



**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA “DISEÑOS GRANDIOSA
IVETTE MORÉ C.A”**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “DISEÑOS GRANDIOSA IVETTE MORÉ C.A”

AUTORES: Díaz M, Cesar J
Gómez S, Giogeny del R.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE MERCADEO
CARRERA: MERCADEO**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “DISEÑOS GRANDIOSA IVETTE
MORÉ C.A”**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Mercadeo

AUTORES: Díaz M, Cesar J
Gómez S, Giogeny del R.

TUTOR: Econ. Yandyra Páez

San Diego, Julio de 2017

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	Pp
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN INFORMATIVO	ix
AGRADECIMIENTOS	x
DEDICATORIA	xi
INTRODUCCIÓN	1
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Formulación del Problema.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación de la Investigación.....	6
II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1 El Mercadeo o Mercadotecnia.....	13
2.2.2 Gestión Organizacional.....	14
2.2.3 Plan Estratégico.....	16
2.2.4 Estrategia.....	17
2.2.5 Tipos de Planes.....	18

2.3 Definición de Términos.....	19
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	21
3.2 Fases de la Investigación.....	23
3.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".....	23
3.2.2 Fase II: Identificación de factores internos y externos que afectan el Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".....	25
3.2.3 Fase III: Diseño del plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".....	26
IV PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".....	27
4.2 Fase II: Identificación de los factores internos y externos que afectan la Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A" mediante la matriz PCI y PCE para evaluar el mejoramiento continuo.....	49
4.2.1 Realización de la matriz POAM y el impacto que permitirá diagnosticar y evaluar de manera sistemática de las debilidades y fortalezas internas y las oportunidades y amenazas externas.....	50
4.2.2 Realización de la matriz DOFA para evaluar el resultado final de las matrices anteriores de acuerdo con el impacto interno y	52

externo que genera la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".....	
4.3 Fase III: Diseñar plan estratégico para el mejoramiento del Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".....	55

V PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta.....	56
5.2 Objetivos de la Propuesta.....	56
5.3 Justificación de la Propuesta.....	57
5.4 Estudio de Factibilidad.....	57
5.5 Desarrollo de la Propuesta.....	59
5.5.1 Parámetros que regirán la gestión organizacional.....	59
5.5.2 Principios Corporativos.....	63
5.5.3 Diseño del Plan de Acción.....	68
5.6 Conclusiones	72
5.7 Recomendaciones.....	73
5.8 Consideraciones Finales.....	75

REFERENCIAS

Impresas.....	76
Electrónicas.....	77

ANEXOS

A. Cronograma de Actividades	80
B. Entrevista para el Supervisor	81
C. Cuestionario para el Trabajador	83

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	Pág.
1	Valores Corporativos	33
2	Protocolo Pre-Empleo	34
3	Capacitación constante sobre los procesos	35
4	Relación Patrono Colaborador	36
5	Relación Empresa Familia	37
6	Planificación de la empresa	38
7	Cargos definidos dentro de la empresa	39
8	Rol definido dentro de la empresa	40
9	Metas en tiempos determinados	41
10	Herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo	42
11	La empresa se proyecta en crecimiento	43
12	Normativas de la empresa	44
13	Objetivos estratégicos para el crecimiento de la empresa	45
14	Proceso de planeación y producción de la empresa	46
15	La empresa familiar como buena opción	47

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	CONTENIDO	Pág
1	Valores Corporativos	33
2	Protocolo Pre-Empleo	34
3	Capacitación constante sobre los procesos	35
4	Relación Patrono Colaborador	36
5	Relación Empresa Familia	37
6	Planificación de la empresa	38
7	Cargos definidos dentro de la empresa	39
8	Rol definido dentro de la empresa	40
9	Metas en tiempos determinados	41
10	Herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo	42
11	La empresa se proyecta en crecimiento	43
12	Normativas de la empresa	44
13	Objetivos estratégicos para el crecimiento de la empresa	45
14	Proceso de planeación y producción de la empresa	46
15	La empresa familiar como buena opción	47



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE MERCADEO
CARRERA: MERCADEO**

Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa “Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A”

Autor (es): Díaz M, Cesar J. y Gómez S, Giogeny del R.

Tutor (a): Yandyra Páez

Fecha: Junio 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Proponer un plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de empresas familiares para impulsar el desenvolvimiento de la misma la cual se encuentra ubicada en Valencia, Estado Carabobo, donde se encontró enmarcada dentro de las investigaciones de Campo, Descriptiva, bajo la modalidad de Proyecto Factible. Para la realización de la investigación se procederá a llevar a cabo las siguientes fases: Fase I: se realizará el Diagnóstico la situación actual en el desenvolvimiento de la gestión organizacional, En la Fase II: Se procederá a la Identificación de factores internos y externos que afectan la Gestión Organizacional de la empresa. En la Fase III: se podrá determinar las estrategias para el diseño del plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa. Finalmente, se hace referencia a la propuesta para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” para diagnosticar la situación actual realizando una entrevista a un supervisor y un cuestionario a diez empleados de la misma para obtener los resultados deseados y así diseñar el plan de acción sugerido.

Descriptor: Desarrollo organizacional, planificación estratégica, empresa familiar, gestión y dirección.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por llenarme de vida y salud, por su protección y llenarme de sabiduría en todo momento.

A la Universidad José Antonio Páez por abrirme las puertas al conocimiento y brindarme la oportunidad de tener un desarrollo profesional y personal.

