

CAPITULO I

OBJETIVOS

1.1.Objetivo general

Elaborar un modelo de gestión de negocios que permita mejorar el desarrollo empresarial a la comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita” de la Parroquia San Juan Cantón Pueblo Viejo Provincia Los Ríos.

1.2.Objetivos específicos

- ✓ Describir las acciones de cómo administra el propietario a la comercializadora.

- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades de manera interna y externa de la Comercializadora “Doña Blanquita”.

- ✓ Evaluar si el modelo de gestión de negocios va a permitir superar el problema previsto en la Comercializadora “Doña Blanquita”.

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes investigativos

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS PROYECTOS EN DESARROLLO DE LA EMPRESA IMPSA CARIBE, C.A.”(BASTARDO, 2010)

Este documento está relacionado con la información y datos existentes para poder mejorar en forma eficiente y eficaz la manera de administrar y controlar los proyectos que han trazado a principio del ciclo laboral en la empresa, para contribuir con el desarrollo de lo antes mencionado se decidió diseñar un modelo de gestión basado en la metodología del PMBOK del PMI (Project Management Institute) lo cual significa una conjunción entre dirección, gestión y administración de proyectos más conocido como buenas prácticas.

La realización de este trabajo permitió generar información más concreta y acertada la cual sirvió para mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia de esta empresa obteniendo como resultado fortalecer su imagen, estructura organizacional, satisfacción de clientes y la forma de gestionar la misma.

La investigación desarrollada en este documento se enfoca en la optimización que pueda alcanzar los proyectos con los que contaba dicha empresa inminentemente se realizó un estudio previo de la logística para determinar los métodos y medios que utilizaba dicha organización para poder optimizar el tiempo y sus recursos.

El estudio previo fue ejecutado en la Empresa IMPSA CARIBE, C.A, en la Gerencia de Proyectos-MACAGUA, en el Departamento de Planificación, Control y Seguimiento, lo cual derivó en el diseño de un modelo de gestión de administración y control de proyectos, para aquello esperando la aprobación de lo planteado y la ejecución del mismo.

En el Capítulo I, se plantea de forma explícita y detallada el problema que se viene suscitando en la empresa tomando como base la información obtenida por medio de un estudio previo para darle su probable solución estableciendo las posibles estrategias a seguir. En el Capítulo II, se exterioriza la información requerida en el Marco Teórico citado para el proceso de investigación y cada punto a tomar en cuenta teniendo como referencia estudios bibliográficos relacionados con la gestión de administración y control de proyectos. En el Capítulo III, se plantea el Método que se necesita para el avance y seguimiento de la Investigación u Objeto de estudio, para este caso se refiere a la Metodología a utilizar basada en la Guía de Fundamentos PMBOK de PMI Project Management Institute. En el Capítulo IV se van a presentar los Resultados que se obtienen del proceso de investigación, lo cual originaría en el diseño de un modelo de gestión de administración y control de proyectos propuesto, y al finalizar las correspondientes Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y Anexos respectivamente.

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA MICROEMPRESAS COMERCIALIZADORAS. CASO: EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE ASEO Y LIMPIEZA”.(JIBAJA, 2010)

El objetivo de diseñar este modelo de gestión es para facilitar la administración que ejerce el dueño o propietario en su negocio el mismo que lo realiza de forma empírica, el cual le va a ayudar a tomar las mejores decisiones para hacer frente a la competencia y poder asentarse en el mercado, ya que hoy en día vivimos en un mundo tan cambiante y hay que estar preparados para los nuevos retos.

El problema que enfrentaban estas microempresas se llegó a determinar por medio de las encuestas que se realizaron a los propietarios en la cual se evidencio la falta de conocimientos técnicos y administrativos de los mismos para alcanzar buenos resultados, por ese motivo este autor se vio en la gran necesidad de diseñar un modelo de gestión el cual les otorgue una visión más amplia de lo que es la administración y por ende llenar ese espacio vacío.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Modelo de gestión

“El término modelo proviene del concepto italiano de modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja”.(CASSINI, 2008)

“El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesño y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar”.(CASSINI, 2008)

La gestión es un conjunto de acciones o actividades que se relacionan entre sí orientadas a la solución de un asunto o problema, la cual hace posible la ejecución óptima de un proyecto y administrar de forma eficiente y eficaz una empresa u organización.

El modelo de gestión sirve como referencia o punto de partida para la administración de una empresa u organización, además pueden ser aplicados en cualquier tipo de empresas, entidades públicas o privadas negocios familiares y organizaciones.

De una u otra manera el modelo de gestión para el desarrollo de una actividad en cualquier tipo de empresa, organización o entidad es indispensable porque ayuda a determinar la forma de direccionar y encaminar las políticas y estrategias de manera eficaz al logro de los objetivos y metas previamente establecidos.

Para implementar un modelo de gestión es necesario saber la actividad a la que se dedica la empresa, cada institución aplican los modelo de gestión de acuerdo a su conveniencia donde se hace una apreciación breve de la diferencia que existe entre las instituciones

públicas de las privadas en la cual las primeras se dedican a colaborar con el bienestar social y la segunda con fines lucrativos.

Partiendo de lo antes mencionado se puede decir que el modelo de gestión es un elemento muy importante y fundamental en cualquier tipo de negocio privado o administraciones públicas puesto que sirve como base para el desarrollo y crecimiento de cada una de ellas, siempre y cuando las personas que estén al frente del negocio estén dispuestos a considerar un modelo de gestión acorde a las circunstancias se podrá obtener los resultados esperados.

2.2.2Gestión

2.2.2.1. Generalidades

Toda empresa u organización son dirigidas y controladas por su administrador quien además está encargado de tomar las mejores decisiones que impulsen al logro de los objetivos. La consecuencia de realizar una excelente gestión conlleva seguir un proceso determinado con el fin de lograr los objetivos que se han establecido.

En general la gestión o gestores son ejes fundamentales en el proceso de la planeación, dirección y control de las empresas, de tal manera que le permita lograr eficacia en las estrategias que se realizan para alcanzar los objetivos que tiene cada empresa, sin lugar a dudas son quienes supervisan el rendimiento laboral de cada uno de los empleados dentro de la empresa.

2.2.2.2. Antecedentes de gestión

Los antecedentes de gestión se remontan a los aportes administrativos realizados por diferentes autores, entre los cuales se detallan a continuación:

- **Henry Fayol.**Fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial. Estableció las funciones de previsión, organización, dirección, coordinación y control, las cuales son aplicadas por los gerentes en las organizaciones.

- **Peter Drucker.** Surge en la década de 1950. Su aporte a la gestión es el campo de administración por objetivos. A través de todos los gerentes de una organización se establecen metas para sus administraciones, que deben estar en consonancia con las metas generales de la organización fijadas por los accionistas o dueños, a través de la dirección.
- **Herbert Simón.** Explicó que la administración de las organizaciones se basa en la toma de decisiones.
- **Harold Koontz.** Considera que el gerente desempeña cuatro funciones básicas: planeación, organización, dirección y control.
- **Edward Deming.** Considera que la administración requiere de un proceso constante, que es llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Gracias a las teorías de administración antes mencionadas por estos autores se ha podido considerar a la gestión como una herramienta importante para mejorar la administración dentro de una organización, contribuyendo así cada uno con una parte de su concepto para mejorar la gestión de una empresa.

2.2.2.3. Definición de la gestión

- **Ivancevich.** Explicó que la gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola no podría alcanzar.
- **Joan Amat.** Considera que la gestión es dirigir las acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados.

- **Maritza Hernández.**Indicó que la gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden resultados obtenidos, para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados.
- **Simón Guerra.**Considera que la gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la institución.

La gestión es realizada por un conjunto de actividades coordinadas que están direccionadas en base a la eficacia, que contribuya con el logro de las metas y objetivos que se ha puesto la organización, por esto la gestión es un índice de excelentes resultados para que sean utilizados en beneficio de la empresa y por ende superar las expectativas previstas, haciendo referencia a la existencia de la empresa que sin beneficios dejaría de existir en el mercado.

El concepto de gestión además se enfoca en la utilización óptima de sus recursos disponibles, en la cual la persona que está encargada de la administración debe aplicar las estrategias acorde con las actividades de la empresa, de tal manera que logre involucrar a todo el personal de trabajo con el objetivo de que cumplan con eficiencia las responsabilidades asignadas y contribuyan a cumplir con las metas propuestas.

De una u otra manera es importante mencionar que el eje fundamental de la gestión es el recurso humano quien está a cargo de poner en marcha todos los proyectos y la planificación que ha realizado el gerente en unión con los directivos, la misma requiere de una buena ejecución para lograr el correcto desarrollo de la empresa.

Haciendo énfasis en la aplicación de una correcta gestión y administración en una empresa depende mucho de la actividad que esta realice y su tamaño ya que en pequeñas microempresas o pequeños negocios es un poco complejo porque no cuentan con la experiencia suficiente en el mercado además de no tener departamentos establecidos y no conocer sus funciones y responsabilidades habituales a diferencia de las grandes

empresas que tienen una ruta definida de trabajo y hacia dónde quieren llegar, esto no quiere decir que sea fácil implementar una correcta gestión en estas empresas si no nunca hubiesen empresas que han dejado de existir.

Y es aquí el punto de partida para generar un buen desempeño en las empresas que le permitan un mayor sostenimiento en el mercado sustentado en la correcta gestión que ayude a los gerentes y directivos a tomar las mejores decisiones sin dejar a un lado la visión de seguir creciendo.

2.2.2.4. Importancia de la gestión

La gestión es importante en el período administrativo dentro de la organización, ya que constituye la realización y ejecución precisa de las normas y reglamentos impuestos por la empresa, además beneficia al administrador en la toma de decisiones ya que permite optimizar los recursos de la misma y logrando obtener los objetivos estimados.

La gestión está enfocada hacia el logro de los objetivos de la organización, y el optimizar los recursos que se tiene a disposición forma parte importante de ella para cumplir exitosamente con los objetivos.

2.2.2.4.1. Importancia de la gestión de empresas, en las pequeñas y medianas empresas – PYMES.

“La gestión empresarial juega un rol muy importante, pues de su eficiencia, producto de la dirección, habilidades y estrategias que utilice, dependerá la obtención de buenos resultados”(ALDANA, 2006)

“Una Empresa es un conjunto de personas, que buscan producir y vender, rentablemente, bienes y/o servicios. Para eso necesita reunir, ordenadamente, elementos materiales, financieros y humanos. Su sobrevivencia y prosperidad está condicionada a objetivos, ellos son los elementos que orientan e indican los que debe ser hecho, así como indican el camino a seguir el cual se concretiza por medio de la planificación”(ALDANA, 2006)

2.2.2.5. Característica de la gestión

A continuación se detallarán las siguientes características.

Liderazgo

Toda persona que está encargada de la administración de cualquier tipo de empresa sea pequeña o grande debe tener espíritu de líder para dirigir al personal que tiene a su cargo y puedan realizar sus actividades de forma eficiente y eficaz lo que la llevará a alcanzar los objetivos que se ha establecido.

Objetividad

El gerente debe poseer una gran capacidad y versatilidad de ideas para poder resolver los problemas que enfrentará en la empresa.

Continuidad

El gerente deberá presentar un seguimiento a la gestión que está realizando con ideas claras y precisas que se puedan plasmar a mediano y largo plazo, para poder cumplir con los objetivos perseguidos por la empresa en un determinado período.

Toma de decisiones

Este un aspecto fundamental ya que de ella depende el bienestar de la empresa, a diario el gerente o administrador está en la facultad de poder tomar las decisiones que crea conveniente para llevar por el camino del éxito, cada decisión que tome podrá determinar la existencia de la empresa en el mercado.

2.2.2.6 Funciones de la gestión

Existen cuatro funciones de gestión las cuales se detallarán a continuación:

Planificación.- Fayol creía que los gestores deben:

Realizar las mejores previsiones posibles de acontecimientos que puedan afectar a la organización.

Elaborar un plan operativo que guíe las decisiones en el futuro.

La planificación.- corresponde a realizar una serie actividades a seguir y cumplir en beneficio de la empresa, se determina exactamente lo que se quiere realizar lo cual ayudará a cumplir con los objetivos.

Organización.- Fayol refería, que corresponde a los gestores determinar la combinación más apropiada de máquinas, materiales y hombres para realizar las tareas.

La organización significa tener bien en claro cuáles son las funciones a seguir por todos los miembros de una empresa que le permita alcanzar sus determinados objetivos.

Mando.- para Fayol, el mando implica dirigir las actividades de los subordinados, sostenía que los gestores deben dar buen ejemplo y establecer comunicación directa y de doble sentido con sus subordinados.

Finalmente los gestores deben de evaluar permanentemente, tanto la estructura de la organización como a sus subordinados y no deberían dudar en cambiar la estructura si la consideran defectuosa o en despedir a sus subordinados incompetentes.

Esta función considera que el gerente debe ser visto como una persona ejemplo a seguir puesto que es el que está al frente de la organización y es el que determina lo que se va a realizar a favor de ella, cada persona que administre una empresa debe estar seguro de sí mismo al momento de tomar una decisión puesto que de esta depende el riesgo de seguir o no en el mercado.

Control.- el control asegura que las actividades en curso sean consistentes con las planificadas.

Esta etapa es necesaria porque toda organización debe tener a su disposición un mecanismo que le ayude a controlar si proceso que se está llevando acorde con los objetivos que se han establecido a principio de cada período.

2.2.2.7. Indicador de gestión

“Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro”.(CAMEJO, 2012)

Los indicadores de gestión son una herramienta que sirve para exponer los resultados de una operación realizada por una organización en un período determinado, la misma que genera una perspectiva real de los hechos para determinar las acciones que se van a tomar para el bienestar de la empresa.

