organigrama Estructural

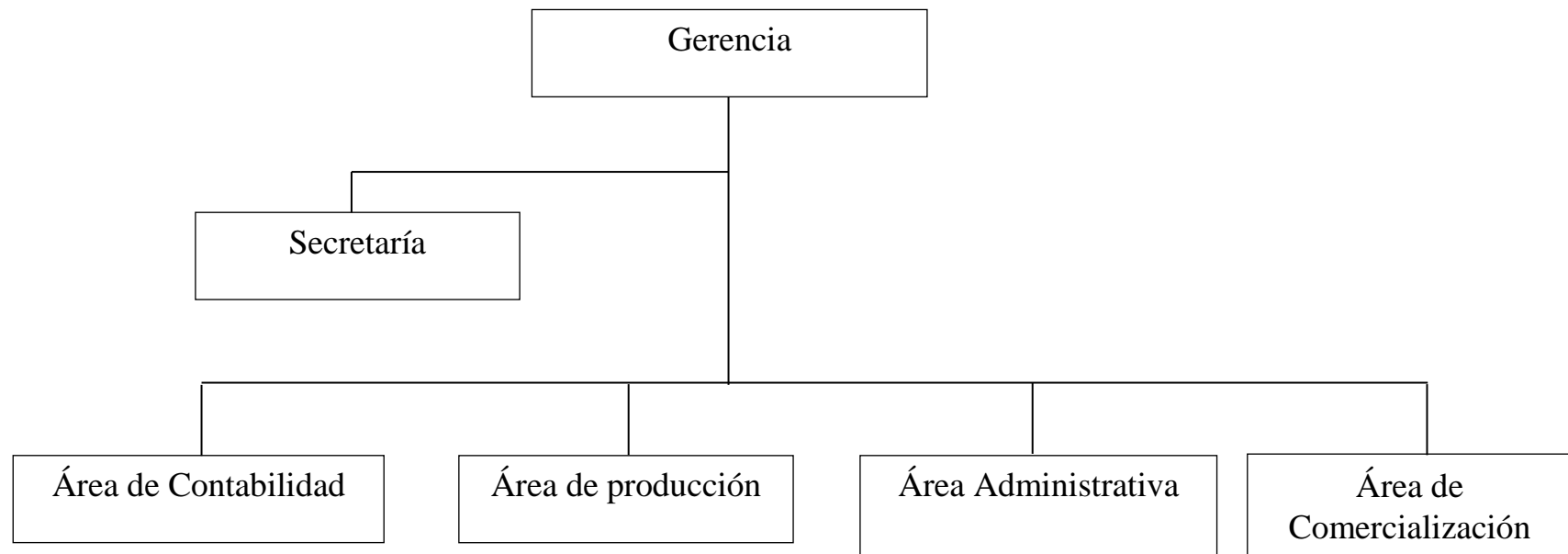


Ilustración 5.3 Organigrama Estructural
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.12.2. Organigrama Funcional

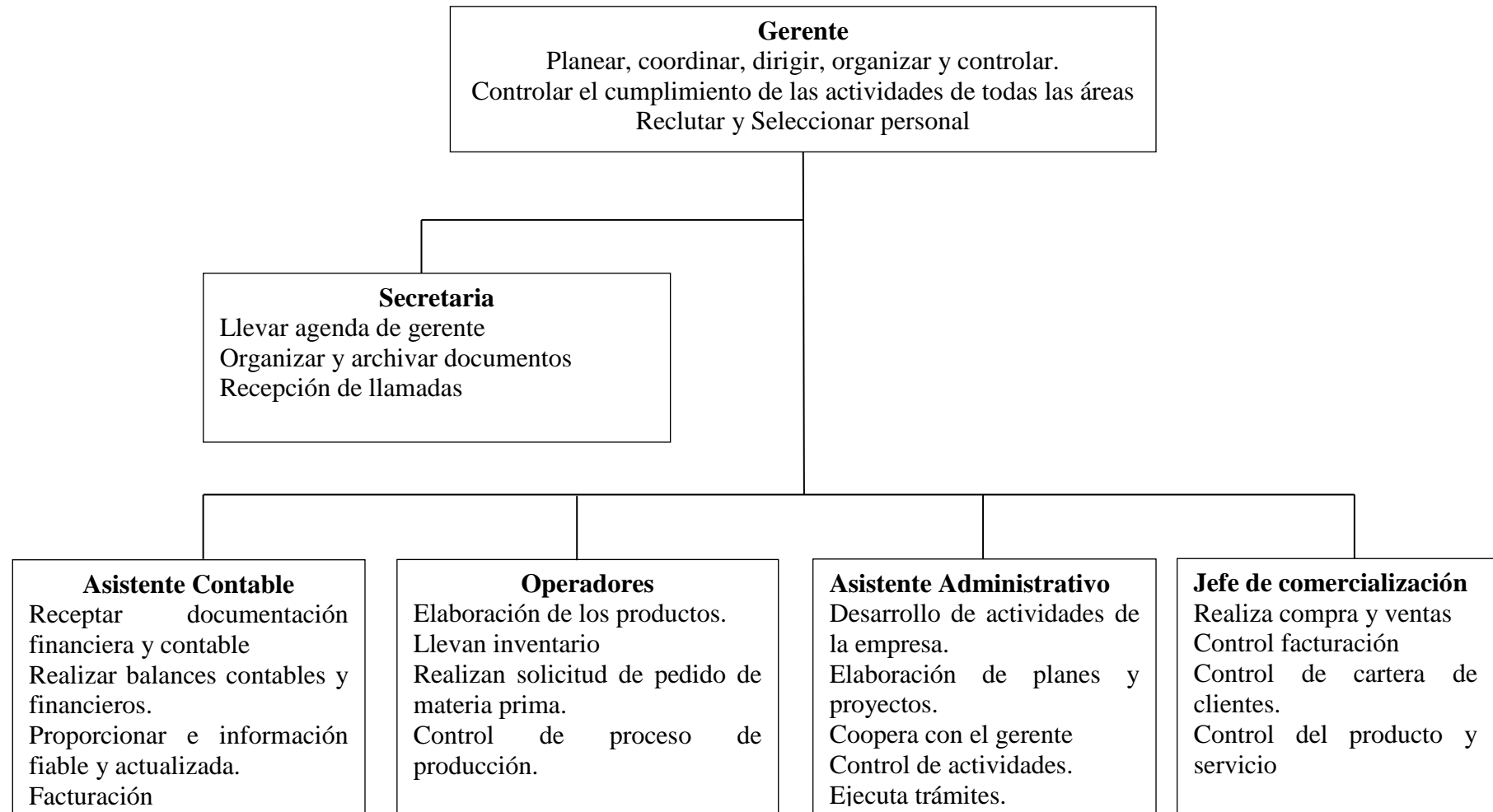


Ilustración 5.4 Organigrama Funcional
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.13.Manual de funciones empresa Dimor

Tabla 5.6 Manual de funciones cargo Gerente

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Aprobaciones	ÁREA: Ejecutivo CÓDIGO PUESTO: DEG-1 CARGO: Gerencia RESPONSABLE:
<p>FUNCIÓN PRINCIPAL</p> <p>Planificación, organización, dirección y control de las actividades y procesos de la empresa.</p>	
<p>ACTIVIDADES ESENCIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales internas y externas de la empresa. 2) Reclutar y seleccionar personal calificado para laborar en la empresa 3) Convocar a reuniones continuas para comprobación de información y tocar aspectos necesarios. 4) Informar sobre asuntos necesarios al personal de la empresa y clientes externos. 5) Llevar correctamente el manejo de cuentas bancarias y comprobar información 6) Pago justo de salarios y todo con respecto a remuneraciones al empleado. 7) Llevar documentación en regla para funcionamiento de la empresa. 8) Controlar todas las actividades efectuadas en la empresa. 9) Mantener constante contacto con el cliente externo. 10) Revisar informes financieros – contables, ventas, producción, etc. 	

