



**UNIVERSIDAD ESTATAL
“PENÍNSULA DE SANTA ELENA”**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES
EJR DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO
DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: ZORAIDA ISABEL FLOREANO TOMALÁ

TUTORA: ING. SOFÍA LOVATO TORRES, MBA. MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
“PENÍNSULA DE SANTA ELENA”**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES
EJR DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO
DEL CANTO SALINAS, PROVINCIA
DE SANTA ELENA,
AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: ZORAIDA ISABEL FLOREANO TOMALÁ

TUTORA: ING. SOFÍA LOVATO TORRES, MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 2 de Noviembre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES EJR DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**, elaborado por la Srta. Zoraida Isabel Floreano Tomalá, egresada de la Carrera de Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Sofía Lovato Torres, MBA. MSc.
TUTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso, por darme la vida y la fuerza necesaria para seguir adelante con mis metas trazadas y a la vez permitirme el haber llegado a una etapa más de mi formación profesional

También dedico esta tesis con mucho cariño a mis padres Pascual Floreano y Margarita Tomalá, quienes son mi pilar fundamental y que constantemente me brindaron su apoyo e inculcaron en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Al Sr. Alejandro Soriano y a mis amistades que estuvieron alentándome cada día.

Isabel Floreano Tomalá.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y a los profesores quienes conforman esta prestigiosa institución ya que son partícipes de impartir conocimientos y con sus importantes aportes hicieron posible la culminación de la tesis.

Así mismo, sinceros agradecimientos a quienes conforman la empresa Bloques EJR, por darme las facilidades e información necesaria para la elaboración del trabajo.

Isabel Floreano Tomalá.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
DE INGENIERÍA COMERCIAL

Ing. Sofía Lovato Torres, MBA.
PROFESOR - TUTOR

Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES EJR DE LA
PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

Autora: Zoraida Isabel Floreano Tomalá

Tutora: Ing. Sofía Lovato Torres, MBA.

RESUMEN

El trabajo de investigación se lleva a efecto por la necesidad que tiene la empresa Bloques EJR, de contar con una herramienta administrativa que dirija su gestión productiva como es con el Plan Estratégico consiguiendo provecho por medio de la misión, visión, objetivos filosofía y políticas planteados los mismos que se encargaran de dar cumplimiento a cabalidad con lo propuesto para un mejor desenvolvimiento y evolución, equilibrando las equivocaciones que se dan comúnmente, además hace hincapié a la motivación de todos los que pertenecen a la institución, a medida a que se dé lo planteado buscará lograr el progreso esperado de mencionada empresa. En esta investigación se consideró diferentes tipologías, de gran importancia para la Empresa Bloques EJR. La actual tesis domina criterios y conocimientos científicos sobre programas, proyectos, políticas, estrategias, que ubican y proporcionan un análisis y hacen factible la ejecución de lo planeado, las estrategias de crecimiento se basan en la prestación de un servicio al cliente, y con ayuda del plan estratégico fortalecerá a la vez crear un mercado atrayente para los consumidores satisfaciéndoles con sus necesidades. Así mismo es elemental considerar las capacitaciones perennes para tener a un personal con conocimientos actualizados fortaleciendo sus intelectos y que tengan en claro la forma de llevar a cabo las tácticas, que son la base del éxito. Los programas y proyectos hacen referencia sobre la tecnología, el desempeño laboral y la infraestructura, buscando brindar un servicio cómodo y de calidad a sus clientes. Lo diseñado conducirá a un horizonte con un futuro excepcional y se originará todo aquello gracias a la cooperación y compromiso que obtengan los empleados y del Gerente Propietario, en base a las diligencias y desempeño de sus funciones de cada uno en la empresa Bloques EJR.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
Tema.....	3
El Problema.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema	6
Sistematización del Problema	6
Los Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
La Justificación del Tema	8
Hipótesis.....	10
Operacionalización de las Variables	10
CAPÍTULO I.....	14
MARCO TEÓRICO	14
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	14
1.2 PLAN ESTRATÉGICO	15

1.2.1	Fundamentación de la Planificación Estratégica.....	15
1.2.2	Definiciones de Planeación Estratégica	15
1.2.3	Importancia de la Planeación Estratégica	16
1.2.4	Características de la Planeación Estratégica	16
1.2.5	Principios de la Planeación Estratégica.....	17
1.2.6	Definición del Plan Estratégico.....	18
1.2.7.	Para qué sirve el Plan Estratégico	18
1.2.8	Modelos de Planes Estratégico	19
1.2.9	Elementos del Plan Estratégico	23
1.2.9.1	Direccionamiento Estratégico	23
1.2.9.1.1	Filosofía	23
1.2.9.1.2	Misión	23
1.2.9.1.3	Visión.....	24
1.2.9.1.4	Valores	24
1.2.9.1.5	Objetivos	25
1.2.9.1.6	Estructura Organizacional.....	26
1.2.9.1.7	Políticas	26
1.2.10	Análisis Situacional: FODA-DAFO	27
1.2.10.1	Mefi.....	28
1.2.10.2	Mefe	28
1.2.10.3	Matriz FODA O FODA Estratégico	29
1.2.10.4	Matriz BCG.....	30
1.2.10.5	Análisis de Porter	30
1.2.11	Formulación de Estrategias	31
1.2.11.1	Estrategias	31
1.2.12	Implementación Estratégico.....	31
1.2.12.1	Programas.....	31
1.2.12.2	Proyectos	32
1.2.12.3	Presupuesto	32
1.2.12.4	Plan Operativo Anual.....	33
1.2.12.5	Sistema de Seguimiento y Control (Cuadro de Mando Integral)...	33

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BLOQUES EJ34	
1.3.1 Elementos Constitutivos.....	34
1.3.1.1 Datos Históricos.....	34
1.3.1.2 Constitución	38
1.3.1.3 Normativas	39
1.3.2 Recursos	39
1.3.2.1 Recursos Humanos.....	40
1.3.2.2 Recursos Materiales	40
1.3.2.3 Recursos Tecnológicos.....	40
1.3.2.4 Productos.....	41
1.4 MARCO LEGAL.....	41
1.4.1 Constitución Política del Ecuador, año 2008	41
1.4.2 Ley Orgánica de Libre Competencia Económica, aprobada en octubre del 2011	42
1.4.3 Plan del Buen Vivir.....	46
CAPÍTULO II	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	49
2.3.1 Investigación Aplicada.....	49
2.3.2 Investigación Descriptiva.....	49
2.3.3 Investigación Bibliográfica	50
2.3.4 Investigación de Campo.....	50
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	50
2.4.1 Método Inductivo	50
2.4.2 Método Analítico	51
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	51
2.5.1 Entrevista.....	51
2.5.2 Encuesta	51
2.6 INSTRUMENTOS.....	52

2.6.1 Guía de Entrevista	52
2.6.2 Cuestionario:	52
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
2.7.1 Población.....	53
2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTOS DE LOS DATOS	54
2.8.1 Procedimientos	54
2.8.2 Procesamiento	54
CAPÍTULO III	56
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
3.1 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BLOQUES EJR	56
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA BLOQUES EJR.....	68
3.3 CONCLUSIONES	83
3.4 RECOMENDACIONES	84
CAPÍTULO IV	86
PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES EJR DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2013	86
4.1 PRESENTACIÓN.....	86
4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	87
4.2.1 Filosofía	87
4.2.2 Misión	87
4.2.3 Visión	87
4.2.4 Valores	88
4.2.5 Objetivos	89
4.2.5.1 Objetivo General	89
4.2.5.2 Objetivos Específicos.....	89
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	90
4.3.1 Órgano Funcional.....	91
4.4 POLÍTICAS	99

4.5 ANÁLISIS SITUACIONAL O DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	101
4.5.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	101
4.5.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)	102
4.5.3 Foda Matriz Estratégica	103
4.5.4 MBCG (Matriz Boston Consulting Group)	104
4.5.5 Análisis de Porter	105
4.6 ESTRATEGIAS	108
4.7 PROGRAMAS	109
4.8 PROYECTOS	111
4.9 PRESUPUESTO	116
4.10 PLAN OPERATIVO ANUAL.....	117
4.11 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	118
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121
PÁGINAS WEB	123
GLOSARIO.....	124
ANEXOS	125

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Variable Independiente	12
CUADRO N° 2 Variable Dependiente	13
CUADRO N° 3 Tamaño de la Población.....	53
CUADRO N° 4 Factores Internos (Mefi)	101
CUADRO: N° 5 Factores Externos (MEFE)	102
CUADRO: N° 6 Matriz Foda Estratégica.....	103
CUADRO: N° 7 Materiales de Comercialización	107
CUADRO: N° 8 Competencia	107
CUADRO: N° 9 Competencia local	108
CUADRO N° 10 Programas de la Empresa Bloques EJR.....	110
CUADRO N° 11 Implementación de Talleres para Instruirse en el Portal de Compras Públicas.....	111
CUADRO N° 12 Implementación de sistemas tecnológicos en el área de venta para facturación electrónica de la Empresa Bloques EJR	112
CUADRO N° 13 Capacitación al personal sobre liderazgo, motivación y atención al cliente.....	113
CUADRO N° 14 Mejoramiento de la infraestructura de la empresa.....	114
CUADRO N° 15 Infraestructura de una sucursal en el Cantón Santa Elena de la empresa Bloques EJR, por el nuevo terminal terrestre de las siguientes medidas de 5 de ancho por 12 de largo	115
CUADRO N° 16 Presupuesto General	116
CUADRO N° 17 POA	117
CUADRO N° 18 Seguimiento y Control.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Responsabilidades asignadas	56
TABLA N° 2 Toma de decisiones independientes	57
TABLA N° 3 Ambiente de trabajo	58
TABLA N° 4 Compaginar lo laboral, profesional y familiar	59
TABLA N° 5 Fortaleza de la empresa	60
TABLA N° 6 Comunicación con jefes y subordinados	61
TABLA N° 7 Seguimiento de los objetivos planteados	62
TABLA N° 8 Valores Corporativos.....	63
TABLA N° 9 Estrategias de la empresa	64
TABLA N° 10 Implementación de Plan Estratégico	65
TABLA N° 11 Estructura Administrativa	66
TABLA N° 12 Recursos Financieros.....	67
TABLA N° 13 Cliente de la Empresa Bloques EJR.....	68
TABLA N° 14 Frecuencia de compra.....	69
TABLA N° 15 Ambiente de trabajo	70
TABLA N° 16 Fortalezas que posee la empresa	71
TABLA N° 17 Estrategias	72
TABLA N° 18 Valores Corporativos.....	73
TABLA N° 19 Comunicación entre colaboradores y clientes	74
TABLA N° 20 Seguimiento al cliente	75
TABLA N° 21 Dispone de productos suficientes	76
TABLA N° 22 Nuevos Productos.....	77
TABLA N° 23 Productos considerados a ofertar.....	78
TABLA N° 24 Tipo de Liderazgo	79
TABLA N° 25 Implementar Plan Estratégico	80
TABLA N° 26 Estructura de la empresa	81
TABLA N° 27 Plan estratégico para el desarrollo de la empresa.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Responsabilidades asignadas.....	56
GRÁFICO N° 2 Toma de decisiones independientes.....	57
GRÁFICO N° 3 Ambiente de Trabajo.....	58
GRÁFICO N° 4 Compaginar lo laboral, profesional y familiar.....	59
GRÁFICO N° 5 Fortaleza de la empresa.....	60
GRÁFICO N° 6 Comunicación con jefes y subordinados.....	61
GRÁFICO N° 7 Seguimiento de los objetivos planteados	62
GRÁFICO N° 8 Valores Corporativos	63
GRÁFICO N° 9 Estrategia de la empresa.....	64
GRÁFICO N° 10 Implementación de un Plan Estratégico.....	65
GRÁFICO N° 11 Estructura Administrativa	66
GRÁFICO N° 12 Recursos Financieros	67
GRÁFICO No 13 Cliente de la Empresa Bloques EJR	68
GRÁFICO N° 14 Frecuencia de compra	69
GRÁFICO N° 15 Ambiente de trabajo	70
GRÁFICO N° 16 Fortalezas que posee la empresa	71
GRÁFICO N° 17 Estrategias	72
GRÁFICO N° 18 Valores Corporativos	73
GRÁFICO N° 19 Comunicación entre colaboradores y clientes.....	74
GRÁFICO N° 20 Seguimiento al cliente.....	75
GRÁFICO N° 21 Dispone de productos suficientes.....	76
GRÁFICO N°22 Nuevos productos.....	77
GRÁFICO N° 23 Productos considerados a ofertar	78
GRÁFICO N° 24 Tipo de Liderazgo	79
GRÁFICO N° 25 Implementar Plan Estratégico	80
GRÁFICO N° 26 Estructura de la empresa	81
GRÁFICO N° 27 Plan estratégico para el desarrollo de la empresa	82

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Modelo de Planeación Estratégica del Colón y Rodríguez	19
FIGURA N°2 Modelo de Planeación Estratégica Sergio Kanffman González	20
FIGURA N° 3 Modelo Huanambal Víctor, Villanueva Víctor, Cordori Ivan	21
FIGURA N° 4 Modelo de José María Sanz de Vicuña Ancín	22
FIGURA N° 5 Logotipo y Eslogande la Empresa Bloques EJR	38
FIGURA N° 6 Modelo de Diseño para la Empresa Bloques EJR	85
FIGURA N° 7 Estructura Organizacional de la Empresa Bloques EJR	90
FIGURA N° 8 MBCG (Matriz Boston Consuting Group)	104
FIGURA N° 9 Analisis de Porter	105

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Población a nivel Provincial	126
ANEXO N° 2 Costo y presupuesto del proyecto	126
ANEXO N° 3 Carta Aval	127
ANEXO N° 4 Sesión de trabajo 1	128
ANEXO N° 5 Sesión de trabajo 2	129
ANEXO N° 6 Sesión de trabajo 3	130
ANEXO N° 7 Acta de Aprobación	131
ANEXO N° 8 Acta de Compromiso	132
ANEXO N° 9 Foto de Maquinaria – Atención al Cliente	133
ANEXO N° 10 Foto de la Institución	134
ANEXO N° 11 Foto de la Bodega – Despacho de Materiales	135
ANEXO N° 12 Entrevista	136
ANEXO N° 13 Encuesta	138
ANEXO N° 14 Presupuesto de mano de obra y Construcción de la Sucursal	140
ANEXO N° 15 Plano General para la Infraestructura de la Sucursal	141
ANEXO N° 16 Certificado de Gramatóloga	142

INTRODUCCIÓN

Las falencias de direccionamiento estratégico, misión, visión, y objetivos son los problemas más comunes, porque la empresa Bloques EJR, de la Parroquia de José Luis Tamayo, no ha podido tomar las decisiones adecuadas y direccionar sus actividades hacia un mismo fin; a esto se le adhiere la falta de motivación, confianza y comunicación que existe entre el gerente y sus colaboradores.

En base a estas falencias, se tomó en consideración la elaboración de un plan estratégico, con todos los mecanismos necesarios, que permitan solucionar las contingencias que se presentan en la empresa y mejorar la toma de decisión, el diseño y la calidad de producción de bloques, y los otros materiales que éste comercializa, para acceder a nuevos mercados. Este proceso de cambio planeado será fundamental para proyectar a la empresa de Bloques EJR.

En el Marco contextual se menciona el planteamiento del problema, su formulación, sistematización y evaluación, se establecen los objetivos, justificación, hipótesis y la Operacionalización de las variables de estudio. Luego se estructuran cuatro capítulos con el siguiente contenido:

En el capítulo I se especifica todo lo relativo al Marco Teórico y de reseña en donde se encuentran desglosados los antecedentes del plan estratégico y de la Empresa Bloques EJR en el cual se ejecuta la investigación además una breve definición conceptual de las palabras que se emplean dentro de la misma.

Dentro del II capítulo se encontrara la Metodología que será una pieza fundamental donde se estructuran las técnicas y pasos que se cumplieron para obtener los resultados específicos dentro de la investigación que se hizo al personal y al cliente de la Empresa Bloques EJR.

El capítulo III contiene los datos finales alcanzados, a través de la investigación que se ha efectuado, en este caso la descripción del Plan Estratégico para la empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, con la aplicación de las diferentes herramientas de investigación, como son las entrevistas y encuestas, y determinar las acciones que se deben tomar en la aplicación de la propuesta.

El capítulo IV se basa en la propuesta del plan estratégico para la empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas, estableciendo la elaboración de la filosofía, misión, visión, objetivos, valores, estructura orgánica, política, aplicación de maternices MEFE, MIFE, matriz FODA, análisis de Porter, MBCG, estrategias, y los respectivos programas y proyectos, respaldados con su correspondiente análisis, que garantizan la implementación del plan estratégico.

Esta temática de investigación está fundamentada en las diferentes teorías que se relacionan con la planeación estratégica, incluyendo el plan estratégico; los cuales serán esenciales para conocer el impacto que pueden generar estos elementos en la empresa. La propuesta del plan estratégico tendrá como fin, alcanzar el desarrollo organizacional de la empresa Bloques EJR, para que en un futuro el gerente pueda desarrollar ventajas competitivas en su ambiente interno y externo y así puedan crecer estratégicamente, para poder posicionar la marca dentro del mercado local y ser líderes en el ámbito comercial.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

Incidencia de las estrategias empresariales en el desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo. Plan estratégico para la empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

El Problema

Planteamiento del Problema

La comercialización de materiales de construcción y artículos de ferretería siguen teniendo un impacto muy importante en la economía a nivel mundial. Hoy por hoy, en el mundo actual, es tan cambiante y representativo debido a que se encuentra con nuevos requerimientos y perspectivas por parte de los clientes en los productos y servicios que necesitan.

Esto hace referencia a que las empresas enfrenten diferentes desafíos diariamente no solo en las grandes localidades, sino que incluye a todo el mundo, específicamente en las compañías que se dedican a comercializar materiales de construcción y artículos de ferretería, en el cual la competencia aumenta de forma acelerada.

Es por eso que en países desarrollados que ofrecen productos y servicios derivados para la construcción brindan y satisfacen a sus consumidores en lo que respecta con la calidad, tecnología y atención, en base a las estrategias administrativas que utilizan, mediante el talento humano dispuesto a afrontar los retos que se encuentran en el mercado.

En nuestro país el mercado de la construcción ha prevalecido en el tiempo como uno de los pilares importantes de la economía, y ha tenido un crecimiento notable en las diferentes épocas, debido a la demanda habitacional existente en el país.

La evolución del sector de la construcción está liderada por el sector privado, en el que sobresale la construcción de vivienda, los programas de vivienda social están prácticamente detenidos y la construcción formal atiende básicamente a sectores con ingresos medios, por lo tanto el déficit habitualmente no disminuye.

En la Provincia de Santa Elena el incremento de comercialización de materiales de construcción y de artículos de ferretería, ha alcanzado un impulso de gran dimensión y es un acrecentamiento cambiario, más aun con los diferentes proyectos a futuro que se tiene sobre viviendas para beneficio de la comunidad, la infraestructura de escuelas y colegios, las edificaciones de instituciones públicas, forman parte de una oportunidad para las empresas establecidas en la localidad.

La Empresa BLOQUES EJR, está dedicada a la comercialización de materiales de construcción y artículos de ferretería, y presenta formalmente problemas de direccionamiento y objetivos estratégicos, las cuales se reflejan en la ausencia de planeación a mediano y largo plazo; todo esto genera que el gerente propietario junto con su familia y colaboradores no puedan tomar las decisiones adecuadas, ni realizar un previo análisis de las ventajas y desventajas que poseen en su ambiente interno y externo.

Además al no contar con visión y misión, genera que sus actividades no sean direccionadas hacia un mismo fin. Por ello, se considera que la ausencia de objetivos corporativos ha generado que el propietario no tenga un horizonte definido hacia donde quiere llevar a su organización, hacia dónde va a dirigirse o hacia dónde quieren llegar en un futuro.

Estas falencias de direccionamientos y proyecciones a futuro restringirán la creación de estrategias y limitará el desarrollo de las actividades de la organización en este tipo de mercado.

Toda esta situación antes mencionada, es originada por las deficiencias administrativas, como la integración, programación, interacción, comunicación, coordinación de tareas, trabajo en equipo y motivación de los colaboradores en el sistema organizacional, ya que no cuentan con procedimientos adecuados, lo que ocasiona que la empresa no pueda adaptarse a las nuevas tendencias que se presentan en el mercado, lo que en efecto influiría en una menor participación en el mismo.

Éstos eventos, pueden llevar a la Empresa Bloques EJR a desaprovechar las oportunidades que les brinda el mercado, seguidas de sus fortalezas que no serán utilizadas con efectividad; todo esto limitará, la elaboración de estrategias y el desarrollo de habilidades que guíe a su gerente a plantear varias alternativas de acción ajustadas a los acontecimientos futuros que desean alcanzar en un determinado periodo de tiempo, tomando en cuenta los cambios ambientales que se presentan en el mercado; razón por la cual, éstas alternativas deben de ser estructuradas en función de un problema específico, para que los resultados beneficien a la empresa a largo plazo.

Ante éstos acontecimientos, se considera necesario la creación de un plan estratégico para alcanzar el desarrollo organizacional de la Empresa BLOQUES EJR; de esta forma se podrá obtener un mejor direccionamiento, considerando los objetivos centrales que serán establecidas en la visión global, misión, valores, objetivos y estrategias, las mismas que van ayudar a crear un escenario futuro que permitirá mejorar la situación actual de la empresa.

Estos elementos también permitirán identificar con claridad hacia qué dirección se va a enmarcar la empresa; y, así definir qué es lo que se pretende conseguir y

cómo se lo va a realizar; todo esto será fundamental para proyectar al gerente a alcanzar un fin específico; por ello, es necesario contar con el compromiso interactivo de cada uno de los artesanos, cuyos aportes serán muy elementales para llevar a cabo la elaboración del Plan Estratégico.

Formulación del Problema

¿De qué manera inciden las estrategias empresariales en el desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?

Sistematización del Problema

¿Qué efectos causa la estrategia empresarial en la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo?

¿De qué forma afecta la ausencia de direccionamiento y estructuración de objetivos estratégicos y corporativos en los colaboradores de la Empresa Bloques EJR?

¿Qué consecuencias genera en su desarrollo organizacional la ausencia de valores institucionales en la empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo?

¿Cuál es el grado de habilidad en el manejo de actividades y conocimiento administrativo que poseen los colaboradores para alcanzar el desarrollo organizacional?

¿De qué forma, las estrategias empresariales pueden ser la alternativa al desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo?

¿Qué implicaciones tienen las estrategias empresariales en el crecimiento sostenible de la Empresa Bloques EJR?

¿Qué elementos de las estrategias empresariales fortalecen la gestión administrativa de la empresa?

Los Objetivos

Objetivo General

Valorar la incidencia de las estrategias empresariales para el desarrollo organizacional, en base a la utilización de técnicas de investigación que permitan la ventaja de discernimiento a la realidad situacional y proponer alternativas de solución a la problemática existente.

Objetivos Específicos

1. Fundamentar el marco teórico de las variables en base al criterio científico de varios autores que permitan orientar el desarrollo del plan estratégico de la Empresa Bloques EJR.
2. Determinar la metodología de las estrategias empresariales, mediante la indagación de teorías, que permitan el direccionamiento al desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR, de la Parroquia José Luis Tamayo.
3. Analizar la situación actual de la Empresa por medio del instrumento de la matriz FODA, identificando las ventajas y desventajas que permitan la estructuración de estrategias específicas dentro de la elaboración del plan estratégico.

4. Identificar los elementos del plan estratégico que fortalecen la gestión administrativa de la Empresa Bloques EJR.
5. Elaborar un plan estratégico, mediante la integración del talento humano, que permita vincularse directamente a la estrategia empresarial, misión, visión, y valores, para alcanzar el desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR.

La Justificación del Tema

La Empresa Bloques EJR” constituida en la Parroquia José Luis Tamayo, desde el año 1992, ha venido desarrollando sus actividades de forma empírica y a través de esto, ha logrado obtener una cierta participación en el mercado, sin embargo, en base a un análisis situacional realizado en la misma, se ha detectado que la ausencia de direccionamiento y objetivos corporativos, son los que afectan directamente al desarrollo organizacional de la empresa, que buscan cada día obtener un mejor lugar en este mercado.

La investigación, busca determinar la incidencia de las estrategias especializadas en el desarrollo de la organización, establecer la estructuración de objetivos corporativos, directrices administrativas, formulación de estrategias, entre otras causas, son las que hasta el momento han generado falencias en el desarrollo organizacional de la empresa familiar, crear diferentes alternativas y soluciones necesarias para resolver la problemática de direccionamiento que impide alcanzar el éxito y desarrollo en la empresa a largo plazo.

Todos los elementos establecidos anteriormente, nos permitirán contrastar diferentes conceptos de planes estratégicos enfocados al desarrollo organizacional, de esta forma se podrá generar una realidad exitosa del proyecto investigado, ya que al tomar como referencia diferentes tipos de teorías, descubriremos nuevas

tendencias de direccionamiento y estructuración de objetivos corporativos, que permitan adaptar a la empresa a este mercado, todo esto conducirá a obtener un mejor desarrollo en sus actividades, las cuales serán proyectadas hacia un mismo fin; y, cuyos resultados beneficiarán y resolverán la problemática de direccionamiento que posee la empresa en la actualidad.

La investigación también se apoyará en diferentes teorías relacionadas con el análisis FODA, ya que ayudarán a analizar y fortalecer los factores del entorno interno y externo, que también han influido y afectado, de forma directa al alcance de metas planteadas por la Empresa Bloques EJR.

Con este tipo de análisis y diagnóstico situacional elaborado a fondo, se conocen los acontecimientos pasados, y se podrá establecer en qué condiciones actuales se encuentra la empresa, y de acuerdo a estos resultados predecir las tendencias futuras, que ayudarán a proyectar el éxito futuro de la empresa, además con estos antecedentes, se podrá establecer la efectividad de un plan estratégico.

Para cumplir con los objetivos propuestos en la temática de investigación, se aplicarán técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como: encuesta, observación y entrevista, las mismas que permitirán el desarrollo eficaz del objeto de estudio. Con los resultados obtenidos se podrán establecer las estrategias específicas y aplicar los mecanismos claves que permitan determinar con efectividad las posibles causas y efectos del objeto investigado.

En base a este proceso, se enfocarán los instrumentos y las técnicas utilizadas en esta temática, de esta forma la investigación logrará cumplir con el objetivo, que es de analizar los aspectos positivos y negativos que posee la empresa; además, este análisis permitirá identificar las amenazas y debilidades, para convertirlas en fortalezas y oportunidades; y, así generar un mejor desenvolvimiento dentro y fuera del ambiente laboral.

Así mismo, estas herramientas de investigación permitirán determinar el grado de falencias administrativas y ausencia de direccionamientos estratégicos que impiden el desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo. Además, con su aplicación podemos conocer con exactitud cuáles son los motivos, por el cual; el Gerente y su Familia, no han podido desarrollar objetivos y metas estratégicas, y en base a esto establecer las falencias, que hasta el momento no les han permitido desarrollarse estratégicamente en este mercado.

Hipótesis

Las estrategias empresariales que se están aplicando no son las adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa incidiendo en el desarrollo de la organización de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia de José Luis Tamayo del Cantón Salinas.

Operacionalización de las Variables

Son propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, además indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y tienen relación directa con el planteamiento del problema, por su capacidad de medir, controlar o estudiar el objeto de estudio.

A partir de este proceso se seleccionan las técnicas e instrumentos de información, que permitirán al investigador tener éxito en la búsqueda de la solución del problema planteado.

El tema de la presente investigación consiste en: estrategias empresariales con modelo de enfoque participativo que direcciona al desarrollo organizacional de la

Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas,
Provincia de Santa Elena.