Para toda empresa u organización resulta imprescindible que los datos que exprese los indicadores sean precisos para tener una perspectiva cercana a la realidad de la situación por la que está atravesando la misma y poder establecer su respectivo análisis, pudiendo surgir en problema si los datos de los indicadores se expresan diferentes; lo cual haría complicado la interpretación y análisis de los resultados.

El indicador de gestión es una herramienta que nos permite saber si es que la empresa está aplicando las estrategias exactas y cumple con sus metas, o un proyecto se está ejecutando de forma eficiente y eficaz logrando así tener éxito; además debemos tener bien en claro que los indicadores de gestión son determinados por el administrador o gerente de la organización para valorar el desempeño de los trabajadores y los resultados que generan en la empresa.

2.2.3. Gestión de negocios

“Gestión de negocios, es el acto jurídico por medio del cual, una persona espontáneamente, y sin estar obligado a ello por una convención o por la propia ley, se encarga de los negocios de otro”. (HERNANDEZ, 2012)

La gestión de los negocios consiste en actuar con responsabilidad, accionar de la mejor manera y ejecutar estrategias acorde a las circunstancias la cual ayude al negocio a tener

buenos resultados, sin la necesidad de sentirse obligado a cumplir con una buena gestión.

“La gestión de negocios consiste en utilizar todas las herramientas de gestión conocidas y combinarlas para así poder obtener los resultados esperados para el logro de todas las metas que se imponen al iniciar un negocio particular”.

Como se ha mencionado anteriormente a diferencia de la gestión de empresas, la gestión de negocios indica un grado mayor de dificultad a la hora de ejecutarla debido a las grandes diferencia que hay entre una microempresa o un negocio en particular y una empresa desarrollada, y el motivo es que los negocios que son pequeños no cuentan con una estructura organizativa formada y menos con departamentos establecidos a diferencia de las grandes empresas que se encuentran estructuradas por departamento según la actividad a la que se dedica, cabe destacar que la permanencia de estos negocios dependen de una excelente gestión basadas en la toma de decisiones, y que la información contable y financiera corresponda a lo estimado por la misma.

Esta información es indispensable ya que al poder contar con una referencia que garantice los resultados contables y financieros va a permitir al gestor tomar las decisiones que sean necesarias para orientar la gestión de negocios al logro de sus objetivos, por otra parte es importante adaptar un sistema que le permita administrar toda la información que se ha obtenido de cualquier negocio en particular que ayude a llevar la gestión del mismo, lo que lleva a la reflexión de emplear los sistemas de información que mejoren la administración sobre los movimientos realizados a nivel económico y financiero.

2.2.3.2. Herramientas de la gestión

Como se ha mencionado en los conceptos anteriores la gestión es un elemento importante y fundamental en el desarrollo de una organización la misma que ayuda a conseguir que cumpla con los objetivos que se han propuesto la misma, basándose en una correcta aplicación de estrategias previamente establecidas en la planificación de la

gestión, así mismo esta depende de diferentes herramientas que le permitan optimizar los recursos que se van utilizando a través de su ejecución.

Para toda empresa es necesario que las herramientas de gestión sean las correctas que le permita desarrollar la planificación necesaria para cumplir con sus objetivos y hacer frente a la competencia ya que es parte de la naturaleza que compita con otras empresas que se dediquen a la misma actividad que ellos, a simple vista se ha podido reconocer que las herramientas de gestión que más son utilizadas son exactamente la tecnología y los retos que esta implica pues son las primordiales debido a la globalización y el mundo moderno en el que se está viviendo.

Cabe destacar que una empresa no va a tener la capacidad para obtener ventajas que le permitan sostenerse en el mercado únicamente aplicando las herramientas de gestión tecnológicas en base a los bienes físicos materiales, activos y pasivos de la misma, ya que para complementar con éxito la competitividad empresarial deberá estar enfocado en una planificación que este direccionada a establecer la visión y los objetivos en el cual se va a realizar este desarrollo en base a un correcto diagnóstico de la institución.

Si se realiza una especificación de los tipos de herramientas de gestión se debe destacar a los indicadores de gestión como un aporte fundamental, en estos se debe tener en cuenta por su ramificación la misma que justifica la eficiente aplicación de la herramienta de gestión, cuando se requiera la interpretación de los indicadores de gestión se hace énfasis en sus atributos y en los diferentes tipos que se puedan presentar en una empresa; los objetivos y beneficios de los mismos para poder determinar se deberían ser utilizados como indicadores globales o individuales.

Herramientas de gestión para el desarrollo empresarial

Se puede determinar que una de las herramientas más importantes en la gestión de una empresa son los sistemas de gestión, ya que por medio de estos se podrá obtener un control regular y permanente de las actividades que se realicen en la gestión, a partir de esto los sistemas informáticos constituyen una parte fundamental para cumplir

procesos importantes que son los de facilitar el trabajo organizativo de los usuarios y el otro de otorgar las herramientas necesarias para el desarrollo de la gestión administrativa de una empresa.

Por lo general las herramientas de gestión poseen características que permiten una fácil y adecuada adaptación para los usuarios, y esto es muy importante debido a que cada empresa que inicia debe tener en consideración las herramientas de gestión que va a utilizar para su desarrollo.

La gestión empresarial es la guía principal en la cual se deberá apoyar toda empresa para poder lograr cumplir con sus objetivos, por esto determinar las herramientas de gestión que van a ser utilizadas para su desarrollo representan el elemento prioritario en todo sistema empresarial, muchas empresas en la actualidad disponen de la gestión en cada uno de sus departamentos que se enfocan en la visión tradicional; esto quiere decir cumplir con el reglamento interno establecidos por las herramientas de gestión en cada área de la empresa.

Además hay que tomar en consideración que cada una de las herramientas de gestión que son utilizadas para el desarrollo de la misma deben tener como objetivo primordial la planificación a corto plazo ósea inferior a un año; y por último mencionar que en el proceso de desarrollo de estas herramientas se debe seguir un proceso importante aparte de la planificación es de coordinar, ejecutar y controlar las políticas y procedimientos que se siguen en toda empresa a partir de los recursos que sean utilizados, de esta manera se podrá establecer el orden respectivo de manera coherente donde se pueda lograr un clima laboral óptimo que permita cumplir con las metas que se proponga la empresa.

Sistemas de gestión

“Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad”.(VERGARA, 2009)

Para lograr un mejoramiento continuo basado en el sistema de gestión se debe aplicar las cuatro etapas que se desarrollan a continuación:

Primera etapa (creación de ideas):

El objetivo de la primera etapa es el de enfocarse en la idea principal que servirá como referencia para empezar con el proceso del sistema de gestión que se va a implementar.

Una de las herramientas fundamentales para lograr que una idea sirva como base para el logro de los objetivos establecidos en un sistema de gestión es la lluvia de ideas, propuesta que se la realiza al personal administrativo de una institución o empresa, en el que se generan varias posibilidades y poder obtener la más idónea.

La parte importante de este proceso es fijar el objetivo perseguido; se puede decir de lo que se quiere lograr para luego proceder al cómo se va lograr.

Segunda etapa (planificar):

Esta etapa es aplicada por toda empresa ya que es importante planificar para cumplir con los objetivos establecidos (para ello se establece una mezcla de herramientas fundamentales las cuales son: estrategias aplicadas al sistema, estructura organizacional de la empresa, el personal asignado, la tecnología apropiada, recursos y control; entre otras).

Existen tres perspectivas básicas comunes: la estrategia corporativa, de negocios y funcional.

“A nivel corporativo, se obtienen como resultado las directrices estratégicas y los objetivos de desempeño de la organización. Además, se determina la asignación de recursos, la estructura de la organización (que se necesita para poner en práctica exitosamente la estrategia definida), los sistemas administrativos y las directrices para la selección y promoción del personal clave”.(VERGARA, 2009)

“A nivel de negocios y funcional, los resultados se enmarcan en propuestas de programas estratégicos de acción y programación de presupuestos. Estas propuestas son, finalmente, evaluadas y consolidadas a nivel corporativo”.(VERGARA, 2009)

Tercera etapa (gestión)

Por lo general la gestión se la entiende como la acción y efecto de administrar un negocio de cualquier ámbito.

Pero en una empresa la gestión funciona de manera diferente ya que se refiere a toma de decisiones que se tomen para lograr alcanzar los objetivos establecidos.

“Es importante destacar que las decisiones y acciones que se toman para llevar adelante un propósito, se sustentan en los mecanismos o instrumentos administrativos (estrategias, tácticas, procedimientos, presupuestos, etc.), que están sistémicamente relacionados y que se obtienen del proceso de planificación”.(VERGARA, 2009)

Cuarta etapa (control):

“El control es una función administrativa, esencialmente reguladora, que permite verificar (o también constatar, palpar, medir o evaluar), si el elemento seleccionado (es decir, la actividad, proceso, unidad, sistema, etc.), está cumpliendo sus objetivos o alcanzando los resultados que se esperan” (CABRERA, 2005)

Cabe mencionar que el control es una herramienta importante para la detección de los errores o fallas que se encuentre en un proceso y que por medio de esto se modificar para realizar la respectiva corrección.

¿Por qué los sistemas de gestión son necesarios?

Para toda empresa en la actualidad es necesario utilizar los sistemas de gestión porque esta enfrenta muchos desafíos entre los cuales se tienen:

Rentabilidad – Competitividad – Globalización - Velocidad de los cambios Capacidad de adaptación – Crecimiento –Tecnología.(www.bsirroup.com)

Equilibrar estos y otros requisitos empresariales puede constituir un proceso difícil y desalentador. Es aquí donde entran en juego los sistemas de gestión, al permitir aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización.

La implementación de un sistema de gestión eficaz puede ayudar a:

- ✓ Gestionar los riesgos sociales, medioambientales y financieros
- ✓ Mejorar la efectividad operativa
- ✓ Reducir costos
- ✓ Aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas
- ✓ Proteger la marca y la reputación
- ✓ Lograr mejoras continuas
- ✓ Potenciar la innovación
- ✓ Eliminar las barreras al comercio
- ✓ Aportar claridad al mercado

El uso de un sistema de gestión probado le permite renovar constantemente su objetivo, sus estrategias, sus operaciones y niveles de servicio.

2.2.4. Microempresa

Microempresas en el Ecuador	
Actividades Económicas	Porcentaje
Comercio	55.6%
Servicio	34.7%
Manufactura	9.5%

Fuente: (Eco. Luis Rosero2012)

“Entiéndase por microempresa la unidad económica operada por personas naturales, jurídicas o de hecho, formales o informales que tiene las siguientes características:

- Actividades de autoempleo que tengan hasta 10 colaboradores.
- Actividades con un capital de trabajo hasta veinte mil dólares (US\$20.000), que no incluya inmuebles y vehículos que sean herramientas de trabajo”(BILBAO, 2010)

“Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación”(MONTEROS, 2005)

Se puede entender a la microempresa según la definición de los autores como un negocio que puede ser familiar o una asociación de personas que tiene hasta un máximo de 10 personas trabajando dentro de ella y donde el jefe o gerente trabaja en la misma puede ser de comercialización de bienes o prestación de servicios por lo general son negocios pequeños pero con expectativas muy altas con ganas de crecer los cuales ayudan de mucho a la economía del país cuando son bien administrados generando riqueza y empleo.

En el Ecuador las microempresas actualmente constituyen un gran factor fundamental en el desarrollo económico y sustentable de los ciudadanos puesto a que muchos de ellos se ven en la necesidad de crear su propio negocio y la mayoría lo hacen porque no cuentan con el grado académico para integrar o trabajar en empresas desarrolladas, debido a esto surgen muchas pequeñas empresas que con el tiempo irá creciendo o desapareciendo del mercado dependiendo de la gestión que realice el administrador o propietario, siempre y cuando se apliquen estrategias que le permitan mantenerse en el mercado y ser competitivas, esta misma actividad realizada por muchos emprendedores hacen que generen ingresos a muchas familias y ayuda al crecimiento de sectores que son productivos en el país.

“Cuando las personas piensan en una microempresa, muy frecuentemente piensan en un negocio familiar dirigido por un emprendedor. Un negocio familiar es uno administrado en su mayor parte por personas que tienen parentesco sanguíneo o por matrimonio”. (HELLRIEGEL, 2007)

“En cuanto al desarrollo de la microempresa, un factor que impide su crecimiento es la manera conservadora y empírica que muestra el microempresario para el manejo de sus operaciones normales, esto significa que no implementa sistemas nuevos y modernos que permitan un mejor y continuo desarrollo, ya sea porque no sabe cómo, cree que es muy costoso o simplemente porque piensa que no funcionan”.(ANZOLA, 2010)

El pensamiento de muchos propietarios de negocios es muy pobre se mantienen alejado de la realidad no buscan incursionar en lo moderno no exploran el mundo actual, por este motivo es que muchas microempresas no se desarrollan y no incrementan su tamaño económico ni financiero debido a que sus propietarios no estarían predispuestos a implementar nuevos métodos de estrategias, muchas veces prefieren quedarse en el pasado y no quieren entrar a la actualidad en el mundo moderno en que vivimos por temor a errar en alguna decisión que tome en beneficio de su negocio o microempresa, al parecer esto se debe porque muchos de estos propietarios no cuentan con un estudio

avanzado simplemente se han visto en la necesidad de emprender un negocio para poder salir adelante.