COMPETENCIAS					
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso	
	Trabajo en Equipo	Dirigir personas	Desarrollo de estrategias	Mejora continua	
	Liderazgo	Orientación de objetivos	Administrar talento humano	Gestión administrativa	
	Comunicación	Relaciones humanas	Organización de empresas	Proceso comunicacional	
	Visión a largo plazo	Desarrollo de nuevas ideas	Contabilidad	Proceso administrativo	
	Administración	Planificación de actividades	Negociación	Proceso negociación	
	Análisis	Toma de decisiones	Marketing analítico	Proceso analítico	
PERFIL					
<p>Estudios: Título superior, con estudios de Gestión o Administración de empresas. (O estudios afines.)</p> <p>Especialidad: Administración, ingeniería en marketing, organización de empresas, o especialidades afines.</p> <p>Experiencia: 3 años</p> <p>Otros estudios: Idiomas, capacitaciones con temas referentes a administración, talento humano, ética y temas afines.</p>					

Tabla 5.7 Manual de funciones cargo Secretario

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Aprobaciones	ÁREA: Directivo CÓDIGO PUESTO: DDS-1 CARGO: Secretario RESPONSABLE:
FUNCIÓN PRINCIPAL Apoyo técnico administrativo en Dimor	
ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar documentos, oficios, copias, cartas y otros. 2) Operar e-mail de la empresa y teléfono 3) Asistencia al cliente, coordinación de citas, visitas, etc. 4) Certificar con su firma a los documentos de Dimor 5) Llevar la correspondencia al día. 6) Organizar el archivo y documentos. 7) Llevar agenda de Gerente. 8) Desempeñar otros deberes que asigne gerente. 	

COMPETENCIAS				
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso
	Administrativas	Comunicación	Idioma inglés	
	Archivo	Relaciones Humanas	Contabilidad	Proceso contable
	Organización	Digitación	Mecanografía	Proceso de digitación
	Retención	Uso software	Sistemas informáticos	Proceso informático
	Trabajo en equipo	Atención al cliente	Servicio al cliente	Proceso servicio al cliente
	Análisis	Gestión de recursos	Técnicas de oficina	Proceso analítico de documentos
<p>PERFIL</p> <p>Estudios: Técnico titulado del Instituto / Bachiller de Administración o carrera a fin</p> <p>Especialidad: Secretaria Ejecutivo / Administración</p> <p>Experiencia: 2 años</p> <p>Otros estudios: Manejo de sistemas informáticos, office, servicio al cliente.</p>				

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Tabla 5.8 Manual de funciones cargo Asistente de contabilidad

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Aprobaciones	ÁREA: Administrativo CÓDIGO PUESTO: DAC-1 CARGO: Asistente de Contabilidad RESPONSABLE:
FUNCIÓN PRINCIPAL	
Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas y otros estados financieros de acuerdo con procedimientos establecidos, usando sistemas manuales y computarizados.	
ACTIVIDADES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Presentar al gerente estados financieros y contables en forma mensual. 2) Entregar la información Financiera que la Gerencia lo solicite. 3) Elaborar informes mensuales sobre contabilidad y finanzas de la empresa. 4) Controlar Facturación de ventas y compras de la empresa. 5) Revisar y hacer presupuesto anual de la empresa. 6) Exigir diariamente la información básica, a todas las áreas de la empresa. 7) Manejar todo sobre contabilidad e información financiera 8) Cumplir y hacer cumplir disposiciones legales y tributarias. 9) Registro diario de toda transacción realizada por cualquier área de la empresa. 10) Elaborar los roles de pagos de todo el personal de la empresa. 11) Llevar a cabo los pagos de intereses, multas, préstamos; previa autorización del gerente. 12) Elaboración de documentos de pagos y cobros. 	

COMPETENCIAS					
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso	
	Supervisión	Programa informáticos	Contable	Proceso de informático	
	Transcripción de datos	Manejo de sistemas contables	Tributario	Proceso contable	
	Comunicación	Transcripción de información	Administrativo	Proceso financiero	
	Trabajo en equipo	Matemático	Financiero	Proceso financiero	
	Desempeño eficiente	Comunicación	Jurídico	Proceso comunicacional	
PERFIL					
Estudios: Título Superior referente a Contabilidad y Auditoría, Economista					
Especialidad: Contabilidad, Tributación					
Experiencia: 1 año					
Otros estudios: Leyes tributarias, NIFS, asientos contables y temas afines.					

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

Tabla 5.9 Manual de funciones cargo Operadores

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Aprobaciones	ÁREA: Operativo CÓDIGO PUESTO: DOP-1 CARGO: Operadores RESPONSABLE:
FUNCIÓN PRINCIPAL	
ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1) Producir los productos de la empresa. 2) Controlar la calidad de los productos y servicios. 3) Llevar el inventario (entradas y salidas de mercadería) 4) Presentar informe de necesidad de materia prima, insumos o materiales. 5) Controlar el proceso de producción. 6) Empaque y carga de los productos. 7) Servicio y asistencia al cliente adecuado y a tiempo. 8) Uso adecuado de materiales, maquinaria, insumos, materia prima y todo lo usado. 9) Informar al gerente sobre toda tarea realizada. 10) Esperar la autorización para la realización de cualquier producto y servicio. 11) Esperar autorización de despacho de productos por Gerente. 12) Informar resultados o quejas después de cada servicio prestado. 	

COMPETENCIAS					
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso	
	Concentración	Programa informáticos	Uso Maquinaria	Proceso informático	
	Autonomía	Mecánicas básicas	Control de calidad	Proceso de control de calidad	
	Comunicación	Agudeza visual	Producción	Proceso producción	
	Creativo		Químico y bioquímicos	Procesos industriales	
	Manejo de tecnología	Operar maquinaria	Mecánica	Proceso operación maquinaria	
	Solución de problemas	Innovar	Instalación y mantenimiento	Proceso de instalación	
<p>PERFIL</p> <p>Estudios: Título de tercer nivel o superior.</p> <p>Especialidad: Químico o especialidades afines.</p> <p>Experiencia: 1 año</p> <p>Otros estudios: Producción, manejo de maquinaria, Evaluación de químicos, limpieza, servicio al cliente.</p>					

Tabla 5.10 Manual de funciones cargo Asistente Administrativo

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Aprobaciones	ÁREA: Gerencia CÓDIGO PUESTO: DAD-1 CARGO: Asistente Administrativo RESPONSABLE:
FUNCIÓN PRINCIPAL Asistencias y ejecución del proceso administrativo, registro, control y evaluación del talento humano.	
ACTIVIDADES ESENCIALES 1) Desarrollo de actividades de la empresa. 2) Elaboración de planes y proyectos para la empresa. 3) Cooperar con actividades designadas por el gerente. 4) Control de actividades administrativas. 5) Actualización de datos del personal que labora en la empresa. 6) Elaboración de memorándums. 7) Ejecuta trámites necesarios para la empresa. 8) Solicitud de información. 9) Provee de materiales, suministros de oficina y equipos de trabajo al personal y controla la existencia de los mismos. 10) Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de infraestructura de la empresa, máquinas y/o equipos. 11) Lleva registro y expedientes de clientes y proveedores. 12) Controla y provee de seguridad laboral. 13) Propone y realiza capacitaciones de actualización del personal	

COMPETENCIAS					
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso	
	Supervisión	Informáticas	Administración	Proceso administrativo	
	Liderazgo	Redacción	Recursos Humanos	Procesos reclutamiento y selección de personal	
	Comunicación	Manejo de equipo de oficina	Servicio al cliente	Procesos atención al cliente	
	Concentración		Planificación	Proceso planificación	
	Trabajo en equipo	Negociar	Negociación	Proceso Negociación	
	Optimización tiempo	Toma de decisiones			
PERFIL					
Estudios: Título tercer nivel o superior					
Especialidad: Administración, Marketing, Organización de Empresas o estudios afines					
Experiencia: 1 año					
Otros estudios: Idioma extranjero, comunicación organizacional, marketing y otros temas afines.					

Tabla 5.11 Manual de funciones cargo Jefe Comercial

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Aprobaciones	ÁREA: Operativa CÓDIGO PUESTO: DAD-1 CARGO: Jefe Comercial RESPONSABLE:
FUNCIÓN PRINCIPAL Lograr un direccionamiento estratégico y efectivo de toda la gestión comercial y velar por el cumplimiento de las metas puestas a su equipo, por medio del liderazgo efectivo del personal asignado.	
ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar compras de materia primas para la producción. 2) Realizar ventas de productos y servicios. 3) Control facturación de ventas. 4) Efectuar documentación legal de las ventas y compras de la empresa. 5) Control de cartera de clientes. 6) Control de calidad del producto y servicio despachado. 7) Receptar compra de productos. 8) Trato directo con proveedores. 9) Realizar informes de compras y ventas. 10) Presentación de información fiable y actualizada al gerente mensual y cuando sea necesario. 11) Captura y búsqueda de nuevos clientes a la empresa. 12) Proveer de toda documentación e información a tiempo, al área contabilidad. 13) Tomar decisiones conjuntamente con área de contabilidad, gerencia y producción. 	