Identificación de las Variables:

- **Variable Independiente.-** Estrategias empresariales.

- **Variable Dependiente.-** Desarrollo organizacional de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CUADRO N° 1 Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
Las estrategias empresariales que se están aplicando no son las adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa incidiendo en el desarrollo de la organización de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia de José Luis Tamayo del Cantón Salinas	Variable Independiente: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES	La estrategia empresarial, a veces también llamada gestión estratégica de empresas, es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que ésta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia.	Plan de Acción Ventaja competitiva Crecimiento Empresarial Expansión de mercado Reducir la competencia	Acción, Fecha de Inicio; Fecha Final, Recursos Capacitaciones Publicidad Promociones Mejorar la imagen del personal Convenios con empresas	¿Cuál de las fortalezas de la empresa considera más relevante? ¿Es relevante la competencia de la empresa en el sector? ¿Qué tipo de Estrategias se ejecutan en la institución para su crecimiento y desarrollo? ¿Están claramente definidos todos los proyectos, planes operativos y presupuesto dentro de la institución?	Entrevista Encuesta

Fuente: Variable Independiente

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

CUADRO N° 2 Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
Las estrategias empresariales que se están aplicando no son las adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa incidiendo en el desarrollo de la organización de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia de José Luis Tamayo del Cantón Salinas	Variable Dependiente: DESARROLLO ORGANIZACIONAL	El Desarrollo Organizacional es una herramienta que, por medio del análisis del entorno que le rodea, le permita obtener una guía de información y en adoptar un camino de estrategia de cambio, hacia una evolución, conforme a las exigencias y demandas del mercado en el que se encuentre, logrando la eficiencia de todos los elementos que la constituyen para obtener el éxito de la organización	Análisis del entorno Guías de información Estrategia de cambio Exigencias y demandas del mercado	Interno Externo Talleres Fomentar una cultura de trabajo de equipo entre los colaboradores Variedades en la distribución de los materiales que la empresa ofrece	¿Cuenta la Empresa Bloques EJR de una misión y visión que guíe su gestión administrativa? ¿Cómo considera usted que está estructurada la empresa administrativamente? ¿Con qué frecuencia le permiten tomar decisiones autónomas en el trabajo? ¿Considera que el ambiente de trabajo en la empresa es adecuado para desarrollar sus labores?	Entrevista Encuesta

Fuente: Variable Dependiente

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

El plan estratégico corresponde emplear en las diferentes instituciones, las mismas que condescenderán a un direccionamiento y revisión de forma más detallada sobre su empresa y así sacar provecho para el funcionamiento pertinente de la institución.

Por esta razón, es importante aplicarlos en la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, ya que ésta no cuenta con visión, misión, objetivos, estrategias y otros elementos que son indispensables para alcanzar sus propósitos, en un tiempo determinado.

Los elementos del plan estratégico establecidos anteriormente, argumentan en un mayor número de inconvenientes relacionadas con la empresa, por este motivo el plan fomentó a una trayectoria apropiada y por tal razón es primordial debido a se organizan en sus actividades y accede a un trabajo en equipo, a una comunicación adecuada y eficiente.

Para la formulación del plan estratégico se realizó un análisis situacional para la empresa plasmando una investigación que permitió conocer a fondo los inconvenientes, consecuentemente la organización cumplirá con responsabilidad planificar, establecer actividades y estrategias.

1.2 PLAN ESTRATÉGICO

1.2.1 Fundamentación de la Planificación Estratégica

El autor López, M. & Correa, J. (2007), sostienen que: “para definir el campo competitivo de la empresa la planeación estratégica incorpora el diagnóstico de quiénes somos, dónde estamos y en qué contexto, teniendo en cuenta también la matriz DOFA” (Pág. 22).

La planificación estratégica se da para presidir un esfuerzo de cambio, en si es el proceso donde una institución concluye por medio de un análisis que le permita tomar decisiones buscando la mejor alternativa, buscando un direccionamiento hacia el futuro para poder alcanzar los propósitos y objetivos diseñados para su negocio, esto implica el compromiso que debe adquirir el gerente.

1.2.2 Definiciones de Planeación Estratégica

Muñiz, L (2009) “La planificación estratégica es el conjunto de elementos que permiten alcanzar los objetivos previstos, este documento también llamado estrategia, debería incluir objetivos, normas, medidas de actuación, planes de acción, indicadores y responsables. La planificación es una forma de actuar a partir del estudio de las diferentes opciones previamente analizadas y valoradas” (Pág. # 27).

La planeación estratégica, es un procedimiento o sistema que permite a las empresas que hacen uso de esta técnica, establecer opciones de cambios, inevitables y determinadas que faciliten el logro de metas a corto, mediano o largo plazo.

Por ello Aranda, A (2007), fundamenta que la planeación estratégica: “Es un proceso de gestión que permite visualizar, de manera integrada el futuro de la institución, que se deriva de su filosofía, de su misión, de sus orientaciones, de sus metas, de sus programas así como de sus estrategias a utilizar para asegurar el logro” (Pág. # 51).

De tal manera que se logra que los directivos, gerentes o líderes empresariales busquen implantar métodos efectivos empleando este tipo de sistema, con la finalidad de indagar opciones que busquen en un período específico para el mejoramiento de la empresa.

La planeación debe comprender suficiente cantidad de factores como tiempo, personal, material, presupuestos, de tal forma que al desenrollar los planes deben estar fundamentados lógicamente, deben contener objetivos que puedan lograrse y también los capitales necesarios.

1.2.3 Importancia de la Planeación Estratégica

De acuerdo a esto Fernández, J (2006); establece que la planeación estratégica es importante porque “Es el modo sistemático de gestionar el cambio en la empresa con el propósito de competir ventajosamente en el mercado, adaptarse al entorno, definir los productos y maximizar los beneficios” (Pág. 46).

En estos tiempos existentes, la mayoría de las organizaciones estiman mucho la importancia de la planeación estratégica, la misma que repercute en el crecimiento y prosperidad, tanto así que es lo suficientemente flexible ante los cambios y permite modificaciones en los planes.

1.2.4 Características de la Planeación Estratégica

Fernández, J. (2006). Considera las características más significativas de la planeación estratégica que se detallan a continuación:

- Asigna recursos disponibles en acciones claves.
- Identifica los puntos fuertes y débiles de la empresa.
- Detecta las amenazas y oportunidades previsibles en el futuro.
- Enfatiza el proceso de planificación en contraposición al plan como producto.

- Fomenta la participación de los agentes decisorios.
- Otorga importancia a la planificación frente al parcheo (Pág. 46).

Es fundamental considerar las características de la planeación estratégica, ya que se puede identificar las particularidades y los puntos claves al momento de ejecutar el plan.

1.2.5 Principios de la Planeación Estratégica

La planificación estratégica admite a la organización como un sistema accesible, dinámico, atento a los cambios del ambiente, orientado a la eficacia, inmunizar al pensamiento intuitivo y la información cualitativa que produce documentación circunstancial, que es modificada habitualmente. Aranda A. (2007), considera los siguientes principios:

- Democracia.
- Integral.
- Flexible.
- Operativa.
- Crítica y Autocrítica.
- Sistémica.
- Prospectiva.
- Evaluativa.
- Liderada. (Pág. 52)

Con respecto a estos principios cada organización debe apreciar al momento de ejecutar su plan estratégico, ya que en base al mando, soporte y acoplamiento, resuelven problemas en conjunto, todo esto ayuda a la coordinación y toma de decisiones oportunas, y un buen líder es aquel que sabe dirigir a su grupo de trabajo y considera las opiniones de los demás para de ahí sacar conclusiones que sean para beneficio de todos.

1.2.6 Definición del Plan Estratégico

Hitt, M. & Pérez I. (2006), consideran que: “Los planes estratégicos centran su atención en el futuro en su sentido más amplio de la organización, e integran las demandas del ambiente externo y los recursos internos con las acciones que los administradores necesitan realizar para alcanzar los objetivos que la organización se propone a largo plazo”. (Pág. 270)

De acuerdo a esto, los planes estratégicos se pueden estructurar en cualquier tipo de empresas, ya que tienen como finalidad lograr que éstas se adapten a la innovación tecnológica, medio ambiente y cultura, y así puedan hacerle frente a las nuevas tendencias, que aparecen cada día en el entorno competitivo.

Salla, J. & Ortega, J. (2008); “El plan estratégico se considera potenciador de la capacidad comunicativa de la organización por cuanto permite conocer y comprender a la propia institución y su entorno. Ello facilita el tráfico de comunicación detectando los aspectos negativos de forma que permita su tratamiento adecuado para cambiarle el signo o compensar los efectos si no fuera posible su eliminación”. (Pág. 37)

Se puede percibir que el plan estratégico es el proceso administrativo, la misma que defiende una dependencia posible entre el objetivo, oportunidades del entorno y pertenencias de la organización.

1.2.7. Para qué sirve el Plan Estratégico

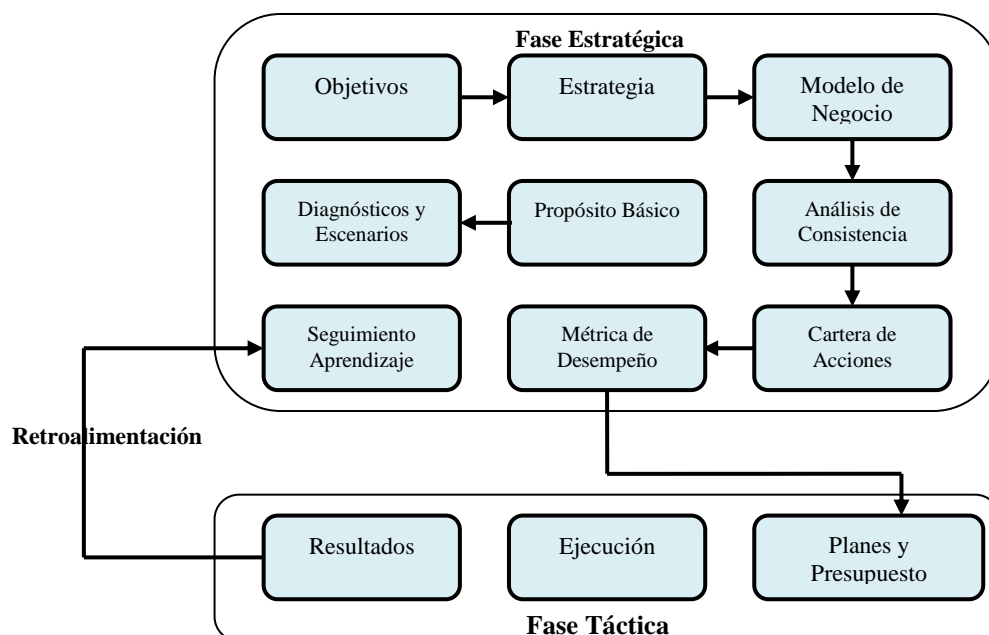
El plan estratégico, permite desarrollar una idea y en base varios contextos y aprovechar las fortalezas y oportunidades, de esta forma se podrá estructurar una organización que sea capaz de alcanzar el éxito basado en su misión y visión empresarial.

De acuerdo a esto, Martínez, D. & Milla, A. (2005) definen que la aplicación del plan es útil porque:

- Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistémica en el futuro.
- Identifica los cambios y desarrollo que se pueden esperar.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Mejora la condición de actividades.
- Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados.
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa.
- Mejora la comunicación.
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.
- Un enfoque sistémico de la información de estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión. (Pág. 10)

1.2.8 Modelos de Planes Estratégico

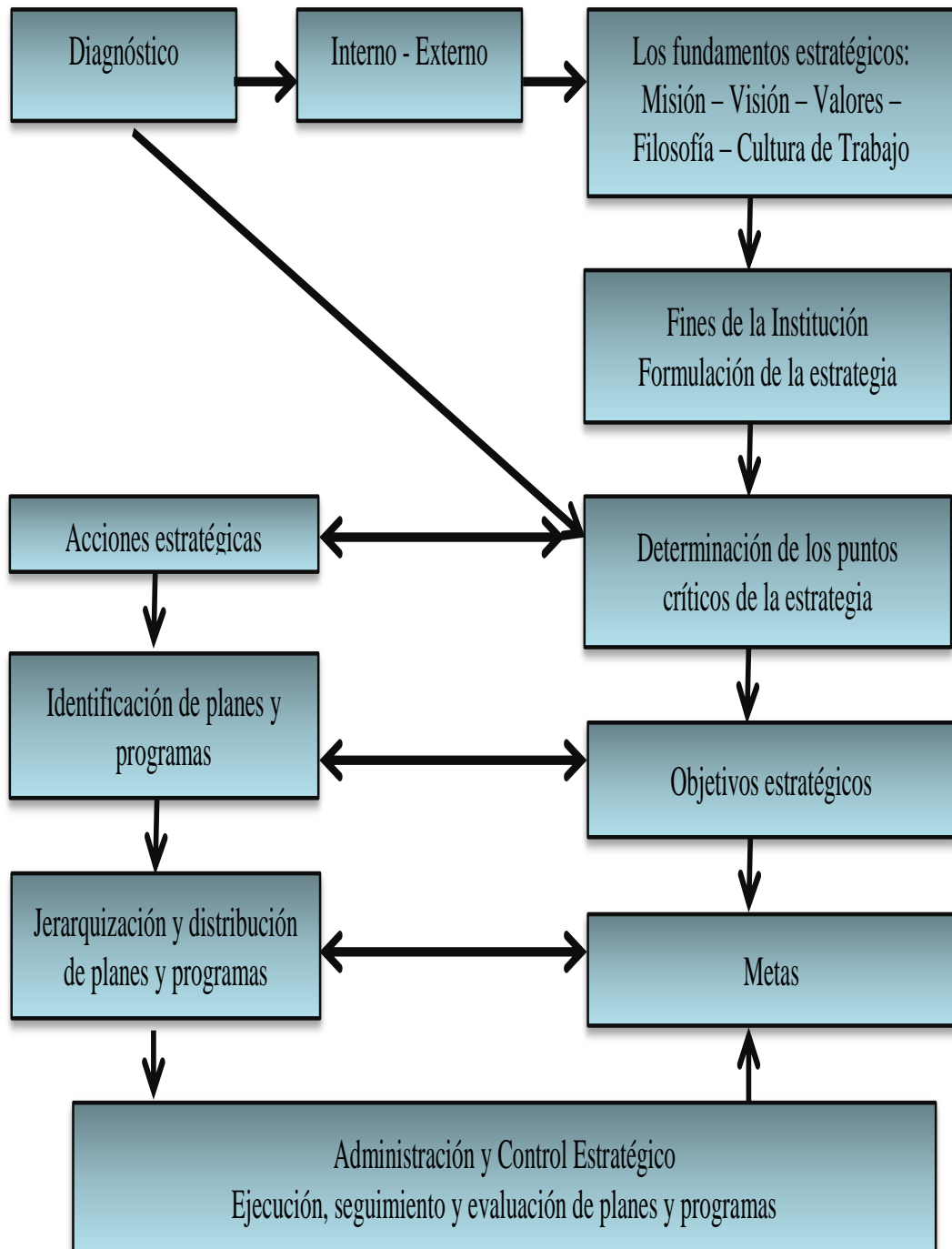
FIGURA N°1 El Modelo de Planeación Estratégica de Colón y Rodríguez



Fuente: Modelo de Planeación Estratégica de Colón y Rodríguez

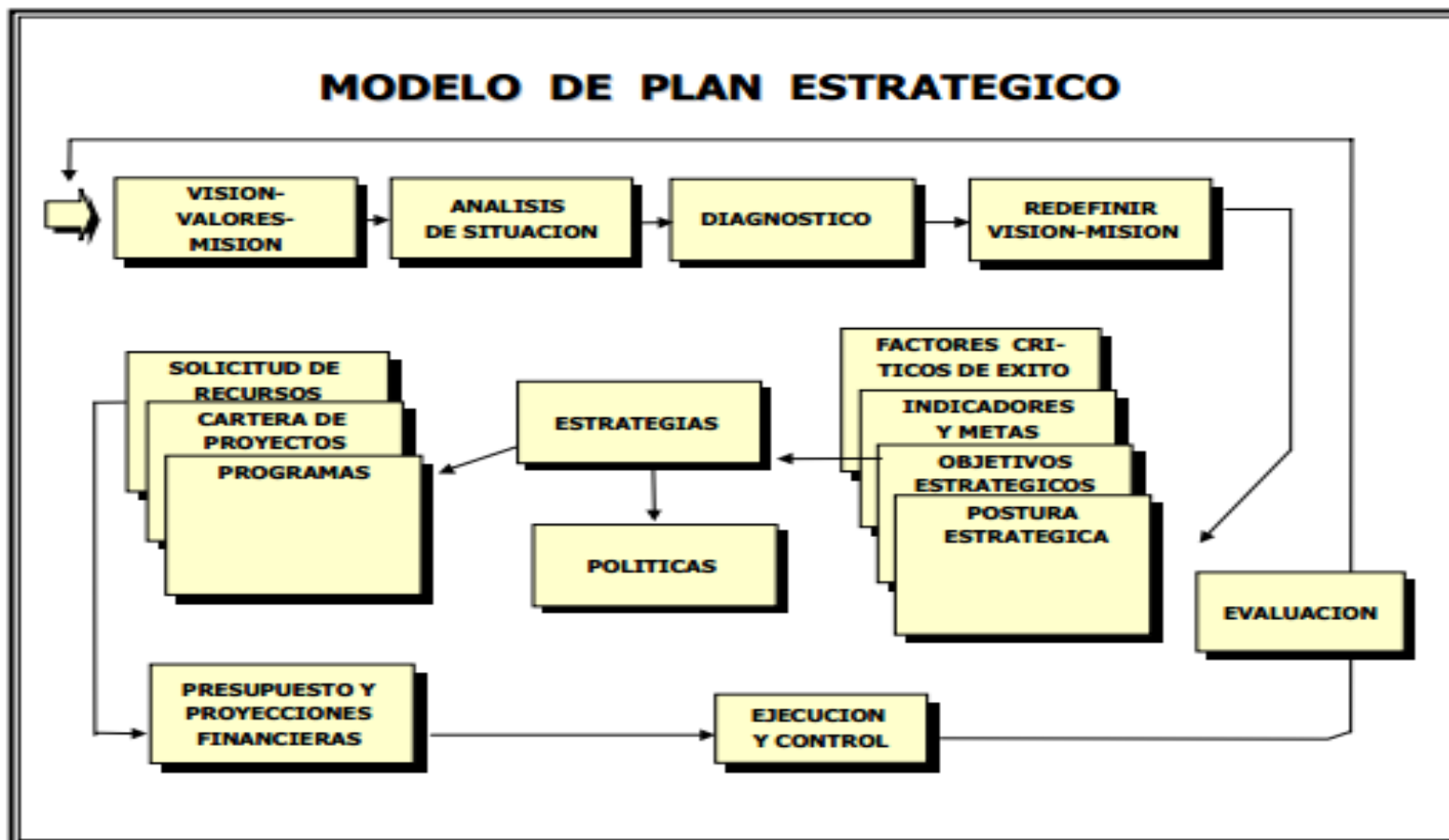
Elaborado: Isabel Floreano Tomalá

FIGURA N°2 Modelo de Planeación Estratégica Sergio Kauffman González



Fuente: Modelo de Planeación Estratégica de Sergio Kauffman González
Elaborado: Isabel Floreano Tomalá

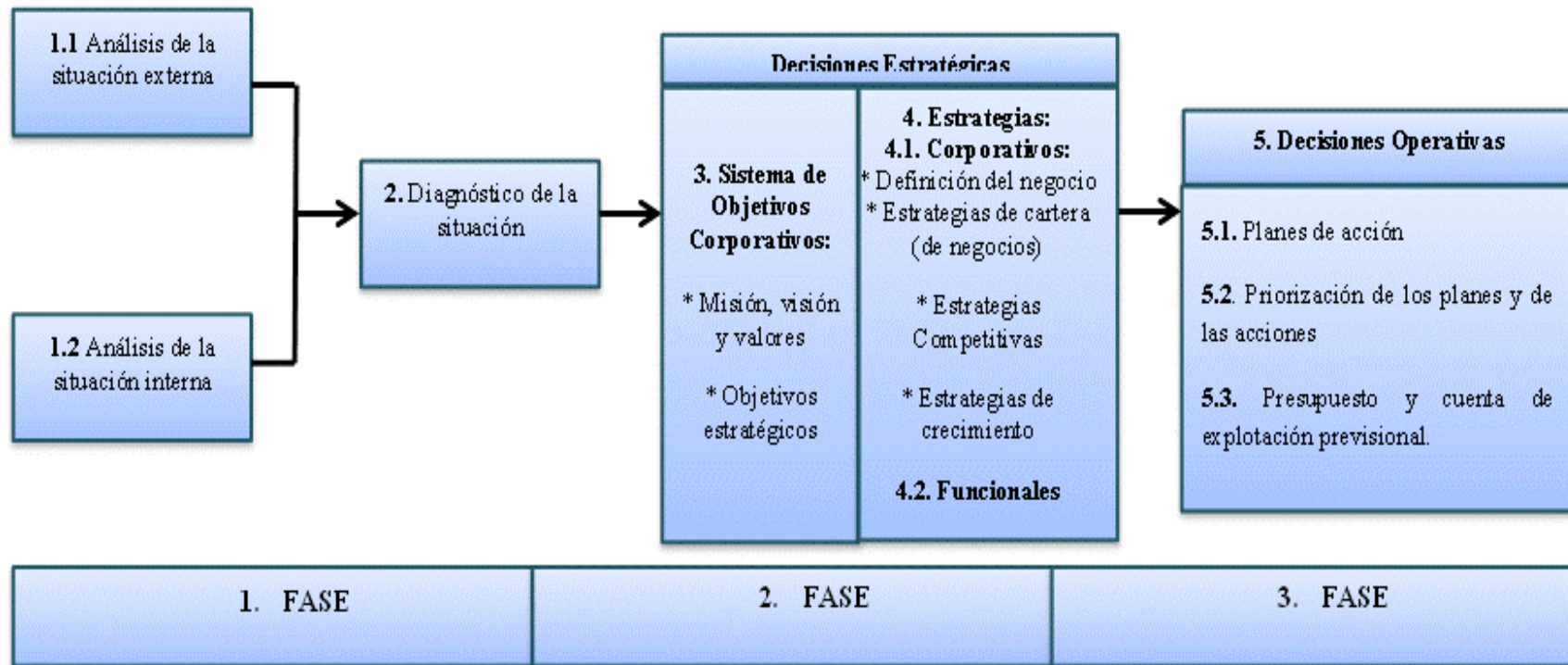
FIGURA N°3 Modelo Huanambal Víctor, Villanueva Víctor, Cordori Iván



Fuente: Modelo Huanambal Víctor, Villanueva Víctor, Cordori Iván
Elaborado: Isabel Floreano Tomalá

FIGURA N°4 MODELO DE JOSÉ MARÍA SAINZ DE VICUÑA ANCÍN.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO



Fuente: Escrito por José María Sainz de Vicuña Ancín.
Elaborado: Isabel Floreano Tomalá

1.2.9 Elementos del Plan Estratégico

1.2.9.1 Direccionamiento Estratégico

1.2.9.1.1 Filosofía

La filosofía de la empresa analiza los principios fundamentales en las estructuras de formación y de actividad de las organizaciones empresariales.

Granados, M. (2007); “La filosofía de una organización abarca el conjunto de valores, creencias y principios que orientan las acciones e inspiran los objetivos de una organización” (Pág. 31)

Se puede estimar que la filosofía está encaminada a lo que quieren establecer en la institución con respecto a los ideales, y en base a aquello puedan cumplir con su finalidad.

1.2.9.1.2 Misión

La misión debe revisarse permanentemente para ver si es congruente con el funcionamiento de la organización, debido a los constantes cambios que se presentan en el ejercicio de su actividad.

Medina, J. (2009) “La misión debe reflejar los valores de la organización y ser coherente con ellos. Constituyen guías de acción, base de comunicación y toma de decisiones en la asignación de recursos y solución de problemas en las actividades y de las personas” (Pág. 30)

La misión es el impulso por el cual una empresa existe, de lo que pretende ser para mantenerse en el mercado, estableciendo las respectivas funciones

elementales que va a gestionar la empresa, todo aquello es para lograr tal misión y concretar la necesidad a satisfacer, los clientes a conseguir, productos y servicios a ofrecer. Para esto se debe responder las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿A qué nos dedicamos?, ¿En qué nos diferenciamos?, ¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?, ¿Para quién lo hacemos?, ¿Cómo lo hacemos? y ¿Qué valores respetamos?

1.2.9.1.3 Visión

Medina, J. (2009); “La visión es la imagen de la organización proyectada del sistema que determina el marco de referencia para las estrategias. La fuerza que impulsa a la acción en una organización, es el deseo del avance progresivo hacia el logro de un objetivo compartido, alcanzable y concreto. Para objeto de la planificación estratégica y de la organización que se visualiza hacia adelante, son imágenes del futuro que se proyectan en el presente. Son imágenes deseables, posibles de realizar, utopía y sueños que se desean alcanzar, constituyen aspiraciones profundas que resultan sinérgicas y motivadoras para cohesionar los equipos de trabajo de las organizaciones” (Pág. 26,27)

Se puede recalcar que la visión es lo que cada empresa u organización desea ser posteriormente, considerando desde otro punto de vista y optimista para alcázar nuevas oportunidades, todo esto es en base al compromiso que adquieran los participantes.

1.2.9.1.4 Valores

Los valores corporativos dentro de la empresa son expresados diariamente con la finalidad de obtener el bienestar entre los colaboradores.

Martínez, D & Milla, A. (2005) “Los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo o un grupo de individuos. Son los ejes

de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma” (Pág. 23.)

De acuerdo a lo que da a conocer el autor, los valores son un conjunto de principios con los que se rige la organización; es decir, son las pautas de comportamiento de la empresa, siendo estos fundamentales porque promueven un desenvolvimiento en su labor con ética y cultura. Por ello los valores de cada uno de los miembros que forman parte de la organización se comparten con los demás, mostrando respeto, honestidad y dedicación al trabajo y así evitan problemas, porque tienen presente los valores.

1.2.9.1.5 Objetivos

Los objetivos que sirven como una guía para la etapa de ejecución de las acciones dentro de la organización y estos justifican las actividades de todos los miembros de una empresa o un proyecto.

Medina J. (2009); “Los objetivos orientados a la acción especifican los resultados finales de la actividad planificada, los resultados esperados que dan cumplimiento a la misión de la organización representa los logros, es decir, lo que la sociedad devuelve a la organización cuando esta realiza un buen trabajo al cumplir su misión” (Pág. 33)

El autor manifiesta que los objetivos son la razón de ser de la empresa, permitiendo unos resultados con eficiencia, y donde podemos considerar las siguientes preguntas para elaborar el mismo, tales como: ¿Qué desea alcanzar?, ¿Cómo se pretende lograrlo, qué medios se van a utilizar?, ¿Quién debe alcanzar ese objetivo, qué división o departamento?, ¿Cuál es la finalidad que nos movió a buscar ese documento?, ¿Cuándo debemos lograrlo? y ¿Dónde se debe ejecutar?, siendo este un paso para establecer lo deseado.

1.2.9.1.6 Estructura Organizacional

La estructura organizacional radica en la necesidad de organizar las actividades que realizan los colaboradores de la organización y la creación de una cultura de calidad, con miras al fortalecimiento y un mejor desarrollo de sus actividades.

Para Hitt, M. (2006), “El diseño de una estructura organizacional podría ser una de las actividades más complejas de la administración”. (Pág. 262)

La estructura organizacional coadyuva a toda entidad y a sus dirigentes a asignar responsabilidades como corresponde, debido a sus talentos en cada función o departamentos para dar mayor precisión en las actividades, en busca de una orientación oportuna, en la efectividad y la eficiencia del personal, y así poder adquirir un ambiente agradable para todos con una excelente comunicación.

