



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:
“DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS
PYMES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. CASO DE ESTUDIO
EMPRESA GOLDEN HOME SOLUTIONS S.A.”**

**AUTORAS:
LARA FIALLOS, EVELYN MONCERRADD
MERO CONTRERAS, ANDREA CAROLINA**

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de:
INGENIERA COMERCIAL.**

**TUTOR:
Econ. Caro Bermúdez, Erick Joel, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por,
Evelyn Moncerradd Lara Fiallos, y Andrea Carolina Mero Contreras,
como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniera
Comercial

TUTOR

Econ. Caro Bermúdez, Erick Joel, Mgs.

DIRECTOR DELA CARRERA

Ing. Darío Marcelo Vergara Pereira, Mgs.

Guayaquil, marzo de 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Evelyn Moncerradd Lara Fiallos y
Andrea Carolina Mero Contreras**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. CASO DE ESTUDIO EMPRESA GOLDEN HOME SOLUTIONS S. A.** previo a la obtención del Título **de Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, marzo de 2015

AUTORAS

**Evelyn Moncerradd Lara Fiallos
Contreras**

Andrea Carolina Mero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

**Nosotras, Evelyn Moncerradd Lara Fiallos y
Andrea Carolina Mero Contreras**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. CASO DE ESTUDIO EMPRESA GOLDEN HOME SOLUTIONS S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, marzo de 2015

AUTORAS

Evelyn Moncerradd Lara Fiallos

Andrea Carolina Mero Contreras

AGRADECIMIENTO

Empiezo agradeciendo a Dios, por darme su bendición y protección cada día de mi vida.

De la misma forma agradezco a mi Padre, que aunque ya no está conmigo, me dio siempre su amor y guía mis pasos desde el más allá.

Agradezco a mi Madre, quién además de su amor incondicional, siempre me ha brindado su apoyo moral y económico, necesarios para lograr mis objetivos, por ser la persona que me dio la vida y por estar conmigo en cada uno de mis días.

A mis hermanos, por sus consejos y hasta sus regaños.

A la “Universidad Católica de Santiago de Guayaquil” y a mis maestros, por sus enseñanzas y por ayudarme a mostrar lo mejor de mí.

De igual manera agradecerle a mi tutor quien me guio durante este largo proceso, por sus atinados comentarios y observaciones.

También a mis amigos por todos los momentos compartidos, especialmente a mi compañera de tesis con la cual pase tiempo de alegría y tristeza dentro y fuera de la Universidad.

Evelyn Moncerradd Lara Fiallos

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios, quien ha sido mi fortaleza, no solamente a lo largo de mi vida, si no también durante este proceso de formación profesional, que a través de este proyecto visualiza el esfuerzo, el sacrificio y la dedicación entregada durante estos cuatro, casi cinco años de estudios en esta prestigiosa institución.

De la misma forma en esta última etapa de mi carrera universitaria, quiero agradecer a la “Universidad Católica de Santiago de Guayaquil” (UCSG), que durante 53 años de fundación, continúa formando profesionales de excelencia, educados en la fe y a mi tutor el Econ. Erick Joel Caro Bermúdez, una guía constante, quien a través de sus consejos y sugerencias, hemos podido concluir este importante objetivo dentro del proceso de formación universitaria.

Existe famosa frase, que era muy común escucharla al final de nuestro último año de colegio “*en la universidad no hay amigos*”, pues hoy puedo decir lo contrario, “en la universidad si hay amigos”, y por ello le agradezco a mi compañera de tesis y amiga, Evelyn Moncerradd Lara Fiallos, con quien sumando esfuerzos y noches enteras de estudios hemos logrado concluir este elemental objetivo.

Algo que he escuchado de pequeña es hablar sobre la necesidad de prepararse, la importancia del estudio y la formación como profesional, palabras que para muchos tienen que ser familiares y que con el tiempo encontramos el verdadero significado; gracias infinitamente a mi pilar fundamental en la existencia, a quien me dio la vida, a quien supo ser mi amiga, mi hermana y mi madre al mismo tiempo, quien incansablemente me repetía lo antes mencionado, a ella que con su esfuerzo diario y ese amor incondicional, ha formado parte de cada logro, de cada meta, de cada alegría obtenida a lo largo de mi vida, una vez más gracias mil gracias amada madre.

Andrea Carolina Mero Contreras

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios y a la Virgen María, quienes han cuidado mi alma y espíritu.

A mi Padre, quien mientras estuvo a mi lado me brindó su amor y protección; y sé que desde donde quiera que él esté, me está dando su bendición en cada paso que doy.

De la misma forma a mi Madre, quien además de darme la vida, me ha brindado su amor incondicional desde el momento que me trajo al mundo, ella ha sido el soporte vital en mi existencia y ha sido para mí un ejemplo de mujer de bien, fuerte, trabajadora y generosa.

Igualmente a mis hermanos, quienes a pesar de todas las circunstancias buenas y difíciles por las que hemos atravesado, han estado junto a mí y sé que puedo contar con ellos cuando necesite ayuda, un abrazo o un consejo.

Asimismo a la Universidad y a mis maestros, quienes han compartido sus conocimientos y enseñanzas conmigo.

También a mi familia, a mis amigos, quienes me han acompañado en todo momento.

Evelyn Moncerradd Lara Fiallos

DEDICATORIA

Este proyecto quiero dedicárselo a todos los que han sido mi apoyo moral y didáctico; a todos aquellos que de alguna u otra forma contribuyeron y han intervenido para poder culminar este importante objetivo, como lo es la culminación de esta etapa.

Quiero empezar dedicándoselo a Dios, quien inspirando mi espíritu, supo guiarme por el buen camino, enseñándome a encarar todas y cada una de las adversidades que se presentan en la vida, sin perder nunca la fe en mi misma y para no desmayar en el intento.

De la misma forma y no menos importante, quiero dedicarle este trabajo a mi madre quien ha sido mi apoyo incondicional y ha estado en los momentos difíciles a lo largo de mi vida, sobre todo quien supo ayudarme con los recursos necesarios para estudiar y llegar a ser una profesional de excelencia, a ella quien ha estado ahí cada vez que he necesitado de un consejo o simplemente una palabra que te motive a continuar en este camino emprendido.

A mi familia y amigos que me han apoyado a lo largo de este camino, que cuando parecía que las cosas no daban para más aparecían en el momento más oportuno con un consejo o una simple palabra, poder mirar desde otra perspectiva, desde otro punto de vista.

Andrea Carolina Mero Contreras

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Antecedentes	2
Formulación Del Problema.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
Justificación.....	4
CAPITULO I	7
MARCO TEORICO.....	7
1.1 Marco Referencial.....	7
1.1.1 Evolución de la microempresa.....	7
1.1.2 Definición de microempresa.....	7
1.1.3 Microempresa familiar	8
1.1.4 Importancia de la microempresa	9
1.1.5 Tipos de microempresas	10
1.1.6 Características de las microempresas.....	11
1.2 FODA de las PYMES	12
1.2.1 Aportación de las PYMES al PIB.....	14
1.2.2 Aportación de la microempresa a la PEA.....	14
1.3 Análisis PEST.....	15

1.3.1	El Microempresario o Emprendedor	17
1.3.2	Gestión Administrativa	18
1.3.3	La Gestión Administrativa como herramienta	20
1.4	Análisis de la cadena de valor como herramienta gerencial	22
1.4.1	Modelo de la cadena de valor de Porter.....	23
1.4.2	Método para la medición del trabajo	24
1.4.3	Estándares y medición del trabajo	24
1.5	Clima laboral en las PYMES	25
1.5.1	Matriz de Clima laboral.	28
1.6	Área de ventas	29
1.6.1	Área de Distribución puerta a puerta	30
1.6.2	Showroom.....	31
1.6.3	Servicio de Call Center (Telemarketing).....	31
1.7	Ciclo de vida del producto	32
CAPITULO II		34
2	METODOLOGÍA	34
2.1	Metodología de la investigación.....	34
2.1.1	Métodos teóricos:	34
2.1.1.1	Histórico Lógico.....	34
2.1.1.2	Inductivo – Deductivo	34
2.1.1.3	Analítico – Sintético.....	35
2.1.2	Técnicas e instrumento de recolección de datos	35
2.1.3	Modalidad de investigación	36
2.2	Tratamiento de información.....	36
2.2.1	Tipos de investigación.....	36
2.2.2	Entrevista a autoridad	37
2.2.3	Entrevista a personal de la empresa Golden Home	38
CAPITULO III		55
3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
3.1	Estudio de mercado.....	55
3.1.1	Golden Home Solutions S.A.	55
3.1.2	Productos que ofrece Golden Home Solutions	56
3.1.3	Estrategia de marketing de Golden Home	57
3.1.4	Principal competencia de Golden Home	58

3.1.5 Estrategia de marketing de Rainbow	58
3.2 Análisis Sectorial	59
3.2.1 Análisis FODA.....	59
3.3 Encuesta realizada al personal de Golden Home.....	66
3.4 Análisis test habilidades competitivas de personal de Golden Home	72
3.5 Análisis Coeficiente emocional Golden Home.....	75
3.6 Comunicación de Golden Home.....	80
3.7 Análisis Financiero.....	84
3.7.1 Escenario Probable	85
3.7.1.1 Estado de Resultado de la Empresa Golden Home Solutions.	85
3.7.1.2 Balance General de la Empresa Golden Home Solutions.....	86
3.7.2 Escenario Pesimista.....	86
3.7.2.1 Estado de Resultado de la Empresa Golden Home Solutions.....	86
3.7.2.2 Balance General de la Empresa Golden Home Solutions.....	87
3.7.3 Escenario Optimista	89
3.7.3.1 Estado de Resultado de la Empresa Golden Home Solutions.....	89
3.7.3.2 Balance General de la Empresa Golden Home Solutions.....	90
CAPÍTULO IV.....	92
4 PROPUESTA DISEÑAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ANÁLISIS DE PUESTOS Y REMUNERACIONES.....	92
4.1 Introducción de la propuesta.....	92
4.2 Objetivos del diseño de la estructura organizacional, del análisis de puestos y las remuneraciones.....	95
4.2.1 Objetivo general de la propuesta.....	95
4.2.2 Objetivos específicos de la propuesta	95
4.3 Innovación de la propuesta	95
4.3.1 Descripción de la propuesta referente a la estructura organizacional.....	96
4.3.1.1 Medición Del Desempeño Del Proceso	96
4.3.2 Productividad En Golden Home	97
4.3.2.1 La medición de la productividad	98
4.4 Organigrama Actual de Golden Home Solutions S.A.	98
4.5 Organigrama Actual Política remunerativa de Golden Home Solutions S.A.	99
4.5 Organigrama Sugerido Golden Home.	100

4.6	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA EN BASE AL ANÁLISIS DE PUESTO Y REMUNERACIONES.....	101
4.7	Análisis del puesto y remuneraciones	101
	CONCLUSIONES.....	120
	RECOMENDACIONES	122
	ANEXOS.....	125
	ANEXO 1: Entrevista a gerentes de Golden Home Solutions S.A.	125
	ANEXO 2: Entrevista a personal de Golden Home Solutions S.A.	126
	ANEXO 3: Modelo de Encuesta	127
	ANEXO 4: Descripción de la propuesta en base al análisis de puesto y remuneraciones	128
	ANEXO 5: Actitud del personal de Golden Home.....	129
	ANEXO 6: Test de comunicación en Golden Home	131
	ANEXO 7: Análisis de habilidades competitivas en Golden Home	133
	134
	ANEXO 8: Resultado del Urkund	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis PEST en las PYMES del Ecuador.....	16
Tabla 2 Análisis del Clima Laboral de las PYMES	28
Tabla 3 Riesgo y Calificación de Riesgo en el Mercado	64
Tabla 4 Tabla de riesgo y calificación de riesgo en el Mercado	65
Tabla 5 Calificación de riesgo en la empresa Golden Home en comparación con el mercado	66
Tabla 6 Habilidades competitivas en el personal de Golden Home.....	73
Tabla 7 Indicadores de medición de las habilidades competitivas	73
Tabla 8 Tabulación del coeficiente emocional.....	75
Tabla 9 Definición del coeficiente emocional	77
Tabla 10 Puntuación del Coeficiente emocional de habilidades del personal del Golden Home	77
Tabla 11 Tabulación de la comunicación en Golden Home	80
Tabla 12 Calificación de la comunicación en base a resultados	82
Tabla 13 Puntuación de la comunicación del personal del Golden Home	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Importancia de tener un cargo dentro de Golden Home Solutions S.A.....	67
Gráfico No 2 Inconvenientes que usted observa dentro de Golden Home	68
Gráfico No 3 Mejoramiento en los procesos de Golden Home.....	69
Gráfico No 4 Responsabilidad adquirida con el cliente en Golden Home.....	70
Gráfico No 5 Bienestar de Golden Home	71
Gráfico No 6 Diferentes personalidades dentro de la Empresa.....	72
Gráfico No 7 Principales habilidades del personal de la empresa Golden Home.....	74
Gráfico No 8 Proporción equitativa del personal de Golden Home	74
Gráfico No 9 Coeficiente emocional del personal de Golden Home	79
Gráfico No 10 Comunicación del personal del Golden Home	83

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo de la cadena de valor	23
Ilustración 2 Entrevista a Gerente Administrativa de la empresa	37
Ilustración 3 Entrevista a Vendedor 1	39
Ilustración 4 Entrevista a Vendedor 2	41
Ilustración 5 Entrevista a Vendedor 3	43
Ilustración 6 Entrevista a Vendedor 5	47
Ilustración 7 Entrevista a Vendedor 6	49
Ilustración 8 Entrevista a Vendedor 7	51
Ilustración 9 Entrevista a Vendedor 8	53
Ilustración 10 Servicio de instalación de purificadores Golden Home Solutions.....	93
Ilustración 11 Área de personal de Ventas de Golden Home.....	94
Ilustración 12 Línea de productos purificadores de Agua de la Empresa Golden Home	94
Ilustración 13 Medición del Desempeño del Proceso; CHASE Richard.....	96

RESUMEN

El proyecto denominado “Diagnóstico de la gestión organizacional en las PYMES en la ciudad de Guayaquil. Caso de estudio empresa Golden Home Solutions S.A.” requiere un profundo análisis de la situación actual de la empresa y de todo el equipo de operadores, vendedores y personal administrativo que la conforman dando a conocer las carencias que podrían estar afectando al correcto desarrollo de las actividades de cada uno de los que conforman el equipo de trabajo, como lo es el no tener una correcta estructura organizacional que afecta el crecimiento de la misma a largo plazo.

El objetivo consiste en analizar la estructura jerárquica de las PYMES en la ciudad de Guayaquil. El presente tema utiliza una investigación de carácter descriptivo y a la vez de análisis por las encuestas y pruebas realizadas al personal e incluso entrevistas a profundidad sobre el desenvolvimiento de Golden Home Solutions S.A. Se realizó un estudio exhaustivo a cada uno de los vendedores e incluso se incorporó una nueva opción de jerarquía para mejorar los procesos. De igual manera se realizó un bosquejo de conceptos y fórmulas para la eficiencia del personal y se planteó políticas en cada cargo para el desarrollo sistemático de las actividades. En conclusión se detallaron acciones que fortalecen a la empresa además de aquellas debilidades que hay que resolver para mejorar la eficiencia.

Palabras Claves:

Talento Humano Organización Motivación Calidad Competencia

ABSTRACT

The project related to diagnosis of organizational management in SMEs in the city of Guayaquil. Case study: Company Golden Home Solutions SA, which requires a thorough analysis of the current situation of the company with the entire team of operators, sellers and administrative staff that comprise, revealing gaps that could be affecting the proper development of the activities that each of those who make up the team realize, as it is not having a proper organizational structure that clearly affects the growth long term of this.

The objective is to analyze the hierarchical structure of SMEs in the city of Guayaquil. This topic uses a descriptive research method, while analyzing surveys and testing personnel, and even depth interviews about the development of the company.

An exhaustive study was performed to each member of sales staff and a new organizational hierarchical level is even incorporated to improve processes. Similarly an outline of concepts and formulas for staff efficiency was performed, and policies were proposed for the systematic development of activities of each position. In conclusion actions that strengthen the company, in addition to those weaknesses that have to be resolved in order to improve efficiency were detailed.

Keywords:

Human Talent Organization Motivation Quality Competence

INTRODUCCIÓN

Entre las organizaciones económicas de los países existen sectores comerciales, unos más dinámicos que otros, siendo las pequeñas y medianas empresas (PYMES) parte de este círculo productivo que en vínculo con las grandes empresas son catalogados los motores que logran poner en marcha las economías de las naciones, por la generación de efectos directos e indirectos causados a través del ejercicio normal del negocio.

Es así que las PYMES ayudan en gran parte a la economía del país, debido a que estas empresas generan empleos que son debidamente remunerados, por lo tanto aumentan la productividad y dan un alto beneficio social.

Por otro lado, las PYMES son un motor importante ya que gracias a ellas se genera la producción y por ende hay empleo lo cual da como resultado ingresos a la economía del país. Gracias a esto entidades tanto gubernamentales como privadas están tratando de promocionar la evolución de las mismas, para que estas extiendan su capacidad de mantener negocios con el exterior y así puedan aumentar el ingreso de las divisas para el Estado.

Estas empresas también permiten satisfacer las necesidades de los empresarios y empleados ya que las PYMES constituyen un mecanismo importante para aplacar la inactividad y combatir la pobreza, por eso se las denomina como esperanza, ya que estas promueven la competitividad y el empleo.

Las PYMES generan ingresos de varias actividades, entre las que predominan las comerciales, los servicios y las de producción de pequeños industriales, artesanos o micro industriales.

Los problemas que enfrentan las PYMES tales como la incipiente organización, informalidad y dispersión del sector, son causas de su

vulnerabilidad y limitado acceso a las oportunidades que ofrece el sistema económico.

Por lo general, muchas de estas PYMES no llegan a constituirse como compañías, ya que no cuentan con los diferentes departamentos que forman la estructura organizacional de las mismas.

Planteamiento del problema

Antecedentes

Golden Home es una empresa que nació con el propósito de poder satisfacer necesidades que vieron en las personas con respecto a la salud y limpieza de sus hogares debido a que en la actualidad la contaminación del agua y el ambiente es una de las principales causas de distintas enfermedades. Ellos aportan en un gran porcentaje a mejorar la calidad de vida de los mismos y de empresas que se deciden a usar sus productos y servicios de excelente calidad es por ello que cuentan con muchos clientes satisfechos alrededor del país ya que están enfocados en proteger y mejorar la salud de sus usuarios.

Sus productos están diseñados para hogares, empresas, colegios y centros médicos. Estos son fabricados e importados bajo estrictas normas de calidad y estándares requeridos por el país y empresa, garantizando la más alta calidad y el mejor servicio a nivel nacional. Ofrecen al país productos de limpieza y sistemas de purificación con el cual brindan a sus clientes la oportunidad de obtener agua cristalina y deliciosa. De igual manera cuentan con los repuestos y servicios técnicos necesarios para respaldar la post-venta de sus productos.

Debido a que las actividades que se desarrollan en la empresa carecen de orden, no existe una buena comunicación; ciertos empleados no se responsabilizan de sus diferentes desempeños y resultados en ventas a

su cargo, los estilos que se obtienen de parte de ciertos jefes para dar las órdenes no son claras y esto hace que el subordinado tenga una percepción errada, provocando así un mal desenvolvimiento de sus tareas internas como por ejemplo las visitas de vendedores puerta a puerta.

Otra problemática radica en la tecnología requerida para la correcta conservación, dinamismo y efectividad en ventas de los productos y el ahorro requerido para cada exposición o presentación ante clientes.

Formulación Del Problema

¿Existe en la empresa Golden Home Solutions S.A. en la ciudad de Guayaquil un sentido de pertenencia, motivación e incentivo de los colaboradores hacia la compañía con respecto a su política de cultura organizacional, ventas y postventas?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la estructura organizacional de las PYMES en la ciudad de Guayaquil y su influencia en la gestión.

Objetivos Específicos

- 1).- Diagnosticar la gestión organizacional en las PYMES de la ciudad de Guayaquil.
- 2).- Análisis organizacional de la empresa Golden Home Solutions S.A.
- 3).- Diseñar la estructura organizacional, análisis de puestos y remuneraciones.

Justificación

El propósito de este proyecto es demostrar que una correcta estructura organizacional es un factor importante del cual depende el éxito de una PYME ya que el no tener una distribución que se adapte a las necesidades podría jugar en contra del crecimiento de la misma. Hoy en día las PYMES son un gran aporte para la economía del país. Según estadísticas del INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (INEC), en el Censo Nacional Económico 2010, se reflejaron datos en los cuales la provincia del Guayas se encuentra en el primer puesto de comercio económico de las PYMES, debido a que cuenta con 109,804 de estas industrias correspondientes al 21.28% del total de PYMES del Ecuador, mientras que la provincia de Pichincha radican 101,946 equivalentes al 19,945%.

Según datos de la revista Ekos (2014), que todos los años da premios a las mejores PYMES, dice que el 70% de todas las empresas registradas son pequeñas y medianas empresas las cuales aportan más del 25% del PIB no petrolero del país. Sus ingresos en 2011 alcanzaron los \$ 23 mil millones y su contribución al Impuesto a la Renta llegó a más de \$ 270 millones, es decir que pensar que las PYMES no son un aporte es un error ya que estas generan producción y empleo.

La estructura organizacional de las PYMES es muy importante para la toma de decisiones ya que en la mayoría de casos se observa que solo existe un gerente general, el cual en ciertas ocasiones es el dueño de la empresa y es quien toma todas las decisiones sin delegar funciones.

El tener una correcta estructura es crucial para una buena comunicación ya que es un medio para alcanzar una alta productividad, un mejor ambiente laboral permitiendo obtener una buena distribución de autoridad. Por ejemplo un trabajador desde su primer día trabajando sabe con quién debe comunicarse en caso de algún problema y definitivamente, al mismo tiempo ayuda a poder evaluar el desenvolvimiento de los trabajadores.

Tener una empresa bien estructurada ayuda al logro de objetivos y fomenta el trabajo en equipo ya que nos permite tener cadena de mando. Es decir cuando delegamos una tarea el líder sabrá que su función será que su grupo cumpla con una meta en un determinado plazo de tiempo y esto se vuelve difícil de alcanzar cuando no se logra ser eficiente por el hecho de no dedicarse a una función específica sino a varias al mismo tiempo. En el caso de PYMES se observa que una sola persona se encarga de múltiples funciones y es cuando vienen las quejas de los clientes.

Un buen ambiente laboral es parte fundamental para el rendimiento eficiente del colaborador por lo cual es necesario detectar los problemas que no permiten mantener un óptimo clima dentro de la organización. Por ello se prevé crear un programa que proporcione las herramientas de medición y de mejora con el fin de obtener mejores resultados en las tareas designadas y que a su vez se sienta motivado de ejecutar el trabajo de comercialización eficientemente en la empresa, en donde todos ganan al generar ingresos.

Ciertamente las organizaciones están preocupadas por la desmotivación de su personal y la baja en su productividad, y la mayoría de las empresas PYMES no están en capacidad de recurrir al incremento salarial cada vez que se presentan estos escenarios puesto que a largo plazo esto no es rentable y además como ya hemos indicado la motivación del staff no está basada 100% en el salario.