14) Trabajar conjuntamente con área de contabilidad, gerencia y producción.					
COMPETENCIAS					
	Capacidad	Destreza	Conocimiento	Proceso	
	Supervisión	Técnicas negociación	Ventas	Procesos de ventas compras	
	Trabajo en equipo	Expresión verbal	Negociación	Proceso negociación	
	Comunicación	Atención al cliente	Técnicas comerciales	Proceso atención al cliente	
	Liderazgo	Optimización de recursos	Contabilidad	Proceso contable	
	Emprendimiento	Informáticas	Matemáticas	Proceso de registro	
	Guía y direccionamiento	Marketing	Cobranza	Proceso de cobranza	
PERFIL					
Estudios: Título Superior o tercer nivel.					
Especialidad: Marketing, Contabilidad, Comercio, y especialidades afines					
Experiencia: 1 año					
Otros estudios: Idioma, certificados y capacitaciones con temas afines.					

5.14.Etapa de Dirección

El proceso de dirección, tiene como fin la influencia del supervisor o administrador en la ejecución de los planes de acción, obteniendo una respuesta de sus colaboradores mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Toma de decisiones: Significa la elección de acciones o alternativas que se planteen y buscando las mejores opciones para el beneficio de la empresa, dentro de la toma de decisiones hay que tener unos aspectos que son importantes analizarlos.

- Identificar el problema como tal como puede ser analizar ,
- Definir metas que abarquen el problema,
- Plantear y buscar soluciones alternativas,
- Evaluar las soluciones alternativas,
- Escoger la mejor opción entre soluciones alternativas,
- Efectuar la solución elegida y,
- Dar seguimiento y controlar los resultados.

Motivación: Es la tarea más importante del proceso de la dirección, y uno de los eventos más dificultosos, pues a mediante de ella se logra el cumplimiento del trabajo con las normas de conducta esperados.

5.15. Plan de Motivación y Comunicación

Tabla 5.12 Plan de Motivación y Comunicación

Motivación	Orientar el desempeño del trabajo de los colaboradores mediante las habilidades de comunicación, trabajo en equipo, motivación y liderazgo.
	Orientar el desempeño de los empleados asignando tareas específicas y el compromiso de cumplirlos
	El uso de incentivos por la consecución de los objetivos para aumentar la motivación como sucede en el área de ventas con bonos de cumplimientos.
	Crear un ambiente amigable y profesional dentro de la organización
	Asegúrese que los colaboradores tengan objetivos claros.
	Involucrar a los colaboradores con la organización, con los objetivos generales y que se sientan bien con la idea de lograrlos.
Comunicación	Incorporación de elementos de innovación y creatividad
	Sostenibilidad de los proyectos y de la metodología de comunicación.
	Comunicación por objetivos.
	Comunicación multidireccional.
	Tener claridad de las políticas y objetivos de la empresa.
	Mejorará la calidad de la dirección.

5.16.Estrategias para crecimiento empresarial - Talento Humano de “DIMOR”

Primera Estrategia

Obtener personal capacitado y con actualización de conocimientos de ventas de productos químicos para el tratamiento de agua, operadores de producción y envasado, y en contabilidad y servicio al cliente.

Objetivo: Realizar actividades, funciones y procesos con mayor eficiencia.

Actividad: Capacitar al personal con aspectos referentes a cada área.

Responsables: Gerente y Asistente Administrativo.

Segunda Estrategia

Comunicación constante entre todo el personal de la empresa mediante la interacción de todas las áreas funcionales para incentivar y obtener un mejor entendimiento acerca del trabajo en equipo, control de calidad del producto y servicio despachado, Uso adecuado de materiales, maquinaria, insumos, materia prima y finalmente asistencia al cliente, trabajo personalizado y profesional.

Objetivo: Coordinación de actividades y promover un mejor ambiente organizacional.

Actividades:

- 1) Adecuación de murales para proveer de información informal
- 2) Realizar reuniones frecuentes con todo el personal.
- 3) Realizar memorándums o información para personal directo.

Responsables: Gerente, Asistente Administrativo.

Tercera Estrategia

Ofertar productos y servicios de calidad teniendo como carta de presentación la certificación de calidad de cada producto con una atención al cliente profesional y la experiencia dentro del mercado nacional con el trabajo realizado con empresas públicas y privadas.

Objetivo: Aumentar las ventas y pedidos a la empresa teniendo mas expansión y aceptación en el mercado nacional.

Actividad: Controlar el proceso de producción, materia prima utilizada, y producto terminado.

Responsables: Gerente, operadores y Jefe de comercialización.

Cuarta Estrategia

Proveer de información y hacer conocer a la empresa Dimor mediante un plan de acción de mercadeo por medio de canales nuevos de comunicación que sean efectivos y estén más involucrados en tecnología, así también enfocarse en crear una cartera nueva de clientes realizando una planificación mensual de gestión externa con visitas puntuales.

Objetivo: Posicionarse en el mercado y ampliar cartera de clientes.

Actividad: Realizar publicidad mediante medios de comunicación al cliente externo.

Responsable: Gerente, Asistente Administrativo.

Quinta Estrategia

Brindar promociones por adquisición del producto o servicio para incentivar las ventas y sobretodo marcar el valor agregado que puede brindar la empresa en relación a la competencia.

Objetivo: Fidelizar al cliente y obtener clientes referidos para próximas negociaciones.

Actividad:

- 1) Realizar descuentos del 5% en ventas en efectivo.
- 2) Realizar descuentos del 5% en pedidos con gran volumen de productos.
- 3) Entregar material pop (camisetas o esferos) que identifiquen a la empresa, que se entregará a los clientes por sus compras, en fechas establecidas.
- 4) Solicitar contactos de empresas que sean referidas para crear nueva cartera de clientes.

Responsables: Gerente, Asistente Administrativo y Jefe comercial.

5.17.Reclutamiento y Selección de Personal Dimor

Con esto se pretende que la empresa destine y selección con eficiencia y responsabilidad el personal que a futuro trabajará en Dimor; ya que esto influye mucho en las decisiones y actividades que se realizan; además que con este se busca mantener un ambiente laboral adecuado y mejorar el desempeño del cliente interno.

Además se establecen un flujograma de procesos para el reclutamiento y selección de personal, para controlar el cumplimiento de cada actividad y a su vez conocer específicamente que se debe realizar.

Los responsables de este proceso en la empresa son: Gerente y Asistente Administrativo.

Entre las actividades que se realizan son:

- Se verificará el vacante existente en la empresa y en el área, ya que se debe analizar exactamente que necesidades surgen.
- Se puede considerar la reubicación de personal o a su vez búsqueda de vacante de forma externa a la empresa.
- Recepción de carpetas, currículum y solicitudes laborales, a partir de eso se escogen los prospectos a candidatos.
- Se realizan entrevista a los candidatos y se procede a la aplicación de pruebas: Pruebas de habilidades cognoscitivas, Inventarios de personalidad e interés, Pruebas de conocimientos del puesto y Pruebas a través de casos.
- Como siguiente paso es el análisis de los resultados de las pruebas y seleccionar al personal idóneo para Dimor.