“Las estrategias deben responder a la Visión y la Misión de la organización y deben ser desarrolladas en forma democrática y participativa. Hay también algo nuevo cuando se habla de estrategias anticipativas y adaptativas. Las estrategias adaptativas sirven para responder a los cambios que se están dando actualmente en el entorno y que son parte de nuestra realidad, pero las estrategias anticipativas sirven para ser promotores del cambio y hacer que la competencia tenga que cambiar al ritmo que impongan nosotros. Este es un cambio que introduce el concepto de Gestión Estratégica y lo llamaremos la Empresa Proactiva. Las estrategias adaptativas nos permiten sobrevivir, pero las estrategias anticipativas nos permiten ser competitivos. Una organización que solamente está reaccionando a los cambios del entorno apenas puede sobrevivir, pero, para ser realmente competitiva, la organización tiene que realizar procesos de anticipación”.(BETANCOURT, 2006)

Este punto es muy importante ya que le permite a la empresa mantenerse y ser fuertes a la hora de competir en el mercado pues en la actualidad si una empresa no tiene personal altamente competitivo, activo y capaz de reaccionar ante lo que demanda la competencia y si no se aplican las estrategias de acorde a la circunstancia se estaría dando ventaja a la competencia y por ende la empresa con el tiempo irá desapareciendo poco a poco hasta llegar a la quiebra.

2.2.5. Administración científica

“El nombre administración científica se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición”. (Principios de la administración científica de Taylor)

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

1.- Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos, sustituir la improvisación por la ciencia mediante la planeación del método.

2.- Principio de la preparación / planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo a sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

3.- Principio de control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

4.- Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada”.

“La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar".(PIERON, 1986)

“Proceso por el cual se asignan números o símbolos a atributos de entidades del mundo real de tal forma que los describa de acuerdo con reglas claramente definidas".(PFLEEGER, 1997)

La interpretación de estas teorías se puede deducir que es importante la aplicación de métodos científicos basados en hechos reales a partir de la visión que tenga el propietario o gerente de que permita incrementar las aspiraciones de hacer crecer su negocio, ya no realizar la administración de forma empírica que no lo lleva a ningún lado menos a la evolución y crecimiento de la empresa y permitir quedarse en el

mercado, para esto tiene que tomar las mejores decisiones que puedan hacer del negocio estable y competitivo.

2.2.6. Desarrollo organizacional

“El desarrollo organizacional tiene como objetivo hacer más eficaz a la organización, por medio del nuevo aprendizaje de los empleados, donde ellos no sólo aprendan, sino que se aproveche su creatividad y así, también, logren la superación personal y la organizacional. Coordinando los objetivos Individuales y organizacionales. Es necesario enseñar a los empleados aprender a aprender”(PINTO, 2012)

El D.O. es "una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios".(BENNIS, 1969)

El Desarrollo organizacional como una metodología "para facilitar cambios y desarrollo: en las personas, en tecnologías y en procesos y estructuras organizacionales".(BROWN, 1971)

“Es un esfuerzo planeado y sustentado para aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando métodos auto analíticos y de reflexión".(MILES, 1971)

Por lo tanto, gracias a las definiciones o teoría expuestas por estos autores se puede interpretar al desarrollo organizacional como la unión de esfuerzos de todos los que trabajan en una entidad que van direccionados al mejoramiento continuo de la cultura, el buen clima organizacional dentro una institución o cualquier negocio en particular, es el cual les va a permitir al personal que labora dentro de ella tener mejor rendimiento laboral y poder aumentar en la productividad, haciendo de ellos un elemento indispensable para el crecimiento de la empresa al mismo tiempo estar preparados o aptos para los cambios que se dan en la actualidad y poder asimilarlos de mejor manera.

2.2.7. Marco Conceptual

Administrar

Se refiere a la actividad de gobernar, administrar, dirigir, orientar a una institución, negocio, o entidad. (www.renatamarciniak.wordpress.com)

Fortalezas

Son los elementos y actividades con los que cuenta la empresa u organización, la cual le permite tener ventajas y una posición superior frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc. (www.renatamarciniak.wordpress.com)

Oportunidades

Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas. (www.renatamarciniak.wordpress.com)

Debilidades

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc. (www.renatamarciniak.wordpress.com)

Amenazas

Se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad. (www.renatamarciniak.wordpress.com)

Clima organizacional

Se puede hacer referencia a la situación o percepción del personal que labora en una empresa u organización en cuanto a lo que respecta al ambiente general en que realiza sus actividades.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Desarrollo organizacional

Esta direccionada al buen funcionamiento y desarrollo de actividades encaminadas hacia el cumplimiento de una o más metas comunes de las organizaciones de dos o más personas. (www.renatamarciniak.wordpress.com)

Gestión

Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es la unión de varias acciones por medio de la cual el personal de directorio de una empresa o institución emplean sus actividades dando el cumplimiento que requiere para cumplir con las fases del proceso administrativo las cuales son: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, también se puede describir que es la capacidad que tienen empresas decidir, lograr y determinar los objetivos maximizando los recursos que tenga disponible.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Gestión de Negocios

La gestión de negocios consiste en utilizar todas las herramientas de gestión conocidas y combinarlas para así poder obtener los resultados esperados para el logro de todas las metas que se imponen al iniciar un negocio particular.
(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Modelo de gestión

Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Misión

Es el propósito genérico o razón que justifica la existencia de la organización. La misión ordena y aclara “la idea de una organización”.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Organización.

Utilización racional y coordinada de las diversas partes de una empresa para conseguir la máxima eficacia de los medios utilizados.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Planificación

Se define como una función básica de la gerencia que determina el futuro deseado que supone imaginar una secuencia de hechos que deseamos que suceda en la organización, y el proceso de construir un vínculo ideal entre la situación actual y la situación deseada.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

Visión

Representa el futuro perfecto de la iniciativa empresarial. Es la declaración que señala a donde se quiere llegar como organización en un plazo determinado. Es una mirada hacia el futuro, que se basa en la imaginación, sueños, ambiciones y análisis lógico derivadas de las informaciones sólidas.(www.renatamarciniak.wordpress.com)

2.4. Postura teórica asumida

Investigando las teorías relacionadas con la gestión autores como Ivancevich Maritza Hernández, Joan Amat y Simón Guerra, coinciden en que la gestión es un conjunto de determinadas actividades que llevan a la contribución del logro de los objetivos gracias a esta interpretación permite tener una visión más clara y precisa en relación con el tema y al mismo tiempo genera varias opciones para poder resolver los problemas que se han citado en la comercializadora, por otra parte se investigó temas relacionados con la gestión de negocios donde el autor Luis Hernández supo expresar que consiste en administrar el negocio de otra persona sin obligación alguna misma que con otras investigaciones ayudo a comprender de mejor manera este tema, las teorías de microempresas de los autores Luis Bilbao, Sérvulo Anzola, Hellriegel, Susan Jackson y John Slocum; ayudaron a comprender de mejor manera lo que es un negocio pequeño sus características y procesos las mismas que dan una mejor visión sobre las estrategias que se pueden aplicar en la comercializadora de electrodomésticos, para el mismo se desarrollara un modelo de gestión de negocios.

Para Warren Bennis, Enrique Pinto, Friedlander y Brown, Schumuck y Miles el desarrollo organizacional está ligado con la forma de cambiar ciertas actitudes valores y creencias en la organización la cual les pueda permitir poderse adaptar de mejor manera a los cambios que se están dando en la actualidad como son la tecnología y la modernización la misma que ayuda con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, esencialmente al personal que labora en la comercializadora fortaleciendo sus actitudes y aptitudes.

2.4. Hipótesis o idea a defender

2.4.1. Hipótesis general

Proponiendo la elaboración de un modelo de gestión de negocios se conseguiría mejorar el desarrollo empresarial a la Comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita” de la Parroquia San Juan Cantón Pueblo Viejo Provincia Los Ríos.

2.4.2. Hipótesis específicas

- ✓ Describiendo las acciones de cómo administra el propietario a la Comercializadora se podrá conocer en qué la afecta.

- ✓ Identificando las fortalezas y debilidades de manera interna y externa se lograría entender en qué situación se encuentra la Comercializadora “Doña Blanquita”.

- ✓ Evaluando el modelo de gestión de negocios se podrá saber si va a permitir superar el problema previsto en la Comercializadora “Doña Blanquita”.

CAPITULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Descripción de resultados

3.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la Comercializadora “Doña Blanquita”

Encuesta aplicada a los trabajadores de la Comercializadora

Pregunta N° 1

¿Conoce ud si la comercializadora cuenta con un plan de negocios establecidos?

Cuadro N° 1

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	16.67
2	No	3	50.00
3	No respondió	2	33.33
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

GráficoN° 1



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados expusieron que un 16.67% opino que la comercializadora si cuenta con un plan de negocios establecido, otro 50% dio como respuesta desconocer sobre este plan, y el restante 33.33% prefirió no responder a la pregunta. El empleado de la microempresa debe estar al tanto de la planificación para poder estar a la altura de lo que demanda las exigencias.

Pregunta N° 2

¿Conoce ud el orgánico estructural de la comercializadora?

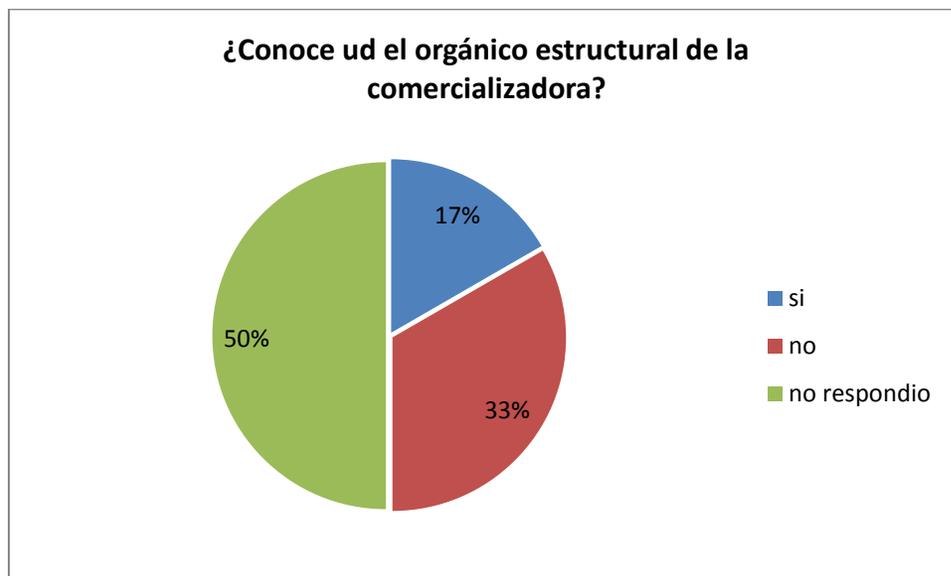
Cuadro N° 2

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	16.67
2	No	2	33.33
3	No respondió	3	50.00
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N°2



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados expusieron que un 16.67% opino que si conoce el orgánico estructural de la comercializadora, otro 33.33% dio como respuesta un no rotundo desconociendo este orgánico, y el restante 50% prefirió no responder a la pregunta. Es importante y fundamental que el personal que labora tenga conocimiento de cómo está estructurada la microempresa donde ellos trabajan.

Pregunta N°3

¿Conoce ud los objetivos y metas de la comercializadora?

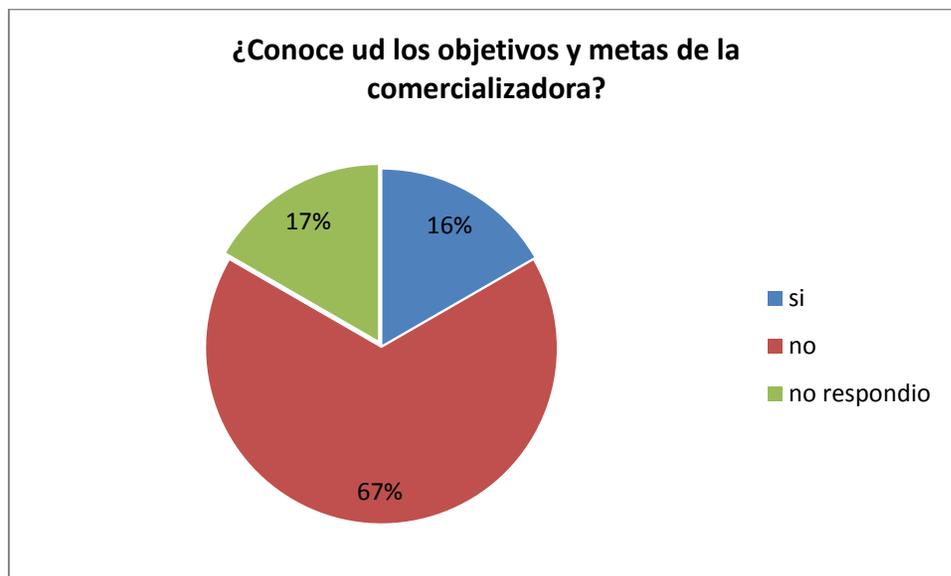
Cuadro N°3

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	16.67
2	No	4	66.66
3	No respondió	1	16.67
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

GráficoN° 3



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados reflejaron que un 16.67% opino que si conoce los objetivos y metas de la comercializadora, otro 66.66% dio como respuesta un no rotundo desconociendo lo que indicaba la pregunta, y el restante 16.67% prefirió no responder a la pregunta. Es importante que los trabajadores tengan conocimientos hacia dónde quiere llegar la microempresa.

Pregunta N° 4

¿Cómo es la relación con el administrador o propietario de la comercializadora?