1.2.9.1.7 Políticas

Las políticas en la empresa son guías o reglamentos generales las mismas que va a permitir a un cumplimiento de lo que se desea que sean aplicadas para la empresa y tomar decisiones pertinentes sobre los problemas.

Las políticas ayudan al logro de los anhelos de la organización, las políticas se apropian de acuerdo a las necesidades, de la misma manera su redacción debe ser clara, accesible y de un contenido sensato.

Esto ayudará a un mejor control en las responsabilidades y del comportamiento que se espera del personal y de lo que se efectúa dentro de la empresa, todo esto se da para un buen funcionamiento y la mejora continua de la institución.

1.2.10 Análisis Situacional: FODA-DAFO

A través de la herramienta FODA se logra identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como también las oportunidades y amenazas en el análisis externo, considerándolo como una actividad común en la organización.

Muñiz, L (2010). “El análisis FODA es una herramienta que permite confeccionar un cuadro de análisis de la situación actual de la empresa, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones para el futuro” (Pág. 40)

Fortalezas: Son aquellas características propias de la empresa que le facilitan o favorecen el logro de los objetivos empresariales.

Debilidades: Son aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos empresariales.

Oportunidades: Son aquellas circunstancias del entorno, son potencialmente favorables para la institución u organización que queremos estudiar.

Amenazas: Son aquellas circunstancias o situaciones del entorno desfavorable para la organización que pueden afectar negativamente la marcha de la institución, debe tomarse las medidas necesarias en el momento oportuno.

El análisis F.O.D.A. consiste en una matriz que permite diagnosticar y evaluar sistemáticamente, los puntos fuertes y debilidades de una organización a fin de aprovechar las oportunidades que favorezcan la formulación de estrategias y minimizar en lo concreto las amenazas que podrían afectar el funcionamiento de la empresa.

1.2.10.1 Mefi

Para la identificación de las fortalezas y debilidades de la organización, así como los factores internos que facilitan enfrentar con éxito los cambios por una nueva forma de organización se emplea la matriz de factores internos.

El autor Fred, D. (2008) expresa que “un paso que constituye un resumen en la conducción de una auditoría interna de la dirección estratégica es la elaboración de una matriz de evaluación del factor interno MEFI. Esta herramienta para la formulación de la estrategia resume y evalúa las fortalezas y las debilidades principales en las áreas funcionales de una empresa, al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas”. (Pág. 55)

La Matriz MEFI analiza todo lo interno y a través de aquello se debe identificar las debilidades y fortalezas que se presenten en las áreas funcionales de la organización. Esta información es importante para el surgimiento de las actividades de la Empresa Bloques EJR.

1.2.10.2 Mefe

La matriz MEFÉ es una herramienta de análisis cuantitativa y cualitativa de los factores externos y para aportar en la etapa de recolección de información.

Vidal, E. (2007) manifiesta que: “la Matriz de evaluación de los factores externos MEFÉ, facilita el resumen evaluativo de la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva”. (Pág. 83)

A través de esta matriz se evalúa las oportunidades y amenazas que afectan y benefician a la Empresa Bloques EJR. El procedimiento para la elaboración de

esta matriz varía porque no se comparan empresas, pero se destacan los factores que en los análisis anteriores se han identificado como críticos o claves para el éxito.

1.2.10.3 Matriz FODA O FODA Estratégico

En la toma de decisiones para obtener un diagnóstico preciso y mejorar la situación organizacional de la Empresa de Bloques EJR, se emplea el análisis FODA.

Según Koontz, H. (2012) “la matriz Foda es un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de la organización”. (Pág. 83)

La matriz recoge la formulación de las estrategias más convenientes, estableciendo cuatro cuadrantes que reflejan las posibles estrategias que se deben adoptar para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Estrategias FO o estrategias de crecimiento son las resultantes de aprovechar las mejores posibilidades que da el entorno, para lograr los propósitos que emprende.

Estrategias DO son un tipo de estrategias de supervivencia en las que se busca superar las debilidades internas, haciendo uso de las oportunidades.

Estrategias FA son también de supervivencia y se refiere a las estrategias que buscan evadir las amenazas del entorno, aprovechando las fortalezas del sistema.

Las estrategias DA permiten ver alternativas estratégicas que sugieren renunciar al logro dada una situación amenazante y débil, difícilmente superable, que expone al sistema al fracaso.

1.2.10.4 Matriz BCG

La matriz BCG sirve para facilitar la toma de decisión sobre qué líneas de productos o áreas centrarse con el objetivo de sacar mayor provecho de los recursos de la organización.

Según el autor Alejandro Domínguez (2007) “la matriz BCG de crecimiento y participación de un producto es una herramienta de diagnóstico para establecer la posición competitiva de un negocio”. (Pág. 62)

Según lo que establece el autor la matriz BCG se utiliza para llevar a cabo un análisis sobre la cartera de negocios, así como la posición de un producto o servicio y la tasa de crecimiento en el mercado, con la finalidad de tomar decisiones favorables para el desarrollo de la organización.

1.2.10.5 Análisis de Porter

El análisis de Porter ayuda a establecer el análisis externo de cualquier tipo de empresa.

Chiavenato, I. (2011) indica “el modelo de análisis de las cinco fuerzas de la competencia amplía la base analítica del sector, en razón de que esas fuerzas muestran que la competencia en un sector envuelve todas las organizaciones del mismo”. (Pág. 71)

Las fuerzas de Porter influyen en la estrategia competitiva de la organización estableciendo las consecuencias de rentabilidad a largo plazo dentro de un mercado. Mediante este análisis se ha demostrado que brinda excelentes resultados y ayuda a formular estrategias efectivas que permitan aprovechar las oportunidades y hacer frente a las amenazas con el fin de lograr el desarrollo de la organización.

1.2.11 Formulación de Estrategias

1.2.11.1 Estrategias

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

D'ALESSIO IPINZA F, (2008); “Es un conjunto y secuencia de actividades que se usan para alcanzar la visión trazada para la organización, ayudándola a proyectarse en el futuro. Para ello, de un análisis exhaustivo y minucioso del entorno, de tal manera que el estratega llegue a conocer y comprender los mecanismos del sector, y así poder desarrollar las condiciones internas, previamente analizadas, requeridas para lograr el éxito. De esta forma la estrategia se convierte en la actividad más importante y fundamental para el que tiene la responsabilidad de administrarlo” (pág. # 27).

Según lo que expresa el autor las estrategias son los medios por los cuales la organización pretende lograr los objetivos. Una estrategia bien formulada permite canalizar los esfuerzos y asignar los recursos de una organización.

1.2.12 Implementación Estratégico

1.2.12.1 Programas

Para lograr resultados óptimos en la organización es necesario establecer los programas que ayuden al correcto desarrollo de las actividades.

Carvajal, J. (2005) “Los programas definen en forma general los objetivos y las estrategias, las metas, los recursos y procedimientos para cada una de las áreas que conforman el plan estratégico de desarrollo”. (pág. # 102)

Los programas ayudan a construir un plan de trabajo con claridad, con el fin de lograr un correcto desempeño de las actividades de los colaboradores que conforman la organización.

Como se puede señalar los programas son de gran ayuda para llevar a cabo la sucesión de actividades específicas en la que se desenvuelve la empresa para cumplir con su finalidad.

1.2.12.2 Proyectos

El preámbulo de un proyecto es lo que se quiere conseguir para un desarrollo que consiste en llegar a un resultado óptimo.

Carvajal, J. (2005); “Un proyecto es fundamentalmente un plan de acción, a través del cual se indican los medios necesarios para su realización y la adecuación de esos medios a los resultados que se persiguen. El proyecto es una unidad operativa, ejecutiva, y específica del plan” (Pág. 102)

Según lo expuesto por el autor se puede identificar que un proyecto en la organización lleva a efecto a las soluciones de diferentes problemas, en base a las actividades que realizan para el progreso productivo y competitivo en las empresas y así lograr un fin establecido.

1.2.12.3 Presupuesto

Es necesario elaborar un presupuesto con el objetivo de que esta herramienta de control sirva para medir y comparar el aprovechamiento de los recursos de la organización.

El autor CORREA, J. (2007) indica que “el presupuesto es la expresión en términos numéricos de un plan o programa. Cuantifica

los insumos o resultados esperados. Es un punto de referencia para la evaluación”. (Pág. 28.)

De acuerdo a lo que da a conocer el autor el presupuesto es la forma anticipada para hacer cálculos monetarios sobre los ingresos y gastos de las actividades de una empresa, esto da a lugar para evitar una mala administración de recursos, y por ende dar un seguimiento para cumplir con lo establecido

1.2.12.4 Plan Operativo Anual

El plan anual POA es el elemento de unión entre el nivel estratégico y el nivel operativo, que ayuda a la organización a una mejor coordinación de sus actividades internas.

Según el autor Eugene F. (2006) indica “El Plan Anual POA se concibe como un producto de etapa de formulación, que se genera dentro del marco de las decisiones de orientación y las consideraciones sobre el comportamiento de la economía en el corto plazo”. (Pág. 44)

De acuerdo a lo que manifiesta el autor el plan operativo anual, donde se ejecuta un seguimiento de los presupuestos, y cumplir con sus objetivos, en lo que respecta a sistemas de informática, tecnología, infraestructura, en si lo que requiere la empresa en un tiempo específico

1.2.12.5 Sistema de Seguimiento y Control (Cuadro de Mando Integral)

Este se enfoca en inspeccionar que se lleve a cabo las acciones, el mismo que permitirá a la empresa a ver los resultados.

José María Sainz de Vicuña (2012), manifiesta que “el Cuadro de Mando Integral permite controlar el avance de la actividad, identificar las causas que generan las desviaciones y abordar

las medidas necesarias para corregirlas. Los indicadores del CMI se definen en función de la actividad, no en términos contables o financieros, incorporando todos los factores críticos en los resultados de la actividad, aunque sean intangibles”. (Pág. 80)

De acuerdo a lo que expresan los autores el Cuadro de Mando Integral constituye una herramienta fundamental y control de gestión que ayuda a facilitar la toma de decisiones conociendo el nivel de cumplimiento de los objetivos para lograr el seguimiento y control que intervienen para llevar a cabo el registro de lo planificado.

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA BLOQUES EJR

1.3.1 Elementos Constitutivos

1.3.1.1 Datos Históricos.

Bloques EJR se fundó el 26 de enero de 1991, es una pequeña empresa dedicada a la fabricación de bloques de conchilla para la construcción de un hogar, fue la tercera fábrica de bloques asentada en la población de José Luis Tamayo.

Inició sus actividades con dos operarios con sus respectivas maquinas artesanales, con medidas de 10cm y 8 cm respectivamente, cuya producción artesanal dio inicio a la microempresa actual.

A partir del año 92 al 96 era el producto artesanal más vendido en el Cantón Salinas debido a la construcción de numerosas casas residenciales, villas, ciudadelas etc. Fueron los años de mayor producción desde su creación, pero a partir del año 97 al 98 debido a las condiciones climáticas que se presentaron como fue el Fenómeno del Niño la pequeña empresa se vio obligada a dejar su

producción ya que por el fenómeno suscitado, la población quedó totalmente inundada por las torrenciales lluvias de esa época.

En esos años la empresa se vio muy afectada porque dejó de producir por casi dos años, posteriormente, el 8 de marzo de 1999, se declaró un (feriado bancario) de 24 horas, que finalmente duró 5 días. Todas las operaciones financieras estaban suspendidas, el Presidente Mahuad decretó un (congelamiento de depósitos) por 1 año, de las cuentas que tenían más de 2 millones de sucres. Esa injusticia tuvo consecuencias nefastas.

Los bancos "quebraron" y el Estado asumió los costos, transmitiéndolos a la población a través de diversos mecanismos, entre ellos, la reducción del gasto social y la elevación del costo de los servicios en beneficio de la comunidad.

Las consecuencias fueron terribles: inflación, devaluación, recesión, quiebra de empresas, desempleo, mayor pobreza e indigencia, muertes, suicidios y la mayor ola migratoria de la historia del país. Las pérdidas económicas ascendieron a \$ 8.000 millones de dólares y las pérdidas sociales fueron mayores. Perdimos hasta la moneda, pues en enero del 2000 adoptamos la dolarización a una paridad de S/. 25.000 sucres por dólar. Por lo cual, quienes tenían ahorros (congelados) en sucres, recuperaron sólo una quinta parte.

La crisis golpeó a todo el Ecuador, han pasado 12 años y aún no se ha recuperado todo el dinero ni se ha sancionado a los responsables. Fueron años muy difíciles para esta organización. Después de que el país se estabilizara un poco el propietario decidió producir nuevamente bloques e incluso incursionó con otros materiales relacionados a la construcción (arenas, piedras, granito lavado, cascajo, bloque, piedra pómez, bloque victoria, ladrillos etc.).

Bloques EJR, comienza en los primeros años de la década de los noventa con un solo local de comercialización donde se expendía unos pocos artículos de construcción (arenas, piedras y cascajo), contaba con dos empleados, ambos se dedicaban a la producción de bloques, el gerente propietario y su esposa.

Al comienzo, carecían de tecnología y por tanto no tenían ni computadores, a eso se suma, la no existencia de un registro de sus inventarios, únicamente un libro donde llevaban los ingresos y los egresos que se producían diariamente.

Al inicio la pareja de esposos se enfrentó con el problema de que no sabían qué tipo de negocio debían poner para esto analizaron el lugar donde funcionaría, que era en su domicilio.

Seguidamente el reto fue entablar buenas relaciones comerciales, Posteriormente accedieron a un préstamo y ahorros para sus primeras adquisiciones, luego buscaron personas conocidas que tenían ferreterías para conocer a los proveedores, y a su vez ellos dieran una buena referencia a los proveedores, quienes posteriormente iniciaron el envío de mercadería, hasta el punto de convertirse en uno de sus principales proveedores, aspecto este, que contribuyó a la expansión de la empresa.

Los dueños de la empresa, comenzaron con un capital de S/. 11.000.000 (sucres), de los cuales S/. 6.000.000 (sucres) pertenecía al Filanbanco y S/. 5.000.000 (sucres) por ahorros de los dueños.

Aprovechando, el entorno favorable del país en los años noventa, que consistía en la gran inversión extranjera que se destinaba al diseño y ejecución de planes de vivienda.

Este aspecto fue considerado para los nuevos microempresarios de la ferretería como una oportunidad para incursionar en el mercado y satisfacer una demanda de clientes pertenecientes a instituciones públicas y privadas del Ecuador.

La estrategia con la que iniciaron el negocio estaba encaminada a poseer las distribuciones de los materiales (cemento, hierro, tubería, entre otros), lo cual les permitió competir en precios y calidad del producto frente a las mejores distribuidoras de aquel entonces.

En el 2011, para acelerar todavía más la expansión del negocio aprovechando la experiencia y conocimiento adquirido en el negocio tradicional, Bloques EJR pasó a adquirir un terreno para destinarla a la producción y almacenamiento de bloques y así poder ampliar el local principal e incursionar con una nueva gama de materiales de construcción y artículos de ferretería.

Esta empresa es una de las que lidera el mercado del Cantón Salinas, Parroquia José Luis Tamayo, diseñando y fabricando bloques, satisfaciendo un amplio espectro de necesidades.

Cabe manifestar que es una de las pocas empresas que se mantiene, pese a que ha tenido caídas, ha sabido superarlas.

Durante los últimos cinco años ha tenido un crecimiento notable ya que ingresó con una nueva gama de productos relacionado con accesorios para la construcción que ha tenido una gran acogida entre los clientes, también la empresa se caracteriza por una excelente atención y personalizada que brinda la empresa, puesto que es una estrategia que utilizan como publicidad de boca en boca, ya que así se propaga a otras personas.

1.3.1.2 Constitución

Razón Social

Bloques EJR

Logotipo y Eslogan

FIGURA N° 5 Logotipo y Eslogan de la empresa Bloques EJR



*Fuente: Logotipo y Eslogan de la empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.*

Localización

Provincia: Santa Elena
Cantón: Salinas
Parroquia: José Luis Tamayo
Barrio: El Paraíso
Dirección: Calle Av. 10 Calle 13 y 14
Teléfono: 042777132
Celular: 0988781773
E-mail: bloquesejr@hotmail.com

1.3.1.3 Normativas

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

En el Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente.

Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

1.3.2 Recursos

Los recursos dentro de una organización son los suministros, los materiales, también comprende el personal, en si es la fuente en la cual va a llevar un beneficio para con la empresa obteniendo un rendimiento óptimo que beneficia a la empresa, donde mencionamos los siguientes:

1.3.2.1 Recursos Humanos

El recurso humano comprende a los colaboradores de una entidad u organización, el mismo que forma parte elemental y donde van a desempeñarse de acuerdo a sus actitudes, aptitudes para dar lo mejor de sí, y que van a llevar a cada institución a alcanzar sus objetivos y metas.

El personal es el motor principal de la empresa son aquello que enfrentan desafíos y están inmersos a constantes cambios en el entorno por lo cual deben capacitarse para enriquecer sus conocimientos.

1.3.2.2 Recursos Materiales

Los recursos materiales es el patrimonio de una organización, los mismos que son indispensables para el manejo y desarrollo de la empresa, estar acorde para el funcionamiento de los empleados para que ejecuten su trabajo.

- Maquinarias
- Inmuebles
- Productos terminados
- Equipos de oficina
- Equipos de Computación
- Vehículos

1.3.2.3 Recursos Tecnológicos

Los recursos tecnológicos ayudan a la empresa a optimizar el tiempo procesos, por ende se va a reflejar un buen trabajo, demostrando calidad siempre y cuando el personal suministre adecuadamente estos recursos.

- Sistemas informáticos
- Tecnologías de comunicación
- Software

1.3.2.4 Productos

- Materiales de Construcción.
- Artículos de Ferrería
- Artículos Varios

1.4 MARCO LEGAL

1.4.1 Constitución Política del Ecuador, año 2008

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

El artículo 309 de la Constitución de la República señala que; “el sistema financiero nacional se compone de los sectores públicos, privados, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran su seguridad estabilidad, transparencia y solides.

1.4.2 Ley Orgánica de Libre Competencia Económica, aprobada en octubre del 2011

Art. 3 Promoción de la libre competencia económica.- Es deber del estado promover el desarrollo de actividades y mercados competitivos, para lo cual deberá impulsar la libre competencia económica en forma consistente, sistemática, fomentara una cultura de leal y eficiente competencia, coordinará la ejecución de planes para la discusión de tal cultura.

Art. 4 Garantía de libertad de empresa.- El Estado respetará y hará respetar el derecho a la libre empresa de los agentes económicos, en la medida que su ejercicio no origine prácticas monopólicas u otras formas que impidan o distorsionen la libre competencia.

Art. 19 Posición de dominio.- Es el poder de mercado que ejerce un determinado agente económico, de manera que actúe con independencia en relación a los demás agentes económicos, bien por ausencia de competidores, o por ejecución de actos que impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la libre competencia entre los agentes dedicados a una misma actividad. La existencia de una posición de dominio no atenta por si sola contra la libre competencia; no obstante, el abuso de la misma constituye infracción, cuando un agente económico dominante, con el objeto de mantener o mejorar su posición de dominio, ejecute alguna de las prácticas monopólicas establecidas en el artículo anterior.

Art. 25 Mercado relevante.- Es el conjunto de productos dentro de un área geográfica determinada, sujeto al poder que pueden ejercer determinados agentes

económicos, con el fin de influir de manera rentable en los precios de bienes y servicios, así como en otras condiciones de la competencia económica.

Art. 59 En la aplicación de las disposiciones de esta Ley, se asumirán taxativamente las siguientes definiciones:

- **Actividad económica:** Es la producción, prestación o comercialización de bienes o servicios dirigida a la obtención de beneficios económicos.

- **Acuerdo:** Arreglo expreso o tácito, formal o informal, escrito, verbal o de cualquier otro modo expresado, entre agentes económicos, tendiente a obtener beneficios mutuos, recíprocos o de cualquier forma entre ellos convenido.

- **Agente económico:** Toda persona natural o cualquier organización, agrupación, asociación de derecho o de hecho, nacional o extranjera, dotada o no de personería jurídica, inclusive el patrimonio autónomo, sea del sector público o privado, tenga o no finalidad de lucro, que actúe habitualmente en la producción, el suministro, la provisión o comercialización de bienes y servicios en el mercado nacional.

- **Discriminación de precios condiciones o modalidades:** La aplicación de precios, condiciones o modalidades desiguales para prestaciones equivalentes que coloquen a uno o varios agentes económicos en situación de desventaja competitiva frente a otros, en las transacciones de bienes o servicios.

- **Dólar o dólares:** Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD \$).

- **Libre competencia:** Es toda circunstancia o acontecimiento que permite a los agentes económicos tener completa libertad para entrar o salir de un mercado determinado, así como aquellos que se encuentren dentro de él, a no imponer condición alguna en las relaciones de intercambio.
- **Leyes sectoriales:** Aquéllas que regulan actividades específicas, tales como las comprendidas en los sectores energético, eléctrico, de agua potable, alcantarillado, recolección de desechos sólidos, telecomunicaciones, higiene, salud, educación, seguridad y otros servicios básicos de este tipo.
- **Mercado:** Ámbito dentro del cual compradores, adquirientes, vendedores, o suministradores realizan transacciones comerciales para el intercambio de bienes y servicios, y donde los precios de esos bienes y servicios fueren el resultado del ejercicio de la competencia. Los mercados pueden ser locales, regionales, nacionales o internacionales, según su ámbito, y no requieren necesariamente que los compradores y proveedores se encuentren o se comuniquen directamente el uno con el otro.
- **Negativa a tratar o negociar:** Conducta de un agente económico en aplicación de la cual se niega, injustificadamente a comprar, vender o en general, de cualquier forma a negociar con otro, con la finalidad de distorsionar la competencia.
- **Órganos sectoriales de control:** Autoridades u organismos a los que las leyes referentes específicamente a determinada actividad económica, hubieren conferido competencia administrativa o atribuciones para regular las actividades del sector, para conocer y reprimir las infracciones a dichas leyes o ejercer, conjunta o separadamente, tales actividades.

- **Prácticas concertadas:** Aquellas actuaciones que, aun cuando no constaren o se derivaren de un acuerdo formal o expreso, impliquen un paralelismo de conducta consciente entre agentes económicos, normalmente competidores, y que supieren cualquier tipo de cooperación entre ellos, con el fin de impedir, afectar o restringir la competencia.
- **Práctica o actuación colusoria:** Entendimiento fraudulento entre proveedores o entre estos funcionarios, que participan en licitaciones, ofertas públicas, subastas de bienes o servicios, encaminado a alcanzar una contratación o asignación, con el propósito de engañar o perjudicar a un tercero.
- **Precios predatorios:** Estrategia o conducta en aplicación de la cual un agente económico, generalmente dominante en el mercado, disminuye transitoriamente sus precios por debajo del nivel de sus costos marginales de producción, como medio para expulsar a sus competidores del mercado, desalentarlos, o impedir su ingreso a él.
- **Reparto de mercados:** Es el resultado de la acción de los agentes económicos que, hallándose en posición de competir, en lugar de hacerlo, se dividen el mercado, por territorios, por volúmenes de compra o de venta, por el tipo de bienes y servicios vendidos, por clientes o proveedores, o cualquier otro mecanismo que tenga alcances o consecuencias similares.
- **Ventas condicionadas o vinculadas:** Consiste en subordinar la celebración de transacciones que, por su naturaleza o según los usos mercantiles, no guarden relación con el objeto de dichas transacciones.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

1.4.3 Plan del Buen Vivir

Objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Objetivo: 9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas: “Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como para el despliegue de los talentos de las personas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presenta el diseño de la metodología que preside el estudio, que permite desarrollar y definir los lineamientos específicos para la conclusión exitosa del trabajo emprendido. La metodología expone los aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la investigación.

Cumpliendo a cabalidad, con una indagación justa con agilidad intelectual, desarrollando amplios conocimientos.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Permitió la estructura de los procesos de indagación, al momento de clasificar las fases, y de esa manera se obtuvo una forma clara y no ambiguo,

La metodología cualitativa permitió describir la realidad tal como la experimentan los involucrados y se efectúa para evaluar la fiabilidad de los datos provenientes de la información verbal obtenida.

En la investigación se utilizó la metodología cuantitativa, porque permite analizar la información numérica resultante de la investigación, evaluando el comportamiento de las variables apoyándose en la estadística. Se puede determinar que existe relación entre los elementos de investigación, porque dan una comprensión predictiva de la realidad.

Planteada la problemática existente, se detallaron los objetivos, la hipótesis y las variables que intervienen en el desarrollo del trabajo.

El proyecto de estudio se divide en cuatro etapas; la primera concierne a la fase teórica en donde se revisaron definiciones relacionados al objeto de estudio, con la finalidad de facilitar una mejor comprensión de la realidad existente de la empresa; en la segunda etapa se diseñó la metodología de investigación y el empleo de las técnicas y herramientas utilizadas para conseguir la información que sirva de base para el trabajo de investigación.

En la tercera fase se procedió al análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas, con el fin de emitir criterios y conclusiones válidas que sustenten la propuesta; y la última fase se establecieron las estrategias de cambio que posibilitaron el logro de los objetivos planteados para lograr la propuesta.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En todo sentido ayudo a tener diferentes razonamientos, donde se entendió y se comprendio la realidad de la empresa,

Se aplicó el método empírico - analítico ya que la investigación se la realizó mediante investigación teórica y la obtención de criterios válidos que viabilizaron la propuesta, contrastada con la información del manejo actual de la Empresa Bloques EJR, cantón Salinas, en base a las experiencias de los colaboradores y profundizando además en la realidad del problema de investigación planteado.

Se utilizó el procedimiento deductivo porque proporcionó conclusiones de datos generalmente aceptados como válidos y que fueron aplicados a la situación problema.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el propósito y objetivo del presente estudio la aplicación de los tipos de investigación se estableció de acuerdo a la situación por la que atraviesa la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, y un seguimiento para la valoración óptima de los resultados obtenidos.

2.3.1 Investigación Aplicada

Permitió permitirá tomar decisiones, establecer políticas y estrategias al interior de la Empresa Bloques EJR, para brindar mejores oportunidades a los colaboradores, así como a los clientes de la provincia de Santa Elena.

Se establece la importancia de ejecutar las teorías analizadas, con la finalidad de proponer soluciones a las necesidades que se plantean en la empresa.

A través de la mencionada investigación aplicada, permite estudiar numerosas soluciones a los problemas que enfrenta el personal que la conforman.

2.3.2 Investigación Descriptiva

Esta investigación nos ayudó para definir más detalladamente diferentes características de la empresa Bloques EJR, así mismo se enfoca con el levantamiento de información relevante del personal que pertenecen a la empresa, como es la toma de decisiones que les permite el Gerente a sus colaboradores, entre otros atributos, debido a que la investigación necesitó para establecer las preguntas que se quería obtener.

2.3.3 Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica en el presente objeto de estudio, se desarrolló empleando fuentes primarias y secundarias; su aplicación fue primordial, ya que permitió analizar los conceptos estipulados por la comunidad sobre el tema que se trata, ampliando los conocimientos de los diferentes elementos que intervienen en la investigación para el plan Estratégico de la empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo.

2.3.4 Investigación de Campo

Mediante la investigación de campo se realizó la recolección de información a través de la aplicación de instrumentos diseñados previamente y detectando los problemas referentes a la falta de una estructura organizacional para la Empresa Bloques EJR, de la Parroquia de José Luis Tamayo del Cantón Salinas.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

El método inductivo tuvo como objeto llegar a conclusiones que estén en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes.