A mis compañeros de clases y profesores, especialmente: Elsa Parraga, Giusseppina Vaddinelli, Yolimar Padrón y a nuestra tutora Yandyra Páez por tener la dedicación y ser guía para nosotros y el desarrollo de esta investigación.

A nuestro Jurado quienes hoy aprueban nuestro trabajo, al cual le hemos dedicado mucho tiempo y entusiasmo.

Cesar Jesús.

A dios todopoderoso, Virgen de la candelaria y San Benito Abad por cubrirme, guiarme y protegerme siempre.

A mi alma mater Universidad José Antonio Páez, como mi segundo hogar en estos últimos cuatro años de carrera, para alcanzar esta meta trazada que hoy culmino.

A mis compañeros de clase, a mis profesores en especial Giuseppina Vaddinelli, Jesús Blanco, José Brizuela, Demián Uzcátegui, Elsa Párraga y María Eliana Quiñones. A nuestro jurado que hoy aprueba una ardua investigación de trabajo de grado y nuestra tutora Yandyra Páez por ser mentora y pilar fundamental para desarrollar dicha investigación. A todos mil gracias.

Giogenny Del Rosario.

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, creador del cielo y la tierra, dador de vida y mi refugio en todo momento.

A mis padres Cesar Díaz y Mariela de Díaz quienes me han apoyado en todo momento y estar presente en cada momento y decisión importante, por creer en mí y mis capacidades, por darme todo lo que han podido. No me alcanzara la vida para agradecerles, Dios los Bendiga.

Al resto de mi familia por el apoyo y la atención que me han brindado.

A mis amigos y compañeros de clases y trabajo, por todo el apoyo y la atención, sobre todo en la etapa final de esta carrera.

A Giogenny Gómez por creer en este proyecto y ser mi apoyo en el mismo, por ser mi fiel compañera en la última etapa de la carrera y asumir este reto que nos permitirá obtener el título de Licenciados en Mercadeo.

Cesar Díaz Márquez.

DEDICATORIA

Primeramente a Dios Padre Todopoderoso, a mis santos, en especial a San Benito Abad, San Bartolomé en mi mano derecha, a la Virgen de la Candelaria y Virgen La Milagrosa por siempre protegerme en cada momento de mi vida.

A mi madre Yelitza por ser mi pilar, mi mano derecha, mi mejor amiga, por guiarme en mis decisiones y siempre acompañarme en los momentos más importantes de mi vida.

A mi hermana Arianne Carolina por siempre estar cuando la necesito a pesar de la distancia, por orientarme, escucharme y apoyarme en mis proyectos personales.

A mi Abuela Ana Sumoza por siempre bendecirme y creer en mí, por quererme y adorarme incondicionalmente y por siempre apoyarme y acompañarme en los momentos más cumbres de mi vida hasta ahora.

A Cesar Jesús, por considerarme su compañera en este informe tan importante para nosotros y poder culminar esta etapa de pregrado juntos para alcanzar nuevas metas, propósitos y sueños después de recibir el título como licenciados en mercadeo.

Y por último pero no menos importante, a mi novio José Antonio Terán, por ser mi fiel compañía, mi base firme, mi impulso a nuevos horizontes, mi motivo de seguir adelante y emprender nuevos proyectos juntos con solidez, amor y confianza.

Giogeny Gómez Sumoza.

INTRODUCCIÓN

Toda empresa pequeña, mediana o grande debe regirse por una serie de actividades que le permitirán a la misma llevar una planificación, organización, dirección y control de la misma, desde el punto de vista humano, financieros, tecnológicos, entre otros, que se enmarcan en la actividad de una empresa u organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible. Asimismo, estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer los resultados del estudio realizado y las recomendaciones de dicho estudio. Es importante resaltar que la empresa es de origen familiar, por lo cual, sus esfuerzos solo han sido dirigidos netamente a la comercialización. Con el crecimiento que ha tenido la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” ha surgido la necesidad de diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de una estructura organizacional que permita mayor eficacia en los procesos administrativos y operativos de la empresa antes mencionada dado que dicha organización se encuentra en vías de crecimiento pasando de realizar un proceso artesanal a uno industrial, por lo que necesita una mejora en el rendimiento del Capital Humano.

Por las razones previamente presentadas, el estudio de este proyecto tendrá como lugar de estudio la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” ubicada en la ciudad de Valencia del Estado Carabobo, donde la propuesta está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: el Problema. Este capítulo incluye el planteamiento del problema, en el cual describe la situación de la investigación desde una perspectiva muy general; la formulación del problema, que se plantea en forma de interrogante definiendo la esencia del contenido de la investigación; igualmente se comenta sobre el objetivo general y objetivos específicos a ser alcanzados en este proyecto y por último la justificación de la investigación, mediante la cual se establecen las razones del por qué se propone la resolución del problema planteado.

Capítulo II constituido por el Marco Teórico, con diferentes apoyos documentales de investigaciones anteriores relacionadas con los temas que se tratan en la presente investigación, sirviendo de soporte informativo para que con los mismos se pueda dar una mayor y mejor visión sobre todos los puntos concernientes en la materia de la propuesta estudio de esta investigación; las bases teóricas que sustentan la investigación y los términos básicos para una mayor comprensión de la lectura.

Capítulo III “está conformado por el Marco Metodológico, aquí se detalla la naturaleza de la investigación, así como toda la metodología utilizada para la recopilación de datos necesarios para la investigación, también se presenta el desarrollo de cada una de las fases metodológicas.