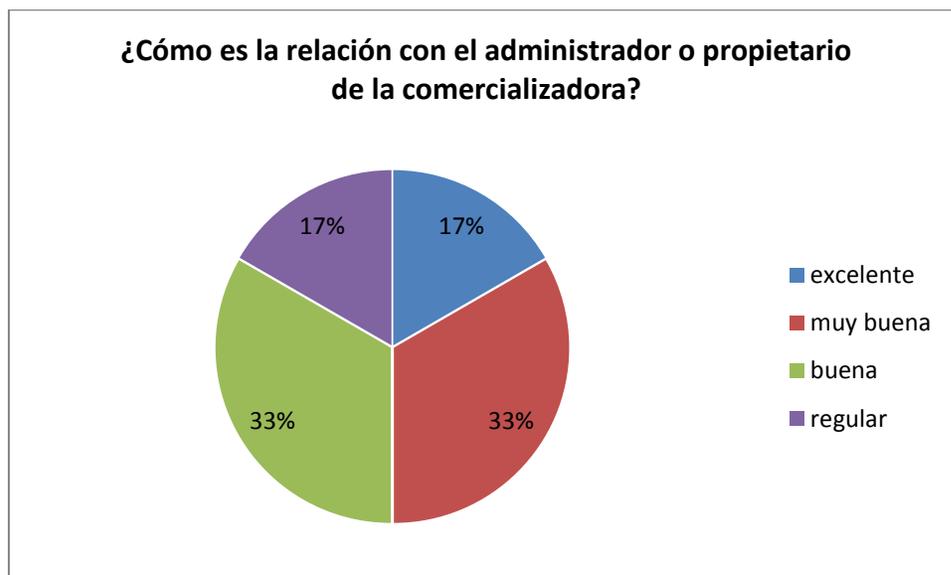
Cuadro N° 4

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	1	16.67
2	Muy Buena	2	33.33
3	Buena	2	33.33
4	Regular	1	16.67
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N° 4



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados reflejaron que un 16.67% opino que es excelente la relación con el propietario, otro 33.33% dio como respuesta que es muy buena la relación, otro 33.33% indicaba que era buena y el restante 16.67% supo expresar que era regular. La relación propietario/empleo debe ser la más óptima que permita lograr resultados positivos para la microempresa.

Pregunta N° 5

¿Se siente satisfecho con la remuneración mensual que percibe?

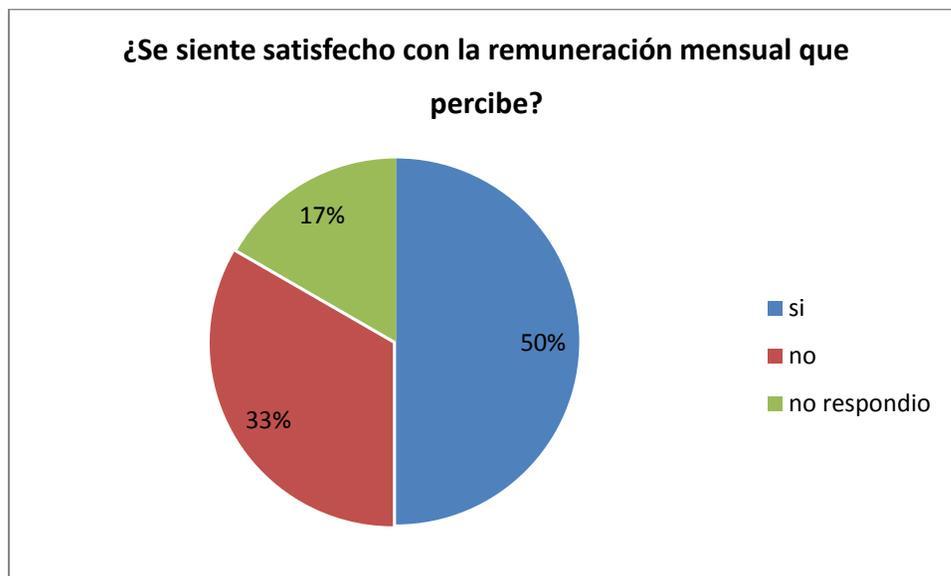
Cuadro N° 5

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	3	50.00
2	No	2	33.33
3	No respondió	1	16.67
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N° 5



Análisis: en lo respecta a esta pregunta, los resultados expresaron que un 50.00% opino que si se siente satisfecho con el sueldo que percibe mensualmente, otro 33.33% dio su opinión de que no está conforme con lo que percibe, y el restante 16.67% prefirió no responder a la pregunta. Es importante que los empleados se sientan satisfechos con su sueldo pero tampoco hay que descuidarse de la situación financiera de la microempresa.

Pregunta N° 6

¿Recibe algún incentivo extra por su labor realizada en la comercializadora?

Cuadro N° 6

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	16.67
2	No	3	50.00
3	No respondió	2	33.33
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

GráficoN° 6



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados expresaron que el 16.67% opino que si reciben un incentivo extra por su buen desempeño laboral, otro 50.00% dio su opinión de que no recibe ningún incentivo, y el restante 33.33% prefirió no responder a la pregunta que se le ha realizado. Es fundamental saber incentivar el buen desempeño laboral que tengan los trabajadores en la microempresa.

Pregunta N° 7

¿Conoce ud si la comercializadora tiene visión y misión establecidas?

Cuadro N° 7

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	0	0
2	No	4	66.67
3	No respondió	2	33.33
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N°7



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados expresaron que el 66.67% opino que no conocía la visión y misión de la comercializadora, y el restante 33.33% prefirió no responder a la pregunta que se le ha realizado. Para una microempresa o empresa se importante tener establecidas su visión y misión puesto que indica tiene y es capaz de hacer, y hasta dónde quiere llegar.

Pregunta N° 8

¿La comercializadora realiza actividades de recreación familiar para los empleados?

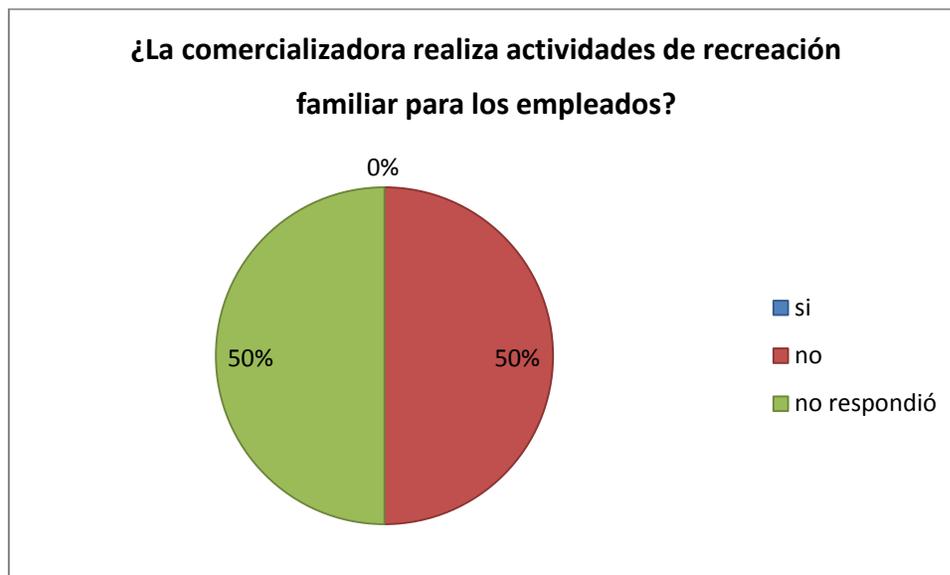
Cuadro N° 8

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	0	0
2	No	3	50.00
3	No respondió	3	50.00
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N° 8



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados expresaron que el 50.00% opino que no se realizaba ninguna tipo de actividad de recreación para los empleados, y el restante 50.00% prefirió no responder a la pregunta que se le ha realizado. Para los empleados es importante hacerlos sentir como si fuesen una verdadera familia y más aún darles un espacio de recreación familiar cada cierto periodo.

Pregunta N° 9

¿Le gustaría tener capacitaciones que permitan mejorar su desempeño laboral?

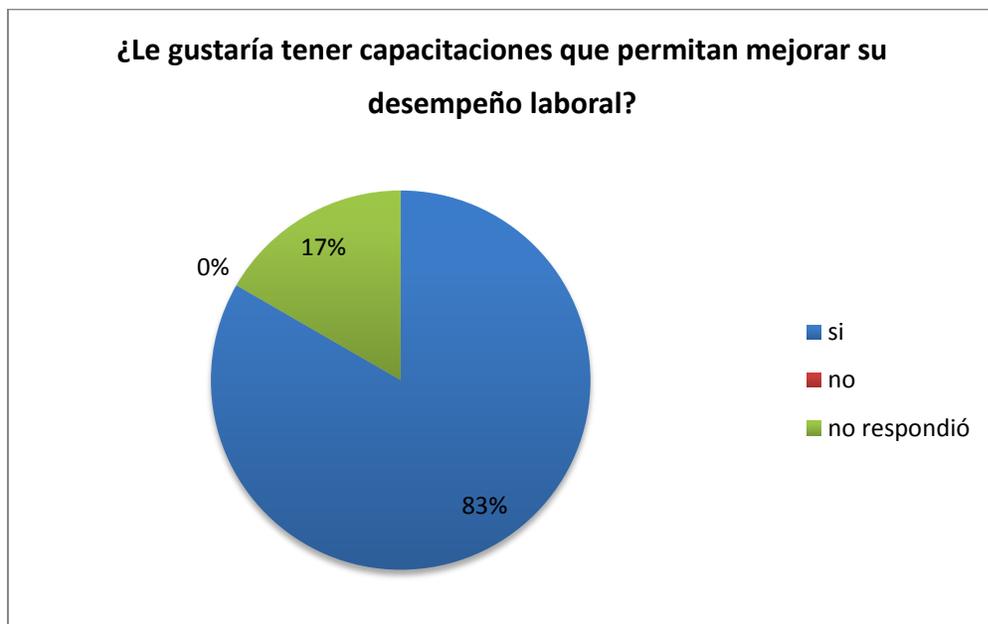
Cuadro N° 9

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	5	83.33
2	No	0	0.00
3	No respondió	1	16.67
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N° 9



Análisis: en lo respecta a esta pregunta, dio como resultado que el 83.33% opinó que si le gustaba la idea de que en la comercializadora se realicen capacitaciones, y el restante 16.67% prefirió no responder a la pregunta que se le ha realizado. Toda empresa o en este caso microempresa necesita tener personal altamente capacitado para estar a la altura de la competencia y que permita tener mayores réditos y utilidades al negocio.

Pregunta N° 10

¿Realizan informes a fin de mes de las actividades o labores que realizan en la comercializadora?

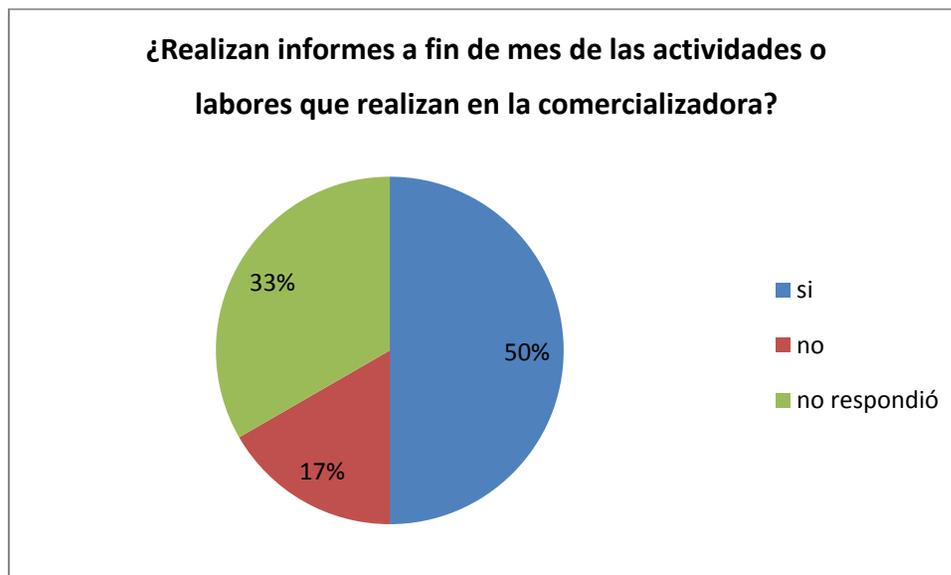
Cuadro N° 10

N°	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	3	50.00
2	No	1	16.67
3	No respondió	2	33.33
	Total	6	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Barragán Álava Drimmy Joselo

Gráfico N° 10



Análisis: en lo se refiere a esta pregunta, los resultados expresaron que el 50.00% opino que si realizan sus informes a fin de mes, otro 16.67% dio como respuesta que no lo realiza, y el restante 33.33% prefirió no responder a la pregunta que se le ha realizado. Para la empresa es importante que sus empleados o trabajadores realicen informes de lo que han realizado durante un mes o un periodo en específico y más que todo le sirve como respaldo al empleado.

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Y PROPIETARIO DE LA COMERCIALIZADORA “DOÑA BLANQUITA”

- 1. ¿Cuánto es el tiempo que ud tiene desempeñando la función de administrador en su microempresa?**

Apenas inicie con el negocio estuve al frente de la misma hasta la actualidad.

- 2. ¿Cuándo inició ud la administración en su negocio tenia metas y objetivos que se había propuesto?**

Por lo general al comienzo me propuse mantener a la microempresa en el mercado e ir creciendo poco a poco, ya que tenía competencia directa con otras comercializadoras de electrodomésticos pero en si no tenía ninguna estrategia o plan.

- 3. ¿La microempresa actualmente tiene un plan de estrategias establecido?**

La microempresa no cuenta con un plan de estrategias porque simplemente he aplicado las estrategias que he creído conveniente.

- 4. ¿La relación que tiene ud con sus empleados es la más óptima?**

La relación con mis empleados es bastante normal y buena.

- 5. ¿Lleva un control del personal que labora en su microempresa?**

Se puede decir que a simple vista los controlo por medio del desempeño que tienen en su labor diaria.

- 6. ¿Realiza ud una planificación de capacitación para los empleados de la comercializadora?**

Se suelen realizar convocatorias pero no se lo realiza con frecuencia estas se las hacen cada 2 meses.

7. ¿Cree ud que la forma en que administra su negocio está generando el desarrollo de la misma?