Como respuesta a lo anterior nace la presente propuesta que consiste en elaborar un diagnóstico para las empresas donde se puedan mostrar el grado de motivación del staff, el nivel del clima laboral y la fortaleza o debilidad de su cultura organizacional. Al final se generará un informe con sugerencias de acciones que se pueden tomar para que la organización incremente su productividad y a la vez el recurso humano recupere el equilibrio entre sus vidas profesionales y familiares a través de la mejora de las relaciones interpersonales y fortalecimiento del trabajo en equipo.

Los empleados encontrarán que acciones sencillas pueden llevar a mejoras importantes para el cumplimiento de sus objetivos y la recuperación de su clima interno, convirtiendo a la vez a sus organizaciones en lugares ideales de trabajo. Así también se generará por parte del mercado laboral una alta demanda para intentar ingresar a laborar en estas empresas.

En el presente trabajo se proponen estrategias innovadoras tanto comerciales, como financieras dirigidas a la viabilidad de esta empresa. Sin embargo el principal aspecto innovador del servicio será la integración del análisis de la cultura organizacional dentro del diagnóstico de clima laboral o grado de motivación del recurso humano que permitan un crecimiento tanto de la productividad de las organizaciones así como un fortalecimiento de su cultura.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1 Marco Referencial

1.1.1 Evolución de la microempresa

En los años 1500 las empresas eran de carácter familiar, es decir se desarrollaban de forma personal, con la colaboración de familiares y vecinos intercambiaban productos comerciales en sus ciudades y alrededores. A pesar de que en ese tiempo los medios de transporte eran demasiado lentos el comercio llego a ser muy importante aunque existían ciertas limitantes debido a que los productos como lácteos y carnes eran casi imposibles de exportar. Es por eso que desde el siglo XVI el comercio internacional tuvo un crecimiento como consecuencia de las organizaciones de los imperios coloniales de España y Portugal.

Además la evolución de los avances tecnológicos produjo un gran acercamiento entre las empresas y diferentes puntos del planeta, debido a que dieron facilidad y redujeron los costos de la comunicación, el comercio e intercambio en lugares cercanos.

Es así que estos intercambios fueron causantes de la transformación de diversas organizaciones entre ella microempresas familiares que llegaban a convertirse en sociedades y a desarrollar actividades comerciales, industriales y financieras.

1.1.2 Definición de microempresa

Según el Código de la Producción del Ecuador en su Capítulo 1 artículo 53, establece que una persona natural o legal que ejerza una actividad económica que a su vez cumple con cierto número de trabajadores

además de un ingreso bruto en ventas al año de acuerdo al reglamento del código es una microempresa y PYMES.

Es decir una microempresa es una unidad económica que se dedica de manera primordial a producir, comercializar o brindar servicios. Normalmente estas tienen menos de 10 empleados y sus ingresos son inferiores a \$2400, tanto su capital como activos y volúmenes de ventas son bajos y suelen caracterizarse por utilizar demasiada mano de obra, lo que conlleva a generar empleos para diversos trabajadores.

Según Díaz & Arreguín, (2012) hoy en día una microempresa constituye la fuente principal de trabajo, alimento y soporte para un gran porcentaje de familias.

Otro concepto que nos da el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es que las microempresas son una unidad de producción de bienes y servicios, donde quien maneja por mayor tiempo las actividades del negocio es el mismo dueño a diferencia de la Organización Internacional de Trabajo dice que las principales características de las microempresas son: la facilidad de entrada, el desenvolvimientos en mercados competitivos y no controlados, y la importancia que se le puede dar a la mano de obra familiar.

1.1.3 Microempresa familiar

Según Razeto, (2014) una microempresa familiar es un proyecto en el cual uno invierte con el fin de tener en un futuro cercano una estabilidad económica a cabalidad. Todos los que la conforman el administrador, coordinador, y otros tipos de cargos aportan con sus conocimientos para poder producir y por ende obtener ingresos.

Incluso la mayoría de microempresas se encuentran integradas generalmente por familias. Esto no solo quiere decir padres e hijos sino también con otros parientes de consanguinidad que reúnen un capital o que realizan algún tipo de préstamos y aportan conocimiento para poner en marcha un negocio rentable. Normalmente comienzan con un local, en su

propia casa o alquilan en un lugar transitable donde se comercialice su producto. Por ejemplo una familia coloca su pequeño negocio solo con una mesa y unas sillas con el tiempo alquilan una casa y amplían su negocio de esta manera van creciendo.

Cabe recalcar que una microempresa familiar tiende a pertenecer a una o más personas naturales que son familiares. Realizan las actividades de la empresa en donde están residiendo, la cual puede considerarse como una prolongación de la economía. De esta manera por medio de la familia pueden llegar a establecer relaciones con diversos mercados a nivel local o en el mismo barrio.

Sin embargo estas no necesitan formas complejas para poder identificar la propiedad de los medios de producción, también debería tomarse en cuenta como parte del patrimonio familiar, en especial si el que es la cabeza de la microempresa está bajo el régimen de comunidad de bienes.

1.1.4 Importancia de la microempresa

Las microempresas desempeñan un papel muy importante en sustento financiero de la República del Ecuador, a causa de que como efecto atribuye riquezas, y pasa a ser un medio de defensa para combatir la pobreza y por ende intentar disminuirla. Además canalizan el esfuerzo de ahorro e inversión de grupos con ingresos medios, como en el caso de los microempresarios, aunque uno de las mayores dificultades que se le presentan a las micro pequeña y mediana empresas (MYPIMES) es el acceso al crédito, el pagar intereses más altos que las grandes empresas, o la posibilidad de poder tener fácilmente mano de obra calificada.

Según la Corporación de Desarrollo Empresarial CESDE, (2011) en estudios realizados han reconocido el poder que las MIPYMES tienen en la economía mundial y mucho más en el país. Donde todavía no pueden definir el significado de una microempresa y no saben cómo ayudarla es en su

crecimiento, puesto que no deben quedarse como pequeñas empresas siempre.

Es por esa razón que es muy importante crear nuevas microempresas y dar la oportunidad de moldear grandes emprendedores, que en un futuro serán productivos para el país. Además con empeño y esfuerzo podrían convertirse de microempresas a macroempresas, en las cuales muchas familias podrían ser las beneficiadas.

Incluso las microempresas son de gran importancia no solo para sus dueños sino también para la economía del cantón que pertenece, por lo que se debe tomar muy en cuenta incentivar el espíritu emprendedor de aquellas personas que crean estas unidades de negocios ya que contribuyen al crecimiento de la sociedad.

1.1.5 Tipos de microempresas

Según el reglamento del Código de la Producción del Ecuador el artículo 6 del capítulo 1 “Desarrollo empresarial de las Micro, Pequeñas y medianas empresas” establece que la clasificación de las PYMES se da de la siguiente manera:

a.- Micro empresa: Es aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América;

b.- Pequeña empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil uno (US \$ 100.001,00) y un millón (US \$ 1'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América; y,

c.- Mediana empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un

millón uno (USD 1'000.001,00) y cinco millones (USD 5'000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Por otro lado las microempresas según su actividad se clasifican en:

Microempresas del sector primario.-

En este tipo de microempresas se trabaja en la agricultura, caza, pesca, extracción de áridos, agua, ganadería, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

Microempresas del sector secundario o industrial.-

Este tipo de microempresas también son denominado extractivas, donde se realiza la transformación de la materia prima. Entre ellas está la construcción, óptica, la maderera, el textil.

Microempresas del Sector Terciario o de Servicios.-

En este tipo de microempresas la capacidad humana es el elemento primordial, porque se ejerce trabajos físicos o intelectuales. Entre ellas tenemos el transporte, el banco, el seguro, los restaurantes, etc.

Además existen otro tipo de microempresas que son las empresas de propiedad individual las cuales están constituidas por el comerciante, artesano, profesional que labora en su propio despacho. También puede ser un taller o una despensa.

1.1.6 Características de las microempresas

Entre las principales características de las microempresas se pueden mencionar:

- ✓ Que la organización es de tipo familiar.
- ✓ El Dueño de la empresa es quien aporta el capital.
- ✓ El dueño dirige y organiza el negocio.
- ✓ La producción no es tan maquinada.
- ✓ El mercado que predomina y surte no es lo suficientemente grande, a nivel local o cuando mucho regional.

- ✓ La cantidad de trabajadores es mínima, debido a que la mayoría de los casos son familiares de los dueños.
- ✓ Uno de los causantes menores son los pagos de impuesto.

1.2 FODA de las PYMES

Según Fred (2000), el análisis FODA es una herramienta que facilita valorar y conocer las condiciones actuales de una empresa, con el estudio de las cuatro variables se puede plantear tácticas para el progreso de la empresa.

Cuando hablamos de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) nos referimos a un análisis que le realizamos a la empresa para diagnosticar su situación actual.

Las fortalezas son todos los sucesos que hace que su empresa sea maciza, y por ende incluye el producto o servicio, los clientes fijos, la presentación de la empresa, una buena administración, los empleados calificados, las propiedades y cualquier otro aspecto que haga sobresalir a la empresa de la competencia.

Para realizar este análisis respecto a las fortalezas se pueden realizar las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las cosas que mejor hace tu empresa, que marca la diferencia con las demás empresas?
- ¿Por qué tu empresa es tan fuerte en el mercado, cuáles son tus estrategias?

Las oportunidades se refiere a reuniones o eventos donde se presentan ocasiones para realizar negocios fuertes, duraderos y rentables.

Para determinar dichas oportunidades se pueden realizar las siguientes preguntas:

- ¿Crees que existan nuevas tecnologías que aporten con el desarrollo de tu empresa?

- ¿Crees que tu empresa está creciendo en el mercado que se está desarrollando?

Por otro lado las Debilidades son todos los aspectos que no perfeccionan en la empresa, tales como: las dificultades con ciertos empleados, falta de conocimiento sobre las ventas, deficiente capital, mala ubicación, productos o servicios con una mínima calidad, etc.

Con el objetivo de determinar estas debilidades se pueden realizar preguntas como:

- ¿Por qué cree usted que su nivel competitivo ha bajado?
- ¿Por qué sus empleados se sienten desmotivados?

Finalmente en las amenazas intervienen los problemas referentes al endeudamiento de la empresa, o cuando se observa más gastos que ingresos o empresas que representan una fuerte competencia.

Para detectar esto, nos realizamos las siguientes preguntas:

- ¿Por qué cree usted que su competencia está a punto de llegar a ser líder en el mercado?
- ¿Conoce usted las estrategias de su competencia?

Realizando el respectivo análisis en las microempresas, podemos llegar a la conclusión del porque la empresa está en tal estado y cuáles serían las estrategias o medidas a tomar para seguir combatiendo todo tipo de anomalía y llegar a ser líder en el mercado. Las PYMES en el Ecuador

Según el ente recaudador de impuestos en Ecuador las empresas PYMES se han formado realizando diferentes de actividades comerciales entre las que destacamos las siguientes:

Comercio al por mayor y al por menor.

- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.

- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

En particular se desempeñan en la producción, demanda y compra de bienes y servicios, siendo estas la base del desarrollo social del Ecuador, por lo que se convierte en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.

1.2.1 Aportación de las PYMES al PIB

La República del Ecuador a través de la ley de Superintendencia de Compañías en su artículo 1 destaca:

Artículo 1: Para efectos del registro y preparación de estados financieros, la Superintendencia de Compañías califica como PYMES a las personas jurídicas que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Activos totales inferiores a CUATRO MILLONES DE DOLARES**
- b) Registren un Valor Bruto de Ventas Anuales Inferior a CINCO MILLONES DE DOLARES; y,**
- c) Tengan menos de 200 trabajadores, para el cálculo se tomara el promedio anual ponderado.**

1.2.2 Aportación de la microempresa a la PEA

La población económicamente activa (PEA) viene a ser una parte de la población total y son los partícipes de la producción económica del país. En la PEA se analiza a todas aquella personas que son mayores de 15 años que cuentan con un empleo o que están buscando uno, esto excluye a los jubilados y pensionados, estudiantes y rentistas, a las amas de casa así como menores de edad.

Según INEC, (2007) La Pea es el indicador más importante para la oferta de la mano de obra. Las personas que poseen un trabajo, aquellas que no están empleadas pero quieren trabajar y las que tienen capacidad para producir bienes o servicios en cualquier momento son activos económicamente.

También se puede asegurar que el análisis de la PEA en las microempresas puede llegar a facilitar la actividad laboral. Su principal objetivo es planificar el desarrollo de las actividades económicas y sociales. Si este indicador se calcula con la población total se puede observar la tasa de actividad de manera general en una nación.

Cuando las tasas de crecimiento demográfico de la nación son altas, la actividad vendría ser baja, ya que se observarían un alto porcentaje de menores de edad y estudiantes en relación al total. Normalmente esto ocurre en los países que no están tan desarrollados, producto de la llamada demográfica formándose en una traba para así poder lograr un mayor crecimiento económico.

1.3 Análisis PEST

Es una herramienta que le sirve a la empresa para poder llegar a comprender el crecimiento o bajo rendimiento de un mercado, y por ende la potencia y hacia dónde puede llegar un negocio, lo que significa que nos ayudara a medir los negocios.

Es por esa razón que sus factores son Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos (PEST), que serán manipulados para poder evaluar la situación en la que se encuentra un negocio en el mercado.

A continuación se presentan los principales aspectos que se toman en cuenta:

Tabla 1 Análisis PEST en las PYMES del Ecuador

Políticos	Económicos	Sociales	Tecnológicos
-Protección medio ambiental	-Crecimiento económico	-Distribución de la renta	-Gasto de la investigación
-Políticas fiscales	-Gasto público	-Demografía	-Prioridad otorgada por las industrias.
-Normativa sobre el comercio.	-Tributación	-Movilidad social.	-Nuevas invenciones.
-Legislación sobre el cumplimiento de contratos	-Tipos de cambios	-Cambios en el Estilo de Vida.	-Tasa de transferencia tecnológica.
-Legislación Laboral	-Políticas en desempleos.	-Actitudes respecto al trabajo, Educación.	-Ciclo de vida tecnológica
-Organización de la administración	-Etapas del ciclo empresarial	-Sensibilización respecto a la salud.	-Uso y costos de la energía.
-Estabilidad política.	-Tipo de interés y políticas monetarias		-Cambios en internet.
	-Tributación		

Fuentes: Elaboración Autoras

Estos factores son extremadamente externos, es por esa razón que es recomendable realizarlo antes del análisis del FODA, ya que dicho análisis maneja la parte interna de la empresa.

Este análisis, a diferencia del FODA, evalúa un mercado, y esto incluye a los competidores, aunque se debe saber que este análisis se vuelve mucho más importante cuando los negocios o propuestas se tornan más complejas. Así sea a las empresas pequeñas o locales, este análisis

generaría por lo menos dos factores importantes que no se estuvo tomando en cuenta en el trayecto de las actividades.

1.3.1 El Microempresario o Emprendedor

La palabra emprendimiento define la capacidad que tiene alguien para poder empezar un negocio o nuevo proyecto, marcar la diferencia dispuesto a hacer algo distinto que sea de provecho no solo para el sino para las demás personas, sin miedo a todos los obstáculos que se les puedan presentar, todo lo que venga lo toma con la mejor actitud y sabe que todas las cosas le son para su bien.

Por ejemplo hoy en día el emprendedor busca formas posibles para tener oportunidades y acceso a recursos a los cuales no podía llegar antes y hacerlo por medio de redes.

Incluso muchas personas emprendedoras suelen darle un toque especial a las actividades que realizan, pero existen carencias administrativas y operativas que impiden llevar a otro nivel el desarrollo de su pequeño negocio. Ellos empiezan empíricamente sin saber que son emprendedores, teniendo una gran capacidad que no ha sido explotada por lo que se debería tomar en cuenta porque la función que desempeñan es de gran importancia para la economía de cualquier país.

Podemos encontrar varios tipos de emprendedores, por ejemplo se tienen los emprendedores sociales y de estatus bajo.

Emprendedor Social

Un emprendedor social se transforma en un agente o instrumento de cambio con la fuerza de voluntad de poder luchar con los grandes obstáculos causantes del desempleo que se presentan en el Ecuador, es por eso que este emprendedor toma en cuenta a las personas con bajos recursos para así elaborar proyectos que disminuyan estos grandes efectos.

Emprendimiento en estatus bajo

Con respecto al emprendimiento en estatus bajo sobresalen esos grupos barriales que están localizadas en comunidades específicas, que se identifican por ser personas capaces de sobresalir organizando eventos como; rifas, tómbolas, bingos y otros.

Podemos decir que sus características son:

- Visión
- Capacidad de aprendizaje
- Buscar lograr resultados
- Determinación y coraje
- Creatividad e innovación
- Persistencia.

1.3.2 Gestión Administrativa

Principales Teorías De La Administración

Las teorías de la administración son: Científica y Clásica.

Teoría Científica

Esta teoría se originó a principios del siglo XXI, y fue desarrollada por el ingeniero mecánico Frederick W. Taylor, quien fue nombrado como fundador de la moderna Teoría General de la Administración.

Según sus principios se deberían seleccionar científicamente a los trabajadores, asegurar que todas las metas se logren, escoger la improvisación antes que la planeación, distribuir de manera diferente las responsabilidades y de esta manera obtener una eficiencia industrial.

De igual manera encontramos los principios de Ford estos indican que se debe controlar el tiempo de producción a través del empleo inmediato de equipo, colocación de manera inmediata y la materia prima, disminuir la cantidad de materia prima en transformación. Y tratar de incrementar la

capacidad de producción a través de la especialización y en especial la línea de montaje.

Teoría Clásica

En la teoría clásica intervienen Henry Fayol, James D. Money, Lyndall F. Urwick, Luther Gulick. En esta teoría se afirma que las empresas deberían dividirse en 6 grupos de las siguientes funciones: Técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables, y administrativas. Cada una de estas funciones debe cumplir con las siguientes acciones planear, organizar, dirigir, coordinar, y controlar.

La teoría clásica se enfoca en ciertos puntos:

- Enfoque simplificado de la organización formal.
- Ausencia del trabajo experimental.
- El extremo racionalismo en la concepción de la administración.
- Teoría de la máquina.
- Enfoque incompleto de la organización.

Por ejemplo, los principios según Fayol son:

- División del trabajo
- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Subordinación
- Remuneración del personal
- Centralización
- Jerarquía
- Orden
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Espíritu de equipo.

Definición de Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el principal factor para emprender un negocio ya que como consecuencia de esto se obtiene el éxito de un negocio.

También es importante ya que en las empresas se suelen presentar diversas anomalías, es por eso que es necesario tener una base administrativa y tratar de promover día a día una organización más eficiente, ya que en ellas intervienen el departamento de recursos humanos y la administración general de la empresa.

Entonces en la empresa deberían realizarse ciertos procesos de manera ordenada, y utilizando los recursos con el objetivo de poder llegar a las metas y el manejo de la gestión administrativa fácil de comprender se encuentra:

- Administración de caja
- Procesamiento de documentos
- Administración de archivos
- Las actividades de adquirió

1.3.3 La Gestión Administrativa como herramienta

Según Thompson, (2011) las principales herramientas más utilizadas por sus resultados son las siguientes:

- Coaching Gerencial.
- Cuadro de Mando Integral.
- Justo a Tiempo (JUST IN TIME).
- Reingeniería.

Coaching Gerencial

Esta herramienta tiene un gran desempeño en la organización, tiene una mayor influencia en lo que respecta al análisis y maneja de manera eficaz a las personas que proveen de gran transcendencia en el mundo

empresarial. Si la manipulamos de manera correcta se puede lograr beneficios tales como:

- Gran desempeño y productividad.
- Mejoría en el comportamiento y actitud de las distintas áreas de la empresa.
- Aumento en la capacidad de aprender.
- Mejoría en las relaciones entre gerentes y subordinados.
- Ideas creativas para la empresa.

Cuadro de Mando Integral

Este cuadro ayuda a la empresa a evaluar los resultados financieros, las distintas operaciones y sobre todo la capacidad que tiene la compañía para poder tener una productividad competitiva, en donde los estados mercantiles están basados en la disponibilidad de una serie de clientes rentables y leales.

Para conseguir esto es necesario manejar de manera correcta los procesos de la organización y entre ellas el comportamiento de los empleados hacia los consumidores.

Justo a Tiempo (JUST IN TIME)

Es una herramienta que se basa en la disminución de desperdicios y la calidad de los productos o servicios que brinda la empresa, mediante una profunda lealtad de cada uno de los que integran o componen la sociedad, ya que como resultado se puede llegar a obtener mayor productividad, menos costos, productos con mejores características, y sobre todo lograr el gusto de los clientes, lo que conlleva a tener más ventas y por ende el incremento de la utilidad.

Reingeniería

Es una herramienta que está rediseñada por los principales procesos de un negocio de principio a fin, en la cual se utiliza toda la tecnología y

recursos presentes en una organización, que llevan a la orientación de las necesidades y especificaciones del cliente, para con esto poder llegar a las mejoras en reducción de costos, calidad, servicio y rapidez.

Es un cambio totalmente radical en la empresa donde se implementarán estrategias para el desarrollo de la organización.

1.4 Análisis de la cadena de valor como herramienta gerencial

El estudio de la cadena de valor es un instrumento gerencial para identificar fuentes de ventaja competitiva. La intención de estudiar la cadena de valor es identificar aquellos movimientos de la organización que pudieran aportarle una ventaja competitiva potencial. Poder aprovechar esas oportunidades dependerá de la capacidad de la empresa para desarrollar a lo largo de la cadena de valor y mejor que sus competidores, aquellas actividades competitivas cruciales.

En un círculo conveniente para identificar, conservar y promover el valor dado por la gente hará en definitiva que la ventaja competitiva sea la gente misma.

Porter (1985) resalta tres tipos diferentes de actividad:

- **Las Actividades Directas**, son aquellas que se encuentran directamente comprometidas en la creación de valor para el consumidor. Son muy diferentes, dependen del tipo de organización y son por ejemplo las operaciones de la fuerza de ventas, el diseño de productos, la publicidad, el ensamblaje de piezas, etc.

- **Las Actividades Indirectas**, son las que le permiten funcionar de manera continua a las actividades directas, como podrían ser el mantenimiento y la contabilidad.