Capítulo IV “hace referencia al Análisis de Resultados, indica cuáles fueron los resultados obtenidos y que darán fundamento a La Propuesta, que está comprendida por las estrategias **para el Mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa “Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A”**. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones que dieron lugar a este estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La planificación estratégica en las empresas es tan necesaria como el capital humano que se encuentran laborando en ellas, por lo tanto para que las empresas y sus empleados logren sus objetivos, necesitan programar e implementar estrategias de marketing interno, cumplimiento de normativa, personalidad empresarial y cultura organizacional para poder realizar la toma de decisiones, desde el punto de vista organizacional más adaptado a cada empresa, de acuerdo al producto o servicio dirigido a su público específico.

Así mismo, la gestión organizacional en la actualidad es indispensable en toda empresa ya sea familiar o no. Por un lado las organizaciones tienden a subdividirse en todos los departamentos legales que ésta necesita con el fin de cumplir sus roles en toda su cabalidad, por otro lado, otras empresas mantienen los departamentos necesarios para sostener la gestión y el cumplimiento de los lineamientos al pie de letra, para la producción o servicio al cliente que estas empresas ofrecen a su público en general.

Por otra parte, las empresas familiares hoy en día se han convertido en un importante motor que nace como una iniciativa emprendedora bajo la responsabilidad de una familia, la cual es gerenciada y dirigida por los mismos, en una o más generaciones, donde se juntan y creando dos tipos de sistemas: Un sistema que es la empresa, donde debe ser muy racional y gestionar el cambio, mientras que el otro sistema es la familia, siendo éste un sistema emocional donde no hay cambios, porque la familia no se escoge ni

se cambia, por lo que es necesario mantener la estabilidad, dejando claro las reglas y normativas, que sean éstas aceptadas, para crear un sistema racional con otro emocional de manera sólida.

En este sentido, el hecho de que las empresas familiares, estén caracterizadas por estar formadas por un grupo natural y consanguíneo de personas frecuentemente, genera una confusión entre la propiedad y la capacidad de dirigir, provocando una marcada diferencia en la cultura organizacional y en consecuencia, afectando directamente al recurso humano que en ella labora. La planificación de actividades diarias va de la mano con lo realizado el día anterior, no obstante, es considerable sugerir en terminar cada actividad asignada antes de comenzar con la siguiente para efectos de orden, prioridades y entregas de justo a tiempo. Es necesario, que los integrantes de la empresa, sean familiares o no, comprendan el funcionamiento de la organización, para evitar confusiones en los roles que asume cada uno de sus integrantes.

Sin embargo, al establecer la estructura organizacional diseñada por este informe de trabajo de grado, podremos jerarquizar los diferentes cargos necesarios dentro de la organización, a pesar de ser una micro empresa familiar, estos lineamientos son necesarios para expandir la visión y misión a macro empresa , buscando la posibilidad de llevarla a ser una industria reconocida en el mercado, donde el pilar fundamental para la supervivencia de cualquier organización a nivel nacional, es su desarrollo continuo, inspiración y el aporte de soluciones que favorezcan la gestión empresarial.

En ese orden de ideas, tanto las empresas regionales como las nacionales, se encuentran abocadas a una constante evaluación de todos sus procesos, a fin de optimizarlos y obtener beneficios que se traducen en el aumento de productividad, satisfacción de los clientes y reducción de

costos. Si bien es cierta la situación nacional a nivel socioeconómico tiene como característica primordial el cambio, por lo tanto cualquier organización deberá enfrentar los retos que supone, operar inmersa en un mercado global y en una época de incertidumbre.

Ahora bien, la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”, no lleva a cabo de manera eficiente las actividades correspondientes principalmente a los cargos gerenciales, esto motivado a que desde la fundación de dicha empresa, han dirigido todos sus esfuerzos netamente a la producción y al mejoramiento de sus productos, sin tomar en cuenta la importancia de tener los conocimientos profesionales, para tener un direccionamiento organizacional que permita crear objetivos y planes estratégicos en función al desarrollo integral de la misma.

Partiendo de lo antes mencionado, la investigación tiene como propósito la orientación de un mejor enfoque y visión para la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”, que actualmente se encuentra sin ningún tipo de organización empresarial, trayendo como consecuencia que los involucrados, bien sea familiares y colaboradores, sepan la misión, visión y sus objetivos estratégicos de dicha empresa, que por tal motivo se busca ordenar de manera equitativa, tanto profesional como remunerada, en la gestión organizacional de la misma.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo es la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”?

¿Cuáles son los factores internos y externos que tiene la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”?

¿Qué estrategias deberán formularse para el diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer Plan Estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la Empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la Gestión Organizacional de la Empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”
- Identificar los factores internos y externos que afectan la Gestión Organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”
- Diseñar Plan Estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la Empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”

1.4 Justificación de la investigación

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de la teoría, los conceptos básicos de mercadeo y el clima organizacional, hallar respuestas de las interrogantes a situaciones internas que se encuentran en la Empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” respecto a las micro empresas

familiares en general; donde dicha empresa en su inicio se viene desempeñando en la producción y mejora de sus productos, en su espacio físico, olvidando que la misma requiere de una estrategia de planificación, forma o estructura organizacional que le permita plantearse nuevos procesos y garantizar el óptimo funcionamiento de los mismos.