Actualmente estamos en condiciones económicas aceptables pero estoy consciente de que también es necesario aplicar estrategias que ayuden al crecimiento del negocio.

8. ¿En la comercializadora “Doña Blanquita” se realizan promociones de lo que ofrece al público?

No se lo realiza se tiende a ofrecer la mercadería a precio que se crea conveniente para el negocio.

9. ¿Tiene personal que se infiltra en la competencia?

No, nunca se ha tomado esa medida.

10. ¿La comercializadora “Doña Blanquita” se encuentra en capacidad de aplicar nuevos métodos y estrategias que beneficien al desarrollo económico?

Claro que sí, se tiene toda la predisposición del caso para lograr que la comercializadora obtenga mayor beneficio y crecimiento.

3.2. Interpretación y discusión de resultados

3.2.2. Comprobación de Hipótesis

La hipótesis que se ha planteado en la presente investigación es “Un Modelo de Gestión de Negocios que permita mejorar el desarrollo empresarial de la comercializadora “Doña Blanquita” de la parroquia San Juan Cantón Pueblo Viejo provincia Los Ríos”; la misma que se comprueba en su totalidad con la siguiente explicación.

Según los resultados de las encuestas y entrevista realizadas a los empleados y administrador respectivamente de la comercializadora “Doña Blanquita”; se dio a notar fácilmente las falencias que tiene la misma: la forma de administrar y gestionar del propietario no es la más óptima, a simple vista se observó que lo hace de manera empírica con sueños de crecer pero sin ningún tipo de estrategias bien formuladas, muchos de los empleados no conocen sus planes metas y objetivos de la microempresa no se realizan capacitación permanente.

Este problema conlleva a la creación y realización de un modelo de gestión de negocios que le permita al propietario administrar la comercializadora de manera eficiente y eficaz tendiendo bien claro sus objetivos y metas, con una proyección a futuro sólida, y que los empleados tengan la capacidad suficiente para que con su labor diaria poder plasmar todas las ideas y aportaciones nuevas que permita elevar el crecimiento de la comercializadora.

CAPITULO IV.

CONCLUSIONES

- La administración correcta y eficiente ha sido el tema de mayor importancia en el cual se ha tenido que realizar un estudio y análisis técnico para poder emplear las estrategias acorde con la circunstancia.
- La falta de técnica y capacidad para aplicar nuevos métodos de gestión sobre su negocio origina en que muchas microempresas no se desarrollen, y con el pasar del tiempo estos negocios tienden a desaparecer.
- La administración que ejercen muchos microempresarios es de forma empírica por este motivo hace menos posible que su negocio tenga una evolución en su desarrollo económico y financiero, esto hace perder tiempo y espacio en el mercado debido a que no está a la altura de competir con otras empresas.
- La aportación de los estudios e investigaciones bibliográficas en gestión hacen posible crear un modelo de gestión para los negocios de microempresarios ya que cuenta con herramientas importantes que son de fácil adaptación y aplicación y en especial para la comercializadora “Doña Blanquita”.
- En el país más del 55 % constituyen las microempresas de comercio siendo este nuestro caso en querer aplicar un modelo de gestión que le permita a la comercializadora ser competitiva y permanecer en el mercado.
- El proceso de investigación permitió establecer las herramientas adecuadas las mismas que han definido de acuerdo a la actividad de la microempresa y permita resolver el problema antes mencionado.

- Con las herramientas ya definidas se procedió a realizar el modelo de gestión que le permita al administrador tener conocimientos de su función y responsabilidades de gestionar para que esta afecte de manera positiva en el negocio.

- El resultado de la aplicación del modelo de gestión fue el de contribuir de forma ordenada y continua con conocimientos y técnicas de administración y gestión que le permitan tomar mejores decisiones para beneficio de su negocio.

- Se ha llegado a la conclusión de que un modelo de gestión para los negocios de microempresas comercializadoras es importante en su estructuración ya que le permite mantenerse en el mercado, estar a la vanguardia de lo que se exige actualmente y poder competir con otras empresas en igualdad de condiciones.

CAPITULO V.

RECOMENDACIONES

- Las microempresas en el país son de mucha importancia y valía debido que corresponde a la gran mayoría de mano de obra, de personas que no tienen un trabajo estable o no consiguen un empleo y deciden iniciar su propio negocio, y de esta forma constituyen una gran riqueza en la población, por esta razón el microempresario apoyado en una buena gestión podría administrar su negocio de manera eficiente.
- El desarrollo de este trabajo es recomendable como guía para futuras investigaciones y estudios de las herramientas que se utilizan para aplicarlas de forma adecuada a las microempresas y negocios que están por iniciar, también sirve como referencia para estudiantes que buscan nuevos métodos y técnicas para aplicar en las microempresas de nuestro país.
- Además de que la investigación realizada es un motivo más para aquellos microempresarios que carecen de ideas y conocimientos de administración, puesto que muchos de ellos no cuentan con la capacidad suficiente para fomentar el desarrollo continuo y les permita permanecer en el mercado.

CAPITULO VI.

PROPUESTA DE INTERVENCION

6.1. TITULO

Modelo de Gestión de Negocio para la comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita” de la parroquia San Juan del cantón Pueblo Viejo provincia Los Ríos.

6.2. Objetivos de la Propuesta

6.2.1. Objetivo General

Elaborar y proponer un modelo de gestión de los negocios que permita mejorar el desarrollo empresarial en la comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita”.

6.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Optimizar la administración y gestión del propietario.
- ✓ Maximizar recursos económicos y financieros.
- ✓ Aplicación de nuevos formatos de control y nueva tecnología.
- ✓ Aumentar la eficiencia y eficacia del desempeño laboral.
- ✓ Responder a las expectativas de los clientes.
- ✓ Ofrecer servicios de calidad a los clientes.

6.3. Justificación

La administración y gestión del propietario/administrador en la comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita” es un gran problema, porque se dedica a tomar decisiones sencillas y muy normales lo cual hace evidenciar la falta de capacidad que tiene esta persona debido a que la función que ejerce la hace de forma empírica con métodos antiguos y sin ninguna innovación. La falta de conocimientos de gestión, administración y aplicación de nuevas estrategias por parte del administrador provoca que el funcionamiento del personal que labora en la comercializadora no sea el más deseado, generando una gran pérdida de crecimiento empresarial, y el rendimiento de cada uno de los empleados sea deficiente.

La falta de interés y liderazgo por parte del administrador, genera inestabilidad en la microempresa porque no ejecuta un plan de estrategias que contribuya al crecimiento sostenible, no tiene establecido objetivos ni metas hacia donde quiera llegar, no realiza un plan de capacitación para sus empleados para que mejore su desempeño laboral, lo cual no permite que este a la altura de las grandes comercializadora de electrodomésticos como lo son la Ganga y comercial Arcos.

Estas y otras razones hacen posible la elaboración de un modelo de Gestión de los negocios para lograr el crecimiento empresarial, fortaleciendo los conocimientos de administración en el propietario haciendo que su gestión sea de forma eficiente y eficaz aumentando sus destrezas y habilidades, debido al problema antes mencionado me veo en la necesidad de aportar con conocimientos valiosos que sirva de ejemplo para el desarrollo de otras microempresas.

6.4. Factibilidad de la propuesta

Se ha realizado un análisis FODA para la comercializadora Doña Blanquita para detallar de manera precisa sus fortalezas, las debilidades, oportunidades de seguir creciendo y las amenazas que la rodean, en la cual se ha visto la mayor disponibilidad del administrador para otorgar datos relevantes en la investigación, las mismas que se presentan a continuación.

Análisis FODA (Fortalezas – Oportunidades – Debilidades – Amenazas)

A continuación se detallan las fortalezas con las que cuenta la comercializadora Doña Blanquita, las mismas que han podido ser observadas por medio de una visita al local.

Fortalezas

- F1. En la comercializadora el ambiente laboral es bueno.
- F2. Atraves del tiempo el administrador ha tenido un gran conocimiento del mercado.
- F3. Los recursos financieros (capital) son propios.
- F4. Ofrecen productos y artículos de buena calidad.
- F5. Las finanzas de la comercializadora son estables.
- F6. Posibilidades de acceder a créditos financieros.
- F7. Variedad de productos y artículos.
- F8. Facilidad de pagos.

Se ha podido detectar las debilidades de la comercializadora las cuales son elementos perjudiciales en el rápido crecimiento económico.

Debilidades

- D1. Los salarios son bajos.
- D2. Falta de capacitación al personal.
- D3. Falta de motivación al personal.
- D4. Los productos y artículos no tienen características que la diferencie.
- D5. Horarios de atención al cliente no son los apropiados.

- D6. Falta de conocimientos gerenciales.
- D7. Falta de un sistema para realizar el inventario.
- D8. No realizan informes de las actividades que realizan durante un periodo determinado.

Las oportunidades de crecer para la comercializadora son reales y existentes las cuales deberían ser aprovechadas.

Oportunidades

- O1. Tendencias que son favorables a la comercializadora.
- O2. Las redes sociales e internet.
- O3. Mercado insatisfecho.
- O4. Activación de ventas en el mercado.

Las amenazas que enfrentan la comercializadora y su propietario.

Amenazas

- A1. La competencia.
- A2. Aumentode precios en la mercadería.
- A3. Aumento de precios en la transportación de la mercadería.
- A4. Competencia está consolidada varios años en el mercado.

Cuadro demostrativo del FODA aplicado a la comercializadora Doña Blanquita.

Análisis interno

Análisis interno de la comercializadora Doña Blanquita	
Fortalezas	Debilidades
Ambiente laboral bueno	Salarios bajos
Conocimiento del mercado	Falta de capacitación
Capital propio	Falta motivación
Artículos de buena calidad	Artículos sin diferenciación
Finanzas estables	Horario no apropiado
Acceder a créditos	Falta de conocimientos
Variedad de productos	Falta de sistema de inventario
Facilidad de pagos	No realizan informes

Análisis externo

Análisis externo de la comercializadora Doña Blanquita	
Oportunidades	Amenazas
Tendencias favorables	Competencia
Redes sociales	Aumento precios mercadería
Mercado insatisfecho	Aumento precios transportación
Activación de ventas en mercado	Competencia consolidada

El análisis FODA no solamente sirve para elaborar características que posee la comercializadora sea a favor o en contra resaltando sus puntos fuerte y los débiles así como las oportunidades y amenazas que enfrenta la misma, sino también de ella se desprenden muchas preguntas las cuales se realizan para mejorar la situación actual de la microempresa, a continuación se detallara una serie de preguntas relacionada con el análisis que se ha realizado.

Preguntas análisis FODA

1. ¿La comercializadora posee la fortaleza y capacidad fundamental en las cuales se pueda crear estrategias innovadoras?
2. ¿Los puntos débiles de la comercializadora hacen de la misma que sea vulnerable al momento de competir en el mercado?
3. ¿Cuáles son los puntos débiles que se necesitan corregir por medio de las estrategias?
4. ¿Cuáles son las oportunidades que podrá encontrar la comercializadora a través de sus recursos y habilidades?
5. ¿Qué amenazas deberían preocupar al administrador?
6. ¿Cuál sería el plan estratégico para hacer frente a estas amenazas?
7. ¿La estrategia que actualmente ha estado desarrollando ha sido de beneficio para la comercializadora?
8. ¿Qué estrategias deberían adaptarse a la comercializadora?
9. ¿La capacidad competitiva de la comercializadora es suficientemente sólida para permanecer en el mercado?
10. ¿Qué problemas estratégicos enfrenta la comercializadora Doña Blanquita?

ESTRATEGIAS FO

- Reforzar los conocimientos sobre el estudio de mercado. (F2, O3)
- Información de la comercializadora a través de las redes sociales logrando un mayor número de clientes potenciales. (F4, F6, F7, F8, O2, O4)
- Incrementar las ventas de la empresa. (F7, F8, O3, O4)
- Posicionar a la comercializadora en la Parroquia. (f4, O3)
- Aprovechar la marca y variedad de las mercaderías para posicionarla en la mente de los consumidores. (F4, F7, O1)

ESTRATEGIAS DO

- Mejorar la capacitación del personal que labora en la comercializadora para que mejore su desempeño. (D2, D6, O1)
- Establecer un mecanismo de políticas de la comercializadora para el eficiente desarrollo del personal de trabajo. (D5, O4)
- Implementar una planificación sólida para incrementar el posicionamiento de la comercializadora en el mercado. (D4, D7, D8, O1, O4)
- Implementar en la comercializadora un día de recreación familiar con los trabajadores. (D3, O1)
- Establecer una norma de pagos justos según las actividades realizadas por los trabajadores. (D1, O2, O3)

ESTRATEGIAS FA

- Mejorar la infraestructura de la comercializadora para lograr incrementar el posicionamiento. (F2, F3, F6, A1, A4)
- Innovación de estrategias en presentación de mercadería para poder competir en el mercado. (F4, F7, F8, A2, A3)
- Incrementar el posicionamiento de la comercializadora con nuevas ideas de mejoramiento en la calidad y estilo de vida de los clientes. (F1, F5, F6, A1, A2)

ESTRATEGIA DA

- Reforzar la capacitación en conocimientos a los empleados para así estar apto para la competencia y estar a la vanguardia. (D2, D6, D7, A1, A2)
- Sistema de control y seguridad de los artículos que oferta la comercializadora a sus clientes. (D7, D8, A3, A4)
- Implementar un sistema de activación en los empleados a través programas motivacionales en favor de su desempeño frente a la competencia. (D1, D3, D5, A1, A4)
- Diseñar un plan que mejore el desempeño del personal que labora en la comercializadora. (D2, D6, A1, A4)