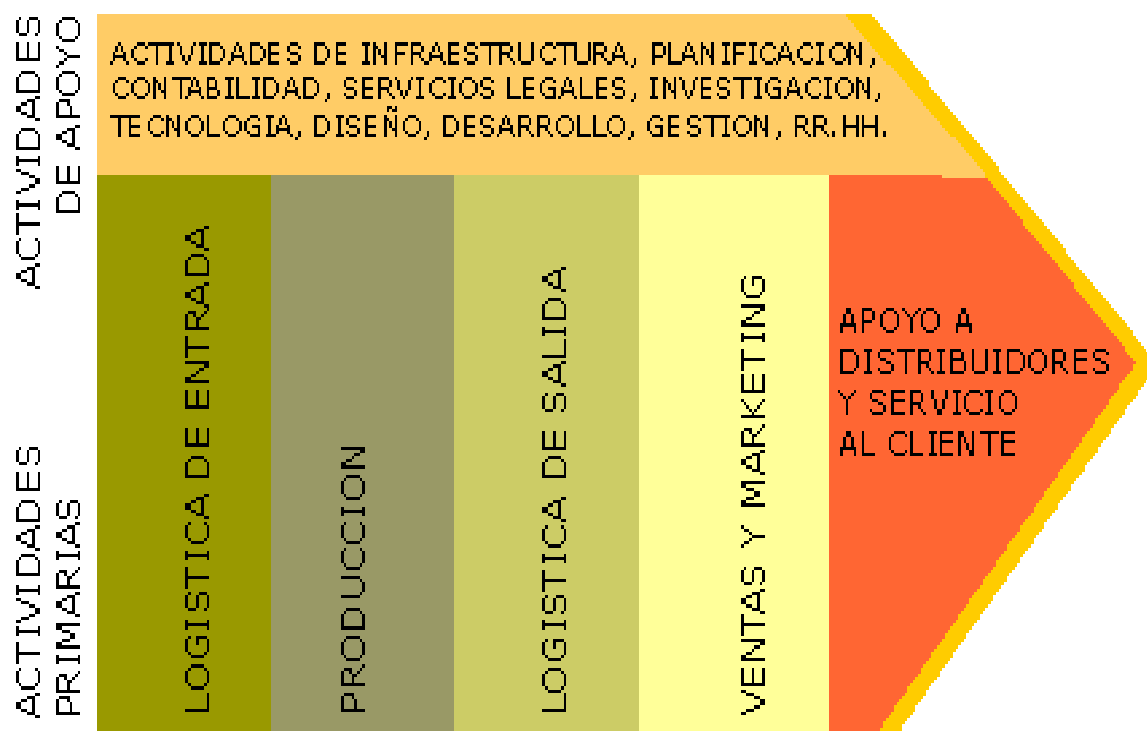
- **El Aseguramiento de la Calidad**, en el desempeño de todas las actividades de la empresa.

Porter el concepto de la cadena de valor, lo extendió al sistema de valor, ya que considera que la organización está inmersa en un conjunto complejo de actividades ejecutadas por un gran número de actores diferentes.

1.4.1 Modelo de la cadena de valor de Porter

En la siguiente figura se representa la Cadena de Valor de Porter.

Ilustración 1 Modelo de la cadena de valor



Fuente: Revista "Mujeres de Empresa"

1.4.2 Método para la medición del trabajo

La medición de trabajo es el proceso de crear normas de trabajo basadas en la opinión de observadores capacitados. (Krajewski, 2009)

Por lo que se requiere para hacer una norma de trabajo que radica en concretar cuál es el desempeño normal. En general, el tiempo por unidad, observando en un solo empleado por un periodo corto, no se debe usar como norma por un largo periodo ni para todos los empleados.

Incluso los gerentes no usan generalmente normas formales para informar los tiempos, esas son normas que se deben normar y estandarizar.

1.4.3 Estándares y medición del trabajo

La administración segura de la gente necesita del juicio de los estándares de trabajo. Los estándares de trabajo son la cantidad de tiempo requerido para llevar a cabo un trabajo o parte de un trabajo. Cada organización tiene sus estándares de trabajo, aunque puedan variar los que se determinan por medio de métodos informales y los que se determinan por profesionales. Los estándares de trabajo necesario para delimitar:

1. El contenido de trabajo de las partes producidas (el costo de la mano de obra).
2. Los requerimientos del personal de las empresas (la cantidad de personal necesario para la producción requerida).
3. La estimación de los costos y el tiempo antes de la producción (para ayudar en la toma de decisiones desde el desarrollo de los estimados del costo para los clientes, hasta la decisión de fabricar o comprar).
4. La dimensión del equipo y el balance del trabajo (quién hace qué en una actividad de grupo o línea de ensamble).
5. La producción esperada (tanto el administrador como el trabajador deben conocer lo que constituye el trabajo justo de un día).

6. La base de un plan de salario incentivo (los beneficios de un incentivo razonable).
7. La eficacia de los trabajadores y la supervisión (se requiere un estándar contra el que se determine la eficiencia).

Los estándares de trabajo, determinados de forma correcta simbolizan la cantidad de tiempo que le corresponde tomar a un trabajador promedio, llevar a cabo actividades de trabajo específicas bajo condiciones de trabajo normales.

¿Cómo se establecen los estándares de trabajo, o los de producción?

Existen cuatro maneras para determinarlos.

- a. Experiencia histórica
- b. Estudio de tiempos
- c. Estándares de tiempos predeterminados
- d. Muestreo de trabajo.

1.5 Clima laboral en las PYMES

El clima de una empresa es el reflejo de sus políticas, organigrama, estilos de gestión y lineamientos en la dirección de los sistemas organizacionales y formas generales de operar, tal cual como son percibidas por el personal dentro de las PYMES. El conocer como es el trato dentro de la compañía en la mayor parte de estas es una actividad relevante para desarrollar ventajas competitivas. Su medición periódica y sistemática permite identificar las condiciones que influyen en diseñar estrategias para corregir debilidades, y evaluar el impacto de las intervenciones realizadas.

Por otro lado este estudio describe las propiedades que se perciben en el ambiente laboral, estableciendo su distribución, e importancia vinculada al clima organizacional para las áreas de mayor impacto, debido a que este influye en las características personales en el ámbito laboral.

Varias empresas PYMES recurren a la medición del ambiente laboral, cuando existen: accidentes dentro del trabajo, ausentismo, rotación, baja

producción, baja calidad de los productos, mal servicio a clientes, presencia de conflictos etc. Es por esto que la realización del análisis en toda planificación estratégica realizada por alguna empresa que desea alcanzar mejoras dentro de la organización en la motivación de los empleados, con el objetivo de lograr un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Según Luthans (2009), un buen clima laboral es factible siempre y cuando se tengan en cuenta las siguientes dimensiones:

Claridad.- Todos en la organización saben lo que se espera de cada uno.

Estándares.- Se establecen objetivos retadores, pero alcanzables.

Responsabilidad.- Trabajadores cuentan con potestad para lograr objetivos.

Flexibilidad.- No hay reglas, ni políticas, ni procedimientos innecesarios.

Reconocimiento.- Trabajadores son reconocidos y compensados por el buen desempeño.

“La globalización no puede ser dejada de lado en este campo y es preciso citar que las culturas de todo el mundo producen un efecto muy diferente en el comportamiento organizacional de administradores y empleados”. (Luthans, 2009).

Es aquí donde nos adentramos al campo de la cultura organizacional que a fin de entenderlo mejor, convencionalmente se lo divide en tres niveles:

1. Patrones de comportamiento organizacional.- Tecnología, arte, patrones visibles e invisibles y auditivos. Son fáciles de ver, pero difíciles de interpretar si no se conocen los siguientes niveles.
2. Justificación del comportamiento.- Como explican, justifican y racionalizan las personas, lo que dicen y hacen (dar sentido a las cosas).

3. Cultura.- Ideas y premisas de las personas que gobiernan sus justificaciones y comportamientos. Conjunto de premisas importantes que los miembros de la organización comparten en común: creencias, valores y principios internos. (Luthans, 2009)

4. Adicional es importante mencionar las variables que la misma abarca:
 - Condiciones físicas del lugar de trabajo.
 - Dirección (Liderazgo).
 - Reconocimiento.
 - Compromiso.
 - Capacitación.

Cuando las personas se integran a una organización, llevan con ellas los valores y las creencias que les han enseñado. No obstante, con frecuencia no son suficientes para ayudar al individuo a lograr el éxito en la organización. La persona necesita aprender la forma en que se hacen las cosas en la empresa para la que labora.

Evidentemente el resultado financiero sigue siendo importante, pero un análisis de las empresas admiradas realizado por Fortune descubrió que la característica más altamente correlacionada de las empresas clasificadas en los tres primeros lugares de su industria fue la “atracción y retención de los mejores talentos” y una de las principales maneras en que estas excelentes empresas logran esto es tomar con seriedad su cultura y valores. (Luthans, 2009).

1.5.1 Matriz de Clima laboral.

La integración de la visión empresarial que brinda este nuevo campo de la comunicación organizacional y empresarial , al diagnóstico de clima laboral que se plantea brindar, dan a este servicio una ventaja sobre las actuales ofertas similares, puesto que estas últimas, tienen mayor tendencia y orientación hacia el campo de la psicología organizacional, enfocándose en el ser humano y su situación emocional y motivacional sin llevar sus hallazgos al campo empresarial o encaminándolos hacia acciones que permitan el aumento de la productividad de las organizaciones.

Tabla 2 Análisis del Clima Laboral de las PYMES

DIMENSIONES	DESCRIPTOR
Claridad	todos en la organización saben lo que se espera de él /ella
Estándares	se establecen objetivos retadores, pero alcanzables
Responsabilidad	trabajadores cuentan con autoridad para lograr objetivos
Flexibilidad	no hay reglas, ni políticas, ni procedimientos innecesarios
Reconocimiento	Trabajadores son reconocidos y compensados por el buen desempeño
Espíritu de equipo	Gente esta orgullosa de pertenecer a la organización

Fuente: (Luthans, 2009) Modelo de diagnóstico clima laboral.

Ilustración 2 Principales actitudes del personal en base al clima laboral de las PYMES



Fuente: (CONSULTORES, 2010)

Cuando existe un buen clima organizacional en las empresas, el personal trabaja con gusto, por ende aumenta la producción lo cual ayuda con el crecimiento del volumen de ventas.

1.6 Área de ventas

Una de las decisiones primordiales en el área de venta que decide un gerente al diseñar una operación para que funcione bien consiste en elegir el proceso que apoye mejor a la estrategia de flujo. El gerente de venta dispone de cinco tipos de procesos, que forman un conjunto, y puede elegir entre los procesos:¹

1. De proyecto
2. De producción intermitente,
3. Por lote o partida
4. En línea, y
5. Continuos

¹KRAJEWSKI, Lee, Administración de Operaciones, 91-93

Una selección de proceso se puede aplicar a una instalación completa o sólo a un segmento de su proceso total.

Proceso de proyecto. Se determina por un alto nivel de personalización de puesto, el extenso alcance de cada proyecto y la liberación de una cantidad sustancial de recursos una vez que el proyecto concluye. Ejemplo: la construcción de un centro comercial, la formación de un equipo de proyecto para realizar una tarea.

Proceso de producción intermitente. Un proceso de producción intermitente establece la resistencia requerida para producir varios artículos o servicios en cantidades significativas. Ejemplo: la atención médica en una sala de emergencia, la fabricación de gabinetes personalizados.

Proceso por Lotes. Se diferencia de un proceso de producción intermitente por sus características de volumen, diversidad y cantidad.

La diferencia más importante es que los volúmenes son más altos, porque los mismos productos o servicios, u otros similares, se suministran repetidamente. Ejemplo. Programación de un viaje en avión para un grupo de personas el procesamiento de préstamos hipotecarios.

Proceso en línea. Se encierra entre los procesos por lotes y los continuos; sus volúmenes son altos, y los productos o servicios correspondientes están estandarizados, lo cual permite organizar los recursos en torno a un producto o servicio. Ejemplo: Creación de automóviles, aparatos domésticos y juguetes.

Proceso continuo. Un proceso continuo representa el extremo final de la producción estandarizada, de alto volumen y con flujos de línea rígidos. Su nombre proviene de la forma como los materiales se desplaza en el curso del proceso. Ejemplo: refinerías de petróleo, plantas productoras de cerveza.

1.6.1 Área de Distribución puerta a puerta

Las ventas se desarrollan con frecuencia basadas en el hecho de buscar al cliente y si el producto está dirigido a complacer necesidades

dentro del hogar o PYMES, la situación depende directamente de como el personal de venta llega o se desenvuelva en cada una de las áreas o comunas asignadas para tocar la puerta y ofrecer los productos referidos. Solo así la necesidad es reemplazada por la negociación por ello muchos vendedores logran sus objetivos al ir directamente en busca de la oportunidad en diferentes hogares y empresas dentro de un sector de la ciudad.

1.6.2 Showroom

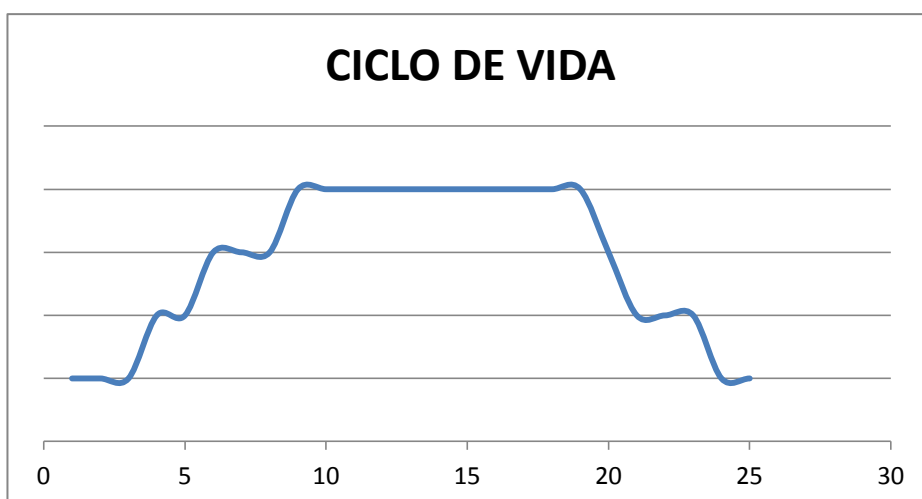
Las ventas en un establecimiento se desarrollan cuando el cliente es llamado y buscado para tener la oportunidad de conocer un nuevo producto. Esto se realiza con el fin de establecer un periodo de presentación esperando la oportunidad de hacer que el bien distribuido ocasione un agasajo de oportunidades, necesidades con presentación exigente y con una decoración innata en cada publicidad o impulso de marca definida.

1.6.3 Servicio de Call Center (Telemarketing)

El llamado al cliente es una estrategia limitante en donde un grupo de personas informan de algún servicio o bien de interés referente a una marca específica. Es ahí en donde un grupo de personas utilizan la comunicación vía telefónica para lograr un objetivo, el cual es contactar al usuario para de esta forma lograr el objetivo de que el personal de venta logre el cierre adecuado luego del impulso telefónico acontecido.

El proceso del servicio de call center consiste en llamar al cliente objetivo, dar un claro conocimiento del producto, dirigir al cliente a una posible negociación y de esta manera mantiene latente la marca y conlleva a un control directo de las post venta, previa acciones de cierre y complacencia luego de adquirido el producto final.

1.7 Ciclo de vida del producto



Etapa de desarrollo (0 a 2 años).

Al menos los dos primeros años son para completar la fase de desarrollo y establecimiento del servicio, involucra los procesos de selección y contratación de proveedores, recursos humanos, recursos tecnológicos, pruebas de operación e inicio de contactos con los primeros clientes.

Etapa de introducción (2 a 4 años).

Se aprecia un ligero incremento en las ventas. Que permitan promocionar y posicionar a la empresa como socio estratégico, continúa el clima laboral y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Etapa de crecimiento (4 a 10 años).

Incremento de la cuota de participación y margen de utilidades. Posicionamiento deseado, y análisis del clima laboral y cultura organizacional. Además de requerimientos y sugerencias de los clientes, al mismo tiempo se contribuye con el medio ambiente.

Etapa de madurez (10 a 20 años).

Aparecen nuevos competidores, mayores inversiones en marketing y la revisión de opciones de modernización y mejoras del servicio. Los volúmenes de venta y la fidelidad entre los clientes.

Etapa de decadencia (20 años en adelante).

Si en los años no se ha dado la renovación tecnología del servicio y la capacitación constante de los cambios o aparición de nuevas tendencias en el mercado.

CAPITULO II

2 METODOLOGÍA

2.1 Metodología de la investigación

Para el presente análisis sobre el personal que labora en la empresa Golden Home en el sector de la ciudad de Guayaquil y sus alrededores, se realizará una investigación descriptiva, encuestas a todo el personal de venta de la empresa, al personal que labora en el área de telemarketing e incluso al personal comisionista de puerta en puerta, para poder realizar un esquema de remuneraciones en base al cargo y desempeño que realiza dentro de la organización. Con la finalidad de conseguir la contratación de las hipótesis planteadas se han determinado los siguientes métodos adicionales a utilizar:

2.1.1 Métodos teóricos:

2.1.1.1 Histórico Lógico

Este método será utilizado en la recopilación de información histórica de la empresa Golden Home con los principales clientes que existen en base a referencia, medios digitales y connotación del personal de ventas en diferentes vías de información, concentrándonos en un grupo objetivo ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil; De esa forma se comprobará el grado de cultura y desarrollo por parte de los vendedores sobre los sistemas alemanes de agua purificada y se analizará a través de las preguntas, la viabilidad de una mejor eficiencia y motivación por parte de los vendedores para que respalde su gestión.

2.1.1.2 Inductivo – Deductivo

Este método se utilizará en la elaboración del sumario de políticas y acciones a realizar en empresa Golden Home para con el personal de ventas y los diferentes comisionistas unidos al proceso de reestructuración de cargos puestos y remuneración persistente en la etapa de diseño del proyecto y en el estudio teórico de las soluciones para mejorar las políticas y

procedimientos que demanda cambios dentro de la organización. Las soluciones al problema serán seleccionadas como producto de la aplicación de este método.

2.1.1.3 Analítico – Sintético.

Este método será aplicado en el estudio de las variables que participan en el personal de ventas sean dependiente e independiente en el diagnóstico de las actividades, que forjan un problema dentro de la empresa y el análisis de sus posibles soluciones. La aplicación de la propuesta, las respectivas conclusiones y recomendaciones, darán un mayor beneficio a la entidad. Por lo cual destacaran el aprendizaje realizado en la entidad universitaria con un resultado positivo o negativo de la hipótesis planteada dentro del personal que labora en la empresa Golden Home.

2.1.2 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Encuestas:

Se recopilará información impartida por parte de un test de evaluación que forma una encuesta descriptiva de que piensa y como actúa el personal de la empresa Golden Home.

Investigación bibliográfica.

Esta técnica secundaria será utilizada para recopilar información de cómo preparar un informe organizacional sobre la empresa Golden Home, además de la incorporación de una nueva estructura organizacional y la elaboración de políticas basadas en la implementación de normas de remuneración y perfil institucional dando solución a la problemática de la investigación a través de la búsqueda de datos en libros, artículos de revista, en la web o de algún periódico informativo.

Selección de la Muestra

Para determinar la satisfacción de la muestra ya que son pocos los colaboradores de la empresa Golden Home se consideró un promedio equitativo de todo el personal que labora en la misma, siendo importante el respaldo obtenido por la entidad se procedió a realizar a todos la encuesta, el análisis respectivos en base a entrevistas, y encuestas realizadas.

2.1.3 Modalidad de investigación

La modalidad de investigación a utilizar es descriptiva debido a que se tienen cada uno de los datos relacionados al personal que labora dentro de la empresa Golden Home, a la vez que se realiza un análisis en detalle a las respectivas variables que se han identificado en la presente investigación.

2.2 Tratamiento de información

Con los resultados de las encuestas realizadas se podrá establecer los caracteres que reúne cada ejecutivo y desplegar información detallada de las condiciones en la que labora, como es su estado de ánimo y cuáles son las tendencias del desarrollo en ventas con el fin de dinamizar los recursos y esfuerzos realizado en la organización.. Una vez identificados los problemas en cada área de venta de empresa Golden Home se establecerá la reestructuración organizacional y el equilibrio de los sueldos y perfiles de los colaboradores.

2.2.1 Tipos de investigación

Los tipos de Investigación son los siguientes:

- Histórica
- Documental
- Descriptiva
- Transaccional
- Observación

2.2.2 Entrevista a autoridad

Para saber con un alto grado de certeza todo lo que está ocurriendo en la empresa y conocer en que se está fallando, solicitamos cita con una de las directivas de esta sociedad, la cual gustosamente nos ayudó tanto con la explicación clara de los procesos en los cuales hay muchos problemas últimamente y también con una serie de respuestas a nuestras dudas.

Ilustración 2 Entrevista a Gerente Administrativa de la empresa



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 9:20 am

Nombre del entrevistado: Maritza Contreras

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuáles su principal interés dentro del buró del consorcio?

Mi principal interés es hacer de Golden Home una empresa líder en el mercado competitivo.

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Tengo interés en adquirir experiencia y aplicarla en mi ámbito profesional para poder tener una estabilidad económica basada en mi trabajo profesional.

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Motivación y entrega al máximo de nuestro personal.

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Trato de promocionar mucho a través de páginas web

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Claro que sí, nuestra empresa promociona purificadores, debemos dar ejemplo.

6.- ¿Usted como gerente de la empresa que hace para mejorarla?

Todos los días es esa mi meta mejorarla crecer hacerla la primera empresa líder del mercado.

2.2.3 Entrevista a personal de la empresa Golden Home

Siempre es bueno saber cómo se sienten los trabajadores, su opinión acerca de la empresa, cuáles son sus comentarios ya que con las opiniones se puede saber en qué se está fallando. Por eso fuimos a la fuente que es el personal de la empresa Golden Home, los cuales nos ayudaron contestando nuestras dudas, y lo resumimos en las siguientes entrevistas.

ENTREVISTA 1

Ilustración 3 Entrevista a Vendedor 1



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 9:45 am

Nombre del entrevistado: Elsy Muñoz

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró del consorcio?

Mi principal interés es el crecer con la empresa como profesional ver cómo puedo ayudar e ir a la par para crecer juntos.

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

La verdad las dos cosas coger experiencia porque así puedo crecer con la empresa y ganar más dinero para ayudarme económicamente porque así puedo crecer como persona.

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Más motivación.

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Utilizo WhatsApp Facebook, llamadas.

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Por supuesto somos purificadores de agua y aire vemos que tanto está contaminado en lo que vamos a purificar

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Capacitarnos más hacer cursos, motivarlos cultivarnos económicamente

ENTREVISTA 2

Ilustración 4 Entrevista a Vendedor 2



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 10:00 am

Nombre del entrevistado: Gabriela Montiel

Empresa: Golden Home.

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró del consorcio?

Lo económico.

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Las dos cosas.

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Necesita un motivador.

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Llamadas y visitas nada de redes sociales.

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Si claro que si, ese es nuestro trabajo.

7.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Pondría capacitadores profesionales que tengan mucha motivación es eso lo que le falta a la empresa.

ENTREVISTA 3

Ilustración 5 Entrevista a Vendedor 3



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 10:45 am

Nombre del entrevistado: Laurana Villafuerte

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró de inversionistas?

Vender y solvencia económica.

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Experiencia tengo el dinero es lo que me interesa

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Llevo poco tiempo en la empresa para dar un juicio pero un poquito más de incentivo tal vez

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Yo soy el incentivo gracias a Dios siempre se me abren las puerta en todo lugar.

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Por supuesto.

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Más capacitación para los vendedores cuidado diario en nuestro equipo de ventas.

ENTREVISTA 4

Ilustración 7 Entrevista a Vendedor 4



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 de enero 2015 **hora:** 11:00 am

Nombre del entrevistado: Karina Vinueza

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró de inversionistas?

Hacer plata

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Las dos cosas

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Más motivación

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Redes sociales.

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Claro que sí.

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Estrategias de mercados, capacitaciones al personal.

Entrevista 5

Ilustración 6 Entrevista a Vendedor 5



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 11:10am

Nombre del entrevistado: Bismark Weisson

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró de inversionistas?

Realizarme a nivel profesional

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Experiencia y por supuesto ganar dinero

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Más personal

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Visitar a clientes

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Claro

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Estrategias de mercados,

Entrevista 6

Ilustración 7 Entrevista a Vendedor 6



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 11:30 am

Nombre del entrevistado: Evelyn Briones

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró de inversionistas?