Donde se consideró la inducción ante una síntesis que llevó a un análisis ordenado, coherente, y racional del problema que se presentó en la investigación la Empresa Bloques EJR.

2.4.2 Método Analítico

Mediante este método se pudo conocer el objeto de investigación para determinar las causas, efectos, de comprender el comportamiento basándose en la lógica y el estudio de hechos particulares.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 Entrevista

Se aplicó la entrevista, porque representa la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre los inconvenientes que se presentan en la Empresa de Bloques EJR. Esta herramienta de investigación se aplicó al propietario de la empresa y sus colaboradores, mediante un instrumento elaborado con preguntas abiertas que lograron el objetivo de recolectar datos referentes al manejo administrativo de la organización.

2.5.2 Encuesta

Esta técnica se utilizó para realizarla a los clientes de la empresa Bloques EJR, la misma que permitió recopilar información necesaria.

Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

2.6 INSTRUMENTOS

Los instrumentos son herramientas que se utilizan para registrar la información. Las técnicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron: la entrevista y la encuesta.

2.6.1 Guía de Entrevista

El diseño de la entrevista se realizó considerando elementos importantes, se preparó el guion de acuerdo a un listado de asuntos a tratar y la posibilidad de implementar un plan estratégico con el objetivo de lograr el mejoramiento de la organización.

La aplicación del instrumento proporcionó los datos que se esperaban obtener; de las entrevistas se logró captar nuevas ideas sobre las necesidades que presenta la Empresa de Bloques EJR, las mismas que sirvieron para fundamentar la propuesta.

2.6.2 Cuestionario:

El cuestionario fue útil para elaborar un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos ineludibles para el objetivo del sondeo que se realizó a la empresa, donde las respuestas ayudó a un diagnóstico confiable.

Para ello se utilizó en cuestionarios, técnica de Likert, lo hacemos especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo.

Dentro de las técnicas de recolección de datos se optó por las encuestas y entrevistas de forma personal

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

La población se define como el conjunto de todos los elementos que se está cursando para esta investigación.

Y la población para este estudio se conformó por los habitantes de la Parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas (21682 habitantes).

CUADRO N° 3 Tamaño de la Población

POBLACIÓN	CANTIDAD
<i>Habitantes de José Luis Tamayo</i>	21682
TOTAL	21682

Fuente: Censo de población y vivienda (Inec 2011)

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

2.7.2 Muestra

Es la parte proporcional del total de una población, en este caso fue de la los habitantes de José Luis Tamayo, realizando la fórmula que se puede visualizar posteriormente.

Para la determinación de la muestra se empleó un 80% de nivel de confiabilidad y un 20% de margen de error.

La fórmula empleada para la población finita, es:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

$$\frac{(1,96)^2 (0,8) (0,2) 21682}{(0,05)^2 (21682 - 1) + (1,96)^2 (0,8)(0,2)}$$



$$n=243$$

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTOS DE LOS DATOS

2.8.1 Procedimientos

El tratamiento de la información se procesó los datos para describir las distintas operaciones a los que fueron sometidos en la investigación.

El objetivo del análisis de datos es fue suministrar información significativa para la toma de decisiones y que por medio de procedimientos relativamente simples de estudio de datos, se proporcionó abundante información valiosa.

2.8.2 Procesamiento

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizadas, en la investigación para el Plan Estratégico para la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas.

Los procesos que se desarrollaron en la presente investigación son los siguientes:

- Ordenar la información recolectada
- Tabulación de los datos, que se efectuó en base a procedimientos estadísticos, tomando en cuenta a los 243 personas encuestadas.
- Codificar y clasificar según los datos obtenidos
- Representación gráfica de los resultados
- Interpretación de los resultados
- Interpretación de los resultados
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones para el proyecto.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BLOQUES EJR

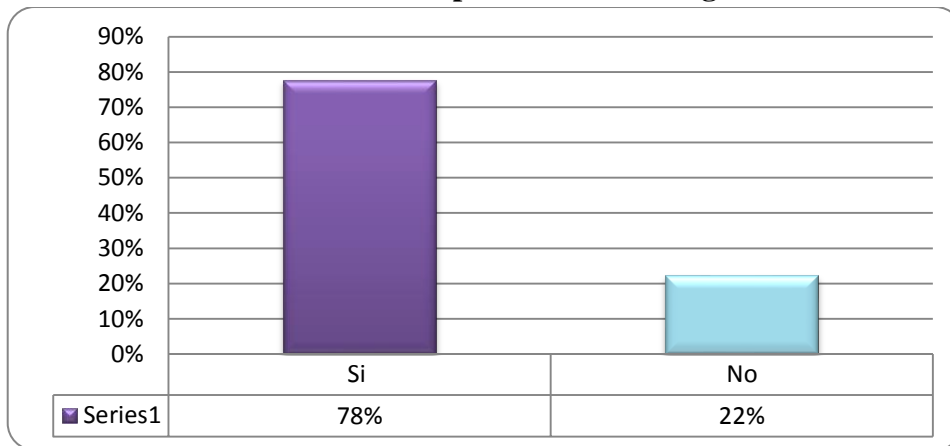
PREGUNTA N°1.- ¿Se siente usted satisfecho con sus responsabilidades asignadas en la empresa?

TABLA N° 1 Responsabilidades asignadas

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
1	Si	7	78%
	No	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 1 Responsabilidades asignadas



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

El 78% de los colaboradores están satisfechos con las responsabilidades asignadas, y el 22% no lo está, evidenciando que la mayoría se sienten conforme con sus responsabilidades asignadas dentro de la empresa.

PREGUNTA N°2.- ¿Con qué frecuencia le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo?

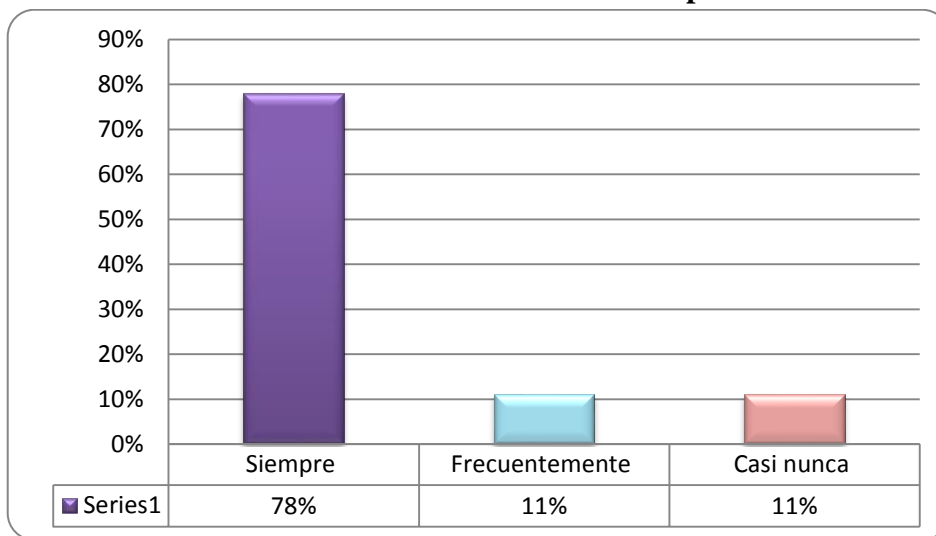
TABLA N° 2 Toma de decisiones independientes

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
2	Siempre	7	78%
	Frecuentemente	1	11%
	Casi nunca	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 2 Toma de decisiones independientes



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano T.

El 78% de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones siempre toman decisiones, ya que gozan de la confianza de los jefes, debido al buen desenvolvimiento en sus labores; el 11% toman decisiones pero con la previa autorización de los superiores y sólo en situaciones especiales, el 11% restante nunca toman decisiones ya que esta función la ejercen sólo los jefes y empleados que gozan de la confianza de ellos.

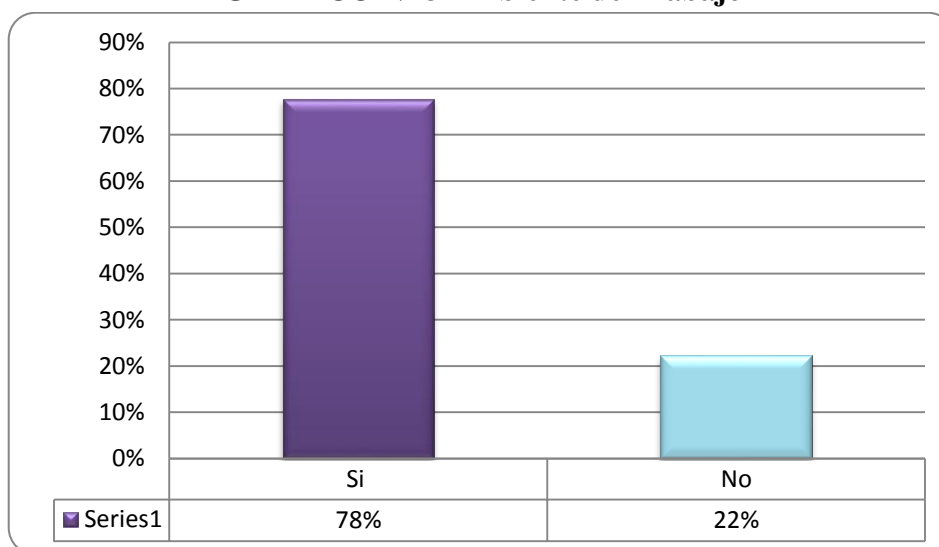
PREGUNTA N°3.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar tus labores?

TABLA N° 3 Ambiente de trabajo

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
3	Si	7	78%
	No	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 3 Ambiente de Trabajo



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano T.

El 78% los colaboradores consideran que el ambiente de trabajo es muy agradable y adecuado para el desarrollo de sus funciones, permitiéndoles desarrollar sensación de bienestar y satisfacción al ser parte de la empresa, para el 22% el ambiente de trabajo les resulta inapropiado, y en ocasiones suele tornarse un tanto complicado para realizar las tareas de manera eficiente, contribuyendo de manera negativa al buen desempeño de los colaboradores.

PREGUNTA N°4: ¿Le facilita la empresa compaginar la vida laboral con la profesional y la familiar?

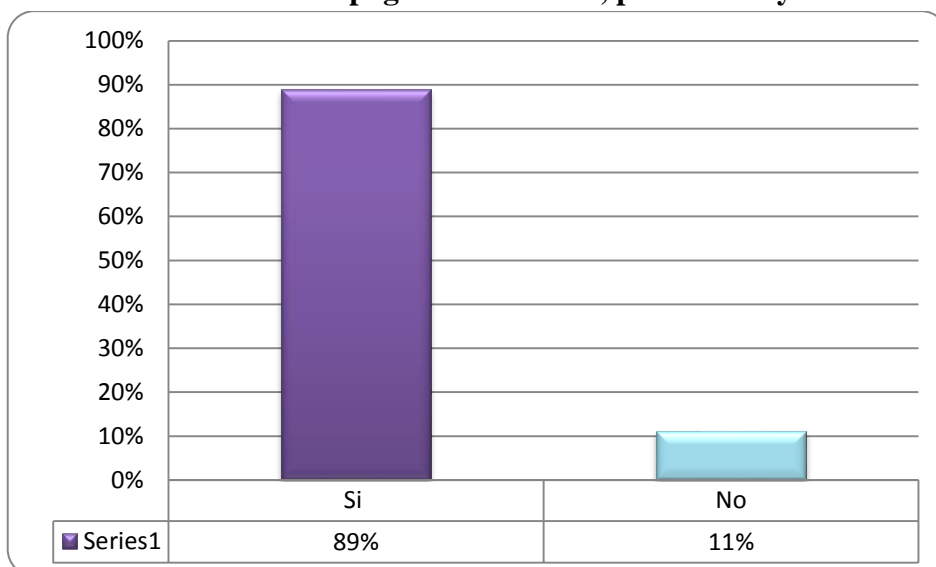
TABLA N° 4 Compaginar lo laboral, profesional y familiar

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
4	Si	8	89%
	No	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 4 Compaginar lo laboral, profesional y familiar



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Para el 89% de los colaboradores la empresa les permiten compaginar la vida laboral, familiar, y profesional permitiéndoles dinamizar estas actividades sin complicación alguna en la empresa, debido a que como la mayoría de los colaboradores es de la misma familia existe comprensión cuando necesitan algo así mismo demuestran lo que sabe en sus labores y no existen inconvenientes, para el 11% coordinar estas dos acciones les resulta compleja, debido a que la empresa para dar cumplimiento a las exigencias del mercado extiende los horarios de trabajo.

PREGUNTA N°5.- ¿Cuál de las fortalezas de la empresa considera más relevante?

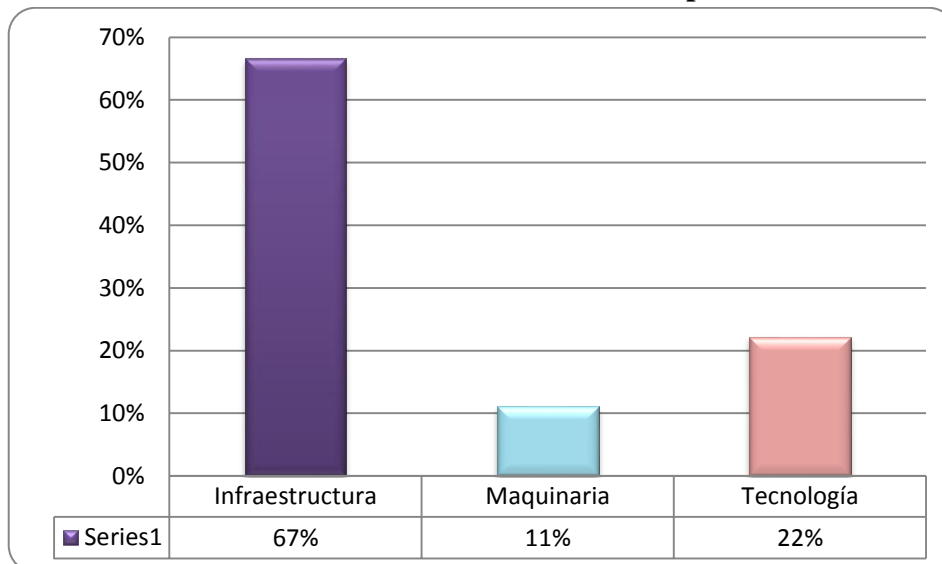
TABLA N° 5 Fortaleza de la empresa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
5	Infraestructura	6	67%
	Maquinaria	1	11%
	Tecnología	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 5 Fortaleza de la empresa



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Para el 67% de los colaboradores la mayor fortaleza que posee la organización es la infraestructura, sin duda alguna la infraestructura se ha convertido en una aliada trascendental para lograr el posicionamiento del negocio, el 22% se inclinan por la tecnología que consideran que empresa dispones de equipos modernos y el 11% indican que son las maquinarias, debido a que estas son las que permiten transformar la materia prima en productos terminados como lo es el bloque pero son maquinarias artesanales.

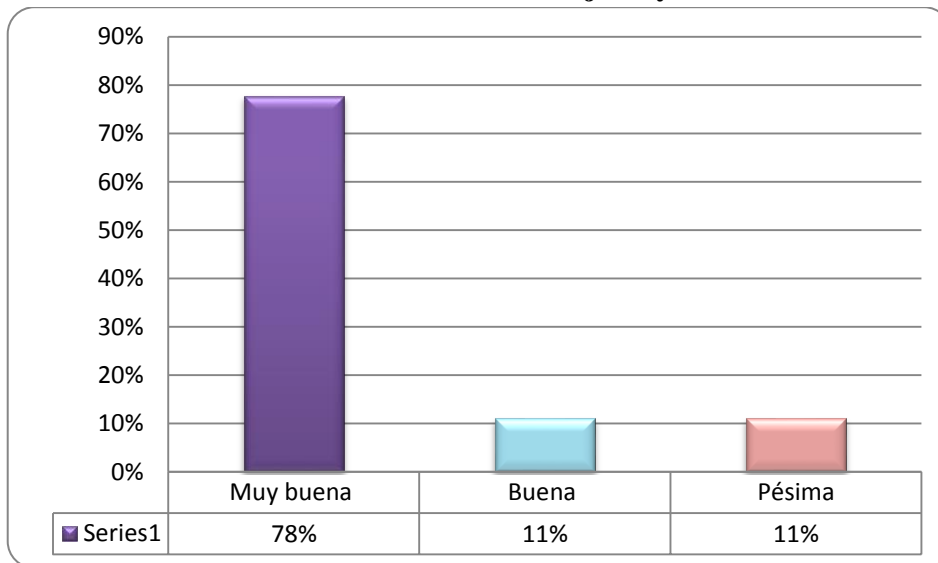
PREGUNTA N°6.- ¿Cómo es la comunicación entre los jefes departamentales y sus subordinados en la empresa?

TABLA N° 6 Comunicación con jefes y subordinados

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
6	Muy buena	7	78%
	Buena	1	11%
	Pésima	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N° 6 Comunicación con jefes y subordinados



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Los datos reflejan que el 78% de los colaboradores mantienen muy buena comunicación con los jefes, lo que ha servido como fuente de motivación para desarrollar las actividades, crear una buena cultura participativa dentro de la empresa dado a que la comunicación es de gran importancia para que todo marche bien. El 11% considera que es buena y el 11% restante indica que es pésima, provocando en ocasiones malos entendidos.

PREGUNTA N°7.- ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados?

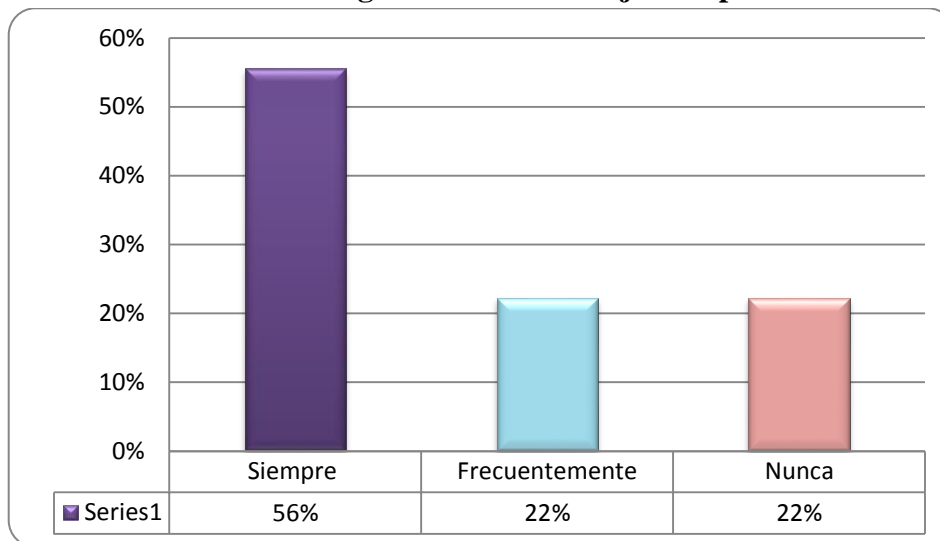
TABLA N° 7 Seguimiento de los objetivos planteados

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
7	Siempre	5	56%
	Frecuentemente	2	22%
	Nunca	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 7 Seguimiento de los objetivos planteados



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 56% de los colaboradores entrevistados, indican que en la empresa siempre se realizan seguimiento de los objetivos pero de manera empírica para tener el control de todos los movimientos que se efectúan en el entorno laboral y quien hace el seguimiento es el propietario, el 22% estima que es frecuentemente y el 22% mencionó que nunca ejecutan un seguimiento de objetivos. Para lo consiguiente todos deben conocer los objetivos de la empresa para llegar a un mismo fin.

PREGUNTA N°8.- ¿Qué valores corporativos aplican en la organización los colaboradores?

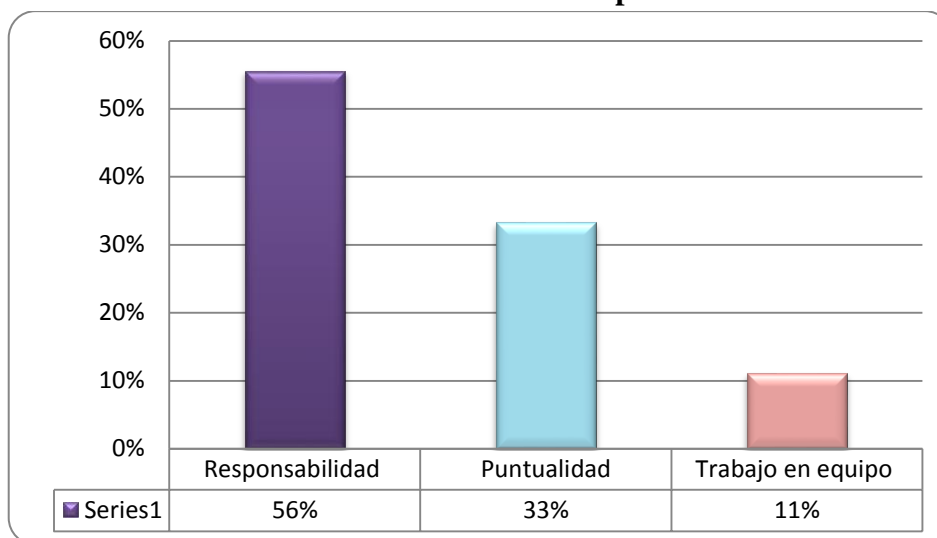
TABLA N° 8 Valores Corporativos

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
8	Responsabilidad	5	56%
	Puntualidad	3	33%
	Trabajo en equipo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 8 Valores Corporativos



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 56% de los colaboradores entrevistados aplican dentro de la organización con mayor frecuencia la responsabilidad, porque es el valor que les admite la permanencia dentro de la empresa, cumplir a tiempo las obligaciones contraídas, asumir las consecuencias de sus actos, acciones, decisiones y compromisos adquiridos, para el 33% el valor más representativo es la puntualidad ya que es el medio que permite organizar y dar cumplimiento a todas las actividades y el 11% restante se inclina el trabajo en equipo.

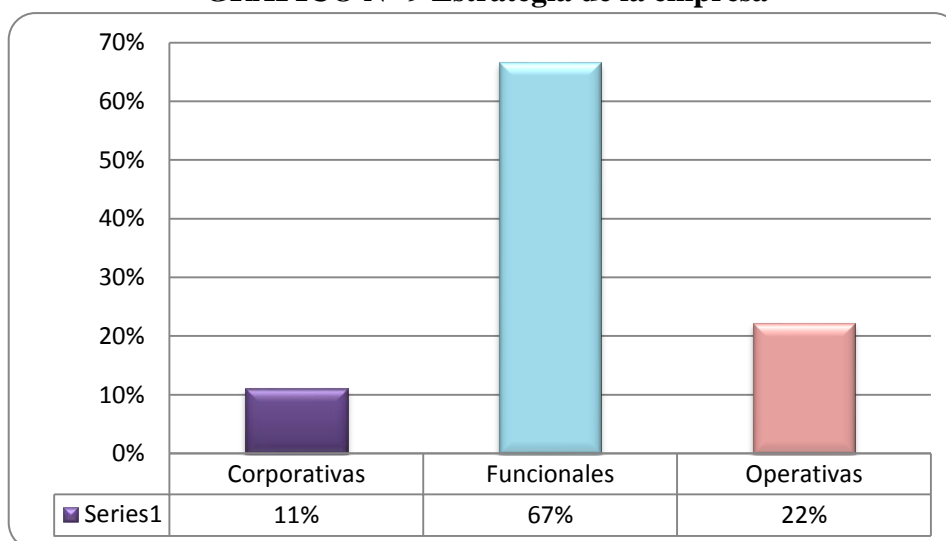
PREGUNTA N°9-¿Qué tipo de Estrategias se utilizan en la empresa para su crecimiento y desarrollo?

TABLA N° 9 Estrategias de la empresa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
9	Corporativas	1	11%
	Funcionales	6	67%
	Operativas	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICÓ N° 9 Estrategia de la empresa



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Para el 67% de los entrevistados de la empresa establecen que utilizan estrategias funcionales, para alcanzar efectividad en cada área de trabajo, para el 22% valoran que se aplican estrategias operativas que son los diferentes procesos que utilizan para poder tener la ventaja ante sus competidores, el 11% de los colaboradores indican que se aplican estrategia corporativa, que se enfocan al desarrollo y crecimiento de objetivos que persigue toda empresa y esta no será la excepción.

PREGUNTA N°10.- ¿Cree usted necesario la implementación de un Plan Estratégico para la empresa?

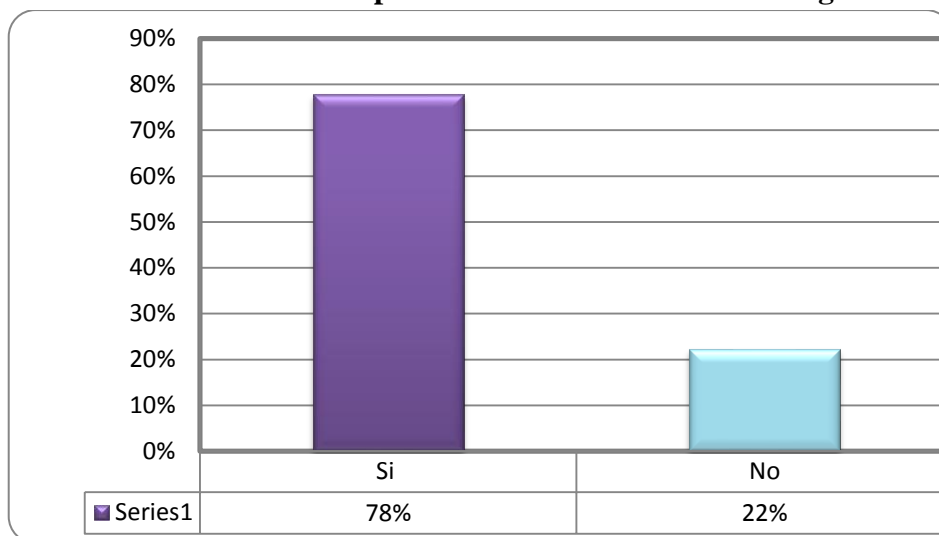
TABLA N° 10 Implementación de Plan Estratégico

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
10	Si	7	78%
	No	2	22%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 10 Implementación de un Plan Estratégico



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Para el 78% de los colaboradores, consideran necesarios que dentro de la empresa se implemente un plan estratégico porque sirve fundamentalmente para crear futuro a partir del presente, es decir tiene la pretensión de buscar estrategias competitivas para una nueva era, de lo que se deduce que el plan estratégico hace que se puedan tomar decisiones positivas, para el 22% esta acción no es de gran importancia el plan estratégico.

PREGUNTA N°11.- ¿Cómo considera que es la estructura administrativa de la empresa?