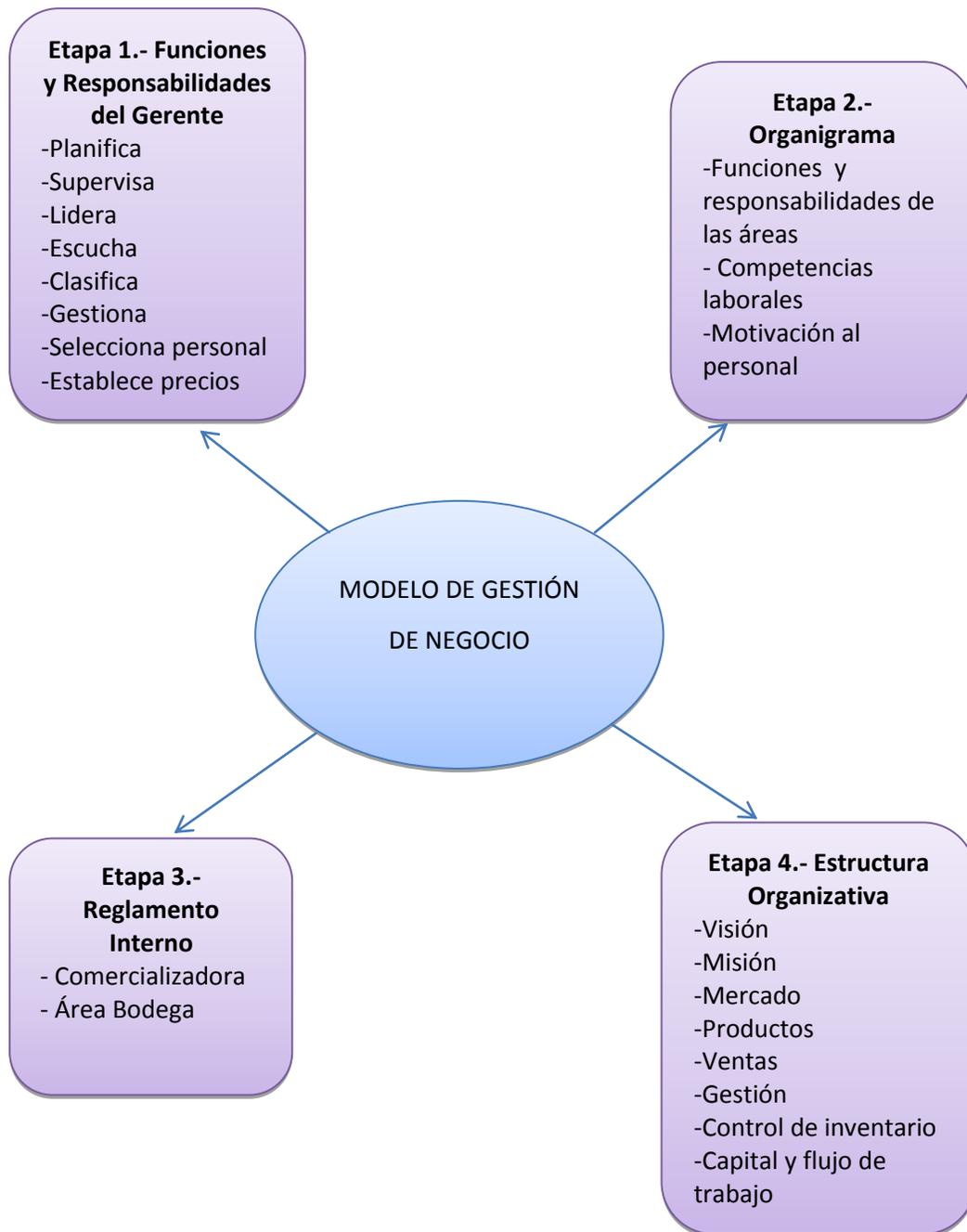
ANALISIS DEL FODA

- (F2, O3) Se va a reforzar los conocimientos en lo que se refiere el mercado y sus alternativas al administrador para que tenga la capacidad de detectar los problemas que se derivan en el mercado.
- (F4, F6, F7, F8, O2, O4) Se implementa un sistema de información a los clientes a través de las redes sociales.
- (F7, F8, O3, O4) Fortaleciendo la capacidad de ventas de la comercializadora se lograra mantener posesionada en la parroquia.
- (F4, F7, O1) Aprovechando la variedad y calidad de artículos que ofrece la comercializadora con un excelente servicio se podrá establecer un posicionamiento en la mente de los consumidores.
- (D2, D6, O1) Se realizaran las capacitaciones atraves de actividades, seminarios, que aumente el conocimiento del personal para que mejore su desempeño.
- (D5, O4) Establecer un horario de trabajo que sirva como referencia para la atención al cliente.
- (D4, D7, D8, O1, O4) Realizar una buena planificación estratégica que permita el desarrollo económico a la comercializadora y una de las opciones será agregarle valor al artículo que se ofrece.

- (D3, O1) Realizar charlas motivacionales con motivo de que el personal se sienta contento y pueda realizar con eficiencia su trabajo para la comercializadora.
- (D1, O2, O3) Establecer un sistema de pagos a los empleados que permita remunerarlos de forma justa según las actividades y el rol que desempeñen en la comercializadora.
- (F2, F3, F6, A1, A4) Es de beneficio mejorar la infraestructura de la comercializadora puesto que el local que ofrece la mercadería es pequeño y no permite incrementar las ventas maximizando espacios.
- (F4, F7, F8, A2, A3) Implementar nuevas estrategias que sean creativas y le den un plus al servicio y mercadería que se ofrece.
- (F1, F5, F6, A1, A2) Se realizaran campañas de publicidad para ofertar la mercadería informando de los beneficios al momento de su compra.
- (D2, D6, D7, A1, A2) Invertir en la capacitación a empleados y administrador para que tengan conocimientos en lo que respecta hacer frente a la competencia.
- (D7, D8, A3, A4) Se realiza un sistema de inventarios para controlar la entrada y salida de mercaderías de la bodega de la comercializadora y dar una buena imagen del local donde se ofrecen los productos para generar confianza en los clientes.
- (D1, D3, D5, A1, A4) Difundir en los empleados seguridad y confianza en sí mismo con motivaciones y un eslogan que los haga sentirse parte de la comercializadora.
- (D2, D6, A1, A4) Atraves de capacitaciones fortalecer los conocimientos del personal en cada área.

A continuación se detalla la propuesta que se ha realizado a la comercializadora Doña Blanquita y en especial a su administrador que es el dueño de la misma para que obtengan un mejor desempeño junto con sus empleados y así lograr que el negocio tenga una evolución en su desarrollo empresarial; en función con los objetivos que se ha establecido para darle la solución respectiva al problema que se ha identificado.

ESQUEMA DEL MODELO DE GESTIÓN DE NEGOCIO



En primer lugar se va a desarrollar las funciones y responsabilidades que tiene el administrador al frente de un negocio, haciendo de su gestión una de las armas más importantes para poder llevar con éxito a la comercializadora con respecto a la competencia, y esto se logra en unión con la colaboración de todos sus empleados, se propone un organigrama, reglamento interno, y las funciones de cada área, y la estructura organizativa de la comercializadora.

6.5. Actividades

6.6. Evaluación de la propuesta

A continuación varias de las funciones y responsabilidades que tiene el gerente en un negocio con el objetivo principal de mejorar la gestión, y tome las mejores decisiones:

1. La planificación.

En toda empresa es importante que la persona que esté al frente de ella ejerza una buena y correcta planificación la cual haría de su administración muy productiva y al mismo tiempo sea eficiente y eficaz. Las buenas ideas plasmadas en los planes del administrador sirven de mucho puesto que ayudan a organizar las funciones y acciones a realizar por parte del equipo de trabajo en beneficio del negocio.

Lo que se ha planificado está relacionado con las normas y políticas del comité o directorio que buscan el camino apropiado para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos en cada inicio de periodo laboral, el administrador sabe cuánto deben producir el personal que labora en su negocio en que tiempo puede hacerlo y lo que genera esta labor.

El administrador posee en si una serie de aptitudes y actitudes que no todo el personal lo posee por algo está al mando de la empresa; gracias a la experiencia y años vividos de trabajo tiene la sabiduría de conocer y saber cuáles son los pretextos y excusas que pueden tener el personal que tiene bajo su cargo por el cual no está rindiendo al cien.

2. Supervisar.

El administrador conoce a plenitud las funciones y tareas que deben realizar los vendedores y empleados de la empresa; la misma acción que debe ser desarrollada en equipo lo cual genere estabilidad en el mercado, a menudo organiza reuniones sea quincenal o mensual, con el personal que tiene a disposición para tratar de corregir lo que se ha estado realizando o mejorarlo.

3. Escuchar.

Para toda persona que tiene a su mando una responsabilidad grande como la de ser gerente es importante que sepa escuchar y entender lo que su equipo de trabajo le está tratando de mencionar con respecto a lo que se ha estado realizando, esto hace de él, un gran administrador puesto que no siempre los trabajadores saben expresarse o comunicarle como van las cosas en la empresa y escuchar primero para luego emitir un comentario es lo mejor que puede hacer un gerente.

4. Lidera.

El liderazgo que tiene el gerente significa mucho ante el equipo de trabajo que tiene a su mando, puesto que genera muchas expectativas en las decisiones que tome para beneficio de la empresa, la gestión realizada por él debe ser eficiente y eficaz pues esto viene acompañado de buenos resultados, además debe tener la decisión de impartir justicia y ser imparcial, y no debe dejar pasar por alto los malos actos o indisciplina que tenga algún empleado.

5. Clasifica

Con el motivo de lograr la eficiencia y eficacia maximizando el tiempo y optimizando los recursos el administrador o gerente de la empresa debe realizar una clasificación en categorías diferentes de sus clientes de acuerdo con lo establecido en las reglas y políticas.

Dependiendo de la clasificación de categoría de los clientes de la empresa el gerente está en la facultad de separar sus clientes con mayor poder adquisitivo de los clientes que

tienen menos ingresos, este punto a tomar en cuenta servirá de mucho al momento de tomar las mejores decisiones con respecto a realizar un cambio de estrategia que genere mayor rentabilidad del que estaba generando siempre y cuando las ventas no sean las estimadas.

6. Establecer Precios

Esta decisión la toma el gerente con aporte de su comisión de trabajo la cual va a ser establecida en beneficio de lograr aumentar la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa, además también se definen los diferentes descuentos que pueda haber, las promociones y bonos para la satisfacción del público y el negocio.

7. Gestiona la cobranza

Muchas veces el personal que está encargado de las ventas no cumple a cabalidad con su rol de trabajo puesto que a veces no miden el problema que puede generar cuando dan el crédito a una persona que no lo va a cumplir en el tiempo establecido generando un desajuste en las finanzas de la empresa, el gerente tiene la facultad de tener toda la información de las ventas a su disposición lo que está generando y cuáles son las formas de pagos que se les ha atribuido a los clientes para que dicha operación no logre complicar con la liquidez de la empresa, debe tomarse en cuenta toda venta sea mayor o menor para no correr ningún riesgo económico, por este motivo la gestión de cobros se basa en dar aviso a los clientes con el tiempo necesario para que puedan realizar sus pagos acordes con lo establecido en un preacuerdo, en otro caso asignar a un personal de cobro para que retire el pago de los clientes.

8. Capacitación

El gerente debe realizar cada cierto periodo un taller de capacitación a sus empleados sea mensual o semestral para que su equipo de trabajo este apto para poder desempeñar su labor con mayor eficiencia, para aquello se necesita de contratar a un personal especializado en ventas y las demás funciones para que todos tengan la oportunidad de crecer como persona y profesional.

Esta capacitación a los empleados se va a reflejar en los buenos resultados sea en ventas, administración y publicidad porque cada trabajador va a rendir lo mejor de sí, además cumpliendo con las expectativas de crecimiento económico-financiero.

Aunque la capacitación cueste en su inversión, está va a ser reeditada con las utilidades a final de cada periodo y sobre todo que la empresa logre permanecer en el mercado ya que en estos tiempos es muy difícil por la forma constante de cambios de los gustos y preferencias de los clientes y consumidores.

9. Selección de personal

Cuando en muchas microempresas no existe Dep. Talento humano debido a que el mismo dueño es gerente y por ende ejerce la función de seleccionar al personal que labora en el negocio es muy importante tener en cuenta los requisitos que debe cumplir cada trabajador que ingrese, debe estar en capacidad de adaptarse lo más rápido que pueda al funcionamiento de trabajo, el gerente se hará cargo de la entrevista donde muchas personas aspiran quedarse con el puesto pero solo el gerente podrá decidir; para que luego la persona encargada de recursos humanos realice las pruebas psicológicas.

Además este administrador debe entender y conocer mucho lo que es recursos humanos y las leyes laborales que existen en todo trabajo para que no tenga ningún inconveniente a la hora de contratar a una persona.

El departamento de talento humano juega un rol importante en la selección del personal en cualquier área de la empresa por eso al momento de contratar se tiene en cuenta los siguientes puntos:

1. Formación.- esta se refiere la formación personal los estudios que él ha realizado, si actualmente sigue estudiando o ya ha terminado, según la actividad a que se dedique la empresa se tomara en cuenta los estudios técnicos y humanistas; depende de qué carrera o especialización haya estudiado la persona.

2. La formación informal.- esta nos indica la experiencia que haya obtenido esta persona en otros empleos, la capacidad que tenga depende mucho de las habilidades y sabiduría que sumo a través del pasar del tiempo, en muchas empresas se capacitan o dan seminarios para fortalecer el conocimiento y habilidad del equipo de trabajo.