Dar toda mi capacidad

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Experiencia quiero aprender cada día más

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Vendedores

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Correos masivos

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Claro

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Estrategias en ventas

Entrevista 7

Ilustración 8 Entrevista a Vendedor 7



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Entrevistado:

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 12:00pm

Entrevistador: Andrea Muñoz

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró de inversionistas?

Dar toda mi capacidad

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Dinero.

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Coach.

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Facebook ventas en la red.

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

Es su fuerte.

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Estrategias en marketing.

Entrevista 8

Ilustración 9 Entrevista a Vendedor 8



Fuente: Entrevista en empresa Golden Home Fecha: Enero 2015
Elaborado por Autoras

Fecha: 23 enero 2015 **hora:** 12:30pm

Nombre del entrevistado: Anthony Suarez

Empresa: Golden Home

1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del Buró de inversionistas?

Dar toda mi capacidad.

2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?

Ambas la experiencia es la base de todo buen profesional y el dinero es la estabilidad de una familia.

3.- ¿Qué necesita su empresa?

Un comedor

4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?

Ventas en la red.

5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?

En eso nos especializamos

6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

Aplicaría técnicas de ventas y marketing.

CAPITULO III

3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Estudio de mercado



3.1.1 Golden Home Solutions S.A.

Golden Home es una empresa que nació con el propósito de poder satisfacer necesidades que vieron en las personas con respecto a la salud y limpieza de sus hogares debido a que en la actualidad la contaminación del agua y el ambiente es una de las principales causas de distintas enfermedades.

Ellos aportan en un gran porcentaje a mejorar la calidad de vida de los mismos y de empresas que se deciden a usar productos y sus servicios de excelente calidad es por ello que cuentan con muchos clientes satisfechos alrededor del país ya que están enfocados en proteger y mejorar la salud de sus clientes.

Sus productos están diseñados para hogares, empresas, colegios y centros médicos.

Los productos que tienen son fabricados e importados bajo estrictas normas de calidad y estándares requeridos por el país y empresa, garantizando la más alta calidad y el mejor servicio a nivel nacional.

Ofrecen al país productos de limpieza y sistemas de purificación con el cual brindan a sus clientes la oportunidad de obtener agua cristalina y deliciosa.

De igual manera cuentan con los repuestos y servicio técnico necesarios para respaldar la post-venta de sus productos.

Estar a la vanguardia tecnológica con nuestros productos en cada una de nuestras líneas, y así asegurarnos en cumplir nuestra promesa de calidad y extensas garantías.

3.1.2 Productos que ofrece Golden Home Solutions

Los productos que ofrece Golden home Solutions son los siguientes:

Pro-Aqua:



Es un sistema de salud y a su vez de limpieza que ayuda a disminuir el nivel de contaminación y conserva el medio ambiente brindándole a todos el poder mejorar la calidad de vida y respirar un aire puro.

Esta máquina sirve para limpiar muebles cortinas, colchones, alfombras, almohadas, el tapiz de los carros. El innovador diseño estético y sistema de limpieza usa el agua sólo como único filtro. Purifica el aire, nebuliza el aire y aromatiza del aire.

Thermostar



Es un sistema de vapor en seco que facilita todas las tareas de limpieza en el hogar, en oficina, en el jardín, autos y muchas áreas logra matar los gérmenes y bacterias, eliminando grasa y de esta manera se tiene una limpieza higiénica y fácil de las superficies rugosas y lisas. La limpieza se realiza gracias al limpiador de vapor seco. No se necesitan productos químicos, ni detergentes.

3.1.3 Estrategia de marketing de Golden Home

Esta empresa cuenta con un contact center que se encarga de llamar clientes todos los días y agendar citas, para que estos acudan a las oficinas y los vendedores se encarguen de explicarles mediante demostraciones cuales son los beneficios de sus productos.

También cuenta con trabajadores puerta a puerta que visitan a los futuros consumidores y les enseñan el funcionamiento de los productos con el fin de que los clientes obtengan el producto.

Debido al buen servicio que ofrecen al cliente, antes y después de la compra, ellos mismos se encargan de pasar la información de los productos que ofrece esta empresa, lo cual se denomina marketing “boca a boca”.

3.1.4 Principal competencia de Golden Home

Rainbow



Una de las principales competencias es Rainbow, ya que fue la primera marca en nuestro país en estimular a las personas a llevar un hogar sano y purificado.

El sistema RAINBOW genera un ciclón en un hogar de una forma más natural, ya que maneja el poder del agua para capturar polvo, bacterias, microbios, hongos y ácaros en el ambiente.

3.1.5 Estrategia de marketing de Rainbow

La empresa al posicionarse en nuestro país, lo hizo a través de una audaz estrategia que es la de puerta a puerta, visitando cada uno de los hogares de las familias ecuatorianas demostrándoles como funciona su producto, ganándose la confianza de una cantidad numerosa de consumidores y convirtiéndose en una marca reconocida en Ecuador, debido a sus buenos productos.

También esta empresa ha dado a conocer sus productos por medio de comerciales de televisión para que así las personas se puedan enterar de todos los beneficios que nos ofrecen como empresa dentro de todo el país.

3.2 Análisis Sectorial

3.2.1 Análisis FODA

El FODA se establece el nivel de factores internos y externos que se desarrollan dentro de la empresa. Se gestiona la calidad y la excelencia de las actividades descrita cuantitativamente en el momento que se le da un peso reconocido y su evaluación del 1 a 4 en base al rating, de ahí su ponderación que dará un resultado final.

A continuación se presenta un análisis de los factores internos del proyecto usando la matriz Indicadores de Factores Internos (IFI).

Esta matriz se realiza haciendo una lista de todas las fortalezas y debilidades, luego se asigna un peso con un rango de 0.0 a 1.0, que en la suma total nos tiene que dar como resultado 1. Esto quiere decir del menos importante al más importante, es decir los que tengan el mayor peso son los que afectaran más en el desarrollo de los procesos de la empresa.

Luego se asigna a cada factor una calificación en el rango de 1 a 4.

1= Debilidad Mayor

2= Debilidad Menor

3= Fuerza Menor

4= Fuerza Mayor

Finalmente se multiplica el peso y el rating dándonos un promedio, el cual refleja que tan fuerte o débiles son las empresas en lo interno.

Análisis Competitivo Interno de la Empresa Golden Home Solutions.

MATRIZ IFI PARA CONSULTAR CLIMA LABORAL EN GOLDEN HOME			
FACTORES INTERNOS CLAVES EN GOLDEN HOME	Peso	Rating	Rating Pondera do
<u>Fortalezas</u>			
1.- Orientación innovadora del servicio hacia el aumento de la productividad mediante el análisis y mejora del clima laboral en Golden Home	0.1	4	0.4
2.- Tiempo de duración del proceso de ventas en Golden Home	0.05	4	0.2
3.- Canal ultracorto de distribución en Golden Home y reducir costos	0.1	3	0.3
4.- Buenas relaciones con proveedores	0.02	2	0.05
5.- Costo bajo en importación del inventario	0.1	3	0.3
6.- Bajos costos de inversión en publicidad	0.1	3	0.3
7.- Inicio de operaciones con personal especializado en el área de ventas	0.02	3	0.07
<u>Debilidades</u>			
1.- Dificultad de diversificar los servicios en el corto plazo en Golden Home	0.05	1	0.05
2.- Poca disponibilidad de datos estadísticos sobre las PYMES en Guayaquil.	0.05	4	0.2

3.- Aparición de los primeros resultados en las empresas de comercialización	0.25	3	0.7
4.-Exito de la consultoría depende de la constancia de los clientes que busca a Golden Home en el plan de acción sugerido.	0.15	2	0.3
TOTAL	1		<u>2.9</u>

Dentro del resultado final se medirá la intensidad de su presencia en las fortalezas para poder defender las estrategias y soportar la aplicación de estrategias. Posteriormente se mide el rating ponderado de las debilidades y se busca disminuirlas para así poder combatir las acciones negativas dentro de la organización.

En la matriz con los datos de la Empresa Golden Home da un promedio de 2.9 que esto da como resultado que si es fuerte en sus factores internos.

Análisis competitivo externo Golden Home

La matriz de factores externos buscan las oportunidades y amenazas que podrían direccionar los factores internos dentro de la organización en donde daría una visión de la realidad en base a las estrategias que se aplique, buscando disminuir las amenazas y actuando directamente en alcanzar metas definidas en la gestión administrativa.

La matriz se realiza haciendo una lista de todas las oportunidades y amenazas, luego se asigna un peso con un rango de 0.0 a 1.0, que en la suma total nos tiene que dar como resultado 1.

Luego se asigna a cada factor una calificación en el rango de 1 a 4.

1= Mala

2= Media

3= Superior a la media

4= Superior

Finalmente se multiplica el peso y el rating dándonos un promedio.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (EFE) PARA CONSULTAR CLIMA LABORAL EN GOLDEN HOME

Oportunidades			
1.- Alto grado de reconocimiento de las empresas sobre el impacto de la motivación al personal de Golden Home	0.2	4	0.8
2.- El 53% del mercado potencial muestra interés en participar en un proceso de motivación y clima laboral en Golden Home	0.3	3	0.9
3.- Tiempo estimado de duración del proceso en ventas en Golden Home y expectativas de los potenciales clientes.	0.05	3	0.15
4.- Publicidad de este tipo de servicio se difunde en su mayoría por referencias de boca en boca, en Golden Home	0.1	2	0.2

5.- Servicio innovador en el mercado de las PYMES ecuatorianas y en especial de Guayaquil.	0.05	2	0.1
<u>Amenazas</u>			
1.- Bajo nivel de reconocimiento de los términos clima laboral y cultura organizacional.	0.1	2	0.2
2.- Competencia con mayor reconocimiento de marca y presencia en el mercado.	0.05	2	0.1
3.- Monto de la inversión podría no compensar el tiempo de espera para obtener resultados visibles en el interior de las empresas diagnosticadas.	0.05	1	0.05
4.- Poca barrera tecnológica podría permitir fácil ingreso de nuevos competidores	0.05	3	0.15
5.- Predisposición para colaborar y aportar en el proceso por parte de los empleados de las empresas objeto de análisis.	0.05	4	0.2
TOTAL	1		2.85

Estrategias F.O.D.A.-

Calificación de riesgo.

Dentro de la siguiente tabla se logra cuantificar el riesgo de las actividades a realizar con el talento humano y describir las estrategias aplicadas, además de medir su valor directo en base a una A+ que implica que no existe riesgo.

Tabla de riesgo y calificación de riesgo en el Mercado.-

Tabla 3 Riesgo y Calificación de Riesgo en el Mercado

	Riesgo	Calificación	Puntaje
BAJO	Sin Riesgo	A +	1
	Riesgo Bajo	A -	2
MEDIO	Medio Bajo	B +	3
	Medio Alto	B -	4
ALTO	Alto Riesgo	C +	5
	No Recomendable	C -	6

Una calificación de A- implica que hay un riesgo mínimo y se lo cuantifica con el 2 para de esa forma evaluar la acción estratégica y así sucesivamente se evalúa en base a la descripción del riesgo.

Tabla 4 Tabla de riesgo y calificación de riesgo en el Mercado

#	Fortalezas	#	Debilidades
1	Orientación del servicio hacia el aumento de la productividad en Golden Home .	4	Dificultad de diversificar el producto de Golden Home servicio en el corto plazo.
2	Tiempo de duración del proceso, de ventas es el adecuado en las instalaciones de Golden Home.	5	Visibilidad de resultados internos, motivación del personal de ventas de Golden Home en el mediano y largo plazo.
3	Costo bajo en importaciones de productos en Golden Home.	6	Éxito del proceso depende del personal de ventas de Golden Home estrechamente de la constancia y aplicación de los clientes.
	Oportunidades		Amenazas
7	Grado de reconocimiento del mercado y la viabilidad del personal de ventas de Golden Home sobre el impacto de la motivación en su rendimiento.	10	Términos clima laboral y cultura organizacional con poco reconocimiento por parte del mercado.
8	Servicio innovador en el mercado de las PYMES y su adaptabilidad en el producto y servicio ofrecido por Golden Home.	11	Competencia con mayor presencia en Golden Home y mejor posicionamiento en el mercado de sus ejecutivos.
9	Alto interés de los clientes por participar en la adquisición de productos ofrecidos por Golden Home en el proceso de consultoría.	12	Poca barrera tecnológica en Golden Home para aparición de nuevos competidores.

Tabla 5 Calificación de riesgo en la empresa Golden Home en comparación con el mercado

<u>Calificación de Riesgo</u>		-
#	Calificación	Puntaje
1	A+	1
2	A+	1
3	A+	1
4	C+	5
5	B-	4
6	B-	4
7	A+	1
8	A+	1
9	A+	1
10	C+	5
11	C+	5
12	C+	5
Riesgo:	Medio bajo (B+)	2.83

En la tabla de calificación de riesgo se puede observar el puntaje de cada característica, es así como después de hacer el análisis FODA de Golden Home pudimos ponderar para evaluar el riesgo de ejecución de los procesos y su tendencia, manifestando que existe un riesgo medio bajo en su aplicación, ya que sus componentes promediaron un valor de 2.83.

3.3 Encuesta realizada al personal de Golden Home

Para conocer más sobre el personal que trabaja en Golden Home Solutions, decidimos realizar encuestas a 20 empleados, para saber lo que

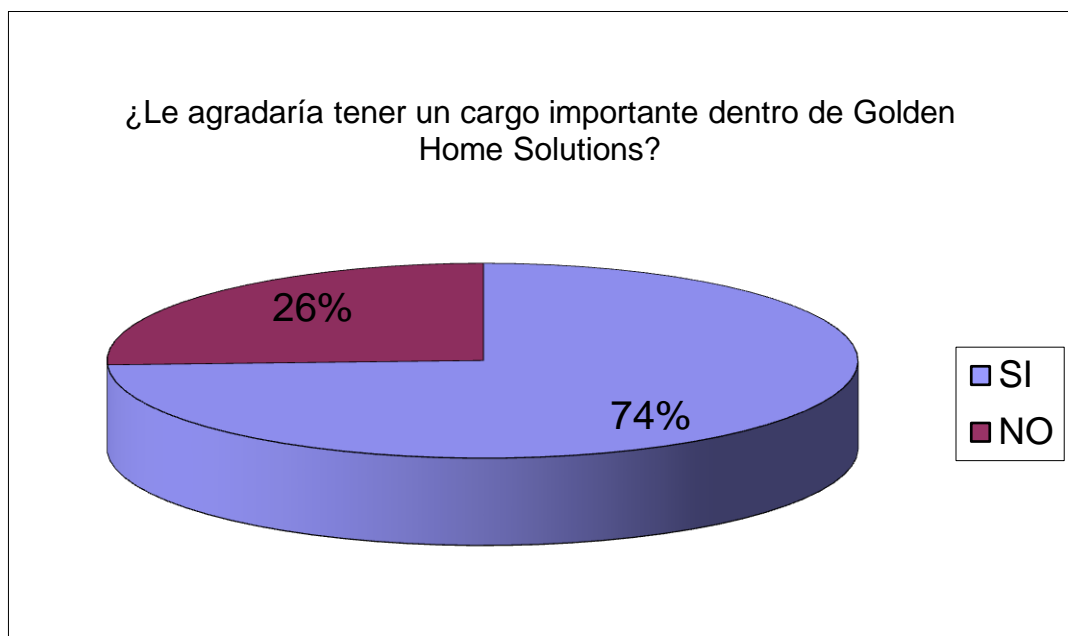
piensan y si están dispuestos a trabajar con responsabilidad y amor a la empresa.

Los resultados de las encuestas se encuentran a continuación y el formato está en Anexos.

Tener o no un cargo importante dentro de Golden Home

Importancia de tener un cargo dentro de Golden Home Solutions S.A.

Gráfico No 1 Importancia de tener un cargo dentro de Golden Home Solutions S.A.



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

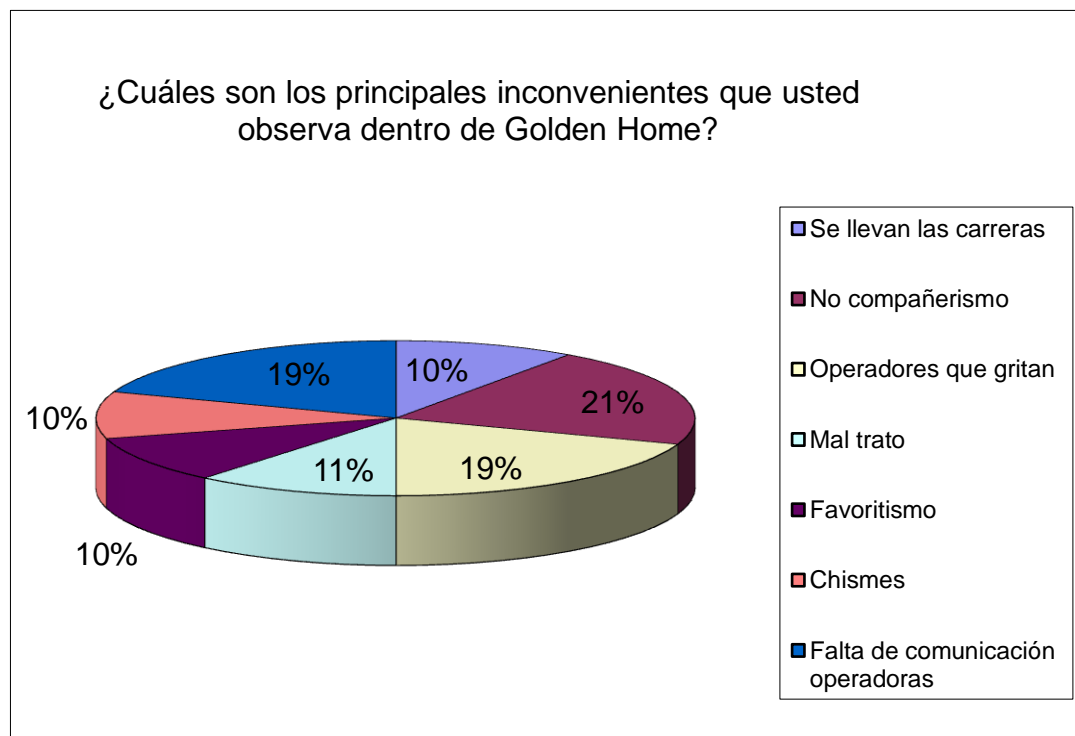
Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

Como se puede observar en el gráfico No 2 en su mayoría el personal de Golden Home requiere la oportunidad de buscar nuevas opciones dentro de la empresa lo que hace que se desenvuelvan de manera honesta y eficiente para que sean considerados en la apertura de nuevas agencias o el desarrollo de planes estratégicos de contingencia y que sean tomados en cuenta, acción optimista para todos.

Principales inconvenientes que usted observa dentro de Golden Home

Gráfico No 2 Inconvenientes que usted observa dentro de Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

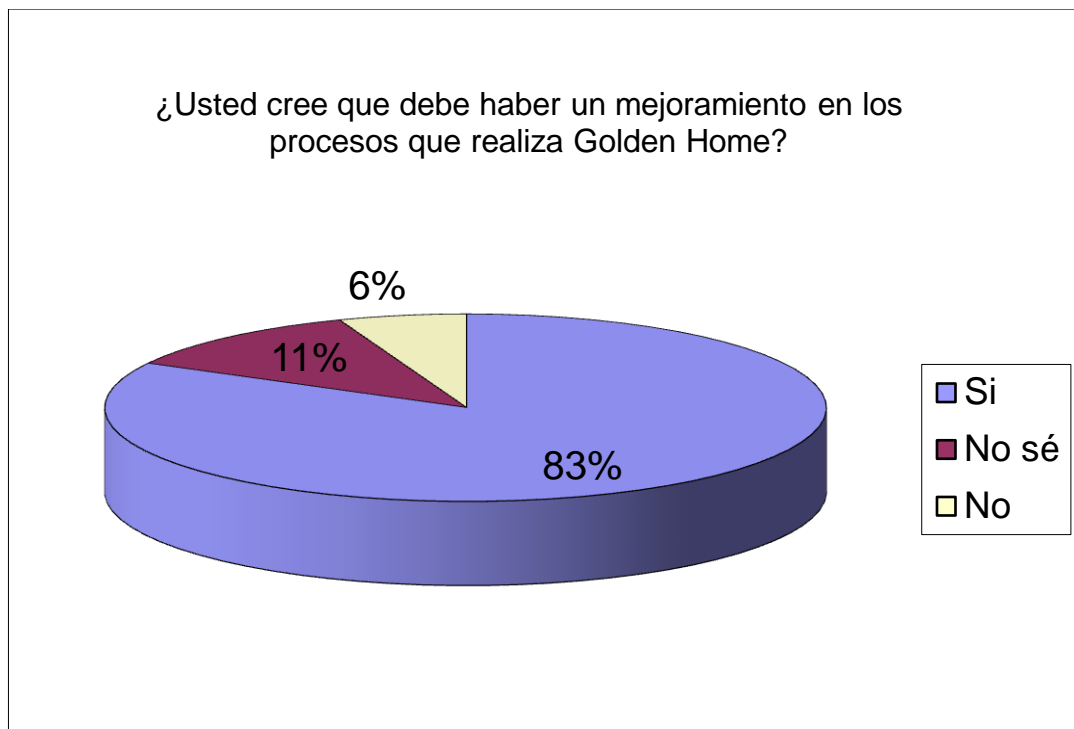
Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

Entre los principales inconvenientes que se suscitan dentro de la organización Golden Home, están el desglose de atraer y buscar a los clientes que son dejados o abandonados por compañeros e incluso atender a clientes que vienen buscando a vendedores y obtener una atención y posterior venta, luego es el desglose de compañeros que gritan y muchas veces existe chisme dentro del área de trabajo, de ventas, o el puerta a puerta, situación negativa para Golden Home.

Mejoramiento en la Empresa Golden Home Solutions

Gráfico No 3 Mejoramiento en los procesos de Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

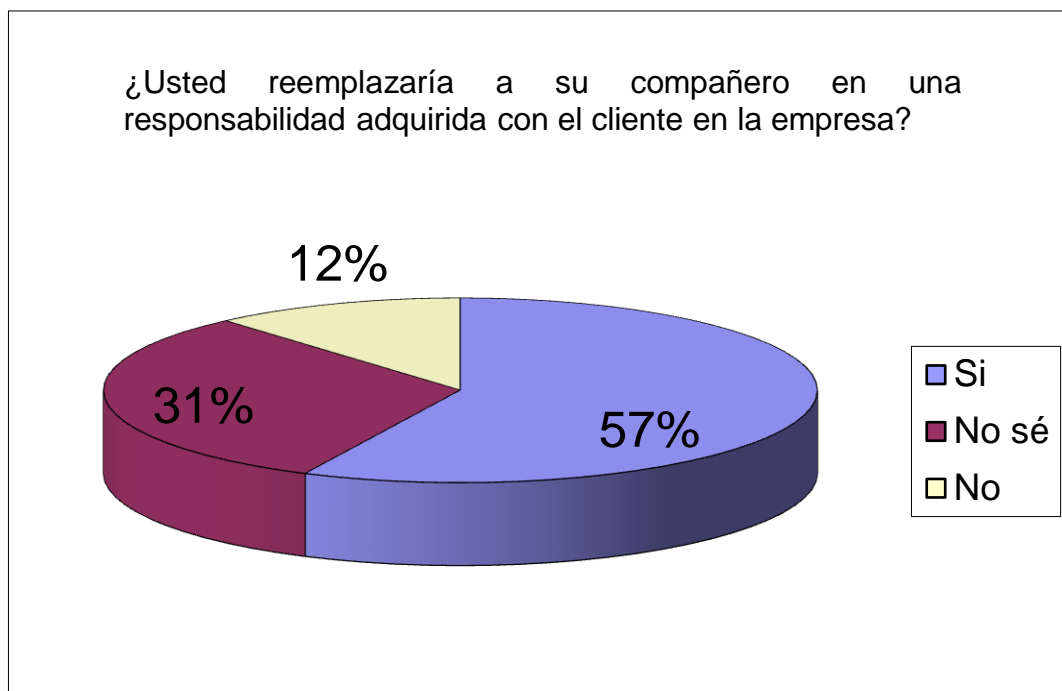
Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

La respuesta referente a que la empresa Golden Home tenga mejoras constantes es un 83% afirmativa, esto incide en el propósito de las personas, siendo viable su aplicación de proyectos y estrategias de crecimiento sostenido por lo que se posee el recurso humano que sustente el desarrollo institucional.