Igualmente, llega un momento en el desarrollo de toda empresa en que el dueño alcanza un punto de saturación donde ya no puede hacer nada por sí solo, o puede intentarlo pero sin hacer uso efectivo de su tiempo, y el tiempo de un empresario es su más valioso capital. Si pretende sostener el crecimiento, el dueño tiene que reconocer antes que su función fundamental es establecer una “visión” o dirección, una organización competente y comprometida, y consagrar una buena parte de su tiempo para desempeñar esa función y delegar tareas, adquirir mayores habilidades de gestión para traspasar la energía del control a la coordinación, tal como se mencionó anteriormente. Para adaptarse a este cambio, hay que desarrollar una mayor disciplina en el trabajo que la que regía anteriormente, y planear el manejo de la empresa.

Así mismo, la necesidad de proponer un plan estratégico organizacional como mecanismo de gestión para el fortalecimiento de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” incidirá en la optimización del proceso de gestión, ya que mediante su desarrollo se podrán establecer los lineamientos a seguir en cuanto al proceso de comunicación con su público interno que repercutirá en una opinión pública favorable y en la proyección de una imagen positiva, requerida para el logro de los objetivos y en beneficio de la organización; esto con el fin de que esta pueda continuar siendo una de las empresas familiares que nacen con el propósito de generar empleo ofreciendo nuevos productos en el mercado de cuidado e higiene corporal.

Por lo tanto, generará beneficios expresados en el fortalecimiento de la comunicación interna aplicada para la consecución de los objetivos, el control de la gestión, la satisfacción y la respuesta a los clientes internos en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la empresa y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno. Esta investigación también se justifica desde tres puntos de vista:

Desde el punto de vista práctico, ya que la misma propone al problema planteado una estrategia de acción que al aplicarla como se hará en el capítulo quinto de esta investigación, contribuirá a resolverlo.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del área investigada, como dentro del ámbito de las Ciencias Gerenciales , ya que de alguna manera u otra, se confrontan teorías: Gerencia Estratégica, Comunicación Estratégica y Estrategia Empresarial, lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación está generando la aplicación de un nuevo método de investigación para el desarrollo del conocimiento válido y confiable dentro del área de la gestión organizacional y en particular de la Planificación Estratégica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es una conceptualización de las teorías relacionadas con la problemática estudiada que permite al investigador conocer las diferentes teorías del saber científico que soportan su trabajo de investigación y permite visualizar las técnicas metodológicas aplicadas en trabajos anteriores al estudiado. Esto sirve de base y conocimiento para desarrollar el trabajo de investigación de forma objetiva y enfocada hacia la realidad, lo cual lo hace un proyecto factible de la investigación.

De acuerdo con Hurtado y Toro (2007:83) el marco teórico tiene como finalidad “revisar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados o repetir estudios realizados”.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2006:45) constituyen “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos formulados sobre el tema formulado”. A continuación se indican los más destacados:

En primer lugar, Donoso (2013), presentó un estudio titulado: “**Modelo de gestión de cambio organizacional para procesos de estandarización de nuevas prácticas en empresas mineras**” el mismo fue presentado en la Universidad de Chile para optar por el título de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas, se planteó como objetivo general generar un modelo de gestión del cambio para cualquier empresa minera, con base en la metodología del modelo del John Kotter y la experiencia cultural de la región.

Este modelo contó como conceptos claves, la simplicidad y la estandarización para el éxito en el cambio organizacional.

La investigación estuvo enmarcada dentro de los estudios descriptivos, de campo, experimental. Los resultados de dicha investigación lograron generar un proceso visible y controlado para gestionar el cambio organizacional. Así como también acceso a información transparente de desempeño de trabajo a partir de la cual tomar decisiones de negocio sólidas, en todas las dimensiones del cambio. Además impulsar el desempeño de seguridad mejorado (una operación estable con trabajo bien planificado) con menos dependencia en entidades externas).

Así pues, se considera que el estudio anteriormente mencionado si bien no guarda estrecha relación con el objeto de estudio, sirve para iniciarlo ya que sus objetivos se basan en un modelo para lograr el éxito organizacional mediante métodos simples que están inmersos en la visión y misión de la organización.

En el mismo orden de ideas, Linares (2013), expuso un estudio titulado: **“Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional”** presentado en la Escuela Nacional de Salud Pública de La Habana, Cuba; el mismo contó con el objetivo de reflexionar sobre el papel que desempeña el capital humano en la gestión académica para el desarrollo de la Salud Pública en Cuba. La investigación estuvo enmarcada dentro de los estudios descriptivos, de campo, no experimental. Los resultados de dicha investigación concluyeron que la gestión del capital humano para el desarrollo organizacional en educación médica es necesario en busca del logro de una mayor calidad y pertinencia de los procesos que lleva a cabo la institución, lo que se convierte en condición indispensable en el mundo actual. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan

rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.

En este sentido, se puede referir que el presente estudio guarda relación la investigación al hacer referencia de la importancia del capital humano dentro de una organización, para lograr mayor calidad y pertinencia de los procesos de la organización, permitiendo de este modo establecer su concordancia con los objetivos de la investigación, relacionada con la propuesta de un plan estratégico para la mejoramiento de la gestión de la empresa **“Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A”**.