3.- Trayectoria.- son los años que ha tenido de experiencia, las empresa en las cuales ha trabajado y la función que ha desempeñado en las mismas, la trayectoria le sirve como un respaldo fuerte a la hora de conseguir el trabajo puesto que marca el perfil de la persona, muchas veces se puede ubicar las referencias por medio del internet ya que con la modernización en la que vivimos un mundo globalizado se podrá obtener información de lo que se necesite, si la trayectoria de esta persona ha sido excelente y ha tenido una destacada labor su nombre se encontrara en algún sitio web o redes sociales, esto formara una mejor perspectiva sobre esta persona.

4. Aspecto.- el aspecto que pueda generar una persona ante la sociedad es muy importante, el tipo de personalidad va a influir en la elección, por este motivo vale mucho que la imagen de la persona proyecte seguridad y confianza en sí mismo.

Zapatos: habla bien de una persona que tenga sus zapatos en buen estado y bien limpios, además el profesional debe estar al tanto de esto y dedicar un mínimo de su tiempo a cuidar la imagen de sus zapatos, esto suma puntos a favor al momento de la primera impresión visual que tenga con el entrevistador.

Uñas: por lo general las mujeres son más dedicadas a cuidar el estado de sus uñas pero los hombres también deberían darle un tiempo al cuidado de sus uñas, que tengan una buena apariencia y que estén limpias, son mínimos detalles pero al final cuenta.

Cabello: es otro aspecto a tomar en cuenta porque la imagen de toda institución o empresa genera mucho de qué hablar empezando por sus trabajadores si no están bien presentados va a dar de qué hablar y esto restaría seriedad a toda empresa.

La Puntualidad: en si para todo profesional es importante este aspecto porque de ella depende su estadía en una empresa, ser puntual es esencial porque refleja ante los demás el gran compromiso y respeto que se tiene al no perder el tiempo de otro, si el administrador llega tarde a las sesiones o reuniones que se realizan para determinar el bienestar de la empresa esto va a generar que pierda la confianza y el respeto del personal que tiene a su disposición porque no da un buen ejemplo, además de que el gerente es una referencia importante para los empleados porque es el ejemplo a seguir para ellos visto a que desempeña una función de alto relieve, una persona impuntual pierde toda credibilidad por parte de las personas que lo rodean al mismo tiempo generando una gran desconfianza en ellos.

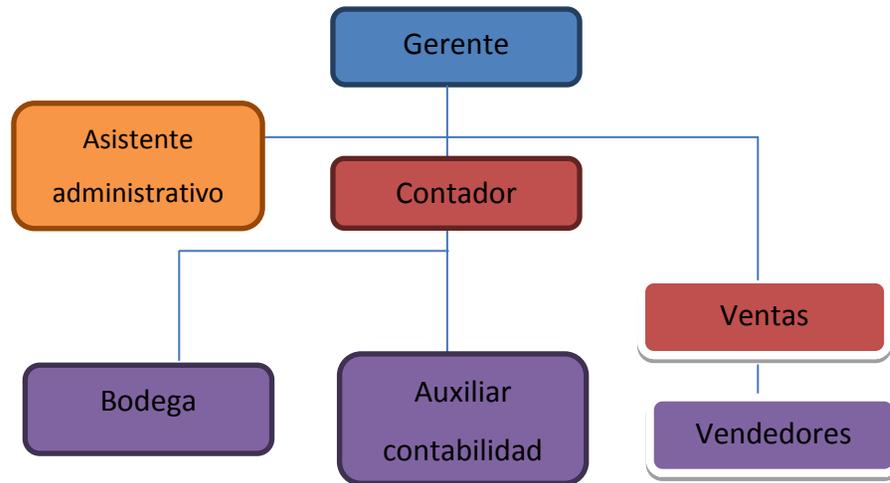
ORGANIGRAMA

Es necesario que toda empresa cuente con un organigrama y se especifique cuáles son las funciones y responsabilidades de cada área, y más en este caso que es una microempresa y su objetivo es de permanecer en el mercado haciendo frente a la competencia, para aquello se ha decidido proponer y diseñar un organigrama para la comercializadora Doña Blanquita, que su administrador y empleados conozcan del rol que deben desempeñar para que la comercializadora obtenga beneficios.

El organigrama es utilizado para ordenar las responsabilidades y tareas que desempeñan los empleados de la comercializadora, también determina la relación y comunicación que hay entre las áreas, es muy importante porque define y especifica las tareas que debe tener cada área ayudando a cumplir con sus objetivos.

La gerencia de toda empresa es una de las áreas más importante del organigrama, esto se debe a las responsabilidades que tiene que asumir la persona que está a su cargo, el gerente es quien lidera y motiva a su equipo de trabajo, en este caso vendría a ser el administrador de la comercializadora ya que es dueño y jefe al mismo tiempo, debe dedicarse a gestionar en forma eficiente y eficaz pero nunca descuidando la parte humana que en toda empresa es fundamental ya que sin ello ninguna empresa pudiera salir adelante y mucho menos existir en el mercado.

Organigrama para la comercializadora Doña Blanquita.



El organigrama que se ha propuesto a la comercializadora Doña Blanquita se lo ha realizado en función de que es necesario para toda Pymes detallando las áreas esenciales y la funcionalización que tiene cada uno de ellas, la estructuración permite tener una visión clara y precisa a los empleados de la importancia y grado de jerarquización que cumple en la empresa, sin duda alguna es una forma fácil y sencilla de representar gráficamente a una organización o empresa.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS

Para la elaboración de las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas de la comercializadora Doña Blanquita se tomó en consideración la entrevista al propietario, encuestas a los empleados y observación de los problemas que se derivaron en las visitas a esta pymes. Este aporte es fundamental para dar a conocer cuál es la función que debe desempeñar cada empleado en su área de trabajo, además es una herramienta de apoyo que fortalece las actitudes, y también permite evaluar la asignación de los salarios.

COMPETENCIAS Y FUNCIONES LABORALES

Objetivo

Tiene por objetivo determinar cuáles son las competencias y funciones que se le ha designado a cada persona según su cargo y nivel.

Descripción

La descripción de las competencias y funciones que se ha designado a cada persona según su cargo y nivel.

GERENTE

Nivel: Directivo

Denominación del cargo: Gerente / administrador

Dependencia: Gerencia / Administrador

Cargo: Jefe Inmediato

Salario: \$ 700.00

Nivel de formación y capacidad

Educación: Profesional (Master)

Área: Administración, Recursos Humanos, Análisis Económico - Financiero, Cartera.

Habilidades: Manejo de recursos humanos, alta capacidad de gestionar un negocio, toma de decisiones, capacidad de innovar, y trabajo en equipo.

Experiencia: 5 años.

Objetivo

Está a cargo de la dirección de la empresa y utiliza de forma eficiente todos los elementos que tiene a su disposición con el fin de obtener el mayor beneficio posible, el mismo se encarga de supervisar, controlar, políticas y los proyectos que fortalezcan el nivel de crecimiento, y permanecer en el mercado.

Descripción de funciones

- Planificar, organizar, controlar, dirigir y analizar las actividades desarrolladas en una empresa durante la jornada laboral.
- Establecer normas y estrategias que contribuyan con el desarrollo y crecimiento económico.
- Supervisar el manejo eficiente de los recursos humanos, financieros a medida del cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Fomentar el trabajo en equipo, mejorando las condiciones en que laboran y el clima organizacional entre sus dirigidos.

Aporte

- Establecer los objetivos de la empresa a corto y mediano plazo.
- Las normas y estrategias basadas en principios de calidad.
- El manejo eficiente de los recursos humanos y financieros garantizan el cumplimiento de los objetivos.
- Las estrategias basadas en la sinergia fortalece el espíritu de unión del trabajador y mejoran el clima organizacional dentro de la empresa.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Nivel: Profesional

Denominación del cargo: Asistente administrativo

Dependencia: Área de Administración

Jefe inmediato: Gerente

Salario: \$ 380.00

Nivel de formación y capacidad

Educación: Profesional

Área: Administración, Recursos Humanos

Habilidades: Capacidad para realizar informes de las actividades, trabajo en equipo.

Experiencia: 1 año

Objetivo

Se encarga de ejecutar los procesos administrativos del área donde desempeña su función, realizando la respectiva documentación y elaboración de informes con el objetivo de cumplir cada uno de los procesos asignados.

Descripción de funciones

- Elaborar informes detallados de las actividades que se realizan a nivel administrativo.
- Análisis de nuevos métodos de trabajos.
- Recibe y realiza informes de solicitud según las actividades que realiza la empresa.

Aporte individual

- Con los informes de las actividades realizadas sirve como sustento de la gestión que se está realizando.
- Con la aprobación del gerente procede a evaluar nuevas opciones que pueden aportar innovación en los métodos de trabajo.
- Recibe la solicitud que ha sido dirigida al gerente para luego darlo su respectivo trámite.

CONTADOR

Nivel: Profesional

Denominación del cargo: Contador

Dependencia: Área de Finanzas / Contabilidad

Jefe inmediato: Gerente

Salario: \$ 400.00

Objetivo

Está en función de la ejecución y aplicación de normas contables, estudio y análisis de los estados financieros, controlar el presupuesto con mucha responsabilidad, y cumplir con lo establecido por la ley declaraciones y devoluciones del IVA.

Nivel de formación y capacidad

Educación: Profesional (Ing. Auditor)

Área: Contabilidad, Finanzas.

Habilidades: Capacidad de controlar el presupuesto de la institución, y evaluación de los estados financieros.

Experiencia: 2 años.

Descripción de funciones

- Controlar el presupuesto de la institución.
- Elaborar los estados financieros.
- Análisis de estados financieros.
- Realizar devolución y declaración al SRI.
- Registrar a proveedores de la institución.
- Informe de las actividades (ingresos – gastos) de la institución.
- Realizar el pago de nómina a los trabajadores.

Aporte

- Controlar el presupuesto institucional para que cuadre los ingresos y gastos.
- Realizar los estados financieros según la actividad de la empresa.
- Es importante monitorear mensualmente los estados financieros para que no surja ningún inconveniente a futuro.
- De acuerdo con lo establecido por la ley y el SRI es obligación realizar las declaraciones y devolución de IVA.
- Tener un registro e información de los proveedores.
- Es importante realizar un cuadro de ingresos y gastos para estabilizar el presupuesto.
- Realizar el pago a los trabajadores de la empresa.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Nivel: Técnico / Bachiller

Denominación del cargo: Auxiliar de contabilidad

Dependencia: Área de Finanzas / Contabilidad

Jefe inmediato: Contador

Salario: \$ 300.00

Nivel de formación y capacidad

Educación: Técnico / Bachiller

Área: Contabilidad, Finanzas.

Habilidades: Organización, control, profesionalismo.

Experiencia: 1 año.

Objetivo

Contribuir al desarrollo de las actividades contables que se desempeñan en el área, siendo un aporte fundamental para el contador complementado con su ayuda al control de los inventarios; pagar a los proveedores y procesos financieros.

Descripción de funciones

- Realizar el respectivo control del inventario.
- Realizar orden de pago.
- Realizar pago a proveedores.
- Realizar cuadro de compras.
- Registrar las devoluciones del IVA.
- Colaborar con la elaboración de los estados financieros.
- Realizar el archivo de la contabilidad.
- Cumplir con todas las obligaciones y tareas que has sido asignadas por su jefe inmediato.

Aporte Individual

- El control de los inventarios para tener referencia de los activos físicos de la empresa.
- Detallar el pago que se realiza a los proveedores.
- Certificar el pago a los proveedores.
- Registrar todas las compras que realiza la empresa.
- Registrar en un cuadro todas las devoluciones de IVA.
- Aportar con datos y valores para realizar los estados financieros.
- Llevar un registro de todo lo que se realiza que sirva como respaldo a final de cada periodo contable.
- Cumplir con la disposición de su jefe inmediato.

DEP. VENTAS

Nivel: Directivo

Denominación del cargo: Jefe de ventas

Dependencia: Ventas

Jefe inmediato: Gerencia

Salario: \$ 450.00

Nivel de formación y capacidad

Educación: Profesional

Área: Ventas, servicio al cliente, mercadeo.

Habilidades: Motivación de personal, capacidad para negociar, profesionalismo, capacidad de solucionar problemas imprevistos.

Experiencia: 2 años.

Objetivo

Es el que gestiona el destino de las ventas en coordinación con los objetivos y metas de la empresa, optimizando los recursos económicos, además planifica y organiza el trabajo de los vendedores, toda la actividad en base al cumplimiento de sus objetivos se lo realiza dentro de la economía y presupuesto de la empresa.

Descripción de funciones

- Asignación de trabajo al personal de ventas.
- Estudio de mercados para buscar nuevas opciones.
- Supervisar el trabajo y actividades de ventas.
- Vender de acuerdo a las políticas de la empresa (crédito/contado).

Aporte

- Las tareas asignadas a su equipo de vendedores son impartidas con mucha responsabilidad teniendo en cuenta que toda empresa comercial existen en el mercado gracias a las ventas que esta genera.
- Analizar nuevos mercados para poder aumentar el número de ventas.
- Controlar el desarrollo de las actividades que se desempeñan en el área de ventas.
- Vender el producto o servicio destinado a la satisfacción del cliente sin olvidarse de los ingresos que pueda generar.

VENDEDOR

Nivel: Técnico / Bachiller

Denominación del cargo: Vendedor

Dependencia: Ventas

Jefe inmediato: Jefe de Ventas

Salario: \$ 300.00 (Comisión por ventas realizadas)

Nivel de formación y capacidad

Educación: Técnico / Bachiller

Área: Ventas, servicio al cliente, mercadeo.

Habilidades: Creativo, innovador, responsable, organizado.

Experiencia: 1 año.

Objetivo

Esta encargada de realizar las ventas, las promociones de lo que oferta, satisfaciendo las necesidades y llenando las expectativas de los clientes por medio de un excelente servicio, y lograr cumplir con su meta de vender.

Descripción de Funciones

- Vender la mayor cantidad de mercadería que pueda realizar.
- Atención y servicio al cliente.
- Ventas realizadas certificadas con su respectiva nota de ventas / facturas.
- Ofrecer al cliente folletos, revistas, trípticos y demás con respecto a las ofertas y promociones que se están realizando.

Aporte individual

- Depende de la cantidad de mercadería que logre vender contribuye con la empresa y a nivel personal.
- El buen servicio al cliente hace la diferencia con respecto a la competencia, con perspectivas a futuras ventas en mayor número.
- Llevar un registro de las ventas que se ha realizado.
- Al cliente dar a conocer en lo que respecta los atributos de la mercadería y sus ofertas.

BODEGA

Nivel: Técnico / Bachiller

Denominación del cargo: Bodeguero

Dependencia: Área Administrativa

Jefe inmediato: Gerente

Salario: \$ 340.00

Nivel de formación y capacidad

Educación: Técnico / Bachiller

Área: Inventario, Logística.

Habilidades: Organizar, controlar, archivar.

Experiencia: 1 año.

Objetivo

Actuar con mucha responsabilidad desempeñando su labor de forma eficiente, almacenando y controlando los elementos que tiene bajo su custodia, y realizar el inventario según los materiales que tenga a disposición.

Descripción de Funciones

- Archivar de forma ordenada los pedidos que se realizan a diario.
- Tener en orden los elementos que tiene bajo su custodia en la bodega.
- Tener limpio el área donde desempeña su labor (bodega).
- Dar mantenimiento a los elementos y mercadería.
- Recolección de firmas de los elementos que han sido sacados según el área que lo ha requerido.
- Informe mensual bien detallado de las actividades que se ha realizado en su área de trabajo.

Aporte Individual

- El archivo de los pedidos es fundamental como información de lo que se ha estado realizando.
- Organizar todos los elementos de la bodega en caso de requerir de algún artículo se encuentra de forma rápida.
- Tener limpia la bodega ayuda a evitar malos olores y polvo.
- El mantenimiento a las mercaderías evita el deterioro y daño de los mismos.
- La recolección de firma es un sustento de lo que se ha expedido de la bodega.
- Elaborar un informe de todas las actividades como base de lo que se realiza en bodega.

MOTIVACIÓN AL PERSONAL

La motivación es otro aspecto fundamental ya que de una u otra forma influye en el rendimiento laboral de los empleados de la empresa, en este caso la gerencia decidió establecer una cartelera en la cual se especifican las fechas de los cumpleaños de los empleados, mostrando la valía que son para la pymes además de un sistema donde se evalúa el desempeño laboral y se considera felicitar a los empleados por su buena función realizada sin excepción para que todos se sientan parte del crecimiento y desarrollo de la comercializadora.

La gerencia fomenta valores de respeto, honestidad y una excelente relación entre los trabajadores de la comercializadora, por lo general se pudo entender que el ambiente laboral es bueno y la relación con el administrador también es buena lo cual ayuda a que tengan un mejor desempeño y puedan brindar un buen servicio al cliente.

La comercializadora realizara un momento de recreación el día a considerar será en diciembre decisión del gerente; para sus empleados y familias, se les dará regalos a sus hijos y una bonificación extra de su sueldo además de pasar un excelente día.

REGLAMENTO INTERNO

El reglamento interno constituye las normas que regulan las relaciones internas de la organización con los empleados, sobre todo el papel de los trabajadores durante el desarrollo de su trabajo, esto se lo realiza con el motivo de pretender el orden, responsabilidad, seguridad los cuales son indispensables en la actividad laboral, logrando la equidad entre los empleados y los trabajadores.

Lunes a Viernes:

- Hora de entrada 8:00 am
- Hora de almuerzo es de 12:00 pm a 13:00 pm
- Hora de salida es de 17:00 pm
- Todo el personal de trabajo deberá llevar una camiseta con el eslogan de la comercializadora en sus horas laborales.
- Todo el personal de trabajo deberá llevar en su camiseta su carnet de identificación.
- En horas laborales no atender llamadas personales.

- Prohibido fumar y menos hacer algún acto que perjudique la imagen de la comercializadora.

Procedimiento que debe seguir los empleados para conseguir su permiso laboral.

- Para las citas con el seguro (IESS) se debe presentar con 3 días de anticipación un informe a la gerencia, y cuando este regrese deberá traer el certificado de asistencia.
- Por diligencias personales se deberá presentar un informe que detalle la calamidad domestica con 2 días de anticipación y será descontado el tiempo que estará ausente de su trabajo.
- El pago de sueldos a trabajadores se lo realizara cada fin de mes.

REGLAMENTO INTERNO ÁREA BODEGA

De lunes a viernes

- Hora de entrada 8:00 am
- Hora de almuerzo es de 12:00 pm a 13:00 pm
- Hora de salida es de 17:00 pm
- Todo el personal de trabajo deberá llevar una camiseta con el eslogan de la comercializadora en sus horas laborales.
- Todo el personal de trabajo deberá llevar en su camiseta su carnet de identificación.
- En horas laborales no atender llamadas personales.
- Prohibido fumar y menos hacer algún acto que perjudique la imagen de la comercializadora.
- Realizar el inventario de toda la mercadería cada fin de semana.
- Realizar a diario el inventario de lo que sale y lo que queda almacenado.
- Debe realizar un informe mensual de las actividades con respecto al inventario.
- Debe permanecer en orden toda la mercadería.
- Llevar un informe al día de las devoluciones o fallas de mercadería.
- Deberá reportar a su jefe inmediato el informe de todas las devoluciones y fallas de la mercancía.

Estructura Organizativa para la microempresa Comercializadora Doña Blanquita

Para establecer la visión y misión de la comercializadora de electrodomésticos se tomó en consideración la razón de ser de la misma y hacia dónde quiere llegar, es importante tener bien claro estos dos aspectos porque son fundamentales para el crecimiento continuo y aceptación en el mercado.

Visión

La comercializadora de electrodomésticos Doña Blanquita para el año 2018 estará enfocada en ser líder en ventas fundamentadas en sus servicios y artículos de calidad, con proyección en la expansión de más sucursales en la provincia de Los Ríos.

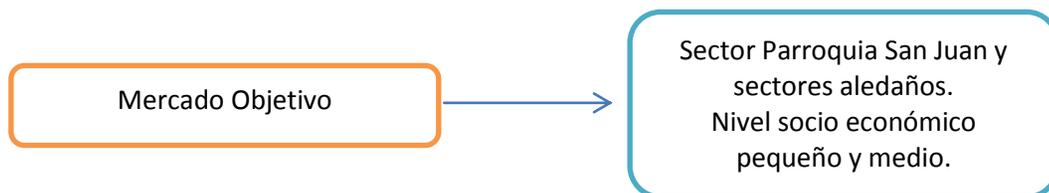
Misión

La comercializadora Doña Blanquita está orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes en base a ofrecer una amplia gama y variedad de artículos, modelos, diseños y un excelente servicio.

Mercado

Es importante que la comercializadora Doña Blanquita tenga bien claro el mercado hacia dónde va a dirigir su mercadería, el mismo que se ha determinado para los hogares y las personas en particular, debido a que se entiende que estos adquiere artículos de electrodomésticos, teléfonos celulares, equipos informáticos, muebles, vehículos entre otras cosas de las que oferta la comercializadora.

De esta manera la comercializadora ha determinado hacia qué tipo de mercado dirigir su mercadería, debido a que tiene bien en cuenta que tipo de clientes y compradores va a tener, en la cual se ve detallado gráficamente a continuación:



Productos

La microempresa se dedica a la venta de artículos electrodomésticos de toda clase, vehículo motocicleta, colchón, teléfono celular, equipos informáticos, los mismo que son sustentado en su buena marca y calidad.

Ventas

La comercializadora Doña Blanquita realiza sus ventas por medio de su dueño y personal de ventas, donde se procede a realizar un análisis del cliente para luego hacer efectiva su venta, esto ante mencionado en las funciones que debe tener un vendedor.

Gestión

La gestión de la comercializadora está a cargo del dueño de la misma, pues es quien compra la mercadería para luego comercializarla, esta compra la realiza en función del capital propio con el que cuenta el dueño, y las compras de la mercadería la realiza de acuerdo a su conveniencia, depende del número de ventas que realice este procede a adquirir más mercadería.

Gestión y control de inventarios

La comercializadora se mantiene en una cantidad de mercadería en inventario promedio, para la misma se lleva un control a medida de las ventas de mercadería con mayor frecuencia, esto se toma en consideración para realizar la compra.

Capital de trabajo y flujo de efectivo

En toda microempresa el tener un inventario solido ayuda a determinar el pedido de los productos en este caso mercadería que oferta la comercializadora la cual sirve para hacer frente a las ventas que se realizan a los clientes, se ha podido determinar que el dueño de la comercializadora efectúa las compras en efectivo puesto que cuenta con una economía estable, y el crédito a sus clientes están determinado de acuerdo a lo estipulado en las políticas dependiendo del artículo o mercadería que el cliente desee comprar, este accionar le permite tener una estabilidad aceptable al negocio.

CAPITULO VII

BIBLIOGRAFIA

ALDANA Ubillus Víctor Hugo (2006). Importancia de la gestión de empresas, en las pequeñas y medianas empresas –pymes.

ANZOLA Rojas Sérvulo (2010) administración de pequeñas empresas, mcgrawhill interamericana.

BASTARDO E. Francisco A. (2010) Diseño de un Modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la empresa Impsa Caribe, C.A.

BETANCOURT Tang, J.R (2006). Gestión estratégica: navegando hacia el cuarto paradigma.

BILBAO Luis Fernando (2010), la microempresa y el empleo en el ecuador.

CAMEJO Joanna (2012). Características y definición de indicadores de gestión empresarial.

CASSINI, R (2008). Definición de modelo de gestión - qué es, significado y concepto. [Documento en línea de modelo-de-gestión. España].

HIDALGO - JIBAJA (2010), Diseño de un modelo de gestión para microempresas. Caso: empresa comercializadora de productos de aseo y limpieza.

GUERRA Lavado Simón (2007). Manejo de herramientas y desarrollo humano en la gestión. Cap. 1 gestión y gestores pág. 19.

HERNANDEZ Romero Luis Alfredo (2012). La gestión de negocios y su diferencia con figuras afines.

HELLRIEGEL, Susan Jackson y John Slocum (2007). Administración un enfoque basado en competencias, México, Thomson.

PINTO Cristiani Mario Enrique (2012); desarrollo organizacional, introducción pág. 21.

LINKOGRAFIA

<http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>.

<http://www.rekursosynegocios.com/en-que-consiste-la-gestion-de-negocios>.

<http://definicion.de/modelo-de-negocio>.

<http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/emp/importancia-de-la-gestion-de-empresas-en-las-pymes.htm#sthash.kI24HqWT.dpuf>.

<http://www.monografias.com/trabajos14/desarrollo-organiz/desarrollo-organiz.shtml#ixzz3BPvN2xXh>.

<http://www.monografias.com/trabajos36/metodos-tesis/metodos-tesis2.shtml>

<http://www.rekursosynegocios.com/en-que-consiste-la-gestion-de-negocios/>

<http://es.slideshare.net/DanielaHernandez25/escuela-cientifica-de-la-administracion>

<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/herramientas-de-gestion.html>

<http://www.bsigroup.com.mx/es-mx/Auditoria-y-Certificacion/Sistemas-de-Gestion/De-un-vistazo/Que-son-los-sistemas-de-gestion/>

<http://www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/>

<http://renatamarciniak.wordpress.com/glosario-de-terminos-sobre-gestion-empresarial/>

<http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>

CAPITULO VIII.

ANEXOS

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA
COMERCIALIZADORA “DOÑA BLANQUITA”**

1. ¿Conoce ud si la comercializadora cuenta con un plan de negocios establecidos?

Si

No

No respondió

2. ¿Conoce ud el orgánico estructural de la comercializadora?

Si

No

No Respondió

3. ¿Conoce usted los objetivos y metas de la comercializadora?

Si

No

No respondió

4. ¿Cómo es la relación con el administrador o propietario de la comercializadora?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

5. ¿Se siente satisfecho con la remuneración mensual que percibe?

Si

No

No respondió

6. ¿Reciben algún incentivo extra por su labor realizada en la comercializadora?

Si

No

No respondió

7. ¿Conoce ud si la comercializadora tiene una visión y misión establecidas?

Si

No

No respondió

8. ¿La comercializadora realiza actividades de recreación familiar para los empleados?

Si

No

No respondió

9. ¿Le gustaría tener capacitaciones que permita mejorar su desempeño laboral?

Si

No

No respondió

10. ¿Realizan informes a fin de mes de las actividades o labores que realizan en la comercializadora?

Si

No

No respondió

**ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Y PROPIETARIO DE LA
COMERCIALIZADORA “DOÑA BLANQUITA”**

1. ¿Cuánto es el tiempo que ud tiene desempeñando la función de administrador en su microempresa?
2. ¿Cuándo inició ud la administración en su negocio tenia metas y objetivos que se había propuesto?
3. ¿La microempresa actualmente tiene un plan de estrategias establecido?
4. ¿La relación que tiene ud con sus empleados es la más óptima?
5. ¿Lleva un control del personal que labora en su microempresa?
6. ¿Realiza ud una planificación de capacitación para los empleados de la comercializadora?
7. ¿Cree ud que la forma en que administra su negocio está generando el desarrollo de la misma?
8. ¿En la comercializadora “Doña Blanquita” se realizan promociones de lo que ofrece al público?
9. ¿Tiene personal que se infiltra en la competencia?
10. ¿La comercializadora “Doña Blanquita” se encuentra en capacidad de aplicar nuevos métodos y estrategias que beneficien al desarrollo económico?

Comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita”



(Estudiante egresado y Administrador de la comercializadora)



Artículos del local



Breve detalle de proceso de nuevos métodos de trabajo