Reemplazaría a su compañero en una responsabilidad adquirida

Gráfico No 4 Responsabilidad adquirida con el cliente en Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

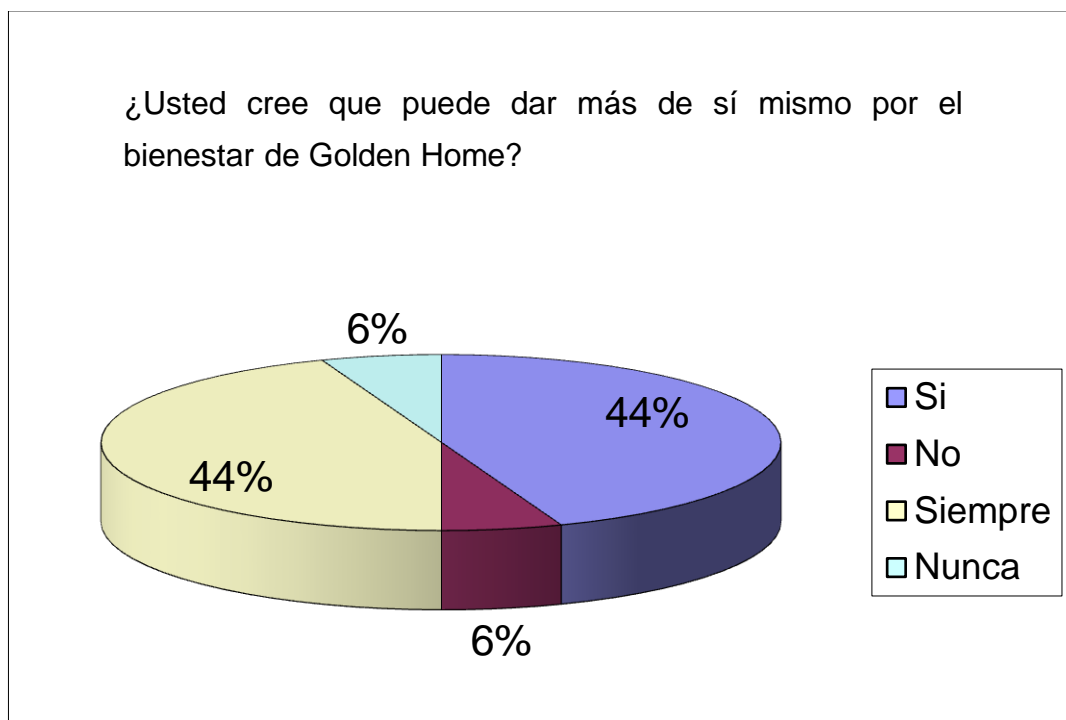
Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

El 57 % de los ejecutivos de Golden Home si respaldaría la gestión de su compañero en un contratiempo, lo que permite creer que el desarrollo de la empresa existe un equipo consolidado y comprometido con la empresa por lo que se logra nuevos objetivos y todos participan en ellos.

Unidos en el desarrollo profesional de Golden Home

Gráfico No 5 Bienestar de Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

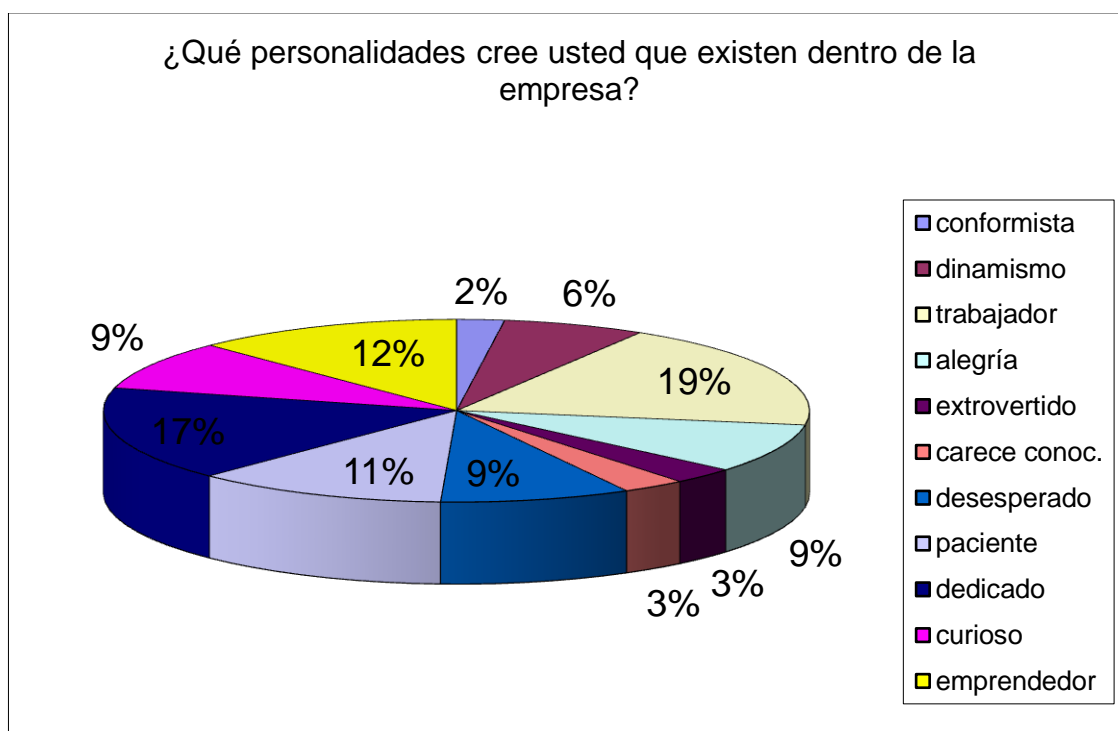
Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

El 44% puede dar mucho más de lo que da por el desarrollo estratégico de la empresa Golden Home, otro 44% si está de acuerdo y apenas un 6% manifiesta que no o nunca en su respectivo indicador dentro del análisis realizado a todo el personal. Esto implica que Golden Home puede contar con el talento humano con el que cuenta en el desarrollo de sus estrategias.

Diversas personalidades en la Empresa Golden Home

Gráfico No 6 Diferentes personalidades dentro de la Empresa



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

Existe una proporción equilibrada del personal de Golden Home en lo que se refiere a conformismo y dinamismo. El ser trabajadores, extrovertidos manifiesta que existen variedades de caracteres dentro de Golden Home. Esto beneficia a la institución debido a las variedades de acciones que se pueden ejecutar contando con determinados participantes por la variedad de cualidades existentes.

3.4 Análisis test habilidades competitivas de personal de Golden Home

Las habilidades competitivas más destacadas para su análisis se refiere directamente al trabajo en equipo que se desarrolla dentro de Golden Home a la ética de su aplicación y a la responsabilidad que da cada uno de sus miembros. Esto incide en que la orientación en el trabajo se da en base

a una puntuación descrita que viabiliza la correcta aplicación de las estrategias y su desarrollo.

Tabla 6 Habilidades competitivas en el personal de Golden Home

Habilidades Competitiva	General	Individual	Promedio	Características
Trabajo en Equipo	210	13,125	2,625	intermedio
Ética	205	12,8125	2,5625	intermedio
Responsabilidad	179	11,1875	2,2375	intermedio
Proactividad	194	12,125	2,425	intermedio

Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

Con la puntuación descrita se orienta un proceso intermedio en todas las actividades detalladas que da la pauta para establecer procesos de capacitación e inducción y mejorar las acciones de trabajo en equipo, y su proactividad.

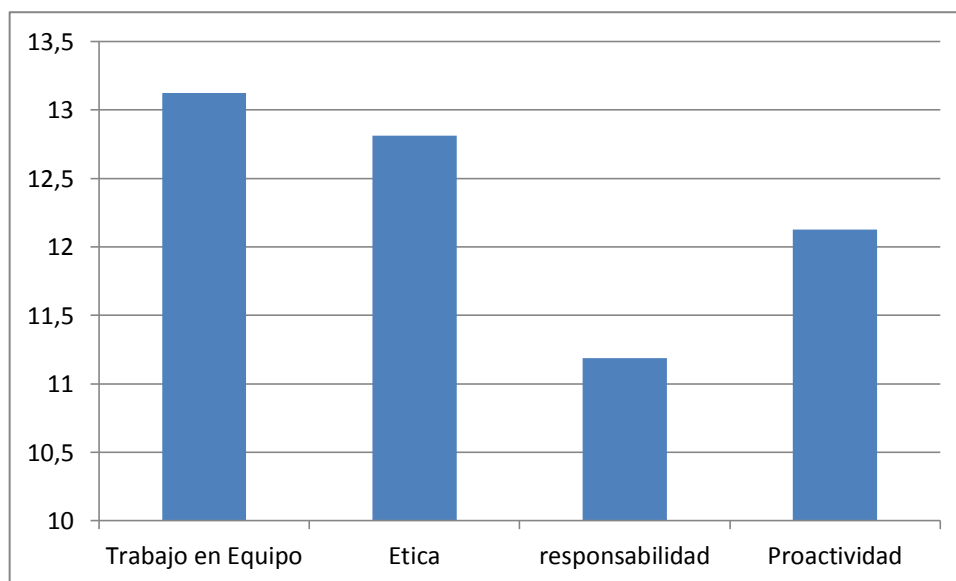
Tabla 7 Indicadores de medición de las habilidades competitivas

<u>RANGO DE INDICADORES DE MEDICIÓN</u>	
6 y 9	Indica una presencia fuerte
10 y 14	Indica una presencia intermedia
15 y 18	Indica una baja presencia

Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Gráfico No 7 Principales habilidades del personal de la empresa Golden Home



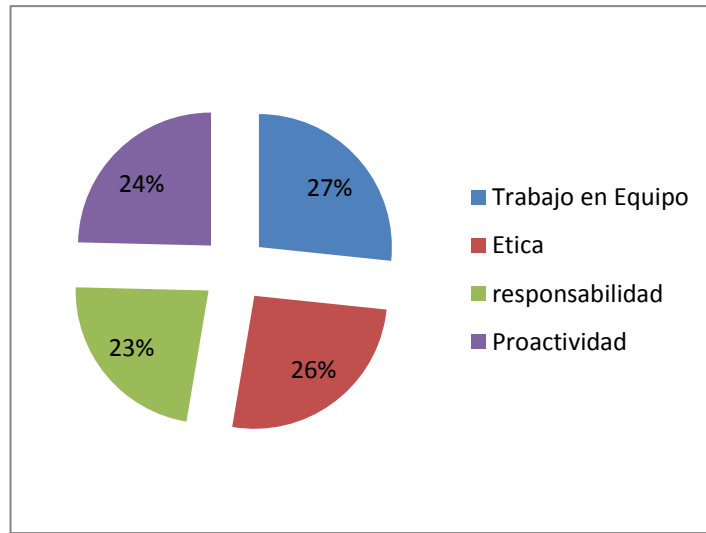
Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

En la gráfica se observa que es la responsabilidad la barra que mantiene una mínima puntuación en relación a las otras lo que implica que la orientación se basa en hacer a los colaboradores más responsables en sus compromisos que atiendan todas las sugerencias de clientes y que sea sagaz en el equilibrio de sus ventas. Lo que importa es directamente que hagan caso a todas las indicaciones de las autoridades y jefaturas que posee Golden Home en el desarrollo de la empresa.

Gráfico No 8 Proporción equitativa del personal de Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

En forma de pastel se analiza que las descripciones de ética, responsabilidad, trabajo en equipo y proactividad son las principales acciones que importan dentro de Golden Home y es necesario su continuidad es por ello la necesidad de proceso de inducción a todo el talento humano de la entidad

3.5 Análisis Coeficiente emocional Golden Home

El coeficiente emocional implica el conocer cómo se desenvuelve cada talento humano dentro de Golden Home en base a sus mociones, estado de ánimo, condiciones de comunicación con los demás miembros internos y externos de la organización, buscando un puntaje promedio dentro del test realizado.

Tabla 8 Tabulación del coeficiente emocional

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	N	o	p			Preguntas	Puntaje	Promedio
1	1	2	4	2	2	3	3	4	1	4	4	4	3	2	1	2			1	42	2,6
2	1	0	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	0			2	26	1,6

3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2			3	47	2,9
4	2	0	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	4	1			4	25	1,5
5	1	3	2	3	4	0	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2			5	39	2,4
6	2	0	3	0	0	2	4	2	1	3	3	3	2	2	4	2			6	33	2,0
7	2	2	1	1	0	3	2	1	1	2	2	3	0	3	3	1			7	37	2,3
8	3	4	2	4	1	2	3	2	1	2	3	4	2	2	4	3			8	42	2,6
9	1	2	3	4	1	3	3	2	3	3	2	3	4	0	4	2			9	40	2,5
10	3	3	4	4	2	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4			10	53	3,3
11	0	2	2	3	0	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	1			11	36	2,2
12	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2			12	36	2,2
13	1	2	2	4	0	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2			13	30	1,8
14	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	0	2	2			14	31	1,9
15	1	0	0	2	1	3	3	4	2	2	4	3	3	1	3	3			15	38	2,3
16	4	2	2	1	4	3	3	2	3	3	4	1	4	3	2	4			16	46	2,8
17	0	2	2	0	1	2	0	1	3	1	0	0	0	3	1	2			17	18	1,1
18	4	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2			18	40	2,5
																					41,1

Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

Obtenido el promedio de cada tema a considerar, los argumentos de puntuación clasificada definen un puntaje de 41. Este valor implica que las personas que laboran en Golden Home mantienen acorde un coeficiente emocional bajo.

Esto significa que el personal de Golden Home Solutions tenga o no cualquier tipo de problema, mientras se encuentre en el trabajo procura solo

pensar en temas laborales y no se deja influenciar por temas internos o externos a la empresa.

Tabla 9 Definición del coeficiente emocional

RESULTADO	RANGO
Muy bajo.	De 0 a 30 puntos
Bajo.	De 31 a 55 puntos
Medio.	De 56 a 74 puntos
Alto.	De 75 a 89 puntos
Muy alto.	De 90 a 100 puntos

Cuantificando todas las emociones del personal de Golden Home en base al test realizado se describe un promedio aceptable en el trabajo y un claro desenvolvimiento de las actividades que manifiesta.

Esto se desarrolla en un promedio diferido en la siguiente tabla.

Tabla 10 Puntuación del Coeficiente emocional de habilidades del personal del Golden Home

Coeficiente emocional	Puntuación	Bajo
1	42	2,625
2	26	1,625
3	47	2,9375
4	25	1,5625
5	39	2,4375
6	33	2,0625
7	37	2,3125

8	42	2,625
9	40	2,5
10	53	3,3125
11	36	2,25
12	36	2,25
13	30	1,875
14	31	1,9375
15	38	2,375
16	46	2,875
17	18	1,125
18	40	2,5
		41,1875

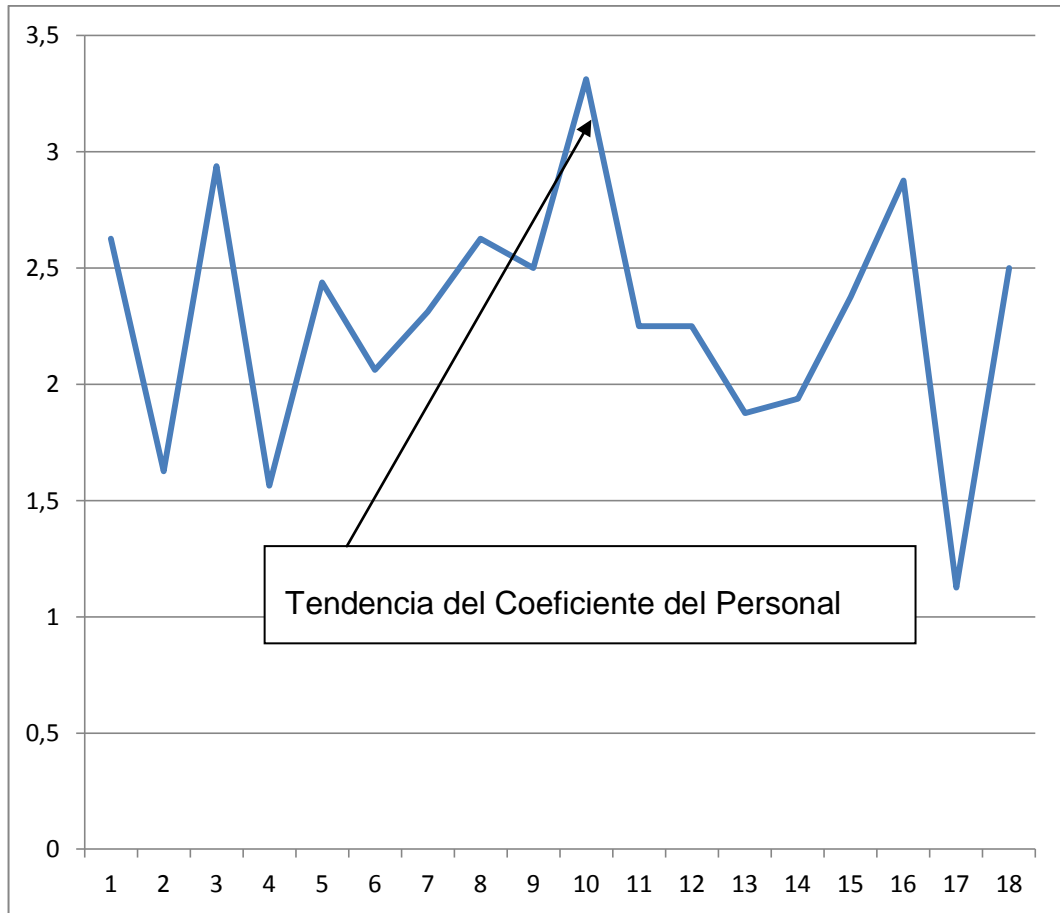
Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

La puntuación amerita que mientras más bajo sea el coeficiente emocional mejor es el personal dentro de la organización. Cuando el coeficiente emocional se eleva las distracciones o la desconcentración perjudica el desarrollo de las estrategias laborales aplicadas por Golden Home.

Gráfico No 9 Coeficiente emocional del personal de Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

En la gráfica se detalla las emociones y el grado de sentimiento de cada colaborador de Golden Home en donde se manifiesta un equilibrio en el coeficiente emocional detallando que existen altas y bajas, personas con un alto grado emocional y otros con un bajo coeficiente. Sin embargo el equilibrio da que la empresa no se deja llevar por las acciones emotivas y que el personal cuenta con una meta fija de trabajo sustentado en el equilibrio de personas que consideran que el trabajo es lo más importante dentro de sus emociones. Sin embargo esto implica que la familia y otros elementos son más importantes que el trabajo, estas medidas a pesar de que suelen ser significativas, el análisis no implica en la proactividad de las

personas, siendo muy independiente sus emociones de la realidad sustancial de las responsabilidades.

3.6 Comunicación de Golden Home

La comunicación es el principal elemento de hacer realidad toda visión, el hecho de desarrollar comunicación implica la trasmisión de un mensaje aceptado o rechazado en donde la realidad de un proceso se lo determina por la correcta aplicabilidad de este recursos, un mensaje bien transmitido genera una venta, genera una correcta atención y además una recaída confiable de una acción.

La empresa Golden Home aplica estrategia de comunicación en su área de telemarketing, además de un correcto mensaje en sus estrategias de puerta en puerta, y claros mensaje en las redes sociales e internet por los que los resultados obtenidos asemejan la siguiente información,

Tabla 11 Tabulación de la comunicación en Golden Home

PREGUNTAS	PERSONAS															
	a	b	c	d	e	F	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p
1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	4	1	4	1
3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2
6	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2
7	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2

9	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	
12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	
13	1	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	1	3	2	1	1	
14	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	
16	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	1	4	1	2	
18	2	4	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	
19	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	
20	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	

Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

El detalle de las preguntas ubicadas en el anexo mantiene un claro concepto de lo que en comunicación laboral se requiere, siendo base su presencia en todo momento, para que la descripción del producto permanezca latente en la mente del cliente, además de los materiales que apoyan a su gestión de venta y persuasión.

Tabla 12 Calificación de la comunicación en base a resultados

Resultados	Rango
Muy bajo.	De 0 a 30 puntos
Bajo.	De 31 a 55 puntos
Medio.	De 56 a 74 puntos
Alto.	De 75 a 89 puntos
Muy alto.	De 90 a 100 puntos

Tabla 13 Puntuación de la comunicación del personal de Golden Home.

Preguntas	Puntaje	Promedio
1	24	1,5
2	31	1,9
3	19	1,1
4	19	1,1
5	29	1,8
6	28	1,7
7	26	1,6
8	25	1,5
9	22	1,3
10	24	1,5
11	20	1,2
12	23	1,4
13	24	1,5
14	19	1,1
15	22	1,3

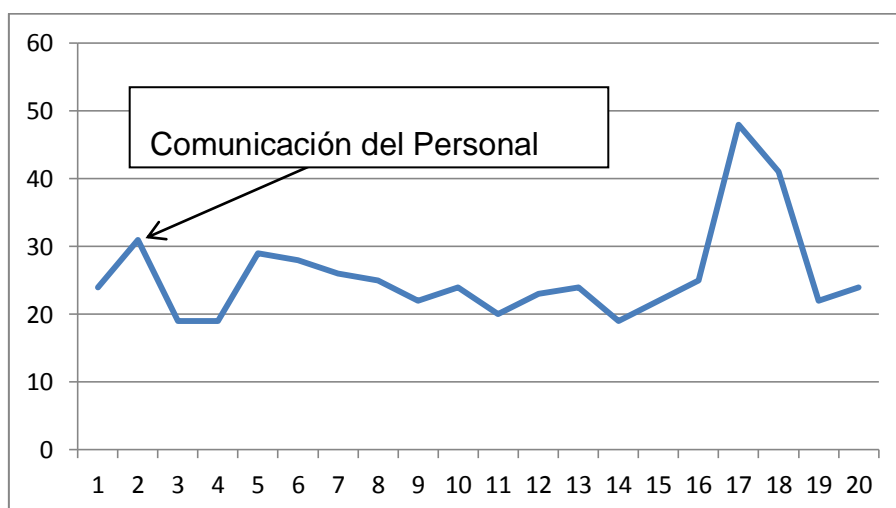
16	25	1,5
17	48	3,0
18	41	2,5
19	22	1,3
20	24	1,5
		32,1

Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

Gráfico No 10 Comunicación del personal del Golden Home



Fuente: Encuesta realizada a personal de Golden Home

Fecha: Enero 2015

Análisis Organizacional realizado por Autoras

La situación y el puntaje relacionado a la comunicación dentro de la empresa Golden Home es de 32 lo que implica que es baja y que se deben tomar medidas para que esta se extienda. Existen personas que tienen un alto grado de comunicación que suelen ser los mejores dentro de la empresa, sin embargo el resto del personal tiene que ampliar su sistema directo de comunicación buscando nuevas medidas y herramientas para poder describir mejoras en las ventas y así cumplir con los objetivos trazados.