En tercer lugar, se presenta una investigación elaborada por Pérez (2013), titulada: **“Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”**, publicado por la Red Cubana de Salud Pública, con el objetivo de realizar una aproximación conceptual al tema, que permite demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales. Esta investigación de campo también expuso, las diferentes dimensiones y categorías a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas institucionales, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales.

Por lo anterior expuesto, se considera que el estudio guarda estrecha relación con la investigación ya que la gestión del cambio en una organización afecta directamente a todos los procesos organizacionales, y a la acción dentro de ésta. Por ello, toda empresa indiferentemente de su origen se debe contar con todas las herramientas organizacionales que le permitan contar con un plan estratégico para la mejoramiento de la gestión,

tal como es el caso del estudio relacionado con la empresa **“Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A”**.

Además, Gallego (2012), presentó una investigación titulada: **“Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales”** presentado en la Universidad de Nueva Granada en Colombia y publicado por la Revista Universidad EAFIT; la investigación contó con el objetivo de estudiar los diferentes enfoques y prácticas de la gestión humana en las organizaciones. La investigación estuvo enmarcada dentro de los estudios descriptivos, de campo, no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible. Los resultados llevaron al autor a comprender la importancia de la gestión humana en todos los procesos organizacionales.

Es por ello que, la investigación guarda relación con el caso de estudio ya que hace mención sobre la gestión humana para el logro de objetivos organizacionales, tal como la presente investigación desea enfocar los procesos de la organización objeto de estudio; basándose en un plan de acción que permita mejorar la gestión de los procesos.

Por su parte, Torres (2012), presenta una investigación titulada **“Gestión organizacional en las empresas proveedoras de la industria petrolera y petroquímica”**, la cual fue publicada por la revista Espacios de la Universidad Central de Venezuela (UCV), con el objetivo de analizar la gestión organizacional de las empresas proveedoras de la industria petrolera, bajo una concepción dinámica en la que se identifican tres momentos: el primero, relativo a las condiciones básicas de supervivencia, el segundo atiende la gestión del cambio y finalmente, el momento de promoción de la organización o impulso estratégico de sus capacidades. La investigación

estuvo enmarcada dentro de los estudios descriptivos, de campo, no experimental.

La totalización de los datos recogidos en la encuesta permitió establecer una clasificación de las empresas. Esta va de acuerdo con el grado de adecuación al modelo de gestión ideal definido en cada indicador o subindicador y para los tres momentos de la gestión organizativa. Se encuentran en el nivel Bajo de la escala, las empresas cuyas respuestas evidencian una valoración entre 0 y 25%; las empresas cuyas respuestas evidencian una valoración comprendida entre 25-50 % están en el nivel Medio Inferior; las que se ubican entre 50 y 75% están en el nivel Medio Superior; y por último, las empresas cuyas valoraciones se ubican entre 75% y 100% se encuentran en el nivel Alto de la escala de clasificación.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, se puede referir que si bien es cierto que la presente investigación no se relaciona directamente con el estudio sirve para iniciarlo, ya que el proceso de gestión organizacional le permite asentar las bases para el ejercicio de una empresa como organización exitosa adaptando sus objetivos a los procesos de cambios necesarios y a los nuevos paradigmas en el mercado empresarial.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 El Mercadeo o Mercadotecnia

La mercadotecnia es un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales se identifican las necesidades o deseos existentes en el mercado para satisfacerlos de la mejor manera posible al promover el intercambio de productos y/o servicios de valor con los clientes, a cambio de una utilidad o beneficio.

De esta manera, el autor Thompson desglosa la mercadotecnia en los siguientes 4 renglones:

- 1- Incluye diversas actividades
- 2- Incluye procesos
- 3- Las dos anteriores se realiza para identificar las necesidades y deseos existentes en el mercado
- 4- Todo ese trabajo se realiza con la intención de lograr una utilidad o beneficio para la empresa u organización.

Lo cual guarda relación con la presente investigación con respecto a las actividades y pasos de secuencia lógica que deben realizarse, para concretar la competencia que tiene en el mercado cualquier empresa y posteriormente realizar la toma de decisiones para consolidar y pronosticar un éxito a largo plazo.

2.2.2 Gestión Organizacional

El análisis de las organizaciones se encuentra ligado en su origen al estudio de la sociedad y de sus procesos. En autores como Herbert Spencer o Emile Durkheim puede observarse como relacionan el desarrollo evolutivo de la sociedad con las formas particulares que asume la división del trabajo en sus diversas etapas. Sin embargo, en estas investigaciones el interés está puesto en la comprensión del fenómeno evolutivo global y se descuida el tema de la división del trabajo. Para Mansilla (2014:11), “la comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad cierta de todos los profesionales e individuos que tengan alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad”.

En este sentido, el autor (ob.cit:20) define la gestión organizacional como: “El proceso de transformación y control de los modelos de una organización, sus roles y sus propósitos. Es el debate entre misión y

propósitos de la organización. La gestión de una organización vista como acción y como un proceso” lo cual guarda relación con la presente investigación, cuyo plan estratégico se orientará a visualizar a la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” como una organización de acción haciendo énfasis en sus procesos internos.