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

GERENTE AREA DE RECURSOS HUMANOS

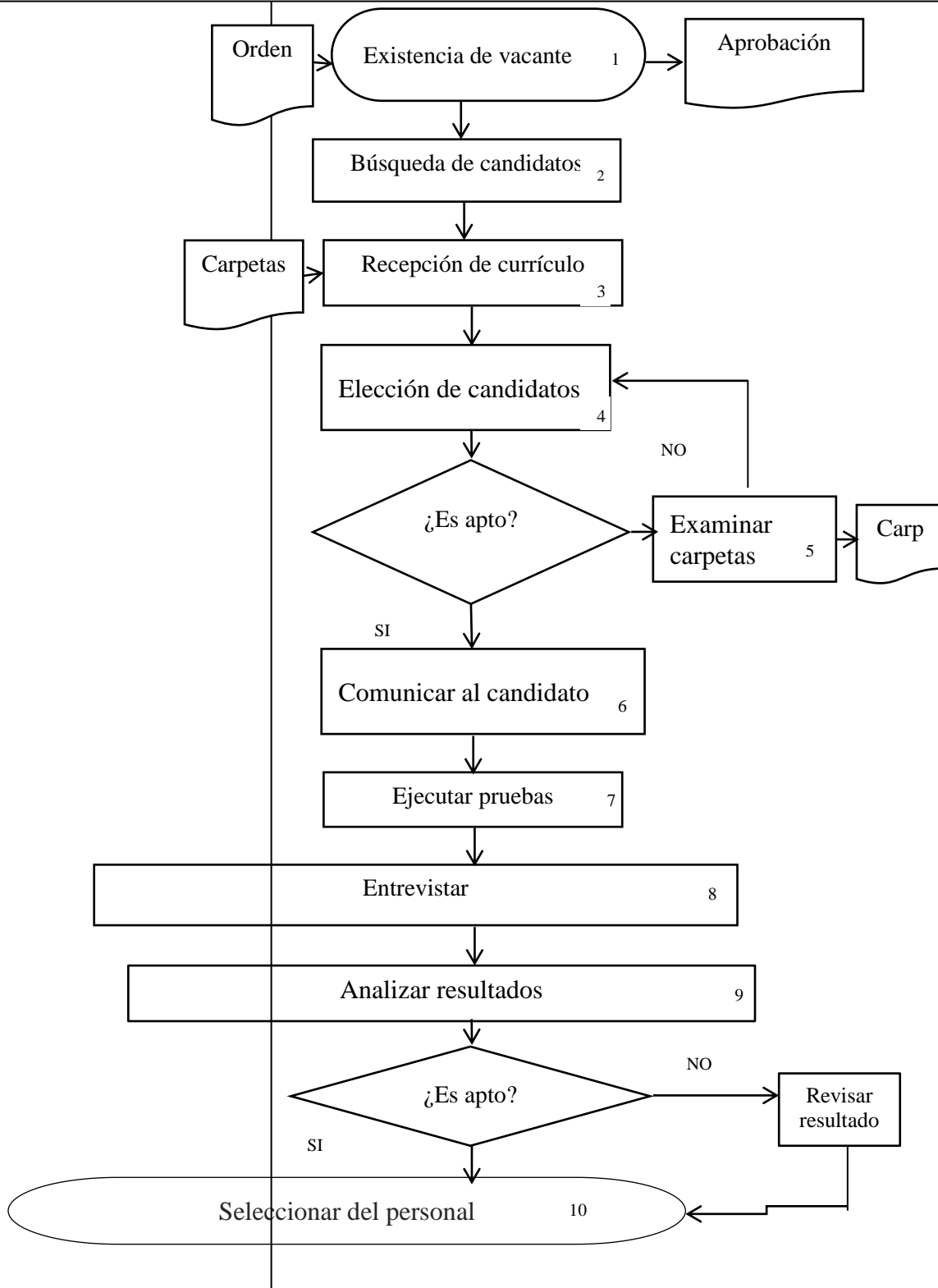


Ilustración 5.5 Flujo grama
Elaborado por: MORALES, Carlos(2014)

5.16 Etapa de Evaluación

La etapa de evaluación garantiza que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y con la ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas en todas las funciones que desempeña la Empresa Dimor tanto administrativo como en el proceso de ventas. Para dar cumplimiento con lo establecido se marcara parámetros para tener una evaluación en la calidad de trabajo que deben desempeñar los colaboradores de la organización, siendo los siguientes:

Establecimiento de estándares: Se lo realizara mediante mediciones cualitativas con encuestas de valoración basados en el manual de funciones y que tendrá como fin controlar y medir el desempeño de los colaboradores de la empresa Dimor.

Medición de resultados: Tiene como fin el análisis de la valoración del desempeño mediante las encuestas realizadas a los colaboradores para tomar decisiones según resultados por resolución de los altos mandos en la empresa Dimor siendo esta Gerencia General.

Corrección: Las desviaciones encontradas dentro de la observación y la valuación de las encuestas a los colaboradores generaran acciones correctivas para alinearlos con los estándares y requerimientos que necesita la empresa, estas acciones correctivas se realizaran de forma personal con cada empleado.

Retroalimentación: La retroalimentación da espacio para escuchar los motivos por las que el colaborador a faltado a las normas de la empresa así como también escuchar y analizar sugerencias que el mismo puede tener para tenerlas en cuenta de planificación anual de en la revisión de resultados.

Mecanismos de Control: Realizar cada trimestre las evaluaciones de desempeño para medir las deficiencias de cada colaborador en su función asignada para implementar funciones de mejoramiento.

5.17 Evaluación del Desempeño

5.17.1 Guía de Evaluación al Gerente

Tabla 5.13 Evaluación del Desempeño a Gerente

Estándar	Valoración		
	Siempre	Casi Siempre	Necesita Mejorar
Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales internas y externas de la empresa.			
Reclutar y seleccionar personal calificado para laborar en la empresa			
Informar sobre asuntos necesarios al personal de la empresa y clientes externos.			
Llevar correctamente el manejo de cuentas bancarias y comprobar información			
Pago justo de salarios y todo con respecto a remuneraciones al empleado.			
Llevar documentación en regla para funcionamiento de la empresa.			
Controlar todas las actividades efectuadas en la empresa.			
Mantener constante contacto con el cliente externo.			

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.17.2 Guía de Evaluación al Secretaria

Tabla 5.14 Evaluación del Desempeño a Secretaria

Estándar	Valoración		
	Siempre	Casi Siempre	Necesita Mejorar
Realizar documentos, oficios, copias, cartas y otros.			
Operar e-mail de la empresa y teléfono			
Asistencia al cliente, coordinación de citas, visitas, etc.			
Certificar con su firma a los documentos de Dimor			
Llevar la correspondencia al día.			
Organizar el archivo y documentos.			
Llevar agenda de gerente			
Desempeñar otros deberes que asigne gerente.			

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.17.3 Guía de Evaluación al Asistente Contable

Tabla 5.15 Evaluación del Desempeño a Asistente Contable

Estándar	Valoración		
	Siempre	Casi Siempre	Necesita Mejorar
Presentar al gerente estados financieros y contables en forma mensual			
Cumplir y hacer cumplir disposiciones legales y tributarias			
Tener los libros diarios de las facturas que se cancelan y los descuentos que realizan los clientes.			
Controlar Facturación de ventas y compras de la empresa.			
Revisar y hacer presupuesto anual de la empresa.			
Exige diariamente la información básica, a todas las áreas de la empresa			
Llevar a cabo los pagos de intereses, multas, préstamos; previa autorización del gerente.			

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.17.4 Guía de Evaluación al Operadores

Tabla 5.16 Evaluación del Desempeño a Operadores

Estándar	Valoración		
	Siempre	Casi Siempre	Necesita Mejorar
Presentar informe de necesidad de materia prima, insumos o materiales			
Empaque y carga de los productos.			
Uso adecuado de materiales, maquinaria, insumos, materia prima y todo lo usado.			
Hacer limpieza de las mesas, estaciones de envase y de almacenaje.			
Controlar la calidad de los productos y servicios.			
Verificar periódicamente el stock de materia prima en productos químicos y repuestos.			
Revisar los sellos y estampillas de los envases de despacho.			
Efectuar las labores de verificación de existencias, preparación, recepción de pedidos y control de inventarios.			

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.17.5 Guía de Evaluación al Asistente Administrativo

Tabla 5.17 Evaluación del Desempeño a Asistente Administrativo

Estándar	Valoración		
	Siempre	Casi Siempre	Necesita Mejorar
Elabora de planes y proyectos para la empresa.			
Realiza la actualización de datos del personal que labora en la empresa.			
Provee de materiales, suministros de oficina y equipos de trabajo al personal y controla la existencia de los mismos.			
Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones d infraestructura de la empresa, máquinas y/o equipos.			
Llevar registro y expedientes de clientes y proveedores.			
Controla y provee de seguridad laboral.			
Propone y realiza capacitaciones de actualización del personal.			
Efectúa las labores de control según encuestas de valoración.			

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.17.6 Guía de Evaluación al Jefe Comercial

Tabla 5.18 Evaluación del Desempeño a Jefe Comercial

Estándar	Valoración		
	Siempre	Casi Siempre	Necesita Mejorar
Coordina que los empleados realicen sus funciones.			
Supervisa que el cliente quede satisfecho con el servicio prestado.			
Efectuar las labores de verificación de existencias, preparación y recepción de pedidos y control de inventarios.			
Ejecuta la autorización de pagos.			
Realiza planes de mercadeo para atraer nuevos clientes.			
Trabajar conjuntamente con área de contabilidad, gerencia y producción.			
Planea, dirige, organiza y controla el procesó y procedimientos de la empresa			
Controla la facturación de ventas y negocios generados.			
Captura y búsqueda de nuevos clientes a la empresa.			

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.18 Modelo de Gestión Administrativo Empresa Dimor

Tabla 5.19 Modelo de Gestión Administrativo de la Empresa Dimor

Modelo de Gestión Administrativo Empresa Dimor	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y Visión • Políticas • Valores • Estrategias
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional • Manual de Funciones • Procesos • Competencia
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Comunicación • Estrategias de crecimiento empresarial. • Reclutamiento y selección de personal
	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Guías de valoración.