3.7 Análisis Financiero

Se realizó proyecciones hasta el año 2019 tomando como base el balance general y estado de resultado del 2014 de Golden Home Solutions S.A.

Es así que se trabajó con dos supuestos:

1. Crecimiento en Ventas que se da no solo por los cambios en la estructura organizacional sino también por diferentes estrategias.
- 2.- Inflación se utilizó el 4% debido a que según el Banco Central el año 2014 la inflación termino en un 3.67%. Se asume un escenario estable para los siguientes cinco años.

A continuación se detallan los principales supuestos hechos:

Escenario Probable

Supuestos	2015	2016	2017	2018	2019
Crecimiento Ventas	5%	6%	7%	8%	9%
Inflación Proyectada	4%	4%	4%	4%	4%

Escenario Pesimista

Supuestos	2015	2016	2017	2018	2019
Crecimiento Ventas	3%	3%	3%	4%	4%
Inflación Proyectada	4%	4%	4%	4%	4%

Escenario Optimista

Supuestos	2015	2016	2017	2018	2019
Crecimiento Ventas	5%	7%	9%	12%	15%
Inflación Proyectada	4%	4%	4%	4%	4%

3.7.1 Escenario Probable

3.7.1.1 Estado de Resultado de la Empresa Golden Home Solutions.

INGRESOS	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VENTAS BRUTAS	888264,49	932677,71	988638,38	1057843,06	1142470,51	1245292,85
(-) COSTO DE VENTAS	495517,34	520293,21	551510,80	590116,56	637325,88	694685,21
UTILIDAD BRUTA	392747,15	412384,51	437127,58	467726,51	505144,63	550607,65
GASTOS OPERACIONALES						
GASTOS DE ADMINISTRACION	88868,35	92715,94	97039,58	101899,02	107370,06	113548,21
Sueldos	50880,00	52915,20	55031,81	57233,08	59522,40	61903,30
Beneficios Sociales	8702,45	9050,55	9412,57	9789,07	10180,64	10587,86
Servicios Básicos, Luz, Agua	2784,00	2923,20	3098,59	3315,49	3580,73	3903,00
Servicios Prestados	3060,30	3213,32	3406,11	3644,54	3936,11	4290,35
Gastos bancarios	643,30	675,47	715,99	766,11	827,40	901,87
Gastos de Gestión	845,00	887,25	940,49	1006,32	1086,82	1184,64
Mantenimiento de Oficina	2408,40	2528,82	2680,55	2868,19	3097,64	3376,43
Misceláneos	245,00	257,25	272,69	291,77	315,11	343,48
Impuestos	1879,00	1972,95	2091,33	2237,72	2416,74	2634,24
Suministros	987,00	1036,35	1098,53	1175,43	1269,46	1383,71
Depreciación	2678,90	2812,85	2981,62	3190,33	3445,56	3755,66
Telefonía e Internet	8899,00	9343,95	9904,59	10597,91	11445,74	12475,86
Arriendo	4856,00	5098,80	5404,73	5783,06	6245,70	6807,82
GASTOS DE VENTAS	264792,65	277984,28	294563,50	315027,19	340013,40	370333,84
Arriendo	4800,00	4992,00	5191,68	5399,35	5615,32	5839,93
Comisión a vendedores	232188,65	243798,08	258425,97	276515,79	298637,05	325514,38
Transporte	1378,50	1447,43	1534,27	1641,67	1773,00	1932,57
Obsequios	6347,00	6664,35	7064,21	7558,71	8163,40	8898,11
Proyecto Quito	14365,50	15083,78	15988,80	17108,02	18476,66	20139,56
Misceláneos	890,00	934,50	990,57	1059,91	1144,70	1247,73
Servicio Instalación de Equipos	2543,00	2670,15	2830,36	3028,48	3270,76	3565,13
Demos	2280,00	2394,00	2537,64	2715,27	2932,50	3196,42
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	353661,00	370700,23	391603,08	416926,22	447383,46	483882,05
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	39086,15	41684,28	45524,49	50800,29	57761,17	66725,60
INGRESOS (EGRESOS)	-4857,03	-5099,88	-5405,87	-5784,29	-6247,03	-6809,26
OTROS INGRESOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS EGRESOS	-4857,03	-5099,88	-5405,87	-5784,29	-6247,03	-6809,26
Gastos financieros						
UTILIDAD (PERDIDA) NETA	34229,12	36584,40	40118,62	45016,00	51514,14	59916,34

3.7.1.2 Balance General de la Empresa Golden Home Solutions

ACTIVOS	2014,00	2015,00	2016,00	2017,00	2018,00	2019,00
ACTIVOS CORRIENTES						
Efectivo	21227,59	57045,63	61264,84	64170,25	68719,43	75213,29
CUENTAS POR COBRAR						
Clientes	9357,16	9825,02	10414,52	11143,54	12035,02	13118,17
Cuentas por Cobrar Socios	20003,01	21003,16	22263,35	23821,78	25727,53	28043,00
Otras Cuentas por Cobrar	260,00	270,40	281,22	292,46	304,16	316,33
INVENTARIOS	33843,72	35535,91	37668,06	40304,82	43529,21	47446,84
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	84691,48	123680,11	131891,99	139732,86	150315,35	164137,63
ACTIVOS NO CORRIENTES						
ACTIVO FIJO TANGIBLE						
Muebles y Enseres	12525,43	13151,70	13940,80	14916,66	16109,99	17559,89
Instalaciones	2428,89	2550,33	2703,35	2892,59	3124,00	3405,16
Equipos de Computación	3370,37	3370,37	3370,37	3370,37	3370,37	3370,37
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-2618,89	-5312,55	-8100,42	-8179,08	-8275,28	-8392,15
TOTAL ACTIVO FIJO	15705,80	13759,86	11914,11	13000,54	14329,08	15943,27
TOTAL ACTIVOS	100397,28	137439,97	143806,09	152733,39	164644,43	180080,90
PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
PASIVOS CORRIENTES						
CUENTAS POR PAGAR						
Proveedores	9246,96	9246,96	9246,96	9246,96	9246,96	9246,96
Accionistas	10285,88	10285,88	10285,88	10285,88	10285,88	10285,88
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR						
Beneficios Sociales	10979,32	11418,49	11875,23	12350,24	12844,25	13358,02
Impuestos	478,00	497,12	517,00	537,68	559,19	581,56
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	30990,16	31448,45	31925,08	32420,77	32936,28	33472,42
PASIVOS NO CORRIENTES						
CUENTAS POR PAGAR - Largo Plazo						
Accionistas	27112,00	27112,00	27112,00	27112,00	27112,00	27112,00
Operaciones con Terceros	7266,00	7266,00	7266,00	7266,00	7266,00	7266,00
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	34378,00	34378,00	34378,00	34378,00	34378,00	34378,00
TOTAL PASIVOS	65368,16	65826,45	66303,08	66798,77	67314,28	67850,42
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
CAPITAL SOCIAL	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00
RESERVA LEGAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RESERVA DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
APORTE DE SOCIOS PARA FUTURA CAPITALIZACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD NO DISTRIBUIDA EJERCICIOS ANTERIORES	0,00	34229,12	36584,40	40118,62	45016,00	51514,14
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	34229,12	36584,40	40118,62	45016,00	51514,14	59916,34
TOTAL PATRIMONIO	35029,12	71613,52	77503,02	85934,62	97330,15	112230,48
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	100397,28	137439,97	143806,10	152733,39	164644,43	180080,90

3.7.2 Escenario Pesimista

3.7.2.1 Estado de Resultado de la Empresa Golden Home Solutions

INGRESOS	2.014,00	2.015,00	2.016,00	2.017,00	2.018,00	2.019,00
VENTAS BRUTAS	888.264,49	914.912,42	942.359,80	970.630,59	1.009.455,82	1.049.834,05
(-) COSTO DE VENTAS	495.517,34	510.382,86	525.694,35	541.465,18	563.123,78	585.648,73
UTILIDAD BRUTA	392.747,15	404.529,56	416.665,45	429.165,41	446.332,03	464.185,31
GASTOS OPERACIONALES						
GASTOS DE ADMINISTRACION	88.868,35	92.130,23	95.513,79	99.023,65	102.984,59	107.103,98
Sueldos	50.880,00	52.915,20	55.031,81	57.233,08	59.522,40	61.903,30

Beneficios Sociales	8.702,45	9.050,55	9.412,57	9.789,07	10.180,64	10.587,86
Servicios Básicos, Luz, Agua	2.784,00	2.867,52	2.953,55	3.042,15	3.163,84	3.290,39
Servicios Prestados	3.060,30	3.152,11	3.246,67	3.344,07	3.477,84	3.616,95
Gastos bancarios	643,30	662,60	682,48	702,95	731,07	760,31
Gastos de Gestión	845,00	870,35	896,46	923,35	960,29	998,70
Mantenimiento de Oficina	2.408,40	2.480,65	2.555,07	2.631,72	2.736,99	2.846,47
Misceláneos	245,00	252,35	259,92	267,72	278,43	289,56
Impuestos	1.879,00	1.935,37	1.993,43	2.053,23	2.135,36	2.220,78
Suministros	987,00	1.016,61	1.047,11	1.078,52	1.121,66	1.166,53
Depreciación	2.678,90	2.759,27	2.842,05	2.927,31	3.044,40	3.166,17
Telefonía e Internet	8.899,00	9.165,97	9.440,95	9.724,18	10.113,14	10.517,67
Arriendo	4.856,00	5.001,68	5.151,73	5.306,28	5.518,53	5.739,27
GASTOS DE VENTAS	264.792,65	272.784,43	281.017,88	289.500,34	301.080,35	313.123,56
Arriendo	4.800,00	4.992,00	5.191,68	5.399,35	5.615,32	5.839,93
Comisión a vendedores	232.188,65	239.154,31	246.328,94	253.718,81	263.867,56	274.422,26
Transporte	1.378,50	1.419,86	1.462,45	1.506,32	1.566,58	1.629,24
Obsequios	6.347,00	6.537,41	6.733,53	6.935,54	7.212,96	7.501,48
Proyecto Quito	14.365,50	14.796,47	15.240,36	15.697,57	16.325,47	16.978,49
Misceláneos	890,00	916,70	944,20	972,53	1.011,43	1.051,89
Servicio Instalación de Equipos	2.543,00	2.619,29	2.697,87	2.778,80	2.889,96	3.005,56
Demos	2.280,00	2.348,40	2.418,85	2.491,42	2.591,07	2.694,72
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	353.661,00	364.914,65	376.531,67	388.523,98	404.064,94	420.227,54
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	39.086,15	39.614,91	40.133,78	40.641,43	42.267,09	43.957,77
INGRESOS (EGRESOS)	-4.857,03	-5.002,74	-5.152,82	-5.307,41	-5.519,70	-5.740,49
OTROS INGRESOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS EGRESOS	-4.857,03	-5.002,74	-5.152,82	-5.307,41	-5.519,70	-5.740,49
Gastos financieros						
UTILIDAD (PERDIDA) NETA	34.229,12	34.612,17	34.980,96	35.334,02	36.747,39	38.217,28

3.7.2.2 Balance General de la Empresa Golden Home Solutions

ACTIVOS	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ACTIVOS CORRIENTES						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	21.227,59	56.606,66	58.119,17	56.870,06	54.374,24	52.333,89
CUENTAS POR COBRAR						
Clientes	9.357,16	9.637,87	9.927,01	10.224,82	10.633,81	11.059,17
Cuentas por Cobrar Socios	20.003,01	20.603,10	21.221,19	21.857,83	22.732,14	23.641,43
Otras Cuentas por Cobrar	260,00	270,40	281,22	292,46	304,16	316,33
INVENTARIOS	33.843,72	34.859,03	35.904,80	36.981,95	38.461,22	39.999,67
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	84.691,48	121.977,07	125.453,39	126.227,12	126.505,58	127.350,49
ACTIVOS NO CORRIENTES						
ACTIVO FIJO TANGIBLE						

MUEBLES Y ENSERES	12.525,43	12.901,19	13.288,23	13.686,88	14.234,35	14.803,72
INSTALACIONES	2.428,89	2.501,76	2.576,81	2.654,11	2.760,28	2.870,69
EQUIPOS DE COMPUTACION	3.370,37	3.370,37	3.370,37	3.370,37	3.370,37	3.370,37
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-2.618,89	-5.282,64	-7.992,60	-8.024,74	-8.068,87	-8.114,76
TOTAL ACTIVO FIJO	15.705,80	13.490,68	11.242,81	11.686,62	12.296,13	12.930,02
TOTAL ACTIVOS	100.397,28	135.467,75	136.696,20	137.913,75	138.801,72	140.280,51
PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
PASIVOS CORRIENTES						
CUENTAS POR PAGAR						
Proveedores	9.246,96	9.246,96	9.246,96	9.246,96	9.246,96	9.246,96
Accionistas	10.285,88	10.285,88	10.285,88	10.285,88	10.285,88	10.285,88
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR						
Beneficios Sociales	10.979,32	11.418,49	11.875,23	12.350,24	12.844,25	13.358,02
Impuestos	478,00	497,12	517,00	537,68	559,19	581,56
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	30.990,16	31.448,45	31.925,08	32.420,77	32.936,28	33.472,42
PASIVOS NO CORRIENTES						
CUENTAS POR PAGAR - Largo Plazo						
Accionistas	27.112,00	27.112,00	27.112,00	27.112,00	27.112,00	27.112,00
Operaciones con Terceros	7.266,00	7.266,00	7.266,00	7.266,00	7.266,00	7.266,00
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	34.378,00	34.378,00	34.378,00	34.378,00	34.378,00	34.378,00
TOTAL PASIVOS	65.368,16	65.826,45	66.303,08	66.798,77	67.314,28	67.850,42
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
CAPITAL SOCIAL	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00
RESERVA LEGAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RESERVA DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
APORTE DE SOCIOS PARA FUTURA CAPITALIZACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD NO DISTRIBUIDA EJERCICIOS ANTERIORES	0,00	34.229,12	34.612,17	34.980,96	35.334,02	36.747,39
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	34.229,12	34.612,17	34.980,96	35.334,02	36.747,39	38.217,28
TOTAL PATRIMONIO	35.029,12	69.641,29	70.393,13	71.114,98	72.881,41	75.764,67
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	100.397,28	135.467,74	136.696,20	137.913,75	140.195,69	143.615,09

3.7.3 Escenario Optimista

3.7.3.1 Estado de Resultado de la Empresa Golden Home Solutions

INGRESOS	2014	2015	2016	2017	2018	2019
VENTAS BRUTAS	888.264,49	932.677,71	997.965,15	1.087.782,02	1.218.315,86	1.401.063,24
(-) COSTO DE VENTAS	495.517,34	520.293,21	556.713,73	606.817,97	679.636,12	781.581,54
UTILIDAD BRUTA	392.747,15	412.384,51	441.251,42	480.964,05	538.679,74	619.481,70
GASTOS OPERACIONALES						
GASTOS DE ADMINISTRACION	88.868,35	92.715,94	97.347,09	102.886,11	109.870,67	118.683,93
Sueldos	50.880,00	52.915,20	55.031,81	57.233,08	59.522,40	61.903,30
Beneficios Sociales	8.702,45	9.050,55	9.412,57	9.789,07	10.180,64	10.587,86
Servicios Básicos, Luz, Agua	2.784,00	2.923,20	3.127,82	3.409,33	3.818,45	4.391,21
Servicios Prestados	3.060,30	3.213,32	3.438,25	3.747,69	4.197,41	4.827,02
Gastos bancarios	643,30	675,47	722,75	787,79	882,33	1.014,68
Gastos de Gestión	845,00	887,25	949,36	1.034,80	1.158,98	1.332,82
Mantenimiento de Oficina	2.408,40	2.528,82	2.705,84	2.949,36	3.303,29	3.798,78
Misceláneos	245,00	257,25	275,26	300,03	336,03	386,44
Impuestos	1.879,00	1.972,95	2.111,06	2.301,05	2.577,18	2.963,75
Suministros	987,00	1.036,35	1.108,89	1.208,70	1.353,74	1.556,80
Depreciación	2.678,90	2.812,85	3.009,74	3.280,62	3.674,30	4.225,44
Telefonía e Internet	8.899,00	9.343,95	9.998,03	10.897,85	12.205,59	14.036,43
Arriendo	4.856,00	5.098,80	5.455,72	5.946,73	6.660,34	7.659,39
GASTOS DE VENTAS	264.792,65	277.984,28	297.293,42	323.790,25	362.213,13	415.927,41
Arriendo	4.800,00	4.992,00	5.191,68	5.399,35	5.615,32	5.839,93
Comisión a vendedores	232.188,65	243.798,08	260.863,95	284.341,70	318.462,71	366.232,11
Transporte	1.378,50	1.447,43	1.548,74	1.688,13	1.890,71	2.174,31
Obsequios	6.347,00	6.664,35	7.130,85	7.772,63	8.705,35	10.011,15
Proyecto Quito	14.365,50	15.083,78	16.139,64	17.592,21	19.703,27	22.658,76
Misceláneos	890,00	934,50	999,92	1.089,91	1.220,70	1.403,80
Servicio Instalación de Equipos	2.543,00	2.670,15	2.857,06	3.114,20	3.487,90	4.011,08
Demos	2.280,00	2.394,00	2.561,58	2.792,12	3.127,18	3.596,25
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	353.661,00	370.700,23	394.640,51	426.676,35	472.083,79	534.611,34
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	39.086,15	41.684,28	46.610,91	54.287,70	66.595,94	84.870,35
INGRESOS (EGRESOS)	-4.857,03	-5.099,88	-5.456,87	-5.947,99	-6.661,75	-7.661,01
OTROS INGRESOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS EGRESOS	-4.857,03	-5.099,88	-5.456,87	-5.947,99	-6.661,75	-7.661,01
Gastos financieros						
UTILIDAD (PERDIDA) NETA	34.229,12	36.584,40	41.154,04	48.339,71	59.934,19	77.209,34

3.7.3.2 Balance General de la Empresa Golden Home Solutions

ACTIVOS	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ACTIVOS CORRIENTES						
Efectivo	21.227,59	57.045,63	61.495,31	6.534,18	73.880,88	87.402,30
CUENTAS POR COBRAR						
Clientes	9.357,16	9825,018	10512,7692 6	11458,9184 9	12833,9887 1	14759,0870 2
Cuentas por Cobrar Socios	20.003,01	21.003,16	22.473,38	24.495,99	27.435,50	31.550,83
Otras Cuentas por Cobrar	260,00	270,4	281,216	292,46464	304,163225 6	316,329754 6
INVENTARIOS	33.843,72	35535,90 6	38023,4194 2	41445,5271 7	46418,9904 3	53381,8389 9
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	84.691,48	123.680,1 1	132.786,10	84.227,08	160.873,53	187.410,39
ACTIVOS NO CORRIENTES						
ACTIVO FIJO TANGIBLE						
Muebles y enseres	12.525,43	13.151,70	14.072,32	15.338,83	17.179,49	19.756,41
Instalaciones	2.428,89	2.550,33	2.728,86	2.974,46	3.331,39	3.831,10
Equipos de computación	3.370,37	3.370,37	3.370,37	3.370,37	3.370,37	3.370,37
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-2.618,89	-5.312,55	-8.116,12	-8.218,21	-8.366,59	-8.574,31
TOTAL ACTIVO FIJO	15.705,80	13.759,86	12.055,43	13.465,44	15.514,66	18.383,57
TOTAL ACTIVOS	100.397,2 8	137.439,9 7	144.841,52	97.692,52	176.388,19	205.793,96
PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
PASIVOS CORRIENTES						
CUENTAS POR PAGAR						
Proveedores	9.246,96	9.246,96	9.246,96	9.246,96	9.246,96	9.246,96
Accionistas	10.285,88	10.285,88	10.285,88	10.285,88	10.285,88	10.285,88
GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR						
Beneficios Sociales	10.979,32	11.418,49	11.875,23	12.350,24	12.844,25	13.358,02
Impuestos	478,00	497,12	517,00	537,68	559,19	581,56
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	30.990,16	31.448,45	31.925,08	32.420,77	32.936,28	33.472,42
PASIVOS NO CORRIENTES						
CUENTAS POR PAGAR - Largo Plazo						
Accionistas	27.112,00	27.112,00	27.112,00	27.112,00	27.112,00	27.112,00
Operaciones con Terceros	7.266,00	7.266,00	7.266,00	7.266,00	7.266,00	7.266,00
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	34.378,00	34.378,00	34.378,00	34.378,00	34.378,00	34.378,00
TOTAL PASIVOS	65.368,16	65.826,45	66.303,08	66.798,77	67.314,28	67.850,42
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS						
CAPITAL SOCIAL	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00
RESERVA LEGAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RESERVA DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
APORTE DE SOCIOS PARA FUTURA CAPITALIZACION	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD NO DISTRIBUIDA EJERCICIOS ANTERIORES	0,00	34.229,12	36.584,40	41.154,04	48.339,71	59.934,19
UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO	34.229,12	36.584,40	41.154,04	48.339,71	59.934,19	77.209,34

TOTAL PATRIMONIO	35.029,12	71.613,52	78.538,44	90.293,75	109.073,90	137.943,53
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	100.397,28	137.439,97	144.841,52	157.092,52	176.388,18	205.793,96

Como se puede observar en el escenario probable la utilidad incrementa en un 75% al final de los 5 años, en el escenario optimista en un 126% y en el pesimista en un 12%. Lo cual indica que las estrategias que se desean implementar si hacen efecto en el volumen de las ventas de Golden Home. A su vez la PYME se posesiona mejor en el mercado, crece y gana estabilidad.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA DISEÑAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ANÁLISIS DE PUESTOS Y REMUNERACIONES.

4.1 Introducción de la propuesta

Se realizaron entrevistas, las cuales ya fueron explicadas anteriormente, las mismas se realizaron en las instalaciones de la empresa GOLDEN HOME SOLUTIONS S.A. los directivos, nos brindaron todas las facilidades para la elaboración, dando apertura y disponibilidad con cada una de las áreas de la empresa, así mismo con el personal que colaboró para obtener un claro conocimiento que permita más visión e ilustración sobre el tema requerido.

Siendo entrevistado desde la gerente hasta parte del grupo del área de ventas, con sus respuestas claras y específicas con lo que demostraron su gran conocimiento y dominio en el área de ventas y comercialización cuyo objetivo común es tener una empresa líder en su campo.

Es importante resaltar que estas entrevistas son herramientas que permiten acercarse más al tema requerido ya que son un canal estratégico para tener un claro conocimiento sobre el campo investigado lo que permitió ser un elemento potentísimo de aprendizaje.

Golden Home es una empresa nacional líder en el mercado preocupada en mejorar la calidad de vida de sus clientes basada en salud y sanidad construyendo ambientes seguros y saludables tanto en el hogar como en la empresa utilizando la más alta tecnología ,ofrece asesoría en equipos de filtración y purificación de agua.

Ilustración 10 Servicio de instalación de purificadores Golden Home Solutions.