Así mismo, para Mansilla (1996), La Gestión Organizacional tiene un conjunto de características, tales como:

- a) Estar definida y diseñada en términos de una racionalidad de una adecuación de medios afines, esto significa que debe hacerse una división de trabajo de forma consciente.
- b) División del poder en distintos puestos, de tal manera de facilitar la dirección y el cumplimiento de las distintas obligaciones laborales.
- c) Canalizar de forma subordinada la comunicación a la mejor y más eficiente manera de conseguir una adecuada coordinación de las actividades tendiente al logro de los fines. (p.30)

Así pues, el plan estratégico propuesto para el mejoramiento de la gestión de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”, para la empresa objeto de estudio se concentrará en dichos aspectos, buscando así el logro de los objetivos planteados. Control de los modelos de una organización, sus roles y sus propósitos.

2.2.3 Plan Estratégico

Para Ancín (2015:28), “El plan estratégico constituye la herramienta en la que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado hoy”. Es decir, en el momento en el que ha realizado la reflexión

estratégica con su equipo de dirección, donde se hace referencia a lo que hará en los próximos años, lo cual supone el horizonte más habitual de los planes estratégicos; esto con el objetivo de lograr tener una empresa más competitiva en el mercado.

Así mismo, el autor (ob.cit:28), afirma que “las decisiones estratégicas deben tomarse al máximo nivel”, lo que supone que la alta gerencia debe dedicarse en gran parte al pensamiento estratégico; lo cual implica definir hoy como queremos que sea el futuro. Por lo anterior, se considera beneficioso que la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”, cuente con un plan estratégico flexible y adaptable a los cambios que se produzcan en el mercado.

Para el logro efectivo de la planificación el autor, (ob.cit) propone dos pilares fundamentales:

- a) **Buscar Nuevos medios de Apoyo (Aliados):** El desarrollo de alianzas operativas y estratégicas es una opción al alcance de toda empresa y muy recomendable para limitar los riesgos a la hora de realizar inversiones, facilitar la entrada a nuevos mercados, acceder a nuevas tecnologías, fortalecer la imagen de marca, entre otros.
- b) **Desarrollar la innovación:** Esto significa buscar la innovación para el cliente, y no debe confundirse con innovar productos o servicios de alto valor económico, la innovación solo resulta útil si se va orientada al cliente. Al igual que debe innovarse en la cadena de valor. (p.37).

Finalmente, el autor (ob.cit) refiere, 10 razones por las cuales un plan estratégico resulta necesario para toda organización:

1. Definir un proyecto empresarial, sólido.
2. Enmarcar todas las decisiones de la empresa en un plan estratégico guiado al futuro.

3. Tomar hoy las decisiones en un marco de actuación al futuro.
4. Dotar a la empresa de una misión que satisfaga las aspiraciones de los grupos de interés.
5. Identificar y definir cuáles son los objetivos de la empresa a largo plazo.
6. Elaborar un plan de comunicación que transmita la identidad corporativa.
7. Personalizar la gestión de la dirección
8. Definir funciones y responsabilidades en niveles claves (división de tareas).
9. Coordinar el proceso de toma de decisiones.
10. Asegurar nuestra competitividad como empresa. (p.46).

2.2.4 Estrategia

La formulación de una estrategia probablemente sea el tema más discutido y debatido del mundo empresarial. Diferentes generaciones han considerado el desarrollo de una buena estrategia como el factor diferenciador del éxito. Incluso, el papel de la estrategia se ha puesto en duda por aquellos que sugieren que vivimos en un entorno empresarial tan cambiante que, una estrategia se vuelve ineficaz en corto plazo. Sin embargo, para el autor Gutierrez (2012:5), la estrategia es “seleccionar el conjunto de actividades en las que una empresa destacará para establecer una diferencia sostenible en el mercado”.

En el mismo orden de ideas, la necesidad de disponer de una selección con un enfoque claro de elementos de diferenciación, conduce a la necesidad de tener una estrategia. Porter (1987:5), describe a una estrategia como “la creación de una posición de mercado única y con contenido que incluya una serie de actividades empresariales diferenciadoras”; tal como es el caso objeto de estudio, siendo “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” una

empresa familiar que busca mejorar sus procesos organizacionales mediante una estrategia clara y definida que forme parte de un plan de acción.

En este caso, se considera que las estrategias permiten mejorar los procesos empresariales ya que contribuyen al logro de los objetivos, lo que se traduce en rentabilidad para la empresa. Muchas empresas han logrado imponerse con éxito ante sus competidores gracias a sus estrategias; pero los competidores suelen ser muy hábiles para copiar rápidamente estos modelos de gestión y sus estrategias.

2.2.5 Tipos de Planes

Los planes son obtenidos a partir de ideas y programas. El objetivo de un plan es organizar, programar y prever. Para ello deben determinarse los objetivos, el medio, la forma, el lugar y quien lo llevará a cabo.

Los planes pueden ser clasificados en:

Planes Operativos: es diseñado con el fin de determinar con anterioridad cual es el rol particular de cada individuo en las unidades operacionales donde trabajará.

Planes Tácticos: este tipo de planificación recurre a la planeación estratégica como base. Estos están destinados a trabajar sobre temas relacionados a los principales departamentos o áreas de las organizaciones.

Planes Estratégicos: se encuentra orientada a metas que competen a una determinada institución o empresa. Intentará determinar cuáles son los parámetros de orientación y las limitaciones.

Finalmente, se reconoce que los tipos de planes se aplican para cada escenario de eventualidad para las empresas, donde para el caso presentado de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” es notorio la falta de plan de acción en la escases de estrategia, táctica y operatividad para impulsar el capital humano, familiares o no.

2.3 Definición de Términos Básicos

Misión: es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización.