5.18.1 Análisis

La incorporación del Modelo de Gestión Administrativo en la Empresa DIMOR sin duda implementa e integra actividades fundamentales para tener una mejor administración y control de la organización a nivel global mediante las etapas propuestas por Fayol siendo la primera etapa la planificación que diseña y establece las actividades que serán programadas en un plan de acción y que enfocan a la empresa con su razón de ser y el porqué de su creación Misión: Dimor es una empresa de producción y comercialización al por menor y mayor de productos químicos de calidad para el tratamiento de agua tanto para el mantenimiento de

piscinas como también para la potabilización de agua para el consumo humano y

Visión: Dimor pretender en el 2019 ser una empresa reconocida a nivel nacional, con talento humano capacitado y productos de calidad que promuevan el crecimiento empresarial y la seguridad laboral, y para dar la identificación de una cultura empresarial propia se conforma de Valores: Responsabilidad, Ética, Perseverancia, Liderazgo, Seguridad, Orientación al cliente que estos en conjunto por medio de Estrategias alcanzar una empresa más sólida para su desempeño interno y su administración, que va ligado con la siguiente etapa la organización, que proporcionan todos los recursos necesarios mediante la identificación de la Estructura Organizacional y un Manual de Funciones que detalla los procesos y las competencias que deben tener colaboradores y aspirantes para desempeñar las labores establecidas con el fin de dar cumplimiento a los objetivos a corto, mediano y largo plazo que busca tener la Empresa Dimor mediante la etapa de dirección que asigna al personal idóneo integrándolo en la organización mediante estrategias que sean basadas en la Motivación: que busca el logro de cumplimientos del trabajo con las normas de conducta esperados con un plan de Comunicación efectiva que permita: Tener claridad de las políticas y objetivos de la empresa con una comunicación por objetivos involucrándoles a los colaboradores en los procesos que desarrollen el éxito y finalmente se evalúa para dar cumplimiento de los objetivos propuestos y garantiza que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y con la ejecución de las acciones correctivas necesarias mediante evaluaciones de desempeño elaborados estratégicamente parra cada área funcional mediadas cada trimestre que son muy aparte de los objetivos mensuales establecidos dentro del desempeño diario.

La Empresa DIMOR busca involucrarse activamente en el adecuado manejo de la gestión administrativa ya que es importante fomentar las bases claras y las estrategias que le va a permitir lograr sus objetivos y el crecimiento empresarial, para esto es importante tomar en cuenta los valores y los enfoques de cada una de las etapas que conforman el modelo de gestión administrativa planteado que serán los aspectos claves para que los procesos se desarrollen con éxito.

5.19 Análisis Utilidad

		2014		2013		2012	
Margen Bruto	$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$	$\frac{35195,66}{65145,03}$	54,03%	$\frac{33777,77}{62345,67}$	54,18%	$\frac{36121,03}{61876,9}$	58,38%
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$	$\frac{35195,66}{65145,03}$	54,03%	$\frac{33777,77}{62345,67}$	54,18%	$\frac{36121,03}{61876,9}$	58,38%
Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{35195,66}{143161,87}$	24,58%	$\frac{33777,77}{143161,87}$	23,59%	$\frac{36121,03}{143161,87}$	25,23%

MUESTRA LA UTILIDAD GENERADA EN VENTAS DESPUES DE DEDUCIR EL COSTO DE VTAS POR CADA 100 DOLARES Q VENDE LA EMPRESA LE GENRA UN MARGEN BRUTO DE 58,38

POR CADA 100 DOLARES QUE TENGODE VENTAS ME QUEDA UNA UTILIDAD OPERACIONAL DE 58,38 EN EL 2012 Y DE 54.18 EN EL 2013 Y DE 54.03 EN EL AÑO 2014

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO Y PASRTQUETENGO DE PATRIMONIOME GENERANDO UNAESTA UTILIDAD OPERACIONAL DE 25.23 % EN EL 2012 para el año 2013 23.59 % para el

año 2014 24.58%

Rotación de Ventas	<u>Ventas</u>	<u>65145,03</u>	0,40	<u>62345,67</u>	0,38	<u>61876,9</u>	0,36	<p>MI INVERSION EN ACTIVOS CUANTAS VECES ME ESTA GENERANDO VENTAS EL TOTAL DE LOS ACTIVOS ESTA GENERANDO 0.36 VECES</p>
	Activo Total	161818,28		164603,81		173824,06		
Impacto Gastos Administración y Ventas	<u>Gastos Administrativos y de Ventas</u>	<u>18014,53</u>	27,65%	<u>15022,13</u>	24,09%	<u>14824,49</u>	23,96%	<p>X/C 100 DOLRES DE VENTAS TENGO Q DESTINAR 23.96% A CUBRIR GTOS DE ADM Y VTAS</p>
	Ventas	65145,03		62345,67		61876,9		

Tabla 5.20 Análisis Financiero
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.20 Proyecciones de Crecimiento Empresarial

		2015	2016	2017
Margen Bruto	$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$	$\frac{41373.4901}{74916.7845}$ 55%	$\frac{44031.7542}{78174.036}$ 56%	$\frac{46989.512}{81431.2875}$ 58%
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$	$\frac{41373.4901}{74916.7845}$ 55%	$\frac{44031.7542}{78174.036}$ 56%	$\frac{46989.512}{81431.2875}$ 58%
Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{41373.4901}{152516.41}$ 27%	$\frac{44031.7542}{156057.94}$ 28%	$\frac{46989.512}{158688.32}$ 30%
Rotación de Ventas	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$	$\frac{74916.7845}{167808.65}$ 45%	$\frac{78174.036}{164622.81}$ 47%	$\frac{81431.2875}{164557.63}$ 49%
Impacto Gastos Administración y Ventas	$\frac{\text{Gastos Administrativos y de Ventas}}{\text{Ventas}}$	$\frac{14837.816}{74916.7845}$ 20%	$\frac{13954.5496}{78174.036}$ 18%	$\frac{14281.9316}{81431.2875}$ 18%

Tabla 5.21 Proyección de Crecimiento Empresarial
Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