[Blog](#)

[Nosotros](#)

[Marcas!](#)

[Contacto Clientes.](#)



Golden Home capacita a su personal humano para mantenerlo al día de los avances técnicos y mejoras de sus productos de consumo masivo líderes del mercado para que este apto, preparado y capacitado para dar asesoramiento a sus clientes así mismo en asesoramiento en ventas y estrategias de ventas y marketing.

Ilustración 11 Área de personal de Ventas de Golden Home



Los productos de Golden Home son reconocidos y premiados internacionalmente de tecnología alemana poseen garantía de 8 años, sus productos son distribuidos al por mayor y menor para uso familiar, industrial, sema industrial a nivel nacional son de altísima calidad y sus precios son accesibles a todas las familias.

Ilustración 12 Línea de productos purificadores de Agua de la Empresa Golden Home



4.2 Objetivos del diseño de la estructura organizacional, del análisis de puestos y las remuneraciones

4.2.1 Objetivo general de la propuesta

Desarrollar una correcta estructura organizacional de la empresa Golden Home con el fin de mejorar sus operaciones en el área de comercialización además de incrementar las ventas y las comisiones de quienes contribuyen en los objetivos alcanzados generando una nueva política de puestos y remuneraciones dentro de la organización

4.2.2 Objetivos específicos de la propuesta

Realizar análisis relativos del coeficiente emocional de los ejecutivos y además incorporar nuevas políticas de remuneraciones con el fin de incentivar sus logros y metas alcanzadas. Coordinar una estructura jerárquica de las nuevas tendencias de puestos de las distintas áreas con el fin de incentivar y dinamizar el trabajo entre los equipos participantes en el área de comercialización.

Establecer el análisis general de las fortalezas que existen dentro de la empresa Golden Home, además de sus debilidades y la derivación de las oportunidades a enfrentar con el buen procedimiento de la estructura organizacional y el análisis de los puestos de quienes contribuyen a mejorar los ingresos.

4.3 Innovación de la propuesta

Perseverancia en el cambio un amplio criterio de manejo de personal ejecutivos de comercialización para optimizar los recursos y hacer más eficiente el área, coordinando de manera tecnológica todas las actividades de comunicación que realizan, cada ejecutivo de Golden Home está dotado del conocimiento y la presencia necesaria para dirigirse a todo tipo de cliente de diferentes sectores de la provincia y sectores aledaños, no existe limitante y la orientación es tener éxito en todas las negociaciones realizadas en el proceso implementado, además con una nueva estructuración y un análisis en la remuneración del puesto o cargo asignándose un detonante

para manifestar el éxito de cada colaborador en aras de forjar un futuro dentro de la institución.

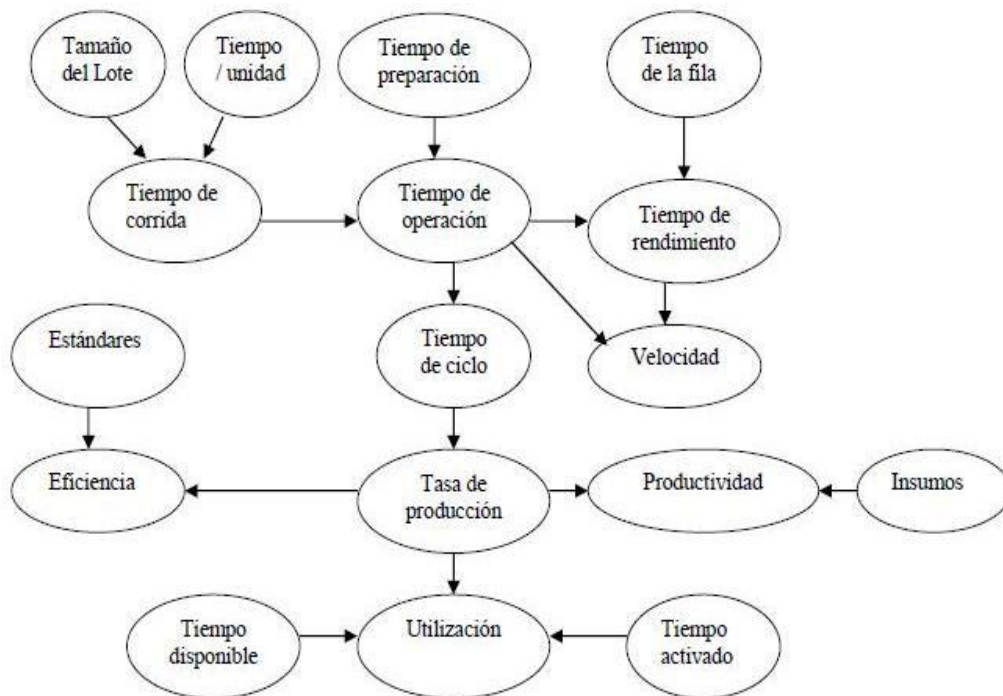
4.3.1 Descripción de la propuesta referente a la estructura organizacional

4.3.1.1 Medición Del Desempeño Del Proceso

La medida da a conocer a la empresa Golden Home si existe algún adelanto hacia el mejoramiento. De la misma forma es equivalente al valor de las medidas financieras para los ejecutivos de ventas, la medida del desempeño del proceso proporciona un proceso en la actualidad y de cómo está cambiando la productividad a lo largo del tiempo.

A menudo los administradores necesitan mejorar el desempeño de un proceso o proyectar el efecto de un cambio propuesto en la tradicional y estratégica área de comercialización.

Ilustración 13 Medición del Desempeño del Proceso; CHASE Richard



Medición de rendimiento en la empresa Golden Home

Todos los procesos deben ser indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de las ventas dentro de Golden Home, de tal manera que cualquier desviación de los estándares, establecidos inicialmente, pueda corregirlo rápidamente en la estructura organizacional.

Es recomendable planificar periódicamente programas de mejoramiento o de reingeniería de los procesos de gestión dentro del área de comercialización de la empresa Golden Home para alcanzar mejoras espectaculares, servicio y rapidez de respuesta.

Al elevar la eficiencia de la producción se logran mejores resultados, con un mínimo de gasto por parte de Golden Home, se crea la posibilidad de efectuar la producción ampliada y de solucionar cuestiones de producción cada vez más complejas y difíciles.

En ocasiones se usa como tiempo de inicio y termino de un trabajo. Utilización: la razón del tiempo en que se activa realmente un recurso en relación con el tiempo que está disponible para su utilización.

El tiempo de ciclo es el tiempo promedio que pasa entre el inicio y la terminación de un trabajo. El tiempo transcurrido entre el inicio y la terminación de un trabajo. La tasa de rendimiento es el índice de productos que se espera produzca el proceso a lo largo de cierto periodo.

4.3.2 Productividad En Golden Home

La elaboración de bienes y servicios. Es la transformación de recursos en productos y servicios. La productividad implica la mejora del proceso productivo.²

La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados (insumos) y la cantidad de bienes y servicios producidos

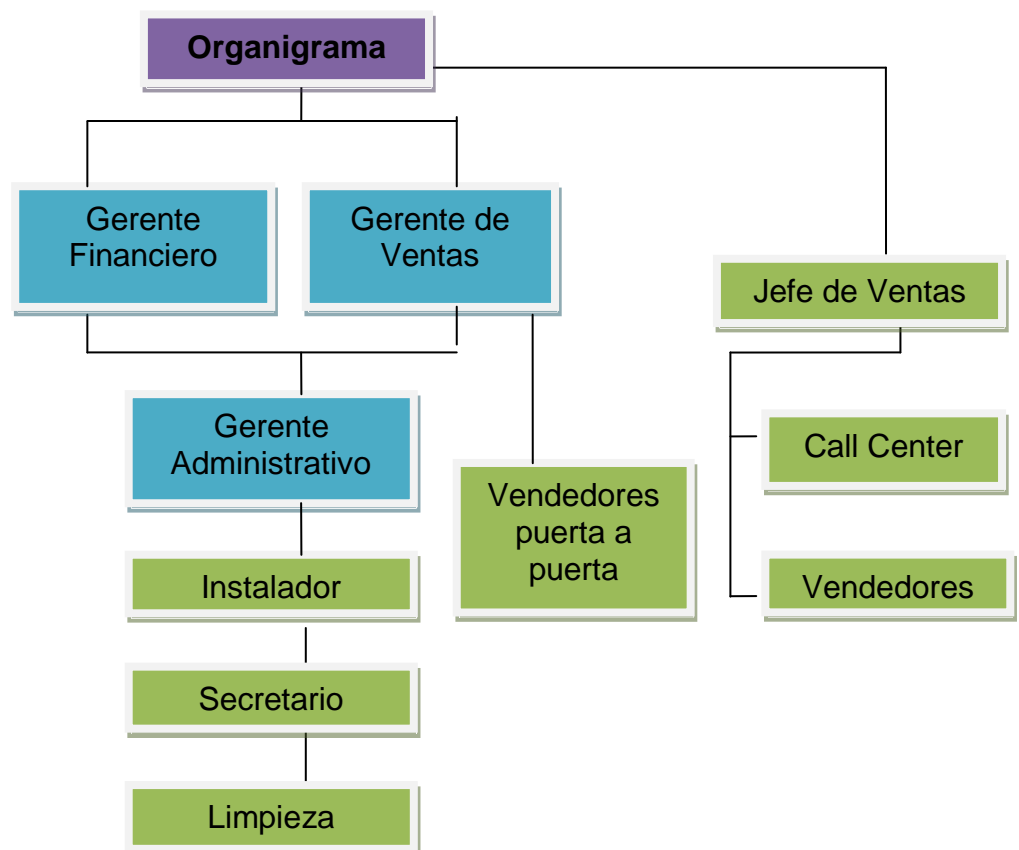
²RENDER Barry, Introducción a la Administración de Operaciones, 10

(salidas). Una reducción de los insumos mientras las salidas permanecen constantes, o un incremento de las salidas mientras los insumos permanecen constantes, representan un aumento en productividad.

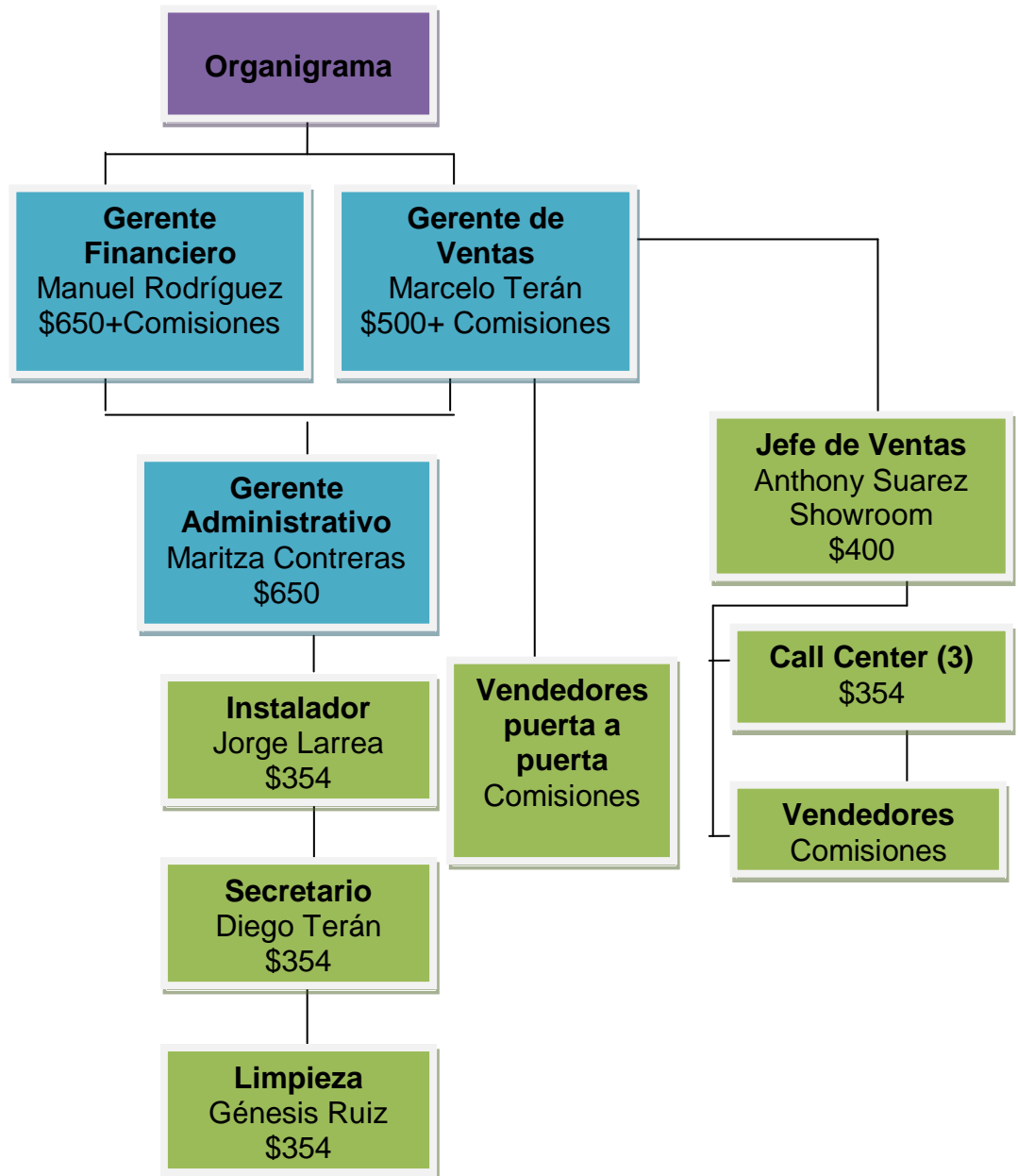
4.3.2.1 La medición de la productividad

La productividad puede ser medida como horas en que los ejecutivos de Golden Home logran comercializar un tipo específico de producto.

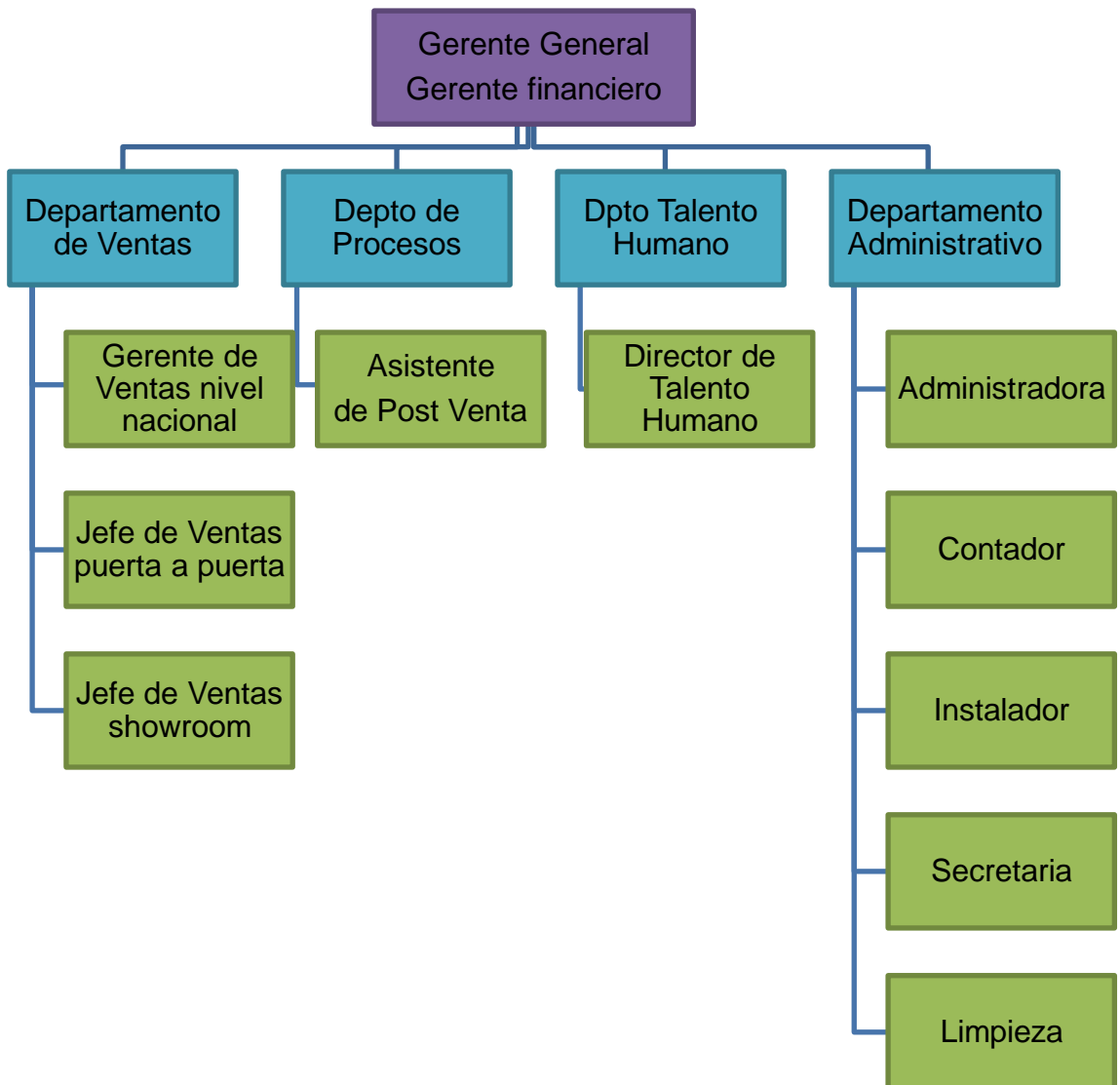
4.4 Organigrama Actual de Golden Home Solutions S.A.



4.5 Organigrama Actual Política remunerativa de Golden Home Solutions S.A.



4.5 Organigrama Sugerido Golden Home.



4.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA EN BASE AL ANÁLISIS DE PUESTO Y REMUNERACIONES.

4.7 Análisis del puesto y remuneraciones

Se realizó la entrevista con el fin de analizar los puestos de trabajo que ocupa el personal de Golden Home, para conocer si son las personas capacitadas para ejercer funciones que ordenan sus jefes, y saber cuáles son sus necesidades para el crecimiento personal y el de la empresa, ya que con colaboradores capacitados y con diversas habilidades, se puede hacer que los procesos sean eficientes y eficaces para el desarrollo de las actividades principales de la compañía.

Para poder identificar el rango en el que se encuentra el personal, se pondero de la siguiente manera:

1= POCO 2=MEDIO 3=ALTO

A continuación el análisis del perfil, las habilidades y el la calificación de las aptitudes del personal:

Nombre: Maritza Contreras

Análisis del Perfil:

Edad: 50

Instrucción: Superior

Estado Civil: Divorciada

Dirección: Alborada

Título: Ingeniera Comercial

Sueldo: \$650

Cargo: Gerente Administrativa

Competencia:

Habilidades:

- Manejo de problemas y conflictos
- Autoconocimiento
- Empatía
- Toma de decisiones
- Manejo de emociones y sentimientos
- Manejo de tensiones y estrés.
- Actitud Positiva
- Creatividad

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 3

Trabajo en Equipo: 3

Sinergia: 3

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 3

Nombre: Elsy Muñoz

Análisis del Perfil:

Edad: 44

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Divorciada

Dirección: Alborada 5 etapa

Título: Bachiller

Sueldo: Comisiona

Cargo: Vendedora

Competencia:

Habilidades:

- Autoconocimiento
- Empatía
- Comunicación asertiva
- Relaciones interpersonales

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 2

Trabajo en Equipo: 2

Sinergia: 2

Confianza: 2

Moral: 3

Responsabilidad: 3

Nombre: Gabriela Montiel

Análisis del Perfil:

Edad: 30

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Divorciada

Dirección: Alborada 6 etapa

Título: Bachiller

Sueldo: Comisiona

Cargo: Vendedora

Competencia:

Habilidades:

- Trabajar en Equipo
- Capacidad de Comunicarse
- Generar redes de contactos
- Actitud Positiva

Facilidad de Palabra: 2

Liderazgo: 1

Trabajo en Equipo: 2

Sinergia: 2

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 2

Nombre: Laurana Villafuerte

Análisis del Perfil:

Edad: 36

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Casada

Dirección: Villa Club

Título: Bachiller

Sueldo: Comisiona

Cargo: Vendedora

Competencia:

Habilidades:

- Hablar en público
- Pensamiento crítico
- Manejo de tensiones y estrés
- Pensamiento creativo

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 1

Trabajo en Equipo: 3

Sinergia: 3

Confianza: 2

Moral: 3

Responsabilidad: 2

Nombre: Karina Vinueza

Análisis del Perfil:

Edad: 34

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Casada

Dirección: Cdla. La Fae

Título: Bachiller

Sueldo: Comisiona

Cargo: Vendedora

Competencia:

Habilidades:

- Autoconocimiento
- Hablar en público
- Trabajar en Equipo
- Capacidad de Comunicarse

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 2

Trabajo en Equipo: 3

Sinergia: 3

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 3

Nombre: Bismark Weisson

Análisis del Perfil:

Edad: 31

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Casado

Dirección: Lizardo García

Título: Bachiller

Sueldo: Comisiona

Cargo: Vendedor

Competencia:

Habilidades:

- Gestiona eficientemente su agenda de trabajo.
- Saber negociar
- Trabaja en Equipo
- Manejo de tensiones y estrés

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 2

Trabajo en Equipo: 3

Sinergia: 3

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 2

Nombre: Evelyn Briones

Análisis del Perfil:

Edad: 28

Instrucción: Superior

Estado Civil: Soltera

Dirección: Sauces 9

Título: Ingeniera en Ventas

Sueldo: 354

Cargo: Supervisora de Call Center

Competencia:

Habilidades:

- Manejo de problemas y conflictos
- Trabaja en Equipo
- Toma de decisiones

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 2

Trabajo en Equipo: 3

Sinergia: 3

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 3

Nombre: Anthony Suarez

Análisis del Perfil:

Edad: 38

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Casado

Dirección: Urdesa

Título: Bachiller

Sueldo: \$400+Comisiones

Cargo: Jefe de Ventas de Showroom

Competencia:

Habilidades:

- Sabe motivar a las personas.
- Ejerce un buen liderazgo dentro del grupo de trabajo.
- Empatía
- Habla en público.
- Dirige equipos de trabajo hacia unos resultados concretos.

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 3

Trabajo en Equipo: 3

Sinergia: 3

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 2

Nombre: Diego Terán

Análisis del Perfil:

Edad: 18

Instrucción: Secundaria

Estado Civil: Soltero

Dirección: Cdla. Miraflores

Título: Bachiller

Sueldo: \$354

Cargo: Secretario

Competencia:

Habilidades:

- Habla en público.
- Actitud Positiva
- Trabaja en Equipo

Facilidad de Palabra: 3

Liderazgo: 1

Trabajo en Equipo: 2

Sinergia: 2

Confianza: 3

Moral: 3

Responsabilidad: 3

La entrevista reflejo que el personal no está lo suficientemente calificado para ejercer las funciones designadas, por ende la empresa ha llegado a la conclusión de contratar nuevo personal que cumpla con el siguiente perfil:

Perfil del cargo: Gerente General.

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

Encargado de la planeación, organización, dirección y control de los procesos internos y externos de la empresa.

Elaborar el plan de posicionamiento de la empresa Golden Home en el mercado. De Guayaquil

Identificar posibilidades y opciones de innovación en Golden Home.

Establecer políticas internas que estimulen la productividad de Golden Home.