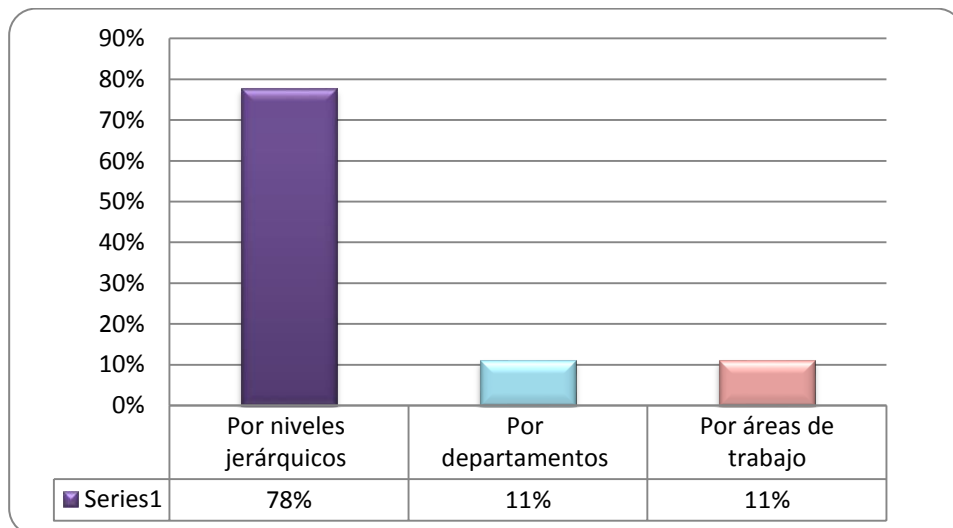
TABLA N° 11 Estructura Administrativa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
11	Por niveles jerárquicos	7	78%
	Por departamentos	1	11%
	Por áreas de trabajo	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 11 Estructura Administrativa



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Los datos obtenidos revelan que el 78% de los encuestados, consideran que la estructura administrativa de la empresa está dada por niveles jerárquicos, ya que son la dependencia y relación que tienen las personas dentro de la empresa, el 11% establece que la estructura se da por departamentos debidos a las áreas de actividad, están en relación directa con las funciones básicas que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivo y el 11% restante indican que son por áreas de trabajo ya que ellos son los encargados de realizar las actividades de una empresa.

PREGUNTA N°12.- ¿Funciona la empresa mediante recursos económicos – financieros en base a?

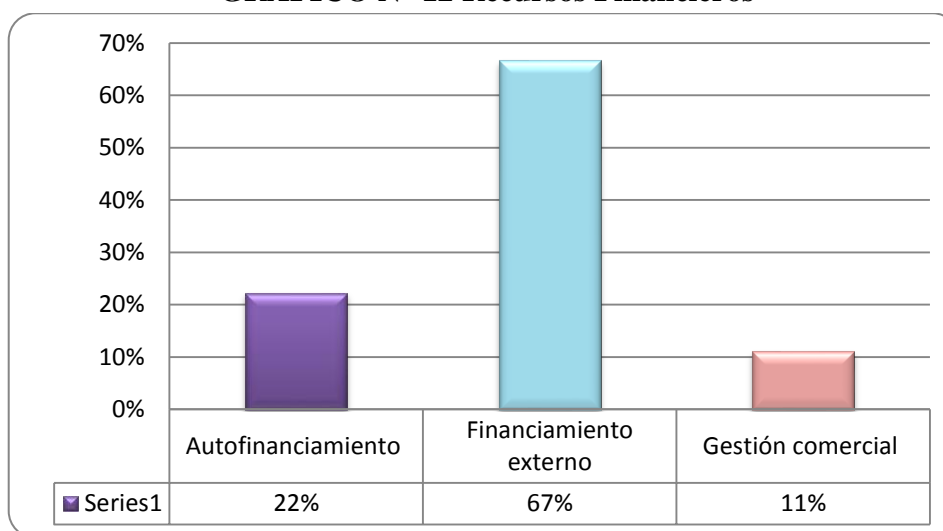
TABLA N° 12 Recursos Financieros

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
12	Autofinanciamiento	2	22%
	Financiamiento externo	6	67%
	Gestión comercial	1	11%
	TOTAL	9	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 12 Recursos Financieros



Fuente: Personal Interno de la Empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 67% de acuerdo a la entrevista realizada respondieron que la empresa funciona mediante financiamiento externo, el 22% respondió que la empresa funciona mediante el autofinanciamiento que son recursos propios de la empresa sin requerir crédito o préstamo, con la finalidad de evitar gastos por conceptos de intereses, valores que recaen directamente en el costo del producto, para el 11% la empresa se financia con los beneficios que le brindan los proveedores.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA BLOQUES EJR.

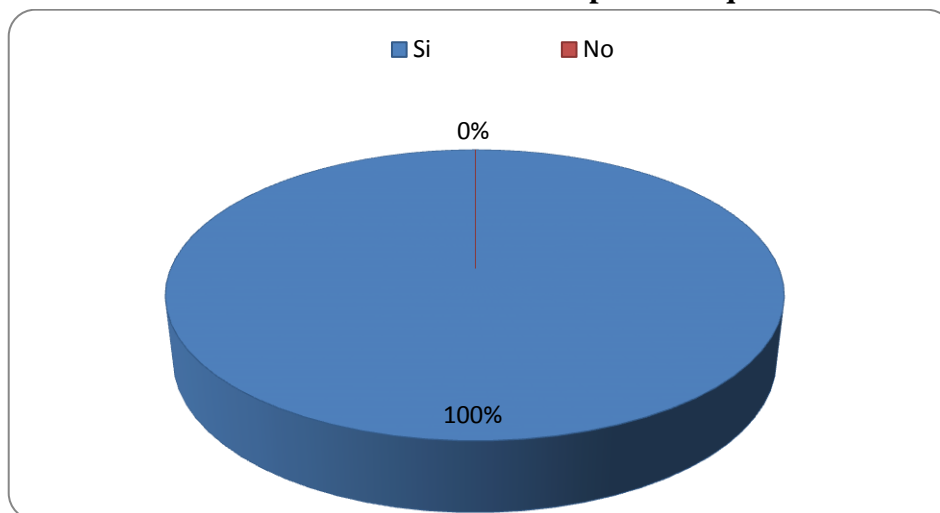
PREGUNTA N°1.- ¿Es usted cliente de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo?

TABLA N° 13 Cliente de la Empresa Bloques EJR

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%g
1	Si	243	100%
	No	0	0%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRAFICÓ No 13 Cliente de la Empresa Bloques EJR



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 100% de las personas encuestadas son clientes de la Empresa Bloques EJR, lo que significa que la empresa tiene aceptación dentro del mercado, por la calidad de los productos y por la atención y servicio brindado por los colaboradores, llenando las expectativas de los clientes.

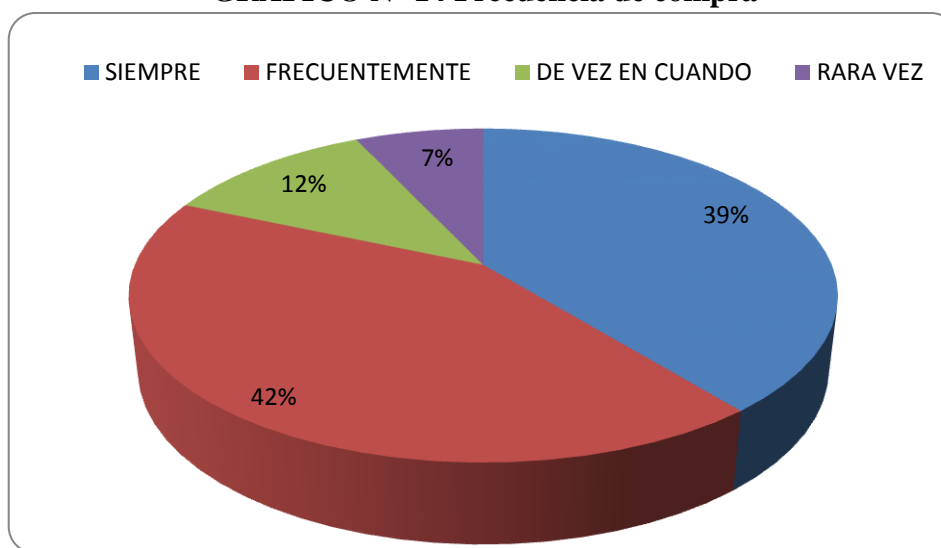
PREGUNTA N°2.- ¿Con qué frecuencia compra o adquiere productos o artículos en la Empresa EJR?

TABLA N° 14 Frecuencia de compra

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
2	SIEMPRE	95	39%
	FRECUENTEMENTE	103	42%
	DE VEZ EN CUANDO	28	12%
	RARA VEZ	17	7%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRAFICÓ N° 14 Frecuencia de compra



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Las personas encuestadas manifiestan que con un 42% acuden frecuentemente a adquirir productos o artículos en la Empresa, el 39% menciona que siempre compra en la empresa, el 12% de vez en cuando y un 7% rara vez adquieren productos en Bloques EJR. Se recalca a través de los datos obtenidos que la empresa si tiene acogida, ya que existe un número de clientes fijos que adquieren los materiales y visitan la empresa.

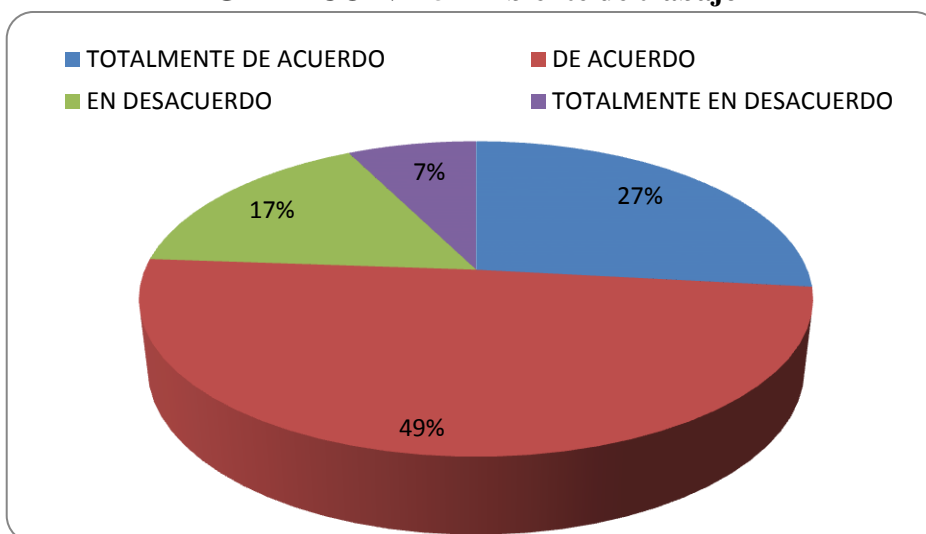
PREGUNTA N°3.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para adquirir sus productos en la empresa?

TABLA N° 15 Ambiente de trabajo

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
3	TOTALMENTE DE ACUERDO	65	27%
	DE ACUERDO	120	49%
	EN DESACUERDO	40	16%
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	7%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 15 Ambiente de trabajo



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Las personas encuestadas mencionan que un 49% están de acuerdo que el ambiente de trabajo es propicio para adquirir sus productos, el 27% totalmente de acuerdo, el 17% está en desacuerdo y un 7% está totalmente en desacuerdo. Es decir los clientes se sienten a gusto en comprar los materiales que requieren en la empresa y es una gran ventaja y deben mantener esta fortaleza.

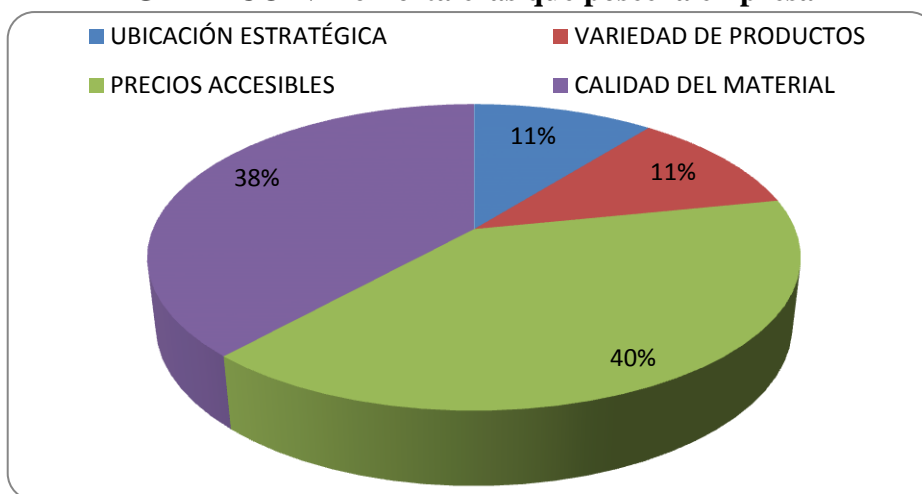
PREGUNTA N4.- ¿Qué fortalezas considera que posee la empresa para que usted acuda a comprar a ella?

TABLA N° 16 Fortalezas que posee la empresa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
4	UBICACIÓN ESTRATÉGICA	26	11%
	VARIEDAD DE PRODUCTOS	27	11%
	PRECIOS ACCESIBLES	97	40%
	CALIDAD DEL MATERIAL	93	38%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N° 16 Fortalezas que posee la empresa



Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

De las personas encuestadas el 40% manifiestan que la fortaleza representativa sería por los precios accesibles, el 38% manifestó que sería la calidad del material, el 11% consideró que la variedad de productos y el 11% restante también consideró que la ubicación estratégica sería una de las fortalezas por las que acuden a comprar a la Empresa.

PREGUNTA N°5.- ¿Cuál de las estrategias formuladas considera usted que aplica la empresa hacia los clientes?

TABLA N° 17 Estrategias

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
5	ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE	220	91%
	OFERTAS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS	3	1%
	SERVICIOS CON VALOR AGREGADO	20	8%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa

Autor: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N° 17 Estrategias



Fuente: Personal Interno de la Empresa.

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 91% de las personas encuestadas, consideran que la empresa aplica como estrategia de ventas la atención personalizada de clientes, el 8% manifiesta que el servicio con valor agregado, y el 1% opina que estaría en ofertas y promociones de productos la estrategia aplicada, cabe recalcar que la estrategia con mayor porcentaje está en la atención personalizada que mantiene la empresa hacia el cliente.

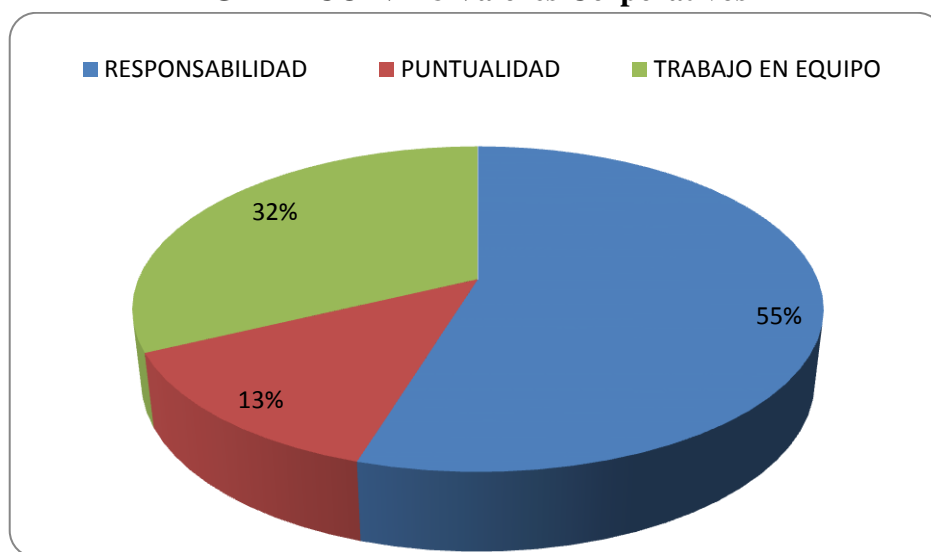
PREGUNTA N°6.- ¿Qué valores Corporativos piensa usted aplican en la organización los colaboradores?

TABLA N° 18 Valores Corporativos

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
6	RESPONSABILIDAD	133	55%
	PUNTUALIDAD	32	13%
	TRABAJO EN EQUIPO	78	32%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N° 18 Valores Corporativos



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

El 55% de los encuestados considera que uno de los valores corporativos que se aplica en la organización es la responsabilidad, el 32% opina que es la puntualidad y un 13% considera que es el trabajo en equipo, recalamos que con mayor relevancia es la responsabilidad lo que las personas encuestadas consideran que existe dentro de los valores corporativos de la empresa, porcentaje muy satisfactorio para los propietarios.

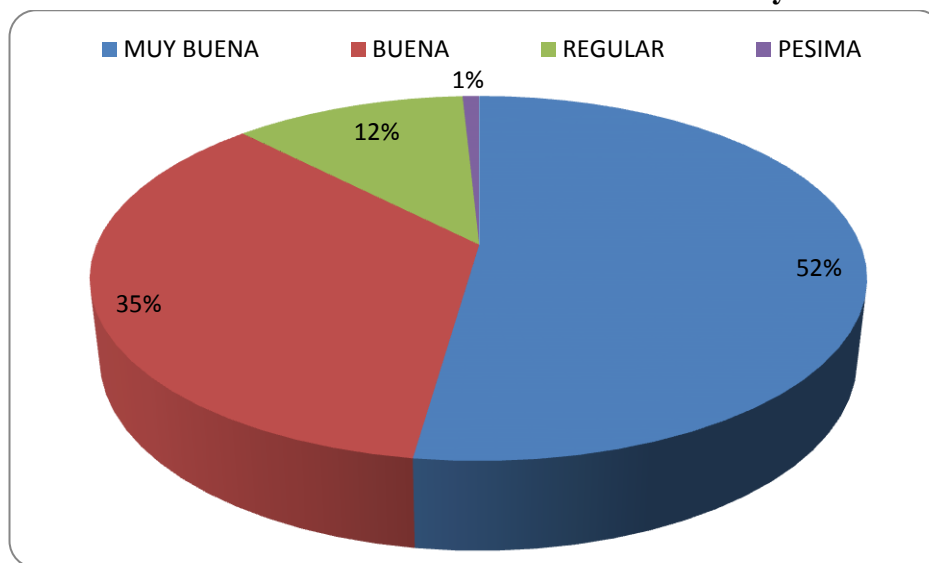
PREGUNTA N°7.- ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores de la empresa y la clientela que atienden?

TABLA N° 19 Comunicación entre colaboradores y clientes

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
7	MUY BUENA	127	52%
	BUENA	86	35%
	REGULAR	28	12%
	PÉSIMA	2	1%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tómalá.

GRÁFICO N° 19 Comunicación entre colaboradores y clientes



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

El 52% de los encuestados consideran que la comunicación entre colaboradores de la empresa y clientela es muy buena, el 35% refleja que es buena, 12% manifiesta que es regular, si relacionamos éste gráfico podemos darnos cuenta que la mayoría de la personas encuestadas se sienten en entera confianza con los colaboradores de la empresa al momento de tener una comunicación efectiva en la atención que éstos les brindan.

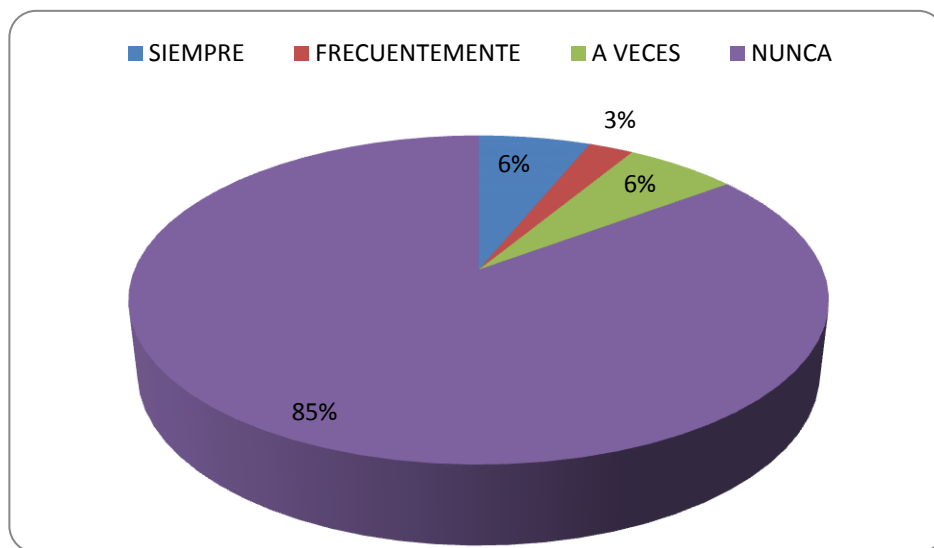
PREGUNTA N°8.- ¿Se realiza seguimiento al cliente para conservarlo fiel a la empresa?

TABLA N° 20 Seguimiento al cliente

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
8	SIEMPRE	15	6%
	FRECUENTEMENTE	6	3%
	A VECES	15	6%
	NUNCA	207	85%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 20 Seguimiento al cliente



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 85% de las personas encuestadas manifiestan que nunca se le realiza seguimiento al cliente para conservarlo, el 6% ha expuesto que siempre, el 3% frecuentemente, también otro 6% considera que a veces y como se puede observar el porcentaje relevante del 85% considera que nunca se realiza seguimiento a la empresa lo que vamos a considerar como una debilidad revelada para la empresa y deben prestar mucha atención para mejorar.

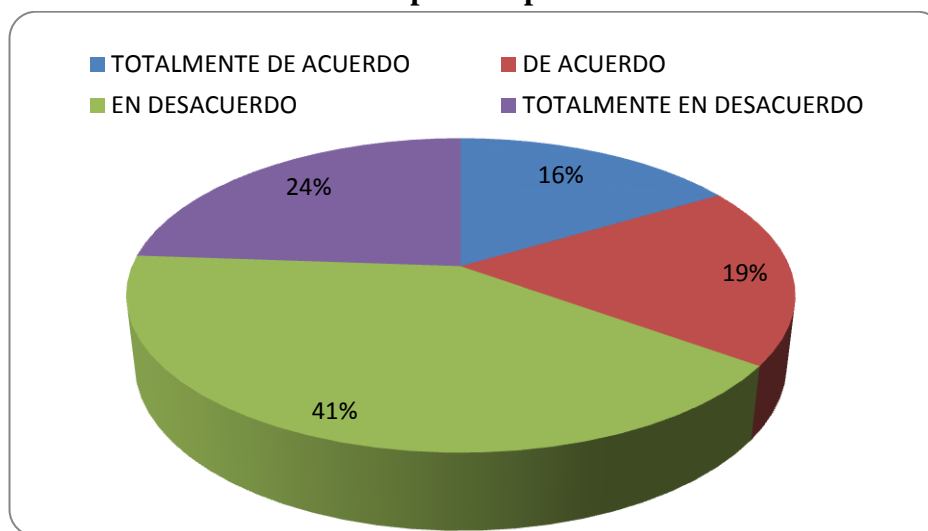
PREGUNTA N°9.- ¿Considera usted que la empresa dispone de productos suficientes para satisfacer a sus clientes?

TABLA N° 21 Dispone de productos suficientes

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
9	TOTALMENTE DE ACUERDO	40	16%
	DE ACUERDO	45	19%
	EN DESACUERDO	100	41%
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	58	24%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N° 21 Dispone de productos suficientes



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

El 41% de personas dieron a conocer mediante las encuestas que se encuentran en desacuerdo debido a que la empresa no dispone de productos suficientes para satisfacer a sus clientes, es decir que si necesita implementar productos que ayuden a la empresa a obtener una mayor diversificación y así lograr ser más competitivos en el mercado, el 24% Totalmente en desacuerdo, el 19% reveló que está de acuerdo, el 16% totalmente de acuerdo.

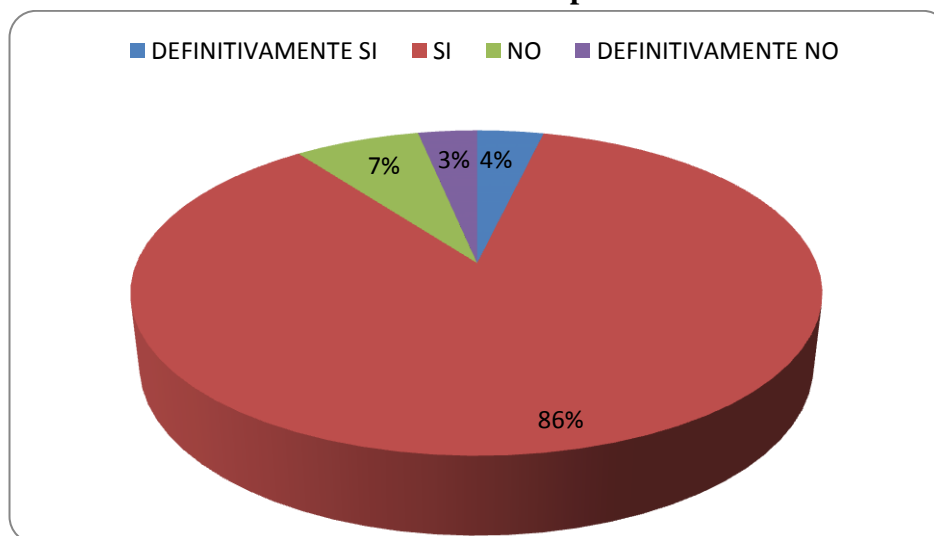
PREGUNTA N°10.- ¿Piensa que es necesario incrementar nuevos productos en la empresa para diversificar la oferta?

TABLA N° 22 Nuevos Productos

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
10	DEFINITIVAMENTE SI	9	4%
	SI	209	86%
	NO	17	7%
	DEFINITIVAMENTE NO	8	3%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N°22 Nuevos productos



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

El 86% de personas encuestadas manifestaron que es necesario incrementar nuevos productos en la empresa. El 7% indica que no, el 4% definitivamente si y el 3% considera que definitivamente no es favorable incrementar nuevos productos en la empresa. Por lo tanto la mayoría piensa que sí, y por lo tanto esto ayudará a diversificar la oferta, ya que esta estrategia ayudará a mejorar los ingresos de la empresa de Bloques EJR y su rentabilidad e inclusive incrementará el número de clientes.

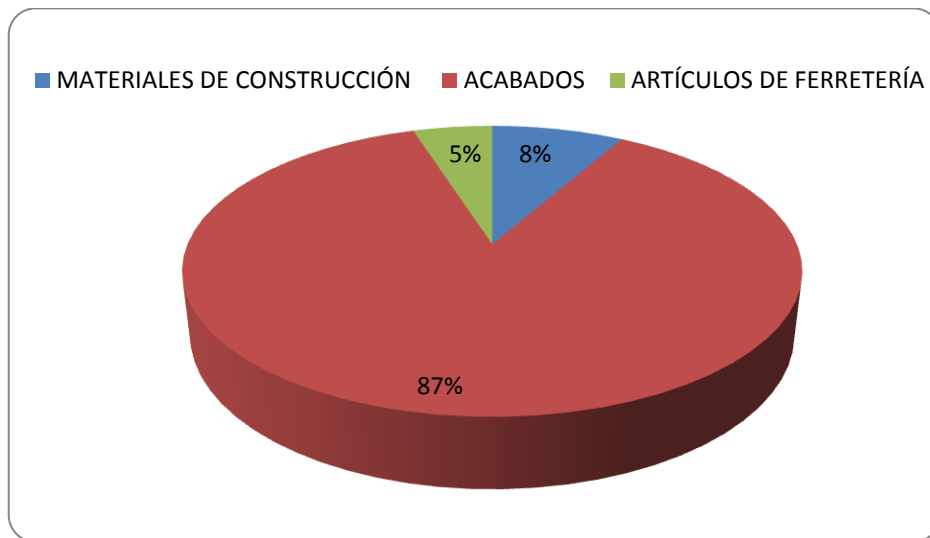
PREGUNTA N°11.- ¿Qué tipo de productos considera usted que debe incorporar en la oferta la empresa EJR?

TABLA N° 23 Productos considerados a ofertar

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
11	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	20	8%
	ACABADOS	211	87%
	ARTÍCULOS DE FERRETERÍA	12	5%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

GRÁFICO N° 23 Productos considerados a ofertar



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

El 87% de las personas encuestadas opinan que los acabados deberían ser incorporados como uno de los productos a ofertar, el 8% considera que los materiales de construcción y el 5% manifiesta que artículos de ferretería, en resumen los productos que consideran las personas que se debería implementar son los que dan complemento y variedad para cuando realicen sus compras y en un solo lugar encontrar lo que necesiten con respecto a una construcción.

