

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA TESIS

Declaro que la presente investigación es inédita y que todos los contenidos son responsabilidad del autor.

Barragán Álava Drimmy Joselo

DEDICATORIA

Dedico esta investigación y esfuerzo realizado para la culminación de mi tesis a mis padres que siempre están ahí apoyándome en todo momento, a mi hija que es mi motor principal un motivo más para seguir adelante y no dejarme vencer ante la adversidad, mi esposa, mi hermana, a toda mi familia y amigos ya que me han dado consejos positivos y sobre todo creyeron en mí en poder culminar los estudios con éxito.

Barragán Álava Drimmy Joselo

AGRADECIMIENTO

Muy agradecido con Dios por la vida que nos da y permitir que culmine con éxito mi carrera universitaria cumplir con mis objetivos y metas propuestas; en conducirme por el camino correcto y ser esa luz que guía mi camino.

También a mis padres ya que sin el apoyo de ellos nada hubiera sido posible; cada vez que necesito de ellos siempre están ahí para darme un buen consejo, para darme la confianza necesaria que me lleve a salir adelante.

Barragán Álava Drimmy Joselo

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA TESIS	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
INTRODUCCIÓN	X
Capítulo I Objetivos	
1.1. Objetivo General	1
1.2. Objetivos Específicos	1
Capítulo II Marco Referencial	
2.1. Antecedentes	2
2.2. Marco Teórico	4
2.2.1. Modelo de gestión	4
2.2.2. Gestión	5
2.2.2.1. Generalidades	5
2.2.2.2. Antecedentes	5
2.2.2.3. Definición	6
2.2.2.4. Importancia	8
2.2.2.5. Características	9
2.2.2.6. Funciones	9
2.2.2.7. Indicadores	11
2.2.3. Gestión de negocios	11
2.2.3.2. Herramientas	12
2.2.4. Microempresa	18
2.2.5. Administración científica	20
2.2.6. Desarrollo organizacional	22
2.2.7. Marco Conceptual	23

2.3. Postura teórica	26
2.4. Hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis general	27
2.4.2. Hipótesis específicas	27
Capítulo III Resultados de la investigación	
3.1. Descripción de resultados	28
3.2. Diagnóstico de la situación actual de la empresa	28
3.2.1. Interpretación y discusión de resultados	40
3.2.2. Comprobación de hipótesis	40
Capítulo IV Conclusiones	41
Capítulo V Recomendaciones	43
Capítulo VI Propuesta de intervención	
6.1. Título	44
6.2. Objetivos de la propuesta	44
6.2.1. General	44
6.2.2. Específicos	44
6.3. Justificación	45
6.4. Factibilidad de la propuesta	46
6.5. Actividades	54
6.6. Evaluación de la propuesta	54
Capítulo VII Bibliografía	74
Capítulo VIII Anexos	77
8.1. Anexo (Formulario de encuesta)	78
8.2. Anexo (Formulario de entrevista)	80
8.3. Anexo (Fotos)	81

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro N° 1	
¿Conoce ud si la comercializadora cuenta con un plan de negocios establecidos?	28
Gráfico N° 1	28
Cuadro N° 2	
¿Conoce ud el orgánico estructural de la comercializadora?	29
Gráfico N° 2	29
Cuadro N° 3	
¿Conoce ud los objetivos y metas de las comercializadora?	30
Gráfico N° 3	30
Cuadro N° 4	
¿Cómo es la relación con el administrador o propietario de la comercializadora?	31
Gráfico N° 4	31
Cuadro N° 5	
¿Se siente satisfecho con la remuneración mensual que percibe?	32
Gráfico N° 5	32
Cuadro N° 6	
¿Reciben algún incentivo extra por su labor realizada en la comercializadora?	33
Gráfico N° 6	33
Cuadro N° 7	
¿Conoce ud si la comercializadora tiene una visión y misión establecida?	34
Gráfico N° 7	34

Cuadro N° 8	
¿Se realiza actividades de recreación familiar para los empleados?	35
Gráfico N° 8	35
Cuadro N° 9	
¿Le gustaría tener capacitaciones que permita mejorar su desempeño laboral?	36
Gráfico N° 9	36
Cuadro N° 10	
¿Realizan informes a fin de mes de las actividades o labores que realizan en la comercializadora?	37
Gráfico N° 10	37

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se realizó una investigación profunda en lo que se refiere a la gestión que se realiza en cualquier negocio en particular sea una empresa grande o un negocio pequeño, y las herramientas a utilizar que conlleve al crecimiento continuo de la microempresa “Doña Blanquita”.