Control de los recursos físicos y financieros de la empresa Golden Home.

Responsabilidades adicionales:

Impulsar políticas de responsabilidad social.

Velar por el establecimiento y cumplimiento de normas básicas que permitan el bienestar interno de la compañía.

Competencias requeridas para el cargo:

Título de 3er. Nivel en Economía, Ingeniería Comercial, Comunicación o Administración de empresas.

Mínimo 5 años de experiencia en cargos similares o nivel de Gerencia General.

Capacidad de motivar y dirigir al personal a su cargo.

Orientación y capacidad de asimilar cambios y liderar a su equipo durante los mismos.

Capacidad de tomar decisiones bajo presión.

Orientación a la optimización de procesos.

Capacidad de trabajar en equipo.

Manejo de utilitarios, Office 2007

Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Jefe de Contabilidad y Finanzas.

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

- Mantener el control de los recursos financieros de Golden Home.
- Supervisar el correcto uso de los recursos financieros y físicos durante el desarrollo de las operaciones del negocio.
- Verificar que los registros contables estén correctamente aplicados.
- Presentar a la gerencia y presidencia los informes pertinentes que permitan visualizar el desarrollo de la empresa

Competencias requeridas para el cargo:

- Título de 3er. Nivel en Contabilidad, Ingeniería Comercial, Finanzas o carreras afines. Título CPA (contador público autorizado).
- Mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar y dirigir al personal a su cargo.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios y liderar a su equipo durante los mismos.
- Capacidad de tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Jefe de Ventas de Golden Home

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

- Planificar y controlar el plan anual de ventas de Golden Home
- Gestionar el trabajo en equipo en Golden Home.
- Establecer programas de incentivo por cumplimiento de metas en ventas.
- Informar a la gerencia y presidencia sobre los resultados de las gestiones comerciales.
- Mantener la búsqueda de nuevos mercados y clientes de Golden Home que puedan ser integrados a la cartera de clientes de la compañía.

Competencias requeridas para el cargo:

- Título de 3er. Nivel en Marketing, Ventas, Ingeniería Comercial o carreras afines.
- Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar y dirigir al personal a su cargo.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios y liderar a su equipo durante los mismos.
- Capacidad de tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Jefe de Operaciones Puerta a Puerta.

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

- Manejar de la más apropiada y eficiente manera la operación y aplicación de las consultorías solicitadas por nuestros clientes.
- Asegurar el desarrollo, motivación y compromiso de su equipo de trabajo.
- Coordinar con los otros departamentos la correcta prestación de nuestros servicios, apuntando a la satisfacción total de nuestros clientes.
- Evaluar y sugerir a la gerencia y departamento de finanzas la adquisición de los recursos y equipos necesarios para el normal desarrollo de las operaciones de la empresa.
- Revisar los resultados obtenidos en las consultorías y elaborar en conjunto con su equipo el plan de acción sugerido para nuestros clientes.

Responsabilidades adicionales:

- Coordinar y elaborar junto con el departamento de psicología la presentación final de resultados a nuestros clientes.
- Mantener la búsqueda de nuevas herramientas que permitan el análisis del clima laboral y cultura organizacional.

Competencias requeridas para el cargo:

- Título de 3er. Nivel en Comunicación Empresarial, Comunicación Organizacional, Relaciones Públicas, Psicología Organizacional o carreras afines.
- Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar y dirigir al personal a su cargo.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios y liderar a su equipo durante los mismos.
- Capacidad de tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.

- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Jefa de Psicología.

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

- Realizar evaluaciones periódicas del personal de Golden Home.
- Elaborar talleres y planes de desarrollo que permitan mantener un excelente nivel de motivación, clima y cultura organizacional.
- Coordinar con el departamento de operaciones el análisis de los resultados obtenidos en las consultorías y participar en la elaboración del plan de acción que se propondrá a nuestros clientes.

Responsabilidades adicionales:

- Mantener informada a la gerencia y presidencia sobre las ofertas de cursos, talleres y otras herramientas vigentes en el mercado que permitan el desarrollo personal y profesional de nuestro recurso humano.

Competencias requeridas para el cargo:

- Título de 3er. Nivel en Psicología Organizacional o Psicología Clínica o carreras afines.
- Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar y dirigir al personal a su cargo.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios y liderar a su equipo durante los mismos.
- Capacidad de trabajar y tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Asistente de Contabilidad.

Resumen del cargo:

Responsabilidades / funciones:

- Elaborar los registros contables diarios.
- Elaborar balances y demás informes que solicite el jefe de contabilidad y la junta directiva.

Responsabilidades adicionales:

- Brindar soporte y apoyo al Jefe de área.
- Cumplir con las tareas que le sean asignadas por parte del jefe del departamento.

- Competencias requeridas para el cargo:

- Título de 3er. Nivel en Contabilidad, Ingeniería Comercial, Finanzas, carreras afines.
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar a sus compañeros de labores.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios.
- Capacidad de trabajar y tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Asistente y Asesores de Ventas de Golden Home

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

- Mantener la búsqueda de opciones que permitan incrementar la cartera de clientes de la empresa Golden Home. Cumplir con el plan de visitas establecido por el jefe del departamento de Golden Home.
- Cumplir con la política de ventas vigente en Golden Home.

Responsabilidades adicionales:

- Brindar soporte y apoyo al Jefe de área.

- Elaborar los reportes de ventas que sean solicitados por su jefe inmediato.
- Cumplir con las tareas que le sean asignadas por parte del jefe del departamento en Golden Home.
-
- **Competencias requeridas para el cargo:**
- Título de 3er. Nivel en Ventas, Ingeniería Comercial, Marketing o carreras afines.
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar a sus compañeros de labores.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios.
- Capacidad de trabajar y tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007.
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Asistente de Operaciones

Resumen del cargo:

- **Responsabilidades / Funciones:** Cumplir con el plan de visitas establecido por el jefe del departamento de Golden Home.
- Cumplir con la política de ventas vigente en Golden Home.

Responsabilidades adicionales:

- Brindar soporte y apoyo al Jefe de área.
- Elaborar los reportes de ventas que sean solicitados por su jefe inmediato.
- Cumplir con las tareas que le sean asignadas por parte del jefe del departamento en Golden Home.

- **Competencias requeridas para el cargo:**
- Título de 3er. Nivel en Ventas, Ingeniería Comercial, Marketing o carreras afines.
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar a sus compañeros de labores.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios.
- Capacidad de trabajar y tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007.
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

Perfil del cargo: Asistente de Operaciones.

Resumen del cargo:

Responsabilidades / Funciones:

- Aplicar las técnicas y talleres convenientes para el desarrollo de las consultorías.
- Preparar las herramientas y recursos necesarios para la aplicación del diagnóstico.
- Coordinar con el departamento de psicología el análisis de los resultados obtenidos en la consultoría.
- Elaboración de un resumen ejecutivo con los hallazgos obtenidos durante la aplicación del diagnóstico.

Responsabilidades adicionales:

- Brindar soporte y apoyo al Jefe de área.
- Cumplir con las tareas que le sean asignadas por parte del jefe del departamento.
- **Competencias requeridas para el cargo:**

- Título de 3er. Nivel en Comunicación Empresarial, Comunicación Organizacional, Relaciones Publicas, Psicología Organizacional o carreras afines.
- Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.
- Capacidad de motivar a sus compañeros de labores.
- Orientación y capacidad de asimilar cambios.
- Capacidad de trabajar y tomar decisiones bajo presión.
- Orientación a la optimización de procesos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Manejo de utilitarios, Office 2007
- Manejo fluido del idioma Inglés (oral y escrito).

CONCLUSIONES

Para llegar a la conclusión del proyecto, consideramos el estudio realizado a todos los colaboradores de la empresa, y basándonos en el análisis de sus respuestas, podemos darnos cuenta que es una PYMES que se está posesionando bien en la ciudad de Guayaquil, con un excelente grupo de trabajo.

A continuación más puntos sobre las aptitudes encontradas en el personal de la empresa:

- El personal tiene ganas y ánimos de progresar en conjunto con la empresa Golden Home.
- Existen aspiraciones de crecer dentro de la empresa Golden Home y están dispuestos a brindar su apoyo para enaltecer más el área de ventas.
- El personal de la empresa Golden Home demuestra ser responsable y cumple las órdenes y obligaciones encomendadas.
- Hay bondad en la mayor parte del personal de la empresa Golden Home eso implica que saben hacer bien las cosas en su mayoría.
- Los colaboradores tienen ánimo, y están dispuestos a cambiar sus técnicas ejercidas en el momento y a las que están acostumbrados para mejoras de la compañía.
- Demuestran respeto por la empresa Golden Home que laboran y por sus dirigentes.

Existe un inconveniente que se puede derivar y solucionar en base a una nueva propuesta de capacitación y esta se dan por los siguientes motivos

- No existe un compañerismo apropiado entre el personal de las diferentes áreas de la empresa Golden Home.

- Existe desconfianza e inseguridad por las funciones que realizan en diversos departamentos, existiendo problemas en la comunicación según análisis realizados dentro de la empresa Golden Home.
- Nadie cree en lo que hace, simplemente algunos hacen por trabajar y no ponen el mayor esfuerzo dentro de las negociaciones en la empresa Golden Home.
- El personal se siente inconforme por comentarios y criticas pocas constructivas dentro de las diferentes áreas y personal que labora en la empresa Golden Home.
- El trabajo lo hacen en forma individual e independiente cuando lo ideal es un equipo eficiente de trabajo en la empresa Golden Home.
- Hay chisme improductivo e innecesario que a veces hace que la empresa Golden Home asuma un desarrollo lento y poco significativo.
- La puntualidad y las tardanzas en hacer las cosas dentro de los negocios que mantiene la empresa Golden Home.
- Poca colaboración entre compañeros y directivos de la empresa Golden Home.
- Nadie asume responsabilidades por el beneficio de la empresa Golden Home, toda la responsabilidad recae en sus directivos y principales.

RECOMENDACIONES

Siguiendo como guía el capítulo cuatro, la empresa necesita una reestructuración en su organigrama debido el crecimiento que está teniendo la misma. De igual forma es importante hacerles conocer cuáles son las funciones que desarrollan cada uno para el correcto desempeño de su cargo y el cumplimiento de sus objetivos.

El personal de la empresa Golden Home debe mejorar la comunicación con sus colaboradores y orientarlos darles la oportunidad de que ellos puedan realizar más funciones y de tal forma producir a favor de la empresa Golden Home y a la vez incrementar sus ventas.

Es primordial por lo tanto elaborar un programa que permita enaltecer el trabajo en equipo en la empresa Golden Home. Esto debido a que no se nota trabajo en equipo.

Según el análisis de las encuesta al personal que posee la empresa Golden Home, es posible motivarlos, hacer que exista más compañerismo en el trabajo y sean más responsables con sus funciones. Por lo tanto es necesaria la implementación de cursos y capacitaciones que permitan mejorar las habilidades y actitudes encontradas en beneficio de Golden Home.

Finalmente la Empresa debería establecer por escrito políticas y normas ya que esto ayuda en la toma de decisiones y refleja la personalidad de la compañía.

Se debe medir el desempeño de los colaboradores de la empresa para poder saber cuál es el rendimiento de los mismos y tener una constante mejora.

BIBLIOGRAFÍA

Alamillo, K. (2013). *Herramientas de planeación administrativa*. España: GestioPlus.com.

Armijo. (2011). *Análisis PEST*. Bogota: Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público .

Carrasquillo, L. (2011). *Qué es una microempresa*. Puerto Rico: Consultores Comunitarios.

Cesde. (2011). *Las mipymes son el futuro de la economía ecuatoriana*. . Ecuador: Corporación Ecuatoriana de Servicio de Gestión Empresarial.

Chiavenato, I. (1994). *Teoría de la organización*. México: Administración de recursos humanos.

Comportamiento Organizacional 2009 México Mc Graw Hill

CONSULTORES, P. &. (10 de ABRIL de 2010). *P & P CONSULTORES*. Recuperado el 10 de ABRIL de 2011, de P&P CONSULTORES: <http://www.pypconsultores.cl/clima.php3>

Díaz, & Arreguín. (2012). *La microempresa en el desarrollo regional en México*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

EKOS, r. c. (2014). Las mejores empresas del Ecuador. *EKOS*, 2.

Embajada de España en Quito. (2008). *La Distribución Alimenticia en Ecuador*. Quito: EMBAjada española .

Fred, R. D. (2000). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Prentice Hall.

García, T. (2001). *La Universidad y Su compromiso con las PYMES*. Perú: Industrial v.4 No 2.

Gestión y Administración. (2014). *Gestión administrativa contable*. Universidad para la Cooperación Internacional.

Herrera, E. (2014). *Investigación sobre redes sociales y emprendimiento: revisión de la literatura y agenda futura*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

INEC. (2007). *Población Económicamente Activa (PEA)*. República del Ecuador: Instituto Nacional de Estadística y Censos.

KRAJEWSKI, L. (2009). *Administración de Operaciones*. Página 129.

Ministerio de Industria, M. (2014). *Emprendedorismo*. Argentina: Ministerio de Industria .

Razeto, L. (2014). *LA MICROEMPRESA FAMILIAR*. España: Teoría Económica Comprensiva. Economía Solidaria y Desarrollo Sostenible.

Toward the New Organization 2007 EEUUMc Graw Hill

Vinueza, L. (2010). *Análisis de nuevos mercados para la creación de microempresas en el país*. Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.

What Theories Do audiences want? Exploring the Demand Side. 2005 EEUU Academy of Management Learning and Education

ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista a gerentes de Golden Home Solutions S.A.

Fecha:

Hora:

Nombre del entrevistado:

- 1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del buro del consorcio?
- 2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?
- 3.- ¿Qué necesita su empresa?
- 4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?
- 5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?
- 6.- ¿Usted como gerente de la empresa que hace para mejorarla?

ANEXO 2: Entrevista a personal de Golden Home Solutions S.A.

Fecha:

Hora:

Nombre del entrevistado:

- 1.- ¿Cuál es su principal interés dentro del buro del consorcio?
- 2.- ¿Tiene más interés en ganar dinero o experiencia en la empresa?
- 3.- ¿Qué necesita su empresa?
- 4.- ¿Cuál es la tecnología que usted aplica para promocionar sus productos?
- 5.- ¿Su empresa cuida el medio ambiente?
- 6.- ¿Si usted fuera gerente de la empresa que haría para mejorarla?

ANEXO 3: Modelo de Encuesta

¿Le agradecería tener un cargo importante dentro de Golden Home Solutions S.A?

Si No

¿Cuáles son los principales inconvenientes que usted observa dentro de Golden Home Solutions S.A?

Se llevan las carteras

No hay compañerismo

Operadores que gritan

Maltrato

Favoritismo

Chisme

Falta de Comunicación entre operadores

¿Usted cree que debe haber un mejoramiento en los procesos que realiza Golden Home Solutions S.A?

Si No se No

¿Usted reemplazaría a su compañero en una responsabilidad requerida con el cliente en la empresa?

Si No se No

¿Usted cree que puede dar más de sí mismo por el bienestar de Golden home Solutions S.A?

Si No Siempre Nunca

¿Qué personalidades cree usted que existen dentro de la empresa?

Conformista Dinamismo Trabajador

Alegría Extrovertido Carece conocimiento

Desesperado Paciente Dedicado

Curioso Emprendedor

ANEXO 4: Descripción de la propuesta en base al análisis de puesto y remuneraciones

Análisis del puesto y remuneraciones:

1= POCO

2=MEDIO

3=ALTO

Nombre: _____

Análisis del Perfil:

Edad: _____

Instrucción: _____

Estado Civil: _____

Dirección: _____

Título: _____

Sueldo: _____

Cargo: _____

Competencia:

Habilidades: _____

Facilidad de Palabra: _____

Liderazgo: _____

Trabajo en Equipo: _____

Sinergia: _____

Confianza: _____

Moral: _____

Responsabilidad: _____

ANEXO 5: Actitud del personal de Golden Home

El siguiente es un examen, no una herramienta científica para medir su coeficiente de inteligencia emocional (C.I.E.). Para contestarlo, responda a las preguntas con el sistema de puntos siguiente:

Siempre es cierto en mi caso: **0** (cero) puntos.

Casi siempre es cierto en mi caso: **1** punto.

A veces es cierto en mi caso: **2** puntos.

Casi nunca es cierto en mi caso: **3** puntos.

Nunca es cierto en mi caso: **4** puntos.

No me siento bien con mi apariencia. _____

Experimento una buena cantidad de estrés en mi vida. _____

Tiendo a criticar a los demás en Golden Home _____

Me frustró cuando las cosas no salen como yo espero. _____

Tengo dificultad para controlar mi enojo. _____

No estoy en contacto con mis sentimientos. _____

Odio cometer errores dentro de Golden Home _____

Tiendo a compararme con otros en Golden Home _____

Tiendo a ponerme de mal carácter o a deprimirme. _____

Tiendo a ponerme en último lugar. _____

Tengo dificultad para decir que no. _____

A veces tiendo a ponerme ansioso. _____

Tiendo a preocuparme. _____

Tiendo a impacientarme. _____

No me siento feliz ni tan satisfecho como me gustaría. _____

No me preocupan los demás en Golden Home _____

Por lo general, me llevo bien con los demás. _____

Me siento apresurado en Golden Home _____

Mi calificación total fue de _____ puntos.

ANEXO 6: Test de comunicación en Golden Home

Género: _____ **Edad** _____ **Tiempo** _____ **Fecha** _____

Preguntas sobre su comunicación para el personal de Golden Home.

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

Usted consulta acerca de una decisión a tomar en Golden Home

Planifica una reunión de trabajo en Golden Home

Cuando comete un error en el Trabajo Lo comunica

Lo toman en cuenta antes de tomar alguna decisión sobre su trabajo

Usted requiere momentos de descanso en Golden Home

Responde el trabajo a mis expectativas en el equipo al que pertenezco

Me pregunta sobre las actividades que realizo en Golden Home

Me hacen sentir siempre muy bien en Golden Home

Me dan un mensaje sobre la importancia de determinadas actividades

Dan cortesía, saludos y felicitaciones por el trabajo que realizo

Siento que confía en mí y en las actividades que realizo

Estimulan y me dirigen ante una situación difícil en mi trabajo

Responde a mis preguntas con respeto en Golden Home

Escucha comprensivamente los problemas presentados

El personal de compañeros es paciente cuando actúo con enojo

Suelo pedir disculpas por contratiempo involuntarios

Se preocupan solo por sus asuntos sin importar los demás

Sus problemas personales son compartidos conmigo

Se ve el interés de enriquecer la relación laboral en Golden Home

Existe una comunicación eficaz con todos en Golden Home

Favor conteste con absoluta seriedad y que su respuesta sean las más certeras posible

El presente test es sin nombre para garantizar su respuesta y estímulos.

ANEXO 7: Análisis de habilidades competitivas en Golden Home

Según su respuesta la califica de la siguiente manera:

Siempre 3 **A veces** 2 **Nunca** 1

Las actividades del trabajo me preocupan()

Participo en las actividades que se realice en el grupo de trabajo..... ()

Los rumores me preocupan y son débil ante ellos..... ()

Soy puntual en mis actividades de entrada()

En la salida dejo lo encomendado para el otro día()

Aprendo solamente temas y tareas referentes a mi trabajo..... ()

Puedo saber y reconocer cuando hay un problema dentro de la empresa. ()

Entablo relaciones amenas con mi equipo laboral.....()

Respeto la experiencia y el trabajo de los compañeros de trabajo..... ()

Me agrada mantener aseado mi lugar de trabajo()

Muestro mucho entusiasmo y energía en mi trabajo.....()

Ayudo a los demás en especial a mis compañeros()

Doy sugerencias para alcanzar el objetivo del equipo al que pertenezco.. ()

Aplaudo y felicito las ideas de los compañeros..... ()

Aplico asertividad con clientes, compañeros y directivos..... ()

Me gusta colaborar en todo cuanto me sea posible..... ()

Una situación soborno o coima que me ofrezcan la pienso al menos..... ()

Informo sobre posibles Problemas que puedan presentarse..... ()

Debato mi experiencia con pasión..... ()

Busco el beneficio de todo el equipo por encima del mío.....()

Guayaquil, 23 de Febrero de 2015.

Ingeniero

Ing. Darío Marcelo Vergara Pereira, Mgs.

DIRECTOR CARRERA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Economista **ERICK JOEL CARO BERMUDEZ**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de titulación del **EVELYN MONCERRADD LARA FIALLOS y ANDREA CAROLINA MERO CONTRERAS**, por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cúpleme informar a usted, señor Director, que una vez que se han realizado las revisiones necesarias avalo el trabajo presentado por las estudiantes, titulado "**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. CASO DE ESTUDIO EMPRESA GOLDEN HOME SOLUTIONS S.A.**" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de investigación ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa de URKUND quedando el (0%).

En consecuencia autorizo a las estudiantes **EVELYN MONCERRADD LARA FIALLOS y ANDREA CAROLINA MERO CONTRERAS** para que entreguen el trabajo en formato digital en 4 CD's y 3 empastados del mismo contenido.

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento a los miembros del H. Consejo Directivo por la confianza depositada y aprovecho la oportunidad para reiterar a cada uno de ellos mis sentimientos de alta estima.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue de (10/10).

Atentamente,



ERICK JOEL CARO BERMUDEZ

PROFESOR TUTOR-REVISOR TESIS DE GRADUACIÓN

ANEXO 8: Resultado del Urkund

ANEXO 8: Resultado del Urkund

← ↻ 🏠 <https://secureurkund.com/view/13340216-559530-924412#q1bKLvYjo6IBQA=> ☆

URKUND

Document: [PROYECTO DE TESIS LARA-HERO2015.docx \(01334039U\)](#)

Submitted: 2015-01-23 13:20 (-05:00)

Submitted by: em_laf@hotmail.com

Receiver: fraddy.camacho.ucsg@analisis.urkund.com

Message: ERICK JOSE CARO BERNALDEZ (PROYECTO TESIS LARA-HERO) [Show full message](#)

3% of this approx. 45 pages long document consists of representation 0 sources

List of sources

Rank	Path/File/rev
44%	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/2381/1/UT-UCSG-PRE-ESP-AETH-177.pdf
83%	Guayaquil, Ecuador 2014 UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO GUAYAQUIL FACULTAD DE ES...
100%	a la obtención del Título de Ingeniero en administración de empresas turísticas y hoteleras, ha s...
88%	a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la instituc...
	http://civil0011.bi.geoo.cl/media/users/15/791360/files/138227/E_1.pdf

⚠ Warnings ⏪ Reset 📄 Export 📄 Share

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS TITULO: "DIAGNOSTICO DE LA GESTION ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. CASO DE ESTUDIO EMPRESA GOLDEN HOME SOLUTIONS S.A." AUTORES: LARA FALLOS, ERICK Y MONCERRAD MERO CONTRERAS, ANDREA CAROLINA Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de INGENIERIA COMERCIAL TUTOR: Eder Caro

44%	Active	External source: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/2381/1/UT-UCSG-PRE-ESP-AETH-177.pdf
Guayaquil, Ecuador 2014 UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS CERTIFICACION Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Evelyn Moncerad Lara Fallos, y Andrea Carolina Mero Contreras, como requerimiento parcial para la obtención del Título		Guayaquil, Ecuador 2014 UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS CERTIFICACION Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Esteban Medina Cajamarca y José Carlos Fallo Cedeño, como requerimiento parcial para la obtención del Título

de Ingeniería Comercial