Visión: se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Valores: los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias

Cultura: se define como un conjunto de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos de generación en generación a través de la vida en sociedad.

Cultura Organizacional: es definida como el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización.

Organización: es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción.

Globalización: la globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios.

Estrategias: es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Empleados: es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.

Empresario: es aquella persona que detecta el control estratégico sobre una empresa económica, tomando las decisiones relacionadas a fijar los objetivos de producción, establecer los medios más adecuados para alcanzar esos fines y organizar la administración.

Entorno: es lo que rodea a un individuo, sin formar parte de él, por ejemplo el clima, otros individuos, el relieve, las normas culturales, religiosas o jurídicas, entre otros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se refiere a la definición del tipo de investigación a realizar; es en este momento que el investigador describe cómo va a proceder a resolver el problema planteado, su finalidad es establecer como se llevara a cabo la investigación, mediante un diseño detallado que muestre la estrategia para obtener información y describa las actividades, técnicas e instrumentos a utilizar (teniendo en cuenta las preguntas de la investigación, los objetivos establecidos y la hipótesis formulada) para dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados, y darle validez y confiabilidad a los datos.

Arias (2006:19) Explica el Marco Metodológico como: “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Palella y Martins (2012:88), se refieren al tipo de investigación como la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios explican. En este sentido, se presenta un estudio enmarcado dentro de los estudios de campo, en vista de que se realizará el estudio sistemático del problema de investigación y los datos serán recogidos en forma directa de la realidad mediante las técnicas de recolección. Así pues, el estudio se desarrollará en la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**” lo que permitirá obtener los datos de la fuente primaria de información como es la observación del desenvolvimiento de la gestión organizacional. Sobre este

particular, es conveniente señalar que el Manual de Trabajos de Grado de Especialización en Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), expresa que:

La investigación de campo es una investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y se apoya en la recolección de datos o fuentes consultadas de las que se obtendrán los datos (p.89).

Cabe acotar que, para Arias (2006:26), el diseño de la investigación “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. En este sentido, en atención al diseño, estos procedimientos fueron desarrollados con el objetivo de aproximarse a la certeza de que la información recolectada, reuniendo las condiciones de confiabilidad, objetividad e inherentes al problema de estudio. En tal sentido, el estudio se desarrolló con un diseño no experimental en vista de que la variable objeto de estudio fue medida tal como se observa en la realidad, es decir se diagnosticó la situación actual de la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**”. Al respecto, Palella y Martins (2012), refieren que:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye ninguna intencionalmente, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos (p.87).

De acuerdo con los objetivos definidos en el problema, referente a la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette Moré C.A**” para proponer un plan estratégico para potenciar la organización,

donde la investigación se encuentra enmarcada dentro de los denominados proyectos factibles, esta investigación se realiza a través de un análisis de campo. Bisquerra (1989:65), define este tipo de investigación como aquella en que: “No se manipula ninguna variable. Se limita a observar y describir los fenómenos; La metodología cualitativa es fundamentalmente descriptiva”.

La problemática planteada, se analiza haciendo una indagación profundizada a nivel nacional e internacional, utilizando para ello los métodos de la consulta directa en la documentación existente sobre la materia, como libros de texto, catálogos de consultas, artículos, trabajos de grado, con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento que se tiene, con apoyo principalmente de fuentes de tipo bibliográficas y documentales.

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual de la gestión organizacional de la empresa “Diseños Grandiosa Ivette More C.A”

En esta fase de estudio se diagnosticará la situación actual en el desenvolvimiento de la gestión organizacional, utilizando la entrevista cerrada dicotómica como técnica de recolección de los datos mediante un guion de diez (10) preguntas como herramienta, la cual permitirá el contacto directo con la población involucrada, en este caso, un (01) supervisor de la organización, el cual se encarga de tener una visión amplia del funcionamiento de los procesos en la empresa. Por ello la información que éste proporcionará, permitirá obtener información para el diagnóstico de la ejecución del plan estratégico para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**”. En este sentido Sabino, (1992) comenta que:

La entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas. (p.116)

De igual forma Arias (1999) plantea:

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Para recoger datos e información relevantes, la investigadora utilizó como instrumentos de recolección de datos el guión de entrevista, el registro de observación documental e igualmente el registro del diario de observación directa, cuyos resultados fueron triangulados. (p.53)

Por su parte, la población objeto de estudio estuvo conformada por un (01) supervisor de la organización.

Al respecto, Arias (2006) refiere que: “Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

En relación a la muestra que formó parte del estudio, se consideró el total de la población por considerarse representativa en cuanto a su tamaño. Sobre este particular, Castro (2003:69), expresa que “Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”, por lo tanto el muestreo de la presente investigación, siendo éste un (01) supervisor de la organización.

En cuanto a las técnicas aplicadas, según Bavaresco (2006:65), las define de la siguiente manera: “las técnicas conducen a la verificación de

problemas planteados. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.” En tal sentido, las técnicas aplicadas fue la entrevista mediante el instrumento de guion de entrevista al supervisor, cuyos aspectos a evaluar están relacionados con la gestión organizacional de la empresa “Diseños Grandiosa Ivette More C.A objeto de estudio.

Por otro lado, el segundo instrumento de recolección de datos, constituido por diez (10) empleados de la organización, a los cuales se le aplicará el cuestionario como instrumento.

Finalmente, una vez obtenida la información recolectada esta permitirá su respectivo análisis e inferir en las conclusiones y recomendaciones finales.