5.21 Cronograma de actividades

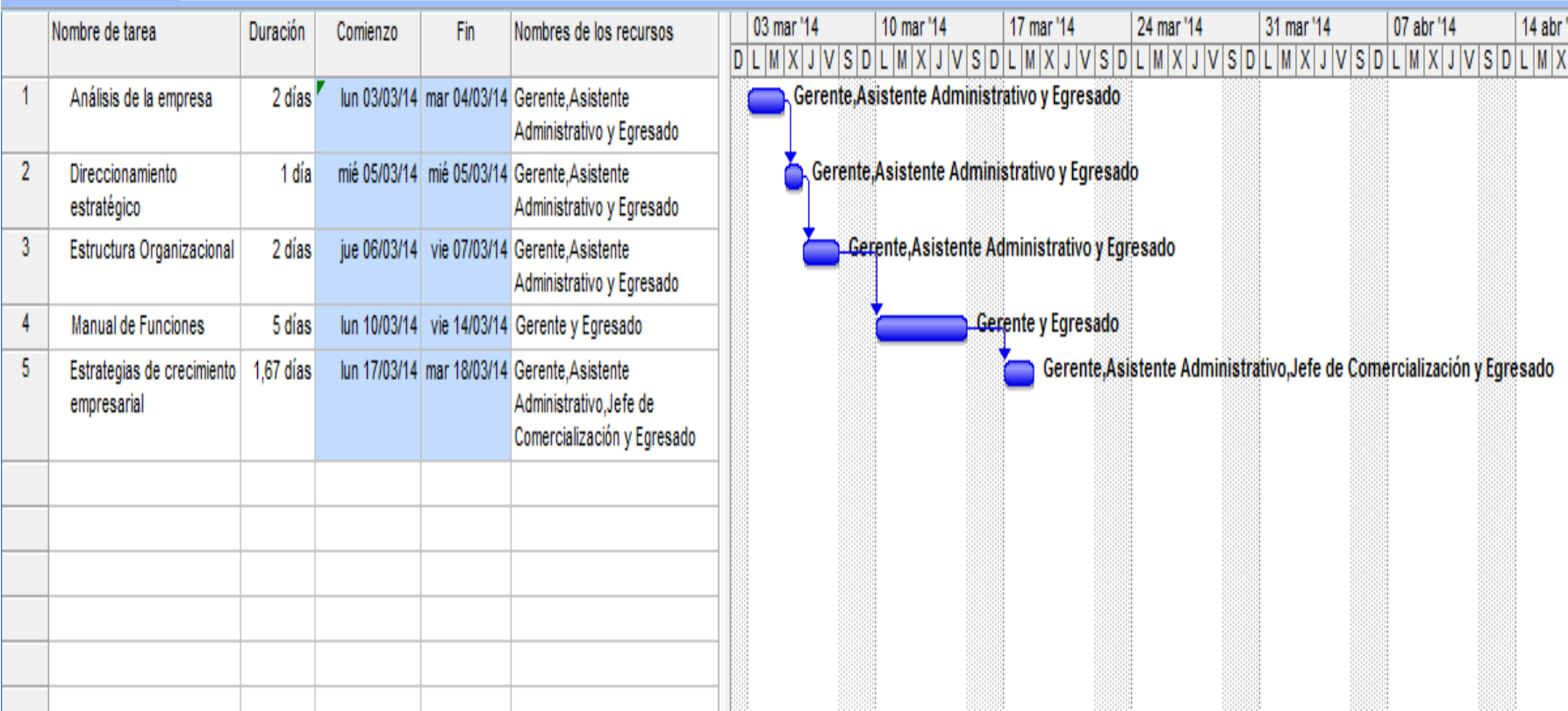


Ilustración 5.6 Cronograma de Actividades

Elaborado por: **MORALES, Carlos(2014)**

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se concluye que la gestión administrativa dentro de una empresa es necesaria y fundamental desde un principio ya que provee de bases para que esta pueda ejecutar y designar funciones a su personal, proporcionando seguridad a largo plazo para que las actividades sean coordinadas y cumplidas a cabalidad dentro de las perspectivas de la empresa para desempeñar una mejor gestión administrativa dentro de cada área funcional.

Además que esto depende totalmente de las autoridades y dirigentes de la empresa con el grado de responsabilidad que se tome ya que al no conocer sobre esto están perjudicando y saltándose un procesos indispensables de la administración, que da orden paulatino de desarrollo inevitable en las funciones del talento humano y por ende al éxito de la empresa Dimor en general; es importante poseer capacidad de liderazgo y tener conocimientos de innovación en aspectos de administración y tecnológicos adaptándose al mundo cambiante para poder implementarlos para el beneficio empresarial.

El cliente interno supo manifestar que la empresa no poseía un manual de funciones y que tampoco una estructura organizacional adecuada, lo que ha ido perjudicando en sus funciones al no disponer de funciones organizadas, ya que no las tenían establecidas legal y adecuadamente; sin darse cuenta el desempeño laboral se veía afectado con pérdidas de tiempo, perdidas de ventas, reporesos de envase, y ausencia de una atención al cliente adecuada.

La Empresa Dimor al implementar el modelo de gestión administrativa será vidente de grandes cambios internos, ya que se tiene varios beneficios siendo que se tomara mayor seriedad y responsabilidad en la dirección empresarial, además de que el personal se podrá sentir identificado con cada área o puesto al que pertenece, teniendo relación con cada una de estas y poder sistematizar cada una de las actividades que se realice así como también poder informarse a tiempo y estar al día con lo que sucede dentro y fuera de la empresa.

El modelo de gestión administrativo permitirá a la Empresa Dimor direccionarse en la calidad de servicio, y no solo en la comercialización de productos químicos siendo la atención al cliente el valor agregado, además que tendrá una mejor administración con objetivos para cada área, e identificar las funciones y competencias que se deberían desarrollar para una fuerza laboral más eficaz y eficiente.

6.2. Recomendaciones

La Empresa Dimor debe tener un constante control interno ya que de esta manera puede conocer inmediatamente y prevenir situaciones que la afecten, el gerente es el

responsable de adecuar e incentivar en el personal la participación dentro de la empresa, ya que así se pueden tocar temas que puedan proporcionar soluciones efectivas y conocer lo que sucede en esta.

Por otro lado se recomienda que el modelo de gestión empresarial tenga actualizaciones continuas según vayan cambiando o incrementando sus actividades, ya que existen en toda empresa rotaciones o necesidades de nuevo personales, por lo que las funciones deben ser cambiadas según los requisitos de cada área.

El crecimiento empresarial de Dimor depende de muchos factores pero primeramente se debe trabajar lo interno por lo que se recomienda que se aplique e informe sobre el modelo que se va a implementar en la empresa, para que el personal lo conozca y pueda irse adaptando a los cambios, así como también trabajen en conjunto para obtener buenos resultados.

Para establecer éxito y lograr fidelizar a de los clientes en la empresa Dimor, es recomendable que el modelo de gestión administrativo sea un plan de acción continuo con el compromiso de todos los miembros que conforman la organización en todos los niveles jerárquicos y que cada una de las políticas estén alineadas con los objetivos organizacionales.

Se recomienda realizar una planificación semanal y mensual del área de ventas para potencializar el mercado con nuevos clientes, aplicar los beneficios con una atención al cliente más personalizada y permitir el crecimiento empresarial con la comercialización de los productos químicos.

GLOSARIO

Publicidad: Da a conocer a una empresa de forma amplia sobre lo que oferta al cliente en un medio de comunicación.

Proveedor: Persona o empresa que provee de materia, maquinaria o suministros a otra para el cumplimiento de sus operaciones.

Control de calidad: Evalúa cada proceso de la elaboración o actividad de una función para obtener un producto o servicios con características que satisfagan al cliente y cumplan requisitos establecidos.

Cartera de clientes: Es el número de clientes actuales que posee una empresa.

Ambiente laboral: Es el medio que rodea al cliente interno el cual se basa en las actitudes, valores, comunicación, trabajo, desempeño e interacción entre estos.

Descuento: Es la disminución en porcentaje o cantidad establecida de un precio de la venta de algún bien o servicio.

Posicionamiento en el mercado: Es el grado de conocimiento e importancia que tiene el cliente sobre una empresa determinada.

Seguridad Laboral: Controla y provee de seguridad al personal de una empresa para la ejecución adecuada de sus funciones. Otorgándole todos los implementes necesarios y cumpliendo leyes y normativas establecida interna y externas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abau, S. (2008). *es.scribd.com*. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/56521479/Definicion-de-estructura-organizacional>
- Abau, S. (s.f.). *es.scribd.com*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/56521479/Definicion-de-estructura-organizacional>
- Aidima. (2009). *aidima.es*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://aidima.es/servicios/formacion/Manual%20de%20funciones.html>
- Alvarez, H. (2010). *control interno*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.monografias.com/trabajos16/control-interno:](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/)
<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- Alvarez, P. (05 de Febrero de 2009). *www.buenastareas.com*. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Gestion-Administrativa/1795951.html>
- Alvarez-Moro, O. (2011). *¿Qué es el desarrollo organizacional?*
- Amaya, J. (2008). *Gerencia: Planeacion & Estrategia* . Santo Tomás.
- Amoros, E. (2010). *Comportamiento Organizacional. En busca del Desarrollo en Ventajas*. Perú.
- Andersen, A. (2008). *definición.com*. Obtenido de www.definicion.com:
<http://www.definicion.com>
- Ángel, M. (Junio de 2010). *Emprendices*. Recuperado el 2014, de <http://www.emprendices.co/supuesto-de-modelo-administrativo-del-siglo-xxi/>
- Arias, L. (2006). *Mejoramiento del modelo de gestión administrative – contable en la empresa CODISUR*. Quito: Universidad Politecnica Salesiana.
- Arraut, L. C. (2010). Gestión de calidad de innovación. *Escuela de Administración de Negocios*, 8.
- Baltazar, J. (2009). *es.scribd.com*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/41407327/Manual-de-Funciones>