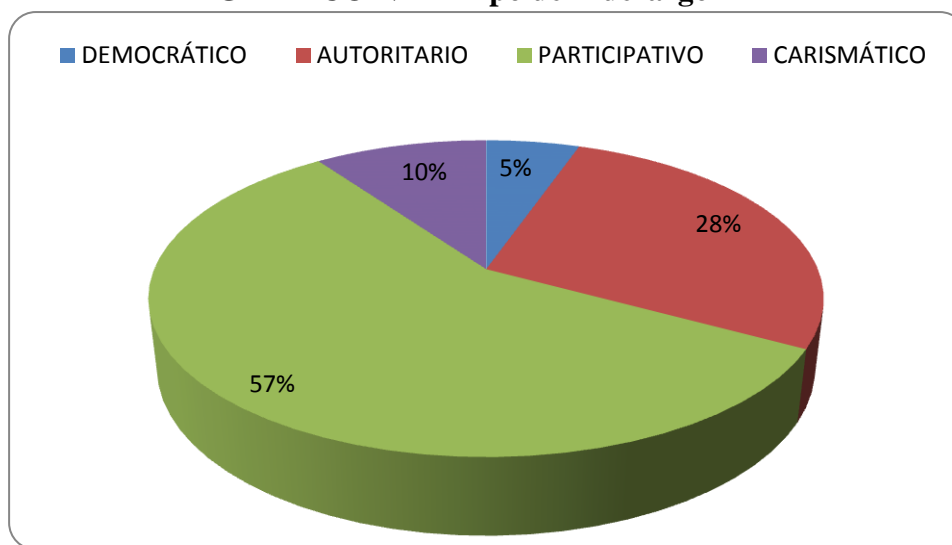
PREGUNTA N°12.- ¿Qué tipo de liderazgo considera usted que practican en la empresa EJR?

TABLA N° 24 Tipo de Liderazgo

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
12	DEMOCRÁTICO	13	5%
	AUTORITARIO	67	28%
	PARTICIPATIVO	139	57%
	CARISMÁTICO	24	10%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Autor: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 24 Tipo de Liderazgo



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

En el gráfico podemos observar que el 57% de las encuestas revelan que las personas consideran que en la empresa practican el tipo de liderazgo participativo, el 28% indicaron que predomina el tipo de liderazgo autoritario, el 10% considera que es el carismático y un 5% restante opina que el tipo de liderazgo democrático, en resumen más del 50 % de encuestas indicaron que en la empresa prevalece la participación de todo el personal.

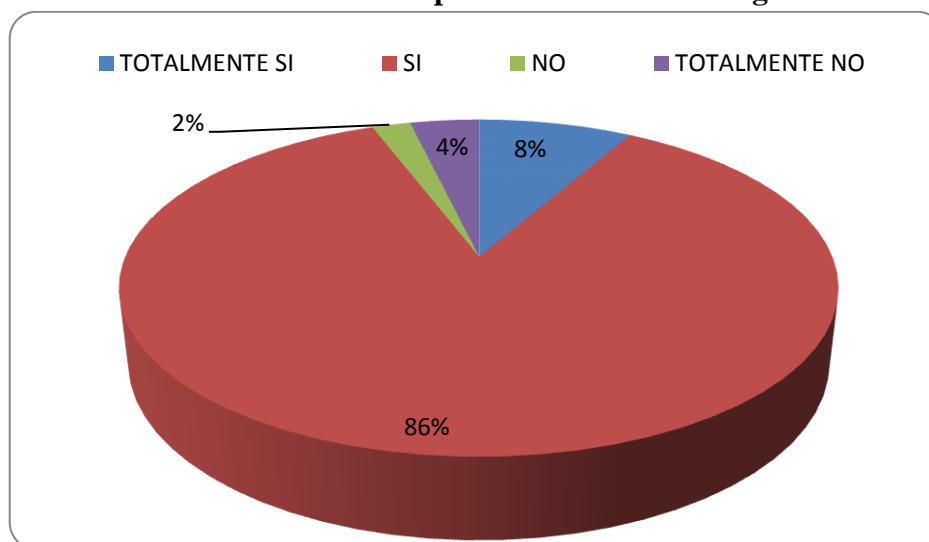
PREGUNTA N° 13.- ¿Cree usted necesario la implementación de un Plan Estratégico en la empresa?

TABLA N° 25 Implementar Plan Estratégico

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
13	TOTALMENTE SI	20	8%
	SI	209	86%
	NO	5	2%
	TOTALMENTE NO	9	4%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 25 Implementar Plan Estratégico



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

De las encuestas realizadas, en éste gráfico podemos observar que el 86% revela que si se debería implementar un Plan Estratégico en la empresa, en cambio un 8% nos dice que Totalmente Si, el 4% que Totalmente No y tan sólo un 2% que No, con éste porcentaje tan relevante del 86% podemos darnos cuenta que es necesario y factible aplicar el Plan Estratégico, en beneficio y mejoras de la empresa y en base aquello podrá obtener un desarrollo favorable.

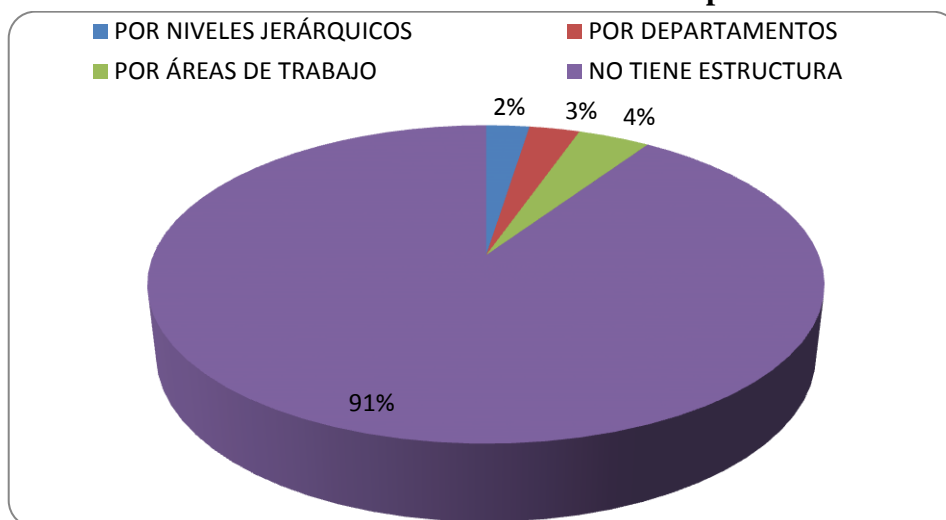
PREGUNTA N°14.- ¿Cómo considera usted que está estructurada la administración de la empresa?

TABLA N° 26 Estructura de la empresa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
14	POR NIVELES JERÁRQUICOS	6	2%
	POR DEPARTAMENTOS	7	3%
	POR ÁREAS DE TRABAJO	10	4%
	NO TIENE ESTRUCTURA	220	91%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 26 Estructura de la empresa



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 91% de las encuestas revelaron que las personas consideran que la empresa no tiene estructura en cuanto a la parte administrativa, en cambio un 4% comenta que está estructurada por área de trabajo, un 3% considera por departamentos y el 2% restante afirma que por niveles jerárquicos, en resumen tenemos relevancia en que las personas consideran que la empresa no tiene estructura por tanto habrá que implementarla.

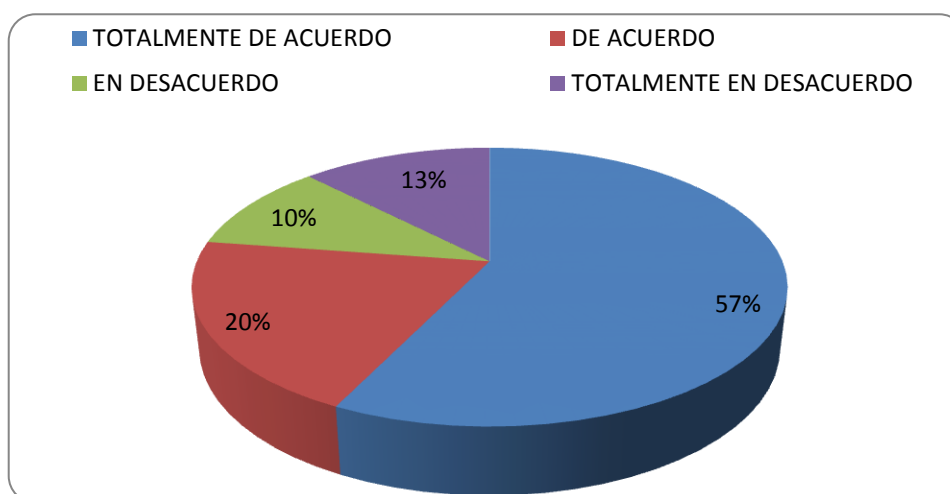
PREGUNTA N°15.- ¿Está de acuerdo en que un Plan Estratégico le facilitaría el desarrollo de la empresa EJR?

TABLA N° 27 Plan estratégico para el desarrollo de la empresa

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
15	TOTALMENTE DE ACUERDO	139	57%
	DE ACUERDO	49	20%
	EN DESACUERDO	25	10%
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	30	12%
	TOTAL	243	100%

Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

GRÁFICO N° 27 Plan estratégico para el desarrollo de la empresa



Fuente: Personal Interno de la Empresa.
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El 57% de las personas consideran estar totalmente de acuerdo en que la aplicación del plan estratégico facilitaría el desarrollo de la empresa, el 20% indica que está de acuerdo, un 13% manifiesta un total desacuerdo y el 10 % restante revela un desacuerdo, en resumen todo plan estratégico es fundamental para una empresa por tanto la mayoría en ésta encuesta consideran que se debe aplicar.

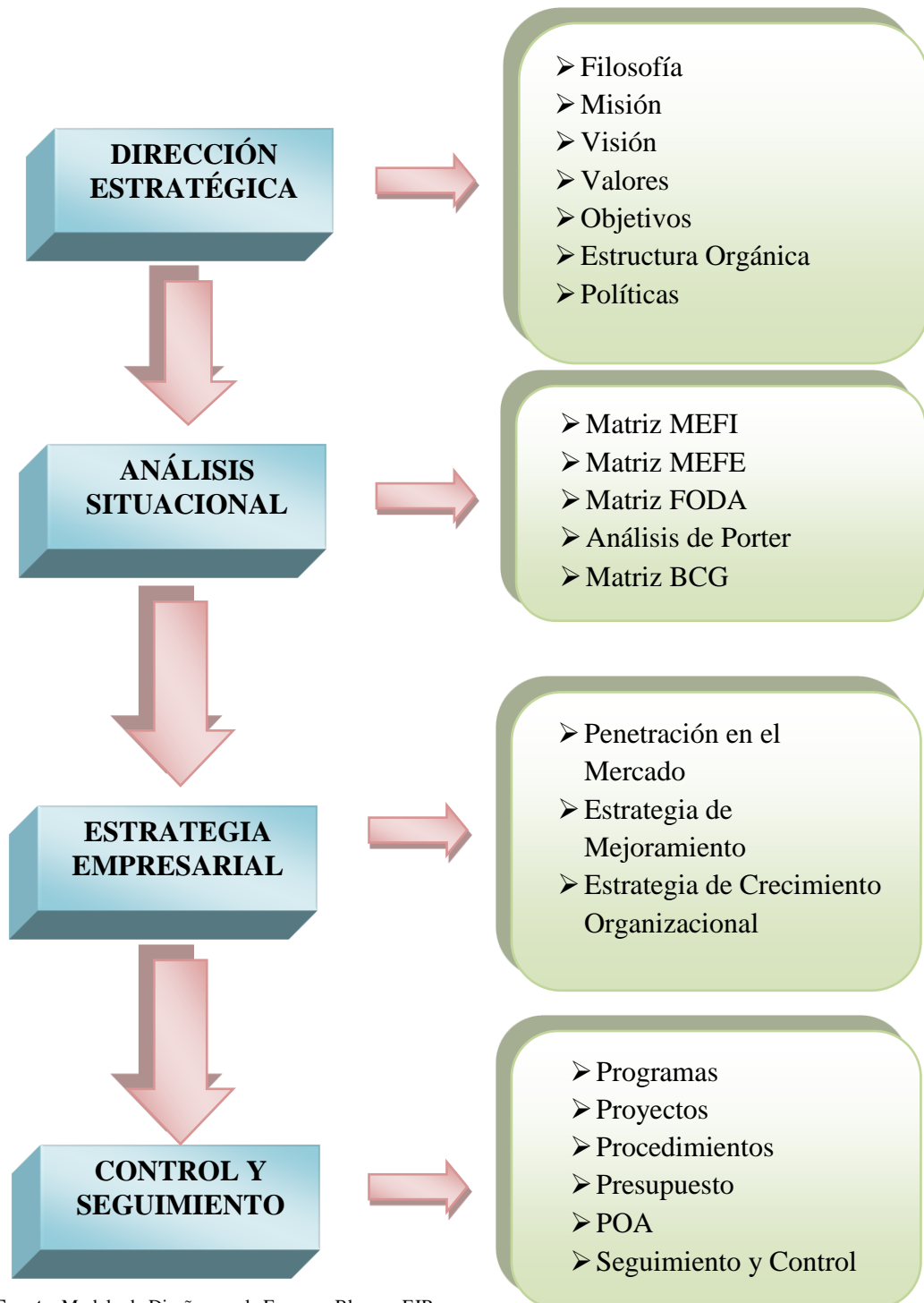
3.3 CONCLUSIONES

1. Bloques “EJR” requiere de una planificación estratégica, para tener un mejor rendimiento eficaz y una eficiencia capaz de resolver cualquier tipo de problemas.
2. Las personas que trabajan dentro de la empresa, demuestra que existe un ambiente de trabajo adecuado e influye una buena percepción del cliente y así mantienen una comunicación fluida y amena, gracias a la gestión de los directivos de la empresa, quienes se encargan de preservar este ambiente efectivo de la institución.
3. Los valores empresariales que de mayor importancia se aplica en los operarios de la empresa Bloques “EJR” es la responsabilidad un valor que les ha permitido dar cumplimiento a sus obligaciones y lograr la permanencia dentro de la institución.
4. Los resultados de las encuestas indican en su mayoría que la empresa Bloques “EJR” aplica una atención amable, ágil y personalizada, como estrategia para captar la aceptación de los clientes.
5. Se ha detectado que el comercial Bloques “EJR”, a pesar de tener aceptación dentro del mercado de la Parroquia José Luis Tamayo, no realiza seguimiento alguno para mantener la fidelidad de los clientes.
6. Los consumidores consideran que la empresa debe diversificar e implementar la oferta de productos en lo que respecta a acabados de construcción.

3.4 RECOMENDACIONES

1. Que se ejecute el plan estratégico, en la Empresa Bloques EJR, para que sirva de base y lineamiento en el logro de los objetivos organizacionales, cambiando e innovando la forma de hacer negocios.
2. Mantener el buen ambiente laboral, para lograr resultados eficientes de los colaboradores en la ejecución de sus funciones.
3. Conservar este valor como es la responsabilidad, para continuar administrando como corresponde, y esto ayuda a que el personal sea consciente de sus actos.
4. Conservar la atención amable, ágil y personalizada, como estrategia para captar clientes, porque un cliente bien atendido, se convierte en un factor multiplicador positivo para la empresa, atrayendo nuevos clientes, manteniendo la permanencia de los actuales.
5. Debe realizar un seguimiento oportuno y adecuado a los clientes, para conocer sus necesidades, gustos y preferencias y poder satisfacer esas necesidades oportunamente, y establecer programas de superación personal para los trabajadores de las diferentes áreas departamentales, sigan manteniendo la correcta atención al cliente en conjunto con una mejorada administración de la Empresa Bloques EJR.
6. Considerar la implementación de acabados, puesto que es un complemento para los materiales que comercializa la empresa.

FIGURA N° 6 Modelo de Diseño para la Empresa Bloques EJR



Fuente: Modelo de Diseño para la Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

CAPÍTULO IV

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES EJR DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2013.

4.1 PRESENTACIÓN

Después de haber bosquejado al Gerente Propietario y a los colaboradores de la Empresa Bloques EJR, se consideró conveniente y necesaria la realización de un plan estratégico, la misma que permitió orientar de una forma más clara la situación de la organización.

Mediante esta planificación se estuvo examinando a la alineación de estrategias en base a su organización para obtener lo que es misión, visión, se obtuvo en claro su filosofía, sus objetivos, valores corporativos, entre otros puntos relevantes, que son de gran importancia en toda empresa, y a la vez ayuda a llegar siempre al éxito deseado.

Para ampliar esta propuesta, se tomó en consideración la situación actual de la empresa Bloques EJR y se ejecutó un diagnóstico minucioso, consiguiendo con esto una forma más integral de solución a los problemas que está atravesando la mencionada organización, considerando programas y proyectos que ayudarán a fomentar una gestión competitiva logrando ser una empresa líder y participativa en la comercialización de materiales de construcción y artículos de ferretería a nivel Provincial llegando así a la satisfacción de sus clientes internos, externos y proveedores.

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.2.1 Filosofía

La empresa está conformado por un personal con espíritu colaborador, creando un grupo de trabajo que transmite confianza a sus clientes al momento de brindarles una buena y cordial atención, fundamentados en la premisa de hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para generar el mejor resultado, en base a constancia, orden y disciplina que es el factor del éxito de la empresa.

4.2.2 Misión

Bloques EJR es una empresa comercializadora de materiales de construcción y artículos de ferretería que satisface las necesidades de sus clientes a través del suministro de productos acordes a las tendencias del mercado, ofreciendo los mejores precios, más competitivos, seguridad y respaldo.

4.2.3 Visión

Bloques EJR es una empresa posicionada y especializada en la comercialización de materiales de construcción y artículos de ferretería, con presencia a nivel provincial que se distingue por proveer productos y servicios de calidad a sus clientes, brindando oportunidad de desarrollo profesional y personal a sus colaboradores contribuyendo positivamente con la sociedad.

4.2.4 Valores

1. **Trabajo en equipo.-** Colaborar de manera conjunta con los trabajadores de la empresa trabajando de manera honesta y comprometida para el desarrollo de la organización, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas.

2. **Justicia.-** La justicia es ética, equidad y honradez que todos los trabajadores de la Empresa Bloques EJR deben de aplicar para llevar mejor desempeño de sus actividades diarias y mantener un ambiente laboral tranquilo de trabajo.

3. **Responsabilidad.-** Desarrollar con esmero y dedicación las actividades que lleven a cabo en la Empresa Bloques EJR, aplicando todas las habilidades y destrezas que poseen cada uno de los trabajadores con el fin de llevar un correcto desempeño y trabajo eficiente.

4. **Respeto.-** Manifestar respeto con todas las personas que conforman la organización y no discriminar a las personas por su etnia, religión u otro tipo de cultura que lo haga diferente de los demás.
El respeto constituye uno de los valores fundamentales que los trabajadores deben aplicarlo diariamente en las actividades que le asignen, trabajando con esfuerzo de dedicación al trabajo.

5. **Compromiso:** Sentir seguridad de las actividades que realizan cada uno de los colaboradores de la empresa y sobre todo que se sientan comprometidos con la organización trabajando con ahínco y esmero. Todos los trabajadores deben de tener una obligación con la empresa y desarrollar sus funciones para el bien de la organización.

4.2.5 Objetivos

4.2.5.1 Objetivo General

Satisfacer a nuestros clientes brindándole productos y servicios de calidad, que cumplan con sus expectativas, que garantice el desarrollo de una ventaja competitiva incursionando al crecimiento perenne de la Empresa Bloques EJR, de la Parroquia José Luis Tamayo.

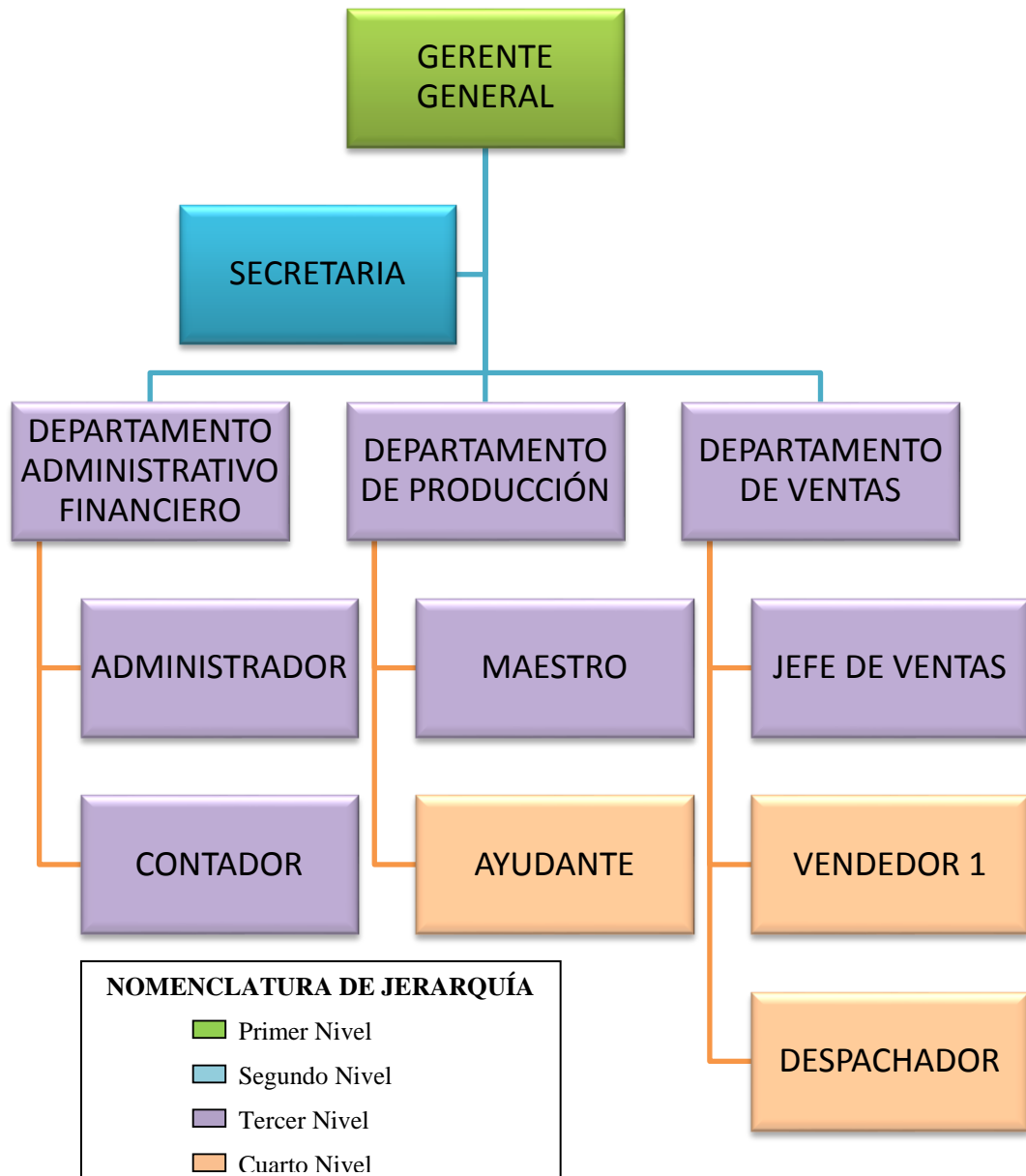
4.2.5.2 Objetivos Específicos

1. Lograr la satisfacción del cliente brindándoles una atención personalizada.
2. Resolver los problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva, brindándoles servicios extras.
3. Elaborar de manera coordinada y participativa con los colaboradores, para el desarrollo sostenible de la empresa.
4. Realizar programas de capacitación, de atención al cliente, de motivación acorde al trabajo que realiza, para obtener un personal con otras perspectivas y expansión total de sus aptitudes, actitudes y habilidades para un mejor servicio.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

FIGURA N° 7

Estructura organizacional de la empresa Bloques EJR.



Fuente: Estructura organizacional de la Empresa Bloques EJR.
Elaborado por: Isabel Floreano T.

4.3.1 Órgano Funcional

Gerente Propietario

El gerente tiene la responsabilidad de coordinar y guiar las tareas de los colaboradores de la empresa con la finalidad que las actividades se desarrollen de manera eficiente para el mejor funcionamiento de la organización.

Funciones del Gerente Propietario

- a) Supervisar y controlar que las actividades de la empresa se desarrollen de manera correcta.
- b) Aprobación de los presupuestos de la empresa.
- c) Aprobar todas las compras que se realicen en la empresa.
- d) Aplicar las estrategias necesarias para estar un paso al frente de la competencia.
- e) Firmar toda la documentación necesaria para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Perfil del Gerente Propietario

- 1. Modelo de ejemplo para los demás.
- 2. Ser líder y guía en la empresa.
- 3. Tomar las desiciones de manera correcta.
- 4. Ser comunicativo con todos.
- 5. Ser hábil en sus actividades a desarrollar.
- 6. Resolver sus problemas de forma inmediata.
- 7. Ser respetuoso y colaborador

Secretaria

La secretaria se encarga de las diferentes funciones que presenta la empresa con la finalidad de disminuir las responsabilidades que tiene el gerente a su cargo, es decir esta persona sirve de guía y ayuda para el desarrollo de la misma.

Funciones de la Secretaria

- a. Cumplir sus actividades de una manera adecuada.
- b. Receptar todo tipo de información que concierne a la empresa y buscar soluciones de mejora.
- c. Atender a las personas aplicando los valores humanos.
- d. Desarrollar sus actividades acorde a las necesidades de la empresa.

Perfil de la Secretaria

- 1. Persona amable con las personas y una excelente atención al cliente.
- 2. Tener facilidad de palabra para trabajar en grupo.
- 3. Debe ser dinámica y flexible a los cambios que se presenten dentro de la empresa.
- 4. Ayudar a la toma de decisiones en la empresa.
- 5. Tener una facilidad de expresión escrita.

Área Administrativa – Financiero

La administración financiera se encarga de la administración de los recursos financieros y controlar los fondos que posee la organización de formar adecuada para alcanzar los objetivos que se plantea la empresa.

Administrador

El administrador tiene como actividad principal dirigir a la organización, es decir es la persona que supe al propietario en la mayor parte de sus actividades y lo reemplaza en sus funciones cuando el caso lo amerita.

Funciones del Administrador

- a) El administrador debe analizar los aspectos de la empresa de manera general, y resolver los problemas que presenta la empresa en conjunto con el propietario.
- b) Coordinar las actividades con la adquisición de los materiales, distribución, inventarios, equipos y demás bienes necesarios para la empresa.
- c) Se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se desarrollan en la empresa.

Perfil del Administrador

- 1. Debe ser capaz de liderar a los colaboradores de la empresa Bloques EJR y conseguir que los objetivos planificados se cumplan.
- 2. El administrador debe ser decidido, organizado y tener un sentido de pertenencia con la empresa.
- 3. Tomar decisiones favorables para el desarrollo de la empresa.
- 4. Debe ser creativo en las actividades que realiza en beneficio de la empresa.

Contador

El contador es el encargado de manejar la parte contable de la empresa y lleva el control de los ingresos y egresos que se generan a través de las compras y ventas. También controla, gestiona de los clientes que tienen créditos se encuentra al día en sus pagos respectivos.

Funciones del Contador

- a) Desarrollar los estados financieros en las fechas establecidas con la finalidad de llevar un mejor control contable.
- b) Llevar un registro de las cuentas contables que tiene la empresa
- c) Revisar los inventarios de manera continua en la empresa de Bloques EJR.
- d) Elaborar los presupuestos de la Empresa Bloques EJR
- e) Revisar mensualmente las facturas para llevar un control contable.
- f) Firmar las conciliaciones bancarias en los días establecidos.
- g) Elaborar las declaraciones de forma mensual.