3.2.2 Fase II: Identificación de factores internos y externos que afectan la Gestión Organizacional de la empresa “Diseños Grandiosa Ivette More C.A”

Luego de diagnosticar la situación actual del desenvolvimiento de la gestión organizacional de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**” se procedió a analizar toda la información obtenida a través de la aplicación del guion de preguntas de la entrevista realizada para así elaborar un estudio en el cual abarque las preferencias de los involucrados en la gestión. En este sentido se aplicará el análisis de la Matriz DOFA para identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, además los diferentes factores Internos y Externos que intervienen en el funcionamiento de la empresa “**Diseños Grandiosa Ivette More C.A.**”

Así pues, el objetivo del análisis consistirá en explorar nuevas soluciones a los problemas identificados en la fase I, Identificar las barreras que limitan los objetivos, Decidir sobre la dirección más eficaz y Revelar las posibilidades y limitaciones para cambiar el proceso de ventas.

3.2.3 Fase III: Diseño del plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"

Seguidamente, para el desarrollo de la propuesta, una vez identificadas en la Matriz DOFA las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y amenazas de mayor impacto, se procederá a determinar las estrategias para el diseño del plan estratégico que plantearemos como complemento del desarrollo de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A" para impulsar la profesionalización de la misma, y éstas son las siguientes:

Descripción de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la Propuesta

Estudio de Factibilidad

Desarrollo de la Propuesta

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La presentación e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, al coordinador potencial y colaboradores de la empresa, posterior al procesamiento de la información con respuestas dicotómicas para estructurar las bases que sustentan este trabajo de grado, se procedió a elaborar una entrevista de diez (10) preguntas con respuesta dicotómica, dirigido a un (01) supervisor de la empresa donde se toma en consideración todas las variables necesarias para dar cumplimiento a los objetivos específicos ya planteados en el primer capítulo y finalmente se llevó a cabo un cuestionario de quince (15) variables con respuesta dicotómica, dirigido a diez (10) empleados de la misma, para obtener los resultados deseados con respecto a la matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna) y poder realizar la matriz POAM con un resultado final de ambos instrumentos aplicados.

4.1 FASE I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"

Después de aplicar la entrevista al supervisor y el cuestionario a los empleados de la empresa, se continuó con el análisis detallado de dicha entrevista y la tabulación y definición de los ítems, de acuerdo a las características obtenidas, para plantear de manera objetiva los resultados finales de esta investigación, los cuales son presentados a continuación.

Entrevista aplicada al supervisor

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>1. ¿De qué manera los integrantes de la empresa asumen los roles de la empresa?</p>	<p>Los integrantes de la empresa asumen los roles de la empresa, de acuerdo a la actividad asignada</p>	<p>Es importante que los integrantes de la empresa asuma sus roles de acuerdo a su perfil en conjunto con el compromiso con la empresa, pero no solo desde el punto de vista de mejoramiento del producto, sino también como talento humano en la gestión organizacional</p>

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>2. ¿Cómo cree usted que es el proceso comunicacional en la empresa?</p>	<p>El proceso comunicacional en la empresa se basa directamente entre supervisor y trabajador</p>	<p>Es necesario implementar que la comunicación sea más abierta dentro de la empresa para que se pueda intercambiar ideas y lograr una mejor relación.</p>

Pregunta	Respuesta	Análisis
3. ¿De que forman se toman las decisiones en la empresa?	Las decisiones de la empresa se toman de manera directa sin importar en ocasiones la opinión del talento humano	Es importante que para que la gestión de una organización funcione, las decisiones sean consideradas tomando en cuenta la opinión del talento humano de acuerdo a sus habilidades y destrezas

Pregunta	Respuesta	Análisis
4. ¿Cuáles han sido las estrategias por la empresa para tener oportunidad en las decisiones?	No se realiza ninguna estrategia para tener oportunidad en las decisiones	Es necesario planificar estrategias para mejorar y tener la oportunidad en las decisiones entre empresa-trabajador.

Pregunta	Respuesta	Análisis
5. ¿De qué manera la relación empresa-familia han afectado la gestión organizacional?	Ha afectado de manera negativa, ya que no existe un orden o una secuencia en cuanto a la gestión	Por no llevar una secuencia, es necesario implementar un orden que represente la gestión organizacional

	organizacional	de la empresa.
--	----------------	----------------

Pregunta	Respuesta	Análisis
6. ¿Qué tipo de normas y reglamentos aplica la organización en su gestión?	No se aplica ninguna norma y reglamento	De acuerdo a la repuesta indicada por el supervisor de la empresa es necesario crear un manual de normas y reglamentos para mejorar la gestión organizacional

Pregunta	Respuesta	Análisis
7. ¿De qué manera la organización ha divulgado la normativa a los trabajadores y empleados?	No, lamentablemente no se le ha divulgado la normativa a los trabajadores y empleados	Por lo tanto, es necesario que una vez creado el manual de normas y reglamentos, sea divulgado a sus trabajadores y empleados

Pregunta	Respuesta	Análisis
8. ¿De qué manera transmite los	No lo transmite ya que no cuentan con tales	De acuerdo a la respuesta por parte del

valores de la empresa a los trabajadores y empleados?	valores de manera escrita o plasmada que identifique a la empresa con los trabajadores	supervisor es necesario crear y transmitir tales valores para que los trabajadores se sientan más identificados y comprometidos con la empresa