- Benites, J. L. (Enero de 2013). *empredetumismo.blogspot.com*. Recuperado el Enero de 2014, de <http://empredetumismo.blogspot.com/2013/01/definicion-e-importacia-del.html>
- Bertalanffy, L. V. (1968). *Teoría general de los sistemas*. USA.
- Cámaradecomerciodeguayaquil. (Febrero de 2013). *www.lacamara.org*. Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.lacamara.org/website/images/boletines/2012%20agosto%20be%20ccg%20icg%202012%20ecuador%20avanza%20pero%20aun%20sigue%20entre%20los%20ultimos.pdf>
- Cambiosorganizacionales. (Mayo de 2013). Obtenido de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/cambio-organizational.html>
- Cambiosorganizacionales. (Mayo de 2013). *Cambiosorganizacionales*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://todosobrecambiosorganizacionales.blogspot.com/2010/04/cambio-organizational.html>
- Capitán, Á. J. (2009). *Definición de un modelo de clima laboral*. Murcia.
- Cardona, M., & A, C. C. (2005). *Territorio, ciclo de vida y estructura empresarial: un puente en la industrialización regional*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Carrasco, F. J. (2010). *Diseño de un modelo de gestión para microempresas comercializadoras. Caso: empresa comercializadora de productos de aseo y limpieza*. . Bolívar: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: esic.
- Carvajal, H. (03 de Junio de 2011). *Slideshare*. Recuperado el Febrero de 2014, de www.slideshare.net/leidygestion27/gestion-administrativa-8192542
- Castillo Aponte, J. (2006). *ADMINISTRACION DE PERSONAL: UN ENFOQUE HACIA LA CALIDAD*. bogota: Ecoe.
- Cepvi. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.cepvi.com: <http://www.cepvi.com/trabajo/rendimiento.shtml>
- Cevallos, L. (2012). *Administración moderna*. México.
- Charan, R. (2004). *El crecimiento rentable, un asunto de todos: 10 herramientas prácticas para el crecimiento empresarial*. España: Empresa activa.
- Chávez, I. R. (2012). *Propuesta de un nuevo modelo de gestión técnico administrativo del talento humano y su incidencia en la optimización de recursos en la Fuerza Naval"*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Unidad de Postgrado Maestría en Administración .
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado el 07 de Agosto de 2013, de http://scholar.goscholar.google.com/ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5:
http://scholar.goscholar.google.com/ec/scholar?q=gestion+de+recurso+humano&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Clelland, D. M. (2009). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid: Narcera.
- Codina, A. (Abril de 2008). *degerencia.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=617>
- Contreras, J. (2012). *www.joseacontreras.net*. Recuperado el 2014, de http://www.joseacontreras.net/admon/Administracion/Estrategia_Empresarial.htm
- Contreras, J. (2012). *www.joseacontreras.net*. Obtenido de http://www.joseacontreras.net/admon/Administracion/Estrategia_Empresarial.htm
- Coopers&Lybrand. (2007). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cortés, J. A. (2009). *La importancia del desarrollo en una institución pública de educación superior*.
- Coscatl. (2010). *www.coscatl.com*. Recuperado el 2013, de <http://www.coscatl.com/blog/plan-desarrollo-organizacional-empresas-medianas>
- Cuervo García, A. (2004). *Introducción a la Administración de Empresas*. Madrid: Civitas.
- Davis, K. y. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. México.: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.
- Definicion.de/fuerza-de-trabajo. (2010). Obtenido de <http://definicion.de/fuerza-de-trabajo/>
- Definicionde. (2010). *Definicion.de/fuerza-de-trabajo*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://definicion.de/fuerza-de-trabajo/>
- definición-desempeño-laboral. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/:
http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Degerencia. (2011). *www.degerencia.com*. Recuperado el Enero de 2014, de http://www.degerencia.com/tema/estrategia_empresarial

- Degerencia.com. (2011). *www.degerencia.com*. Recuperado el Enero de 2014, de http://www.degerencia.com/tema/estrategia_empresarial
 dspace.ups.edu.ec. (s.f.). Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/2/Capitulo%201.pdf>
- Economía, L. G. (2006). *La Gran Enciclopedia de la Economía*. México.
- Ecured. (2011). *Ecured.cu*. Recuperado el 2014, de http://www.ecured.cu/index.php/Fuerza_de_trabajo
- Ecured.cu. (2011). Obtenido de http://www.ecured.cu/index.php/Fuerza_de_trabajo
- Elprisma. (2008). *El prisma*. Recuperado el Febrero de 2014, de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto/
 elprisma.com. (s.f.). Obtenido de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto/
- Eltelégrafo. (Enero de 2012). */www.telegrafo.com.ec*. Recuperado el 24 de Enero de 2014, de <http://www.telegrafo.com.ec/noticias/informacion-general/item/empresas-publicas-manejaran-modelo-de-gestion-unificado.html>
- Enriquez, C. R. (2010). *Modelos Organizacionales*.
- Enríquez, M. L. (2013). *“El Desarrollo Organizacional Y El Trabajo En Equipo Del “Ilustre Municipio De Latacunga”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Fayol, H. (1949). *Enfoque clásico de la administración*. USA.
- Fayol, T. (1870). *La Adminsitración científica*. USA.
- Fernandez, N. (2002). *cuadernos de gestion*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf:
<http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fernando, C. E. (2011). *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011.* . Ibarra: Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación y Tecnología.
- García, V. (2012). *www.primaerd.com*. Obtenido de <http://www.primaerd.com>
- Gary Weil, W. B. (2008). *La dirección humana de la empresa*. U.S.A.
- Gerencia personal*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de [www.gerencia personal.com](http://www.gerencia personal.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html): <http://www.gerencia personal.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html>

- Gerencie. (Diciembre de 2010). *www.gerencie.com*. Recuperado el 2014, de <http://www.gerencie.com/emprendimiento.html>
- Gimon, A. (09 de Septiembre de 2006). *www.gestiopolis.com/*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de www.gestiopolis.com/: <http://www.gestiopolis.com/>.
- grupo3gestionadministrativa. (05 de Febrero de 2009). *www.buenastareas.com*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Gestion-Administrativa/1795951.html>
- Hellriegel Don, S. J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México.: International Thomson Editores. 10a Edición.
- Hernández, H. (2000). *upr.libguides.com*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de upr.libguides.com: <http://upr.libguides.com/content.php?pid=203069&sid=1696812>
- Iparraguirre, A. M. (2009). *La gestión compartida universidad - empresa en la formación del capital humano. su relación con la competitividad y el desarrollo sostenible*. Chile.
- Jair, C. (13 de Diciembre de 2012). *www.slideshare.net*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.slideshare.net/jescmip/manual-de-organizacion-y-funciones>
- Kahn, K. y. (1966). *The social psychology of organizations*.USA.
- Katz, R. L. (2003). *Administración de Empresas*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración una Perspectiva Global*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (s.f.). *Administración una Perspectiva Global*.
- Kotler, P. (2009). *Dirección del Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Krajewski, L. J. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: camara nacional de la industria.
- Lafragua. (2012). *Lafragua*. Obtenido de www.is.gd/lafragua: <http://www.is.gd/lafragua>
- la-importancia-de-la-capacitacion-labora*. (15 de Abril de 2013). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.la-importancia-de-la-capacitacion-labora.com: www.paratodohayfans.com/.../la-importancia-de-la-capacitacion-laboral/
- Leslegio. (2010). *El Crecimiento de la Empresa*.
- Loaiza, A. (2010). *Quecursar*. Recuperado el 2013, de <http://www.quecursar.com/la-importancia-de-desarrollar-tus-habilidades-directivas-5636.html>
- López, R. (2011). *Recursos Humano*.

- Madelin Felix. (Abril de 2013). *www.monografias.com*. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos78/control-interno-marco-empresa/control-interno-marco-empresa.shtml>
- Madelin Felix. (2014). *www.monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos78/control-interno-marco-empresa/control-interno-marco-empresa.shtml>
- Management, A. (2008). *Desarrollo Empresarial. Manual orientacion profesional*. (2012). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.madrimasd.org/Empleo/ServicioEstrategiaProfesional/ManualOrientacionProfesional/bibliografia.asp
- Manufacturainteligente. (03 de Diciembre de 2008). *mejoracontinua-kaizen.blogspot.com*. Obtenido de [mejoracontinua-kaizen.blogspot.com: http://mejoracontinua-kaizen.blogspot.com/2008/12/que-es-mejora-continua.html](http://mejoracontinua-kaizen.blogspot.com/2008/12/que-es-mejora-continua.html)
- Martínez, E. R. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. BBVA.
- Martinez, J. M. (2008). *el arte de enseñar y de enseñar*. bolivia: La Hoguera.
- Melendes, D. (2007). *www.dosideas.com*. Obtenido de <http://www.dosideas.com>
- Mertens, L. (1997). *Formación basada en competencia laboral*:. Guanajuato: Cinterfor.
- Metoder. (2009). *www.metoder.nu*. Recuperado el 2013, de <http://www.metoder.nu/cgi-bin/met.cgi?d=s&w=2032&l=es&s=mt>
- Ministerio de trabajo. (2012). Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=1>: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarServicios.php?codServicios=1>
- Mondy, R., & Noe Robert. (2005). *Administracion de recursos humanos* . mexico: camara nacional de la industria.
- Moore, J. (2005). *Business ecosystems and the view from the firm. The Antitrust Bulletin/Fal.* . USA.
- Morága, M. (Octubre de 2013). *www.santotomas.c*. Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.santotomas.cl/portada/detalleNoticia/40507>
- Motorola. (1980). *Modelo Six Sigma*. USA.
- Muñiz, L. (2007). *Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. 3era Edición.