Perfil de Contador

1. Ser una persona responsable de sus obligaciones y comprometida con la empresa.

2. Analizar y tomar decisiones favorables para el bien de la organización.
3. Tener buenas relaciones con los colaboradores de la empresa.
4. Tener capacidad de criterio para el desarrollo de la empresa.
5. Ser un buen líder y trabajar de forma eficiente.

Area de Producción

El área de producción es el elemento importante para la empresa, ya que este departamento es donde se derivan y se producen los materiales para la empresa.

Funciones del Maestro

- a) Estar pendiente de los materiales que existen en bodega y revisar que no existan faltantes, sino que haya un stock de cada uno de ellos.
- b) Supervisar que todos los colaboradores realicen su trabajo de manera eficiente y responsable.

Perfil del Maestro

1. Sentido de pertenencia en el trabajo que desarrolla.
2. Supervisar y controlar el personal que le asignen a su cargo.
3. Tener experiencia en el trabajo que está desarrollando.

4. Conocimiento en la elaboración de los boques artesanales para la empresa.

Area de Ventas

El área de ventas se encarga específicamente de distribuir los productos al personal asignado por la empresa. Posteriormente se lo ofrece en el mercado a todos los clientes que requieren del servicio. Cabe mencionar que este departamento planifica sus pedidos de ventas para realizar su entrega de una manera mucho más rápida.

Jefe de Ventas

En el departamento de ventas el jefe es el encargado de llevar un control rigido de las actividades que se desarrollan en esta área, con la finalidad de lograr la productividad en la empresa.

Funciones del Jefe de ventas

- a) Desarrollar pronósticos de ventas y gastos con el fin de poder determinar si se han cumplido en el tiempo planificado .
- b) Fijar precios acordes a las necesidades de los clientes.
- c) Llevar un control rígido de las ventas que se realizan en la empresa.
- d) Medir la rentabilidad la empresa y comprobar si se están cumpliendo con los porcentajes establecidos.

Perfil de Jefe de Ventas

1. Ser una persona autónoma y sentir seguridad en la toma de decisiones.
2. Cumplir con los deberes de la empresa de forma responsable.

3. Ser flexible ante los cambios que se presenten en la organización.
4. Tener facilidad de expresión ante los clientes.
5. Ser líder y resolver los problemas de la empresa.

Vendedores

El vendedor es un elemento indispensable en toda organización ya que es el encargado de realizar las ventas de los productos o servicios que brinda la empresa.

A través de las ventas que se realizan se mantiene una comunicación efectiva entre el vendedor y el cliente, logrando ofrecer todas variedades de materiales que ofrece la empresa.

Funciones del Vendedor

- a) Cumplir con la meta que la empresa se propone en el día, y una de ellas es lograr vender los materiales que ofrece a sus clientes.
- b) Asesorar al cliente y darle a conocer los descuentos y promociones que tiene la empresa sobre producto o servicio que brinda.
- c) Tener al cliente informado sobre alguna anomalía que presente el producto o cambio que realice la organización, con la finalidad de poder dar una solución de mejora.
- d) Realizar un buzón de sugerencias con la finalidad de que el cliente deje su comentario y se proceda a un realizar un cambio y mejorar en todo lo necesario.

Perfil de los Vendedores

1. El vendedor debe de convencer al cliente y ofrecer todas las ventajas que tiene el producto.

2. Debe aplicar todos los valores humanos que lo conlleven a una mejor venta del producto.
3. Ser una persona responsable de sus obligaciones y cumplir a cabalidad con todas las reglas que impone la empresa.
4. El vendedor debe tener una capacidad de comprender los requerimientos que solicitan los clientes.
5. Debe ser flexible a los cambios que se presentan en el mercado y colaborar con la organización.
6. Debe saber sobre el producto o servicio que ofrece la empresa, con la finalidad de poder darlo a conocer al mercado y lograr una ventaja competitiva.

Despachadores

Los despachadores se encargan de distribuir el producto de forma directa al cliente y revisar que todo el pedido solicitado sea entregado de forma rápida y efectiva.

Función de los Despachadores

- a) Entregar de forma adecuada el producto en el tiempo establecido y cumplir con las expectativas de los clientes.
- b) Ser ágil y rápido en el despacho de los materiales que solicite el cliente.
- c) Revisar que todos los materiales despachados, sean entregados en la cantidad correcta que indica la factura y el pedido.

- d) Verificar que todo el material vendido sea correctamente entregado al cliente.

Perfil de los Despachadores

1. Los despachadores deben de aplicar todos los valores humanos con la finalidad de ser unos trabajadores de bien ante la sociedad y la empresa que representan.
2. Debe ser una persona responsable en sus obligaciones y poseer dinamismo.
3. El despachador debe de cumplir con aingo y responsabilidad las politicas que establece la empresa.
4. Debe de comprender y entender los requerimientos que los clientes solicitan con el objetivo lograr ser competitivos en la empresa.

4.4 POLÍTICAS

Políticas de los colaboradores

- a. Fomentar en los colaboradores de la Empresa de Bloques EJR cultura que aporte al mejoramiento y buen desarrollo de la empresa.
- b. Realizar un seguimiento constante sobre las actividades que desarrollan cada una de las personas que conforman la empresa.
- c. Asistir de manera obligatoria a las convocatorias que realiza el directorio.
- d. Aplicar la puntualidad a los eventos que planifique la empresa, con la finalidad de lograr la productividad en la misma.
- e. Trabajar de manera conjunta en los talleres de capacitación que desarrolle la organización.
- f. Cumplir con todas las actividades de trabajo que se lleven a cabo en la empresa es decir los trabajadores deben de tener un sentido de pertenencia por la organización.

- g.** Aplicar los valores humanos en la empresa tales como el trabajo en equipo, la puntualidad y la responsabilidad.
- h.** Elaborar un cuadro de planificación en el que se lleve un control de las actividades y determinar si se cumplen en tiempo establecido con el objetivo de lograr la eficiencia en la empresa.

Políticas de mercado

- a.** Elaborar convenios con los proveedores que distribuyen los materiales de construcción en los diferentes puntos de venta.
- b.** Implementar un registro de todos los contactos importantes que requiere la Empresa de Bloques EJR con el objetivo de lograr una comunicación mucho más rápida con los clientes y proveedores de la empresa.
- c.** Planificar reuniones mensuales con los colaboradores de la organización con la finalidad de llevar un orden el área de trabajo, donde desarrollan todas sus actividades.
- d.** Brindar un servicio acorde a las necesidades del cliente y ofrecer materiales de calidad, que cumplan las expectativas de las personas.
- e.** Lograr una comunicación efectiva entre los trabajadores y el mando superior de la empresa con el fin de establecer un mejor desenvolvimiento de las actividades que se realizan diariamente.
- f.** La empresa de Bloques EJR debe de proyectar ante la sociedad una imagen de lealtad con el objetivo de que sus clientes sientan seguridad de adquirir los productos que ofrece la organización.

Políticas de Ventas

- a.** Las ventas serán al contado o por medio de un depósito bancario a la cuenta de la empresa.
- b.** Se realizarán reservaciones mediante llamadas telefónicas.

- c. Mantener con plenitud las políticas establecidas por los directivos de la empresa.
- d. Usar la red social Facebook para realizar publicidades, combos y promociones.
- e. Los envíos de pedidos se realizarán a través de Correos del Ecuador para la región local, para otras nacionalidades por Western Unión u otros medios.
- f. Creación de una página Web, para que a través de esta los clientes realicen compras virtuales.

4.5 ANÁLISIS SITUACIONAL O DIAGNÓSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

4.5.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

CUADRO N° 4 Factores Internos (Mefi)

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Calidad de los productos o servicios	0,15	2	0,30
Facilidad de adquisición de materia prima	0,10	2	0,20
Ambiente laboral agradable	0,10	2	0,20
Talento humano eficiente	0,10	2	0,20
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Poco nivel organizacional en la empresa	0,10	2	0,20
Inexistencia de bodegas bien equipadas	0,15	2	0,30
Falta de maquinarias y equipos con tecnología	0,15	2	0,30
Escases de una marca en los productos o servicios.	0,15	3	0,45
INDICADORES	1,00	18	2,15

Fuente: Empresa Bloques EJR
 Autor: Isabel Floreano Tomalá.

Se puede evidenciar que los defectos en la matriz es el 45% no cuentan marca propia por lo tanto es un desconocimiento por parte de la comunidad, de esta manera se reconoce a los colaboradores en la Parroquia José Luis Tamayo. Por otra parte, la fortaleza que se encuentra en la calidad de los productos y servicios dentro de la empresa y además brindan el apoyo dentro del campo de acción

4.5.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

Esta matriz, será la que definirá la realización de estos factores para identificar y análisis comprensivo para la empresa, destacando las oportunidades y amenazas del entorno.

CUADRO: N° 5 Factores Externos (MEFE)

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN (1-4)	PONDERACIÓN
Convenio con instituciones públicas	0,10	2	0,20
Expandirse a nuevos mercados	0,15	3	0,45
Capacitaciones de Instituciones públicas	0,15	3	0,45
Mayor acceso a fuentes de financiamiento	0,05	2	0,10
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Ingresos de nuevos competidores al sector	0,10	3	0,30
Aumento de los costos de los insumos e implementos de producción.	0,10	4	0,40
Productos sustitutos o similares características	0,10	3	0,30
Incremento en las tasas de interés en los créditos	0,10	3	0,30
Intermediarios	0,15	4	0,60
INDICADORES	1,00	27	3,60

Fuente: Empresa Bloques EJR

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

El diagnóstico situacional es herramienta que tiene la finalidad de evidenciar el rango de funcionamiento actual a nivel organizacional, determinando los niveles de crecimiento, se destacan entre lo más importante los factores internos y externos.

El presente gráfico de la Matriz Foda dará a conocer cuáles son las fortalezas que se evidencian en la empresa. Además las diferentes debilidades, oportunidades y amenazas que puedan contribuir en el desarrollo de la misma.

4.5.3 Foda Matriz Estratégica

CUADRO: N° 6 Matriz Foda Estratégica

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1. Calidad de los productos o servicios	D1. Poco nivel organizacional dentro de la empresa
FACTORES EXTERNOS	F2. Facilidad de adquisición de materia prima	D2. Inexistencia de una bodega bien equipada
	F3. Ambiente laboral es agradable.	D3. Falta de maquinarias y equipos con tecnología
	F4. Talento humano eficientes	D4. Escases de una marca en los productos o servicios
OPORTUNIDADES	FO (MAXI-MAXI)	DO (MINI-MINI)
01. Convenio con instituciones públicas.	FI.01. gestionar convenios con instituciones públicas para la ventas de los productos de la empresa	D2. 04 acceder a créditos para la construcción de las bodegas de la empresa.
02. Expandirse a nuevos mercados	F2.04 acceder a nuevos créditos para adquisición de materia prima	D3.04 acceso a crédito para la adquisición de maquinarias y equipos.
03. Capacitaciones de Instituciones Públicas	F3.03 Fortalecer el ambiente laboral con a través de capacitaciones	D4.02 lograr difundir la marca de los productos tanto local como nacional.
04. Mayor acceso a fuentes de financiamiento		
AMENAZAS	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
A1. Ingresos de nuevos competidores al sector	F1.A1. difusión de los productos y servicio por medio de las redes sociales, y en la página web.	D4.A5 estandarizar los precios de los productos o servicios de la microempresa.
A2. Aumento de los costos de los insumos e implementos de producción.	F4.A3. ofrecer productos de calidad, crear una marca de los productos	D1.A1 Capacitar a los miembros de la microempresa en temas de comercialización y producción.
A3. Productos sustitos o similares características		
A4. Incremento en las tasas de interés en los créditos		
A5. intermediarios		

Fuente: Empresa Bloques EJR

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

4.5.4 MBCG (Matriz Boston Consulting Group)

FIGURA N° 8
MBCG (Matriz Boston Consulting Group)

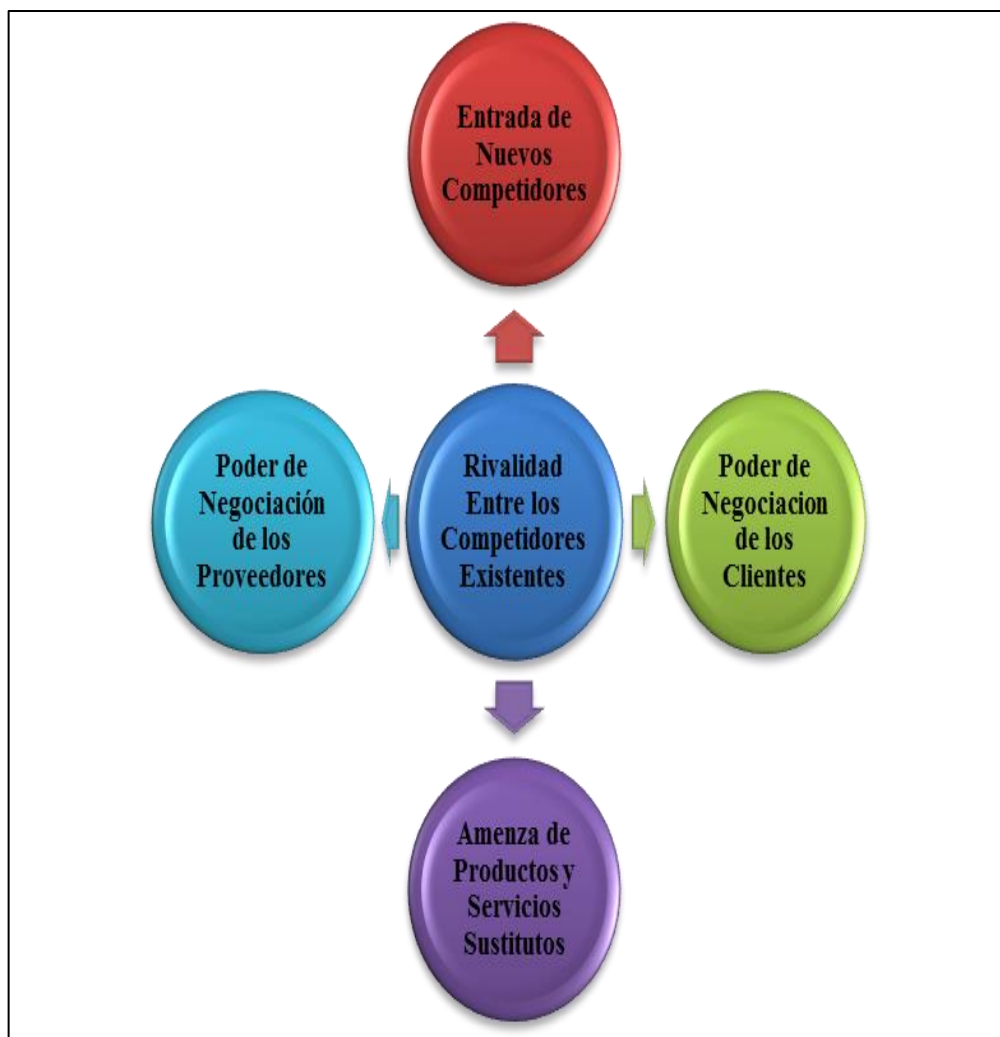


Fuente: Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

La Empresa Bloques EJR, da a conocer sus productos y servicios con los que cuenta, entre ellos tenemos: Como producto estrella el hierro, el producto vaca lechera son los bloques, de acuerdo al estudio realizado el producto que está tomando auge es la madera, y el producto que está en declive es el lavaplatos, estrategia que se ejecuta en la empresa mediante la matriz de BCG (Boston Consulting Group), se ubica en el cuadrante de la interrogante.

4.5.5 Análisis de Porter

FIGURA N° 9 Análisis de Porter



Fuente: Administración Estratégica
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Entrada de nuevos competidores

La Empresa Bloques EJR, la amenaza de competidores nuevos se encuentra en un rango medio, ya que no existe un gran número de negocios en el mercado de la Parroquia José Luis Tamayo dedicados a la comercialización de materiales de construcción.

Cabe mencionar que si se considera la Provincia de Santa Elena, específicamente en el Cantón La Libertad el mercado si está saturado en la distribución de este tipo de productos.

Poder de negociación de los clientes

A los clientes se les brinda un servicio de calidad y un costo razonable en el producto que se va a ofrecer, debido a que la venta se la realiza al contado y no se conceden créditos, este mismo ingreso lo reinvierten en la adquisición de los materiales. Existen clientes fieles que adquieren el producto de manera continua y a ellos se les realiza un descuento del material que compran, con la finalidad de motivarlos e incentivarlos para que sigan visitando la empresa y adquiriendo los materiales a un costo razonable al cliente.

Amenaza de Productos Sustitutos

La Empresa Bloques EJR se ve afectada en el mes de abril, es decir el porcentaje de ventas disminuye, debido a que las familias invierten parte de su capital en el sector escolar.

Con relación a la distribución de materiales sustitutos la empresa EJR no presenta problemas porque ofrece el mismo tipo de producto que otros negocios brindan al mercado.

Poder de Negociación de los Proveedores

El propietario de la Empresa Bloques EJR, señor Guillermo Rodríguez, para proveerse de los materiales de construcción los adquiere mediante los siguientes distribuidores:

CUADRO: N° 7 Materiales de Comercialización

“ Empresa Bloques EJR”	
Materiales	Región
Materiales de Construcción	
arena, piedra	Sierra
cemento, bloques	Costa
madera, caña, tablas, etc.	Costa
materiales de ferretería	Costa

Fuente: Empresa Bloques EJR

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

Cabe mencionar que los proveedores deberán hacer y proponer buenas ofertas en relación al precio y calidad de los materiales que ofrecen a los clientes, caso contrario no podrán triunfar en el sector comercial.

Rivalidad entre Competidores

En la Provincia de Santa Elena existe un gran número de competidores dedicados a la comercialización y distribución de materiales de construcción y artículos de ferretería. En el cantón La Libertad se puede mencionar las siguientes empresas:

CUADRO: N° 8 Competencia

Empresas del Cantón La Libertad
Disensa
Comercial Perugachi
Comercial Su Economía
Ferretería Solís
Ferretería Barzola
Ferretería Jácome
Súper Hierro Mejía

Fuente: Empresas del Cantón la Libertad

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

En la Parroquia José Luis Tamayo existe un menor número de microempresas dedicadas a la distribución de materiales de construcción:

CUADRO: N° 9 Competencia local

Empresas de la Parroquia de José Luis Tamayo
Ferretería Lascano
Distribuidora Masiso

Fuente: Empresas del Cantón la Libertad
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

4.6 ESTRATEGIAS

Las estrategias permitirán un mejor enfoque en lo que se refiere al mercado de la empresa Bloques EJR, el cómo poder incrementar sus ventas, y por ende obtener un mayor ingreso.

Estrategia de penetración en el mercado

Ofrecer descuentos y ofertas sobre los productos que ofrece la empresa Bloques EJR, con la finalidad de obtener nuevos clientes.

Dar a conocer los productos que ofrece la empresa Bloques EJR a través de medios publicitarios y demás estrategias de promoción.

Estrategia de mejoramiento administrativo

La capacitación del recurso humano se ha convertido en una de las diferentes estrategias de mejoramiento, por tal razón, este objetivo nos permitirá ser

competidores y progresar en las oportunidades que se presenten en el entorno de la empresa.

Estrategia de crecimiento organizacional

1. Implementar un uniforme que los identifiquen ante sus clientes y competidores.
2. Hacer un convenio interinstitucional con la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Península de Santa Elena, para recibir asesoría y llevar un control de los ingresos y gastos que se generan en la empresa.
3. Afiliación a un seguro de vida para los colaboradores que conforman la empresa Bloques EJR.
4. Fomentar una cultura de trabajo de equipo y de desarrollo con los trabajadores de la organización mediante una actitud proactiva y creativa.
5. Brindar un trato atento y personalizado para los clientes de manera que se logre una ventaja competitiva frente a sus principales competidores.

4.7 PROGRAMAS

Los programas implantan el progreso de las diligencias dentro de la Empresa Bloques EJR, fomentan una planificación más satisfactoria y una toma de decisiones más racional para el futuro, en base a cambios que intervienen y que

ayudarán a una repartición de recursos. La Empresa Bloques EJR, necesita el desarrollo de los siguientes programas:

CUADRO N° 10 Programas de la Empresa Bloques EJR

EJES ESTRATÉGICOS	PROGRAMAS
TECNOLOGÍA	Ofrecer un servicio con tecnología avanzada
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Eficiencia y mejoramiento en el desempeño del personal en las actividades que les sean asignadas
REMODELACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	Expansión de la empresa para lograr una organización apropiada.
INFRAESTRUCTURA	Construcción de una nueva sucursal, para la obtención de mayores ventas

Fuente: Programas de la Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

4.8 PROYECTOS

La elaboración de proyectos dentro de la Empresa Bloques EJR se crea con la necesidad de mejorar la realidad en la que se encuentran, con la finalidad de predecir, alinear de lo que se realizará para satisfacer las necesidades de los clientes.

CUADRO N° 11 Implementación de Talleres para Instruirse en el Portal de Compras Públicas

PROYECTOS	OBJETIVO	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO
Implementación de talleres para instruirse en el Portal de Compras Públicas	Abarcar un segmento de mercado en instituciones públicas para la obtención de más clientes	6 meses desde Enero a Junio del 2014	Gerente Propietario	\$ 900,00

Fuente: Implementación de talleres para el Portal de Compras Públicas
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

CUADRO N° 12 Implementación de sistemas tecnológicos en el área de venta para facturación electrónica de la Empresa Bloques EJR

PROYECTOS	OBJETIVO	META	RESPONSABLE	COSTO
Implementación de sistemas tecnológicos en el área de venta para facturación electrónica de la Empresa Bloques EJR	Optimizar el tiempo, mediante la facturación electrónica, para un mejor servicio.	6 meses desde Julio a Diciembre del 2014	Gerente Propietario	\$ 600,00

Fuente: Implementación de sistemas tecnológicos en el área de venta
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

CUADRO N° 13 Capacitación al personal sobre liderazgo, motivación y atención al cliente

PROYECTOS	OBJETIVO	META	RESPONSABLE	COSTO
Capacitación al Personal sobre Liderazgo, Motivación y Atención al Cliente	Lograr que el recurso humano sea eficaz y eficiente para cumplir con las metas propuestas	1 año	Gerente Propietario	\$ 1.800,00

Fuente: Capacitación al personal

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

CUADRO N° 14 Mejoramiento de la infraestructura de la empresa

PROYECTOS	OBJETIVO	META	RESPONSABLE	COSTO
Mejoramiento de la infraestructura de la empresa	Lograr que los productos y el personal estén debidamente organizados y obtener una destacada imagen	1 año	Gerente Propietario	\$ 5.000,00

Fuente: Mejoramiento de la infraestructura de la empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá.

CUADRO N° 15 Infraestructura de una sucursal en el Cantón Santa Elena de la empresa Bloques EJR, por el nuevo terminal terrestre de las siguientes medidas de 5 de ancho por 12 de largo

PROYECTOS	OBJETIVO	META	RESPONSABLE	COSTO
Infraestructura de una sucursal en el cantón Santa Elena de la Empresa Bloques EJR, por el nuevo terminal terrestre de las siguientes medidas de 5 de ancho por 12 de largo	Incrementar el número de ventas, para la empresa Bloques EJR.	2 año	Gerente Propietario	\$ 12.150,00

Fuente: Mejoramiento de la infraestructura de la empresa
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

4.9 PRESUPUESTO

CUADRO N° 16 Presupuesto General

CANT.	DENOMINACIÓN	COSTOS	TIEMPO
	RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS		
1	PC DE ESCRITORIO	\$300,00	3 años
1	IMPRESORA	\$ 100,00	3 años
1	PAQUETE DE RESMAS DE PAPEL FORMATO A4	\$ 50,00	3 años
1	CAJA DE ESFEROS, LÁPICES	\$ 20,00	3 años
	SUBTOTAL	\$ 470,00	
	VARIOS		3 años
1	MOVILIZACIÓN	\$ 100,00	3 años
1	PUBLICIDAD	\$ 250,00	3 años
	SUBTOTAL	\$ 350,00	
	PROYECTO		
1	IMPLEMENTACIÓN DE TALLERES PARA EL PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS	\$ 900,00	6 meses
1	IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS EN EN ÁREA DE VENTAS PARA FACTURA ELECTRÓNICA	\$ 600,00	6 meses
1	CAPACITACIÓN	\$ 1.800,00	1 año
1	MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	\$ 5.000,00	1 año
1	INFRAESTRUCTURA DE LA SUCURSAL	\$ 12.150,00	2 años
	SUBTOTAL	\$ 20.450,00	
	TOTAL GENERAL DEL PRESUPUESTO	\$21.270,00	5 AÑOS

Fuente: Mejoramiento de la infraestructura de la empresa

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

4.10 PLAN OPERATIVO ANUAL

CUADRO N° 17 POA

PROGRAMA	PROYECTO	OBJETIVO	COSTOS	TIEMPO	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS
Ofrecer un servicio con tecnología avanzada	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de talleres para instruirse en el portal de Compras Públicas • Implementación de Sistemas Tecnológicos en el área de venta para facturación electrónica. 	Abarcar un segmento de mercado en Instituciones Públicas para la obtención de más clientes	\$ 900,00 \$ 600,00	6 meses 6 meses	Gerente Propietario	Colaboradores de la Empresa Bloques EJR
Eficiencia y mejoramiento en el desempeño del personal en las actividades que le sean asignadas	Capacitación al personal sobre liderazgo, motivación y atención al cliente	Lograr que el Recurso Humano sea eficaz y eficiente para cumplir con las metas propuestas	\$ 1.800,00	1 año	Gerente Propietario	Colaboradores de la Empresa Bloques EJR
Expansión de la Empresa para lograr un ordenamiento apropiado	Mejoramiento de la infraestructura de la empresa	Lograr que los productos y el personal estén debidamente organizados.	\$ 5.000,00	1 año	Gerente Propietario	Empresa Bloques EJR Maestros constructores
Nueva sucursal	Infraestructura de una sucursal en el cantón Santa Elena de la Empresa	Incrementar el número de ventas para la empresa	\$12.150,00	2 año	Gerente Propietario	Maestros constructores Empresa Bloques EJR

Fuente: POA

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

4.11 SEGUIMIENTO Y CONTROL

CUADRO N° 18 Seguimiento y Control

PERSPECTIVA	MAPA DE ESTRATEGIA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
FINANCIERA	-Incrementar el desempeño financiero	- Crecimiento del Negocio -Utilización eficiente de los recursos financieros	-Ventas -Liquidez	-Incrementar el nivel de las ventas en un 10% -Aumento de liquidez en un 20%	-Implementar puntos de venta
CLIENTES	- Mejorar la atención a los clientes -Implementar sistemas de marketing	-Satisfacción a los clientes - Generación de campañas publicitarias	-Calidad del servicio -Aplicar estrategias mercadotecnicas	-Aumentar en 15% la calidad de servicio	-Implementar programa de difusión y promoción de los productos y servicios
PROCESOS INTERNOS	-Mejorar el nivel organizacional -Incrementar tecnología para la producción	-Lograr elevar la productividad y mejorar los sistemas organizacionales	-Trabajo en equipo - Nivel organizacional - Calidad del producto	-Mejorar la calidad en un 25% - Incrementar el nivel organizacional en un 16%	-Programa de producción artesanal
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	-Implementar el aprendizaje y capacitación del trabajo en equipo	-Emplear equipo de trabajo eficiente y eficaz	-Capacitaciones de Innovación de productos -Clima organizacional	-Promover la capacitación en un 20% -Innovar los productos en un 15%	-Programa de capacitación y formación

Fuente: Seguimiento y Control

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

CONCLUSIONES

1. El análisis situacional se constituye en el punto de partida para el desarrollo de la propuesta porque permitió identificar las necesidades en el área administrativa, y los medios en el área operativa para la estructuración de plan estratégico en la empresa Bloques EJR.
2. La información recolectada y procesada corroboró las pautas pertinentes para la determinación de la misión, visión, objetivos y estrategias que deben tener concordancia para lograr un trabajo en equipo, que oriente el desarrollo institucional de la microempresa.
3. La aplicación de las estrategias adecuadas al entorno de la organización, basadas en la Matriz FODA, cuyos resultados permitirán optimizar las fortalezas, contrarrestar las amenazas y aprovechar las oportunidades, de tal manera que se puedan superar ciertas debilidades.
4. El Plan Estratégico se convertirá en una guía fundamental para la empresa Bloques EJR, que facilitará la coordinación de las actividades para el desarrollo de los programas y proyectos que fortalezcan el direccionamiento estratégico de la organización.
5. En conclusión la implementación del Plan Estratégico es con la finalidad de orientar, y descubrir lo mejor que tiene la empresa. También se propone ideas futuras de lo que se quiere lograr.