La gestión en los negocios es el accionar en una empresa que permite tener una perspectiva global del desarrollo empresarial que está teniendo la misma, la cual permitirá analizar cuál es la situación actual; sus fortalezas y debilidades; y además saber cuáles son las oportunidades de seguir creciendo y las amenazas que la persiguen. Por medio de este análisis se puede determinar cuáles son los objetivos y metas a alcanzar.

Por lo antes ya mencionado se procede a realizar un estudio en la microempresa comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita”, la cual se dedica a la venta de artículos de electrodomésticos, vehículos y colchones; con la meta de alcanzar un desarrollo sostenible en el mercado e ir creciendo como microempresa.

El análisis fue efectuado partiendo de un estudio previo el que se otorgó datos reales y se estableció un diagnóstico general de la microempresa y con esta referencia se propone un modelo de gestión de negocios para elevar la capacidad de conocimientos en propietarios y empleados que le permitan accionar de manera óptima.

El alcance del trabajo que se realizó es para la comercializadora “Doña Blanquita” y para todas aquellas microempresas que no tienen o no cuentan con un modelo de gestión que les permita evolucionar con el pasar del tiempo. El resultado del estudio académico, el cual es un modelo de gestión de negocios será presentado al propietario o administrador, el mismo que evaluará la implementación en su negocio, al mismo tiempo servirá como ejemplar para otros trabajos de investigación profesional y empresas que sean similares a la comercializadora “Doña Blanquita”.

Executive Summary

In this paper a thorough investigation in regard to the management carried out in any particular business is a large corporation or a small business, and the tools to use that may lead to continued growth of the micro "Doña Whitey was performed ".

Management in business is the action that allows a company to have a global perspective of business development that is taking the same, which will analyze what the current situation; their strengths and weaknesses; and also know what are the opportunities and threats continue to grow that are pursued. Through this analysis we can determine what the objectives and goals are achieved.

As mentioned before we proceed to conduct a study on the marketing microenterprise Electronics "Doña Whitey", which sells household items, vehicles and mattresses; with the goal of achieving sustainable development in the market and grow as microenterprise.

The analyze will be carried out starting from a previous study which granted actual data to establish a general diagnosis of micro and with this reference propose a model of business management to raise the capacity of knowledge owners and employees that allow you to operate so optimum.

The scope of work is to be performed for the marketing "Doña Whitey" and to all those micro enterprises who have or do not have a management model that allows them to evolve over time. The result of academic study, which is a model of business management will be presented to the owner or manager, the same to assess the implementation in your business at the same time serve as an example for other jobs professional research and micro enterprises that are similar to the marketer "Doña Whitey".

INTRODUCCIÓN

La gestión en los negocios constituye un factor fundamental ya que es la forma de accionar y gestionar del gerente o administrador en una empresa u organización la cual le pueda generar una existencia prolongada en el mercado, ser competitivo; y más aún en la comercializadora “Doña Blanquita” que se dedica a ofrecer artículos de electrodomésticos, vehículos y colchones a la ciudadanía de la Parroquia San Juan la misma que tiene competencia directa con empresas como lo es La Ganga y Comercial Arcos que cuentan con planes estratégicos sólidos, por este motivo resulta oportuno analizar cuáles son las distintas herramientas de gestión, a utilizar para darle solución al problema previsto en dicho comercial.

Para tener una perspectiva o explicación a profundidad de algo real de lo que es la gestión de negocios del propietario/administrador en la comercializadora de electrodomésticos “Doña Blanquita” y su influencia directa en el desarrollo empresarial de la misma; se toma en consideración todos los conceptos teóricos que existen relacionados con lo que es una microempresa para poderla entender en un sentido amplio en lo que respecta a la gestión administrativa, empresarial, estratégicas, desarrollo organizacional y crecimiento continuo .

Con estos conceptos teóricos a tomar en consideración se tiene una idea más concreta ante el problema que está atravesando la comercializadora la misma que servirá para establecer ideas y soluciones prácticas y factibles en la administración de la microempresa.

El poco conocimiento de administración y gestión en el propietario de la comercializadora ha impedido el desarrollo empresarial que ostenta cada negocio desde su creación hasta su crecimiento oportuno, cada paso o una toma de decisión podría verse afectada a favor o en contra con el tiempo.