- Muñiz, L. (2013). *Como implantar y evaluar un sistema de control de gestión. PROFIT.*
- Navarro, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría .*
- Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en las Organizaciones.* Mc Graw Hill.
- Ortiz, G. A. (2005). *Gerencia financiera y diagnóstico estratégico.* Bogotá: McGraw-Hill.
- Ortiz, M. (2012). *Desarrollo organizacional. Complejidad y dinámica de sistemas.* México.
- Ortiz, P. (2013). *Proceso Administrativo.*
- Paris, F. (2005). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas.* Barcelona: PAIDOTRIBO.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente calidad total.* Madrid: ESIC.
- Pérez Soto, J. M. (2004). *El capital intelectual.* España: Norma.
- Philippatos. (2009). *www.oocities.org.* Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.oocities.org/es/johanmontanez/fase3/t5.html>
- Pinto, P. S. (2010). *Diseño e Implementación de un Modelo de mejoramiento continuo por medio de mapeo de procesos e indicadores de gestión de la empresa Productos Industriales .* Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Piqueres, J. M. (Enero de 2006). *Efdeportes.* Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.efdeportes.com/efd92/gestion.htm>
- Pryda, V. (2009). *psicologia-online.* Recuperado el Febrero de 2014, de <http://www.psicologia-online.com/pir/concepto-de-estructura-organizacional.html>
- psicologialaboral.net.* (2013). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.psicologialaboral.net: <http://www.psicologialaboral.net/articulos/218/saber-y-hacer/>
- psicologia-online.* (s.f.). Obtenido de <http://www.psicologia-online.com/pir/concepto-de-estructura-organizacional.html>
- R., M., & Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos.* México: Cámara Nacional de la Industria.
- Ramos, C. P. (28 de Junio de 2011). *www.degerencia.com/.* Recuperado el 21 de Agosto de 2013, de www.degerencia.com/...: http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto

- Renau, J. J. (2004). *El emrendedor innovador y la creacion de las empresas de I+D+I*. España.
- Reyes, A. (Enero de 2014). Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml>
- Reyes, A. (2014). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef.shtml>
- Richard Chang, Y. (1996). *Mejora continua de procesos*. Argentina: Granica.
- Robbins, S. P. (1999). *Fundametos del Comportamiento Organizacional*. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de Industrias, EditorialL, Reg. Num.1524.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2005). *Administracion*. Mexico: univesalidades.
- Robbins. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Mexico: Camara nacional de la industria.
- Rodríguez, E. O. (2012). “*Diseño de un modelo de gestión administrativa para los negocios de tipo comercial de la Comuna Valdivia, cantón Santa Elena, año 2012*” . Santa Elena: Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración .
- S. &. (2012). www.sistemacontrolgestion.com. Recuperado el 2014, de <http://www.sistemacontrolgestion.com/es-es/servicios/sistemacontrolgesti%C3%B3n.aspx>
- Scribd. (2009). es.scribd.com. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/41407327/Manual-de-Funciones>
- Serrano, J. C. (2004). *Modelo de gestión de recurso humano*. barcelona: UOC.
- Sisconges. (2012). www.sistemacontrolgestion.com. Recuperado el 2014, de <http://www.sistemacontrolgestion.com/es-es/servicios/sistemacontrolgesti%C3%B3n.aspx>
- Slideshare. (13 de Diciembre de 2012). www.slideshare.net. Obtenido de <http://www.slideshare.net/jescmip/manual-de-organizacion-y-funciones>
- Tarifa, C. (09 de Febrero de 2012). Obtenido de http://www.mailxmail.com/estrategia-empresarial-concepto-importancia_h
- Tarifa, C. (09 de Febrero de 2012). *Mailxmail*. Recuperado el Marzo de 2014, de http://www.mailxmail.com/estrategia-empresarial-concepto-importancia_h
- Tech-faq. (29 de Junio de 2009). www.aedipeeuskadi.com. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.aedipeeuskadi.com/%C2%BFQue-es-la-Gestion-del-cambio.html>

- Tech-faq.com. (29 de Junio de 2009). *www.aedipeeuskadi.com*. Obtenido de <http://www.aedipeeuskadi.com/%C2%BFQue-es-la-Gestion-del-cambio.html>
- Terry, G. R. (2012). *Principles Of Management*. Estados Unidos: Literary Licensing, LLC.
- Testa, M. (Julio de 2013). */www.laestrella.com.pa*. Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.laestrella.com.pa/online/impreso/2013/07/07/reputacion-nuevo-modelo-de-gestion.asp>
- Tirado, B. (2006). *desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional*. Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano
- Tobar, F. (2011). *medicina.uncoma.edu.ar/*. Recuperado el 24 de Enero de 2014, de http://medicina.uncoma.edu.ar/download/postgrado/gestion_auditoria/bibliografia/modulo_05/modelos-de-gestion.pdf
- Toro. (1992). *www.scielo.org.co/scielo*. Recuperado el 7 de Agosto de 2013, de www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982006000200013&script=sci_arttext
- Torres, R. (22 de Noviembre de 2006). *cambio-e-innovacion-organizacional*. Recuperado el 14 de Agosto de 2013, de www.slideshare.net/rosana271/cambio-e-innovacion-organizacional
- Universidad de Champagnat. (Agosto de 2002). *www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-estructura-organizacional.htm*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-estructura-organizacional.htm>
- Unizar. (2010). *ciberconta.unizar.es*. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/cgestion/SCG.pdf>
- Unizar. (2010). *ciberconta.unizar.es*. Recuperado el 2014, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/cgestion/SCG.pdf>
- Valda, J. C. (Diciembre de 2012). *jcvalda.wordpress.com*. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://jcvalda.wordpress.com/2012/12/20/el-sistema-de-control-de-gestion-conceptos-basicos-para-su-diseno-2/>

Valda, J. C. (Diciembre de 2012). *jcvalda.wordpress.com*. Recuperado el 2013, de <http://jcvalda.wordpress.com/2012/12/20/el-sistema-de-control-de-gestion-conceptos-basicos-para-su-diseno-2/>

Valda, J. C. (10 de Agosto de 2013). Recuperado el 2014, de jcvalda.wordpress.com/.../proceso-administrativo-planeacion-organizacion

Valda, J. C. (10 de Agosto de 2013). Obtenido de jcvalda.wordpress.com/.../proceso-administrativo-planeacion-organizacion

Vicente Serra, S. V. (2005). *Sistemas de control de gestión: metodología para su diseño e implementación*. España: Gestión 2000.

www.slideshare.net. (03 de junio de 2011). www.slideshare.net/leidygestion27/gestion-administrativa-8192542. Obtenido de www.slideshare.net/leidygestion27/gestion-administrativa-8192542

Yunes, X. (2011). www.slideshare.net. Recuperado el 2013, de <http://www.slideshare.net/yunesj/analisis-organizacional>

Zúñiga, F. V. (2006). *De las virtudes laborales a la competencia clave*.

ANEXOS

EMPRESA DIMOR

ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA

Objetivo: Determinar la necesidad de un modelo de gestión administrativa para mejorar el crecimiento empresarial de la empresa Dimor.

Instrucciones:

- a) Lea detenidamente cada pregunta.
- b) Elija una sola opción que Ud. crea y marque.
- c) Si tiene alguna duda, pregúntela.
- d) Gracias por su tiempo prestado.

1) ¿Se realiza planificación previamente de las actividades en la microempresa?

- Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

2) ¿Se coordina previamente cada actividad con el personal de la microempresa?

- Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

3) ¿Se controlan las operaciones o actividades que se realizan en la microempresa?

- Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

4) ¿Cómo evaluaría usted la capacidad del personal para el cumplimiento de actividades en la microempresa?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Mala ()

Regular ()

5) ¿Existe innovación en las actividades de la empresa?

Si

No

Nosé

6) ¿Cómo evaluaría usted el trabajo en equipo del personal de la microempresa?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Mala ()

Regular ()

7) ¿Cómo evaluaría usted el crecimiento empresarial de los últimos años de Dimor?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Mala ()

Regular ()

8) ¿Considera usted que la microempresa tiene una adecuada estructura interna?

Muy adecuada ()

Adecuada ()

Casi adecuada ()

Inadecuada ()

Muy inadecuada ()

9) ¿La microempresa posee de un manual de funciones?

Si ()

No ()

No sé ()

10) ¿Usted está de acuerdo que el volumen de ventas a evolucionado en los últimos dos años?

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Casi de acuerdo

No de acuerdo ()

En desacuerdo ()