RECOMENDACIONES

1. Tomar en cuenta cada sugerencia que se da en el Plan Estratégico realizado en el compromiso de la propuesta, de tal manera que pueda ir adaptándose a los cambios acelerados, la escases y necesidades que se presenten en el transcurso de este Plan.
2. El Gerente Propietario en conjunto con sus colaboradores deberán considerar en dar cumplimiento con la filosofía, misión visión, objetivos, valores, estrategias, programas, proyectos, diseñados en este Plan Estratégico para el mejoramiento de las acciones de la empresa.
3. Hacer prevalecer las estrategias planteadas como guías, permiten cumplir a cabalidad con las responsabilidades y obligaciones que tienen con la empresa, así como también fomentaría una mejor toma de decisiones para el logro de cada objetivo
4. Realizar la gestión pertinente para llevar a efecto los proyectos que serían de mucha utilidad para un progreso esperado para la empresa, ya que al organizar al personal y a sus productos, están cambiando su imagen ante sus clientes.
5. Emplear el modelo de planificación estratégica, por cuanto permitirá mejorar la administración efectiva de la empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, maximizando la gestión productiva y desarrollo institucional, generando bienestar para la empresa y la comunidad vinculada a la entidad.

BIBLIOGRAFÍA.

ARANDA, A. (2007). Planificación Estratégica Educativa, Segunda Edición.

Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador R.O. # 449 del 20 de Octubre del 2008.

Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Libre Competencia Económica, aprobada en octubre del 2011.

Asamblea Nacional, Plan del Buen Vivir.

CARVAJAL, J. (2005). Planificación Estratégica Educativa. Segunda Edición.

CORREA, J. & GUTIÉRREZ M. (2007). La elaboración del Plan estratégico y su implementación a través del cuadro del mando integral. Editorial. Díaz de Santos, España.

CHIAVENATO, I. (2011). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. McGraw-Hill Interamericana.

FERNÁNDEZ, J (2006). Planeación Estratégica de ciudades. Nueva.

FRED, D. (2008), Conceptos de Administración Estratégica, Pearson Educativo, México

GRANADOS, M (2007). Plan Estratégico de la Empresa, Cengage, Learning Editores México.

HITT, M. & PÉREZ M. (2006). Administración Novena Edición, Pearson Educativo de México S.A. de C.V.

KOONTZ, H. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. Editorial McGraw-Hill. Edición 14^o.

LÓPEZ, M. (2007). Planeación Estratégica de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información. Editorial Universal de Caldas, Argentina.

MARTÍNEZ, D. & MILLA, A. (2005), La elaboración del Plan Estratégico y su Implementación a través del Cuadro de Mando Integral, Ediciones Díaz de Santo. España.

MEDINA, J. (2009). Pensar, Planificar, ejecutar y evaluar estratégicamente, texto académico, primera edición.

MEMBRADO, J. (2007). Metodologías avanzadas para la planificación y mejora, ediciones. Ediciones Díaz de Santos. España.

MUÑIZ, L. (2009). Control presupuestario: Planificación, elaboración y seguimiento del presupuesto. Editorial S.I Barcelona.

SAINZ, J. (2012). El Plan Estratégico en la Práctica. 3º Edición. ESIC Editorial.

PÁGINAS WEB

<http://www.slideshere.net/garcia.edwin/plan-estrategico-494897>

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa.htm>

<http://www.codesarrollo.fin.ec/creditos/credi-financiero.html>

<http://slideshare.net/Crisgp/normas-constitucionales>

<http://slideshare.net/olivaresmtro/alcances-de-la-investigacion>

GLOSARIO.

Plan estratégico.- Un plan estratégico es considerado como alternativas de para la empresa mediante el establecimiento de una visión y misión corporativa.

Trabajo en equipo.- Es la capacidad de interactuar entre los empleados y empleadores para resolver los conflictos internos de la empresa.

Proyectos.- Se definen en la ejecución de una propuesta, en la que determina las diferentes actividades que están interrelacionadas y coordinadas para llevarse a cabo en un lapso de tiempo y de esta forma llevar al éxito a una empresa.

Planeación estratégica.- Es una sistematización que permite ejecutar, elaborar y poner en marcha los planes operativos, en la cual están inmersos proyectos, programas y objetivos que servirán como base para proyectar a una empresa hacia un mejor futuro.

Administración.- conjunto de técnicas sistemas que permiten que las organizaciones sociales logren sus fines. Acción de planear, controlar y dirigir los recursos de una organización con el fin de lograr los objetivos deseados. (Hernández y Rodríguez Sergio 2006)

Competencias.- Este término es utilizado para nombrar al conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales. (Tomando de la página web <http://www.iecems.com/competencias>)




Eficiencia.- Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medio posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

(<http://www.monografias.com/trabajos11/veref/shtml#ixzz2kk29UEYf>)

ANEXOS

ANEXOS N° 1 - Población a nivel Provincial

La provincia se divide en 3 cantones:

	Cantón	Pob. (2010)	Área (km ²)	Cabecera Cantonal
	La Libertad	95.942	26	La Libertad
	Salinas	68.675	97	Salinas
	Santa Elena	144.076	3.880	Santa Elena

F

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXO N° 2 - Costo y presupuesto del proyecto

El presupuesto está asignado de acuerdo a las diferentes actividades que se han venido realizados durante todo el proceso de investigación del trabajo; en base a esto detallamos el siguiente cuadro:

PRESUPUESTO

COSTOS POR SERVICIOS PERSONALES	
Costos por servicios personales	\$ 150.00
GASTOS GENERALES	
Servicios de internet	\$ 198.00
Suministros de oficina	\$ 100.00
Fotocopias de documentos bibliográficos	\$ 15.00
Impresiones de documentos relacionados al tema	\$ 60.00
Transporte	\$ 50.00
Impresión	\$ 120.00
TOTAL EGRESOS	\$ 693.00

Fuente: Costos y Presupuesto

Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 3 - Carta Aval

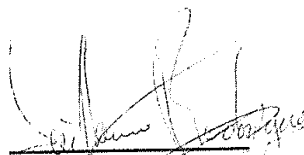


"Bloques EJR"
Acuerdo Ministerial: 17587

Salinas, 26 de Septiembre del 2012

Ingeniera
Mercedes Freire Rendón
Decana de la facultad de ciencias administrativas

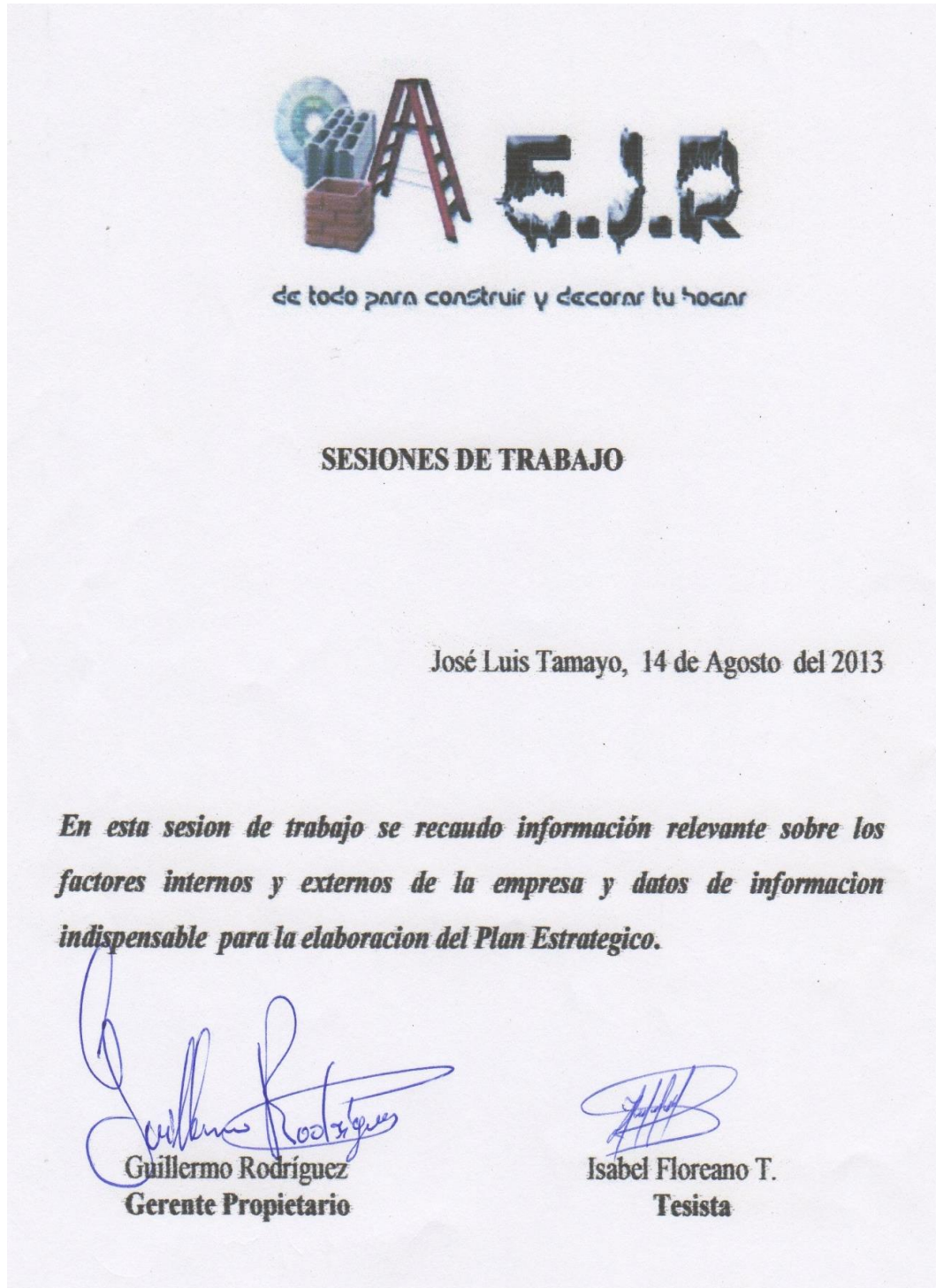
Por medio del presente suscrito: Yo, Guillermo Rodríguez Gerente Propietario de "Bloques EJR" de la Parroquia José Luis Tamayo me comprometo y permito el ingreso de la estudiante Zoraida Isabel Floreano Tomalá portador de C.I. 0928500016, estudiante de la Carrera Ingeniería en Desarrollo Empresarial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena para que realice el levantamiento de información académica de la empresa para la elaboración de su tema de tesis.



Sr. Guillermo Rodríguez
Gerente Propietario

Fuente: Carta Aval
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 4 - Sesión de trabajo 1



Fuente: Sesión de Trabajo 1
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 5 - Sesión de trabajo 2



de todo para construir y decorar tu hogar

SESIONES DE TRABAJO

José Luis Tamayo, 21 de Septiembre del 2013

En esta sesion de trabajo se recaudo información sobre los sevicios y productos que ofrece la empresa Bloques EJR y los posibles programas y proyectos que se realizarian para productividad de comercialización de la empresa.

Guillermo Rodríguez
Gerente Propietario

Isabel Floreano T.
Tesisista

Fuente: Sesión de Trabajo 2
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 6 - Sesión de trabajo 3



de todo para construir y decorar tu hogar

SESIONES DE TRABAJO

José Luis Tamayo, 26 de Octubre del 2013

A quien pueda interesar

Por medio de la presente se certifica que la Srta. Zoraida Isabel Floreano Tomalá egresada de la carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se le brindó la información pertinente para la Elaboración de un "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA "BLOQUES EJR" DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTON SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, donde participaron los colaboradores de la empresa, en las reuniones celebradas en el transcurso del avance de este proyecto.

En honor a la verdad testificamos que logramos apreciar los avances del Plan Estratégico, estando de acuerdo con su realización.

Guillermo Rodríguez
Gerente Propietario

ANEXOS N° 7 - Acta de Aprobación

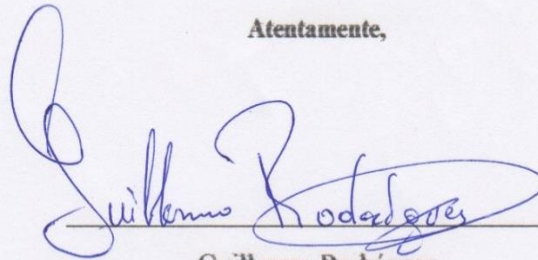


ACTA DE APROBACION

Reciban un cordial saludo de quienes formamos La Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo, del Cantón Salinas. Por medio del presente, nos permitimos informar que la empresa hace la respectiva aprobación de los siguientes componentes que se encuentran inmersos en el plan estratégico:

- ✓ Misión.
- ✓ Visión.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Filosofía.
- ✓ Valores.
- ✓ Estructura Orgánica.

Atentamente,



Guillermo Rodríguez
Gerente Propietario

ANEXOS N° 8 - Acta de Compromiso



ACTA DE COMPROMISO

Por medio del presente, damos a conocer que la estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; que corresponde a los nombres de: ZORAIDA ISABEL FLOREANO TOMALA, realiza la socialización del proyecto de tesis denominado "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA "BLOQUES EJR" DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTON SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013-2018".

De esta manera la empresa hace la recepción del proyecto, indicando a su vez que cada uno de ellos son los encargados de llevar a cabo dicho plan.

Por tal motivo, la estudiante antes mencionada que trabajó en la elaboración de dicho proyecto, habiendo cumplido con su deber de aportar con sus conocimientos, se exime de responsabilidad u obligación alguna al no ejecutarse el Plan Estratégico, y que la situación de la empresa no haya tenido cambios positivos. Es así como solo el personal de la Empresa Bloques EJR son las personas comprometidas en la ejecución del Plan Estratégico, y la estudiante realizará el seguimiento del mismo por el lapso de tres meses.

Atentamente,

Guillermo Rodríguez
Gerente Propietario

ANEXOS N° 9 - Fotos de Maquinarias - Atención al Cliente



Fuente: Maquinaria de la Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá



Fuente: Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 10 - Fotos de la Institución



Fuente: Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá



Fuente: Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 11 - Fotos de la Bodega – Despacho de Materiales



Fuente: Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá



Fuente: Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 12 - Entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ENTREVISTA A PERSONAL INTERNO DE LA EMPRESA BLOQUES EJR DE LA PARROQUIA
JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS.**

Buen día, la entrevista tiene como objetivo conocer su opinión sobre diversos asuntos relacionados con el Plan Estratégico que se pretende diseñar para la Empresa Bloques EJR de la Provincia de Santa Elena.

Nombre: _____ Teléfono/Celular: _____

P1.- ¿Se siente usted satisfecho con sus responsabilidades asignadas en la empresa?

- 1. SI { }
- 2. NO { }

Por qué _____

P2.- ¿Con qué frecuencia le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo?

- 1. SIEMPRE { }
- 2. FRECUENTEMENTE { }
- 3. NUNCA { }

P3.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar tus labores?

- 1. SI { }
- 2. NO { }

Por qué _____

P4.- ¿Le facilita la empresa compaginar la vida laboral con la profesional y la familiar?

- 1. SI { }
- 2. NO { } (Indique sus razones)

P5.- ¿Cuál de las fortalezas de la empresa considera más relevante?

- 1. INFRAESTRUCTURA. { }
- 2. MAQUINARIA. { }
- 3. TECNOLOGÍA { }

P6.- ¿Cómo es la comunicación entre los jefes departamentales y sus subordinados en la empresa?

- 1. MUY BUENA { }

- 2. BUENA { }
- 3. PÉSIMA { }

P7.- ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos planteados?

- 1. SIEMPRE { }
- 2. FRECUENTEMENTE { }
- 3. NUNCA { }

P8.- ¿Qué Valores corporativos aplican en la organización los colaboradores?

- 1. RESPONSABILIDAD. { }
- 2. PUNTUALIDAD. { }
- 3. TRABAJO EN EQUIPO { }

P9.- ¿Qué tipo de Estrategias se utilizan en la empresa para su crecimiento y desarrollo?

- 1. CORPORATIVAS.
- 2. FUNCIONALES.
- 3. OPERATIVAS.

P10.- ¿Cree usted necesario la implementación de un Plan Estratégico para la empresa?

- 1. SI { }
- 2. NO { }

Porque: _____

P11.- ¿Cómo considera que es la estructurada administrativa de la empresa?

- 1. POR NIVELES JERÁRQUICOS. { }
- 2. POR DEPARTAMENTOS. { }
- 3. POR ÁREAS DE TRABAJO. { }

P12.- ¿Funciona la empresa mediante recursos económico-financieros en base a?

- 1. AUTOFINANCIAMIENTO. { }
- 2. FINANCIAMIENTO EXTERNO. { }
- 3. GESTIÓN COMERCIAL. { }

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

ANEXOS N° 13 - Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ENCUESTA A CLIENTES DE LA EMPRESA 'BLOQUES EJR' DE LA PARROQUIA
JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS.**

Buen día, la Encuesta tiene el objetivo de conocer aspectos esenciales sobre diversos asuntos relacionados con el Plan Estratégico que se pretende diseñar para la Empresa Bloques EJR de la Provincia de Santa Elena.

Nombre: _____ Teléfono: _____

P1.- ¿Es usted cliente de la Empresa Bloques EJR de la Parroquia José Luis Tamayo?

- | | |
|-------|-----|
| 1. SI | { } |
| 2. NO | { } |

P2.- ¿Con qué frecuencia compra o adquiere productos o artículos en la Empresa EJR?

- | | |
|---------------------|-----|
| 4. SIEMPRE | { } |
| 5. FRECUENTEMENTE | { } |
| 6. DE VEZ EN CUANDO | { } |
| 7. RARA VEZ | { } |

P3.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para adquirir sus productos en la empresa?

- | | |
|-----------------------------|-----|
| 3. TOTALMENTE DE ACUERDO | { } |
| 4. DE ACUERDO | { } |
| 5. EN DESACUERDO | { } |
| 6. TOTALMENTE EN DESACUERDO | { } |

P4.- ¿Qué fortalezas considera que posee la empresa para que usted acuda a comprar en ella?

- | | |
|--------------------------|-----|
| 3. UBICACIÓN ESTRATÉGICA | { } |
| 4. VARIEDAD DE PRODUCTOS | { } |
| 5. PRECIOS ACCESIBLES | { } |
| 6. CALIDAD DEL MATERIAL | { } |

P5.- ¿Cuál de las estrategias formuladas considera usted que aplica la empresa hacia los clientes?

- | | |
|----------------------------------------|-----|
| 4. ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE. | { } |
| 5. OFERTAS Y PROMOCIONES DE PRODUCTOS. | { } |
| 6. SERVICIOS CON VALOR AGREGADO | { } |

P6.- ¿Qué Valores Corporativos piensa usted aplican en la organización los colaboradores?

- | | |
|----------------------|-----|
| 4. RESPONSABILIDAD. | { } |
| 5. PUNTUALIDAD. | { } |
| 6. TRABAJO EN EQUIPO | { } |

P7.- ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores de la empresa y la clientela que atienden?

- | | |
|--------------|-----|
| 4. MUY BUENA | { } |
| 5. BUENA | { } |
| 6. REGULAR | { } |
| 7. PÉSIMA | { } |

P8.- ¿Se realiza seguimiento al cliente para conservarlo fiel a la empresa?

- | | |
|-------------------|-----|
| 4. SIEMPRE | { } |
| 5. FRECUENTEMENTE | { } |

6. A VECES { }
7. NUNCA { }
- P9.- ¿Considera usted que la empresa dispone de productos suficientes para satisfacer a sus clientes?
1. TOTALMENTE DE ACUERDO { }
2. DE ACUERDO { }
3. EN DESACUERDO { }
4. TOTALMENTE EN DESACUERDO { }
- P10.- ¿Piensa que es necesario incrementar nuevos productos en la empresa para diversificar la oferta?
3. DEFINITIVAMENTE SI { }
4. SI { }
5. NO { }
6. DEFINITIVAMENTE NO { }
- P11.- ¿Qué tipo de Productos considera usted que de bs incorporar en la oferta la empresa EJR?
1. MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN { }
2. ACABADOS { }
3. ARTÍCULOS DE FERRETERÍA { }
- P12.- ¿Qué tipo de Liderazgo considera usted que practican en la empresa EJR?
4. DEMOCRÁTICO. { }
5. AUTORITARIO. { }
6. PARTICIPATIVO. { }
7. CARISMÁTICO. { }
- P13.- ¿Cree usted necesario la implementación de un Plan Estratégico en la empresa?
4. TOTALMENTE SI { }
5. SI { }
6. NO { }
7. TOTALMENTE NO { }
- P14.- ¿Cómo considera usted que está estructurada la administración de la empresa?
4. POR NIVELES JERÁRQUICOS. { }
5. POR DEPARTAMENTOS. { }
6. POR ÁREAS DE TRABAJO. { }
7. NO TIENE ESTRUCTURA. { }
- P15.- ¿Está de acuerdo en que un Plan Estratégico le facilitaría el desarrollo de la empresa EJR?
1. TOTALMENTE DE ACUERDO { }
2. DE ACUERDO { }
3. EN DESACUERDO { }
4. TOTALMENTE EN DESACUERDO { }

Muchas gracias por su colaboración.

**ANEXOS N° 14 - Presupuesto de Mano de Obra y Construcción de la
Sucursal**

RUBEN FLOREANO TOMALÁ

MAESTRO CONSTRUCTOR

0923459756001

COSTO DE PILARES	\$ 1.800,00
COSTO BLOQUEADO ENLUCIDO	\$ 1.500,00
PISO DE HORMIGON	\$ 1.700,00
CUBIERTA	\$ 1.800,00
ACABADOS PISO CERAMICAS	\$ 1.500,00
SIGMENTACION	\$ 1.500,00
MANPOSTERIA	\$ 1.500,00
ELECTRICIDAD	\$ 1.800,00
PLOMERIA	\$ 1.150,00
VARIOS	\$ 1.200,00
TOTAL	<u>\$ 12.150,00</u>

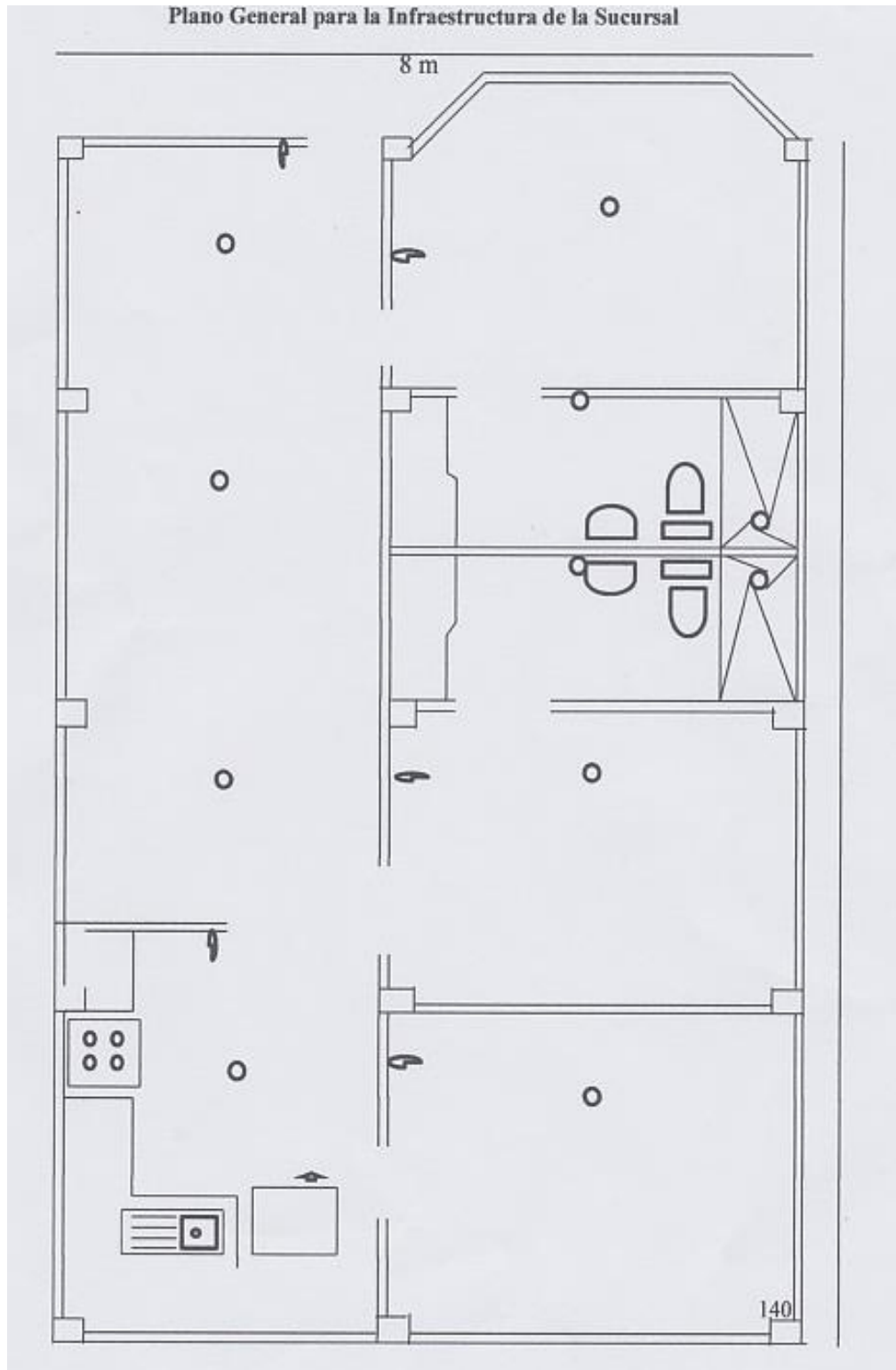
RESPONSABLE



MAESTRO. RUBEN FLOREANO TOMALÁ

Fuente: Presupuesto de la Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 15 - Plano General para la Infraestructura de la Sucursal



Fuente: Plano para la Empresa Bloques EJR
Elaborado por: Isabel Floreano Tomalá

ANEXOS N° 16 – Certificado de Gramatóloga

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Después de revisar el contenido del trabajo de la señorita ZORAIDA ISABEL FLOREANO TOMALÁ, cuyo tema es "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA BLOQUES EJR DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013", quien consta como Egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela de Ingeniería Comercial, Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, previo a la obtención del título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial.

CERTIFICO que este trabajo no presenta ningún error gramatical, por lo tanto puede ser expuesto ante el Tribunal respectivo.

La Libertad, noviembre del 2013.


Dora Rodríguez de la Cruz

LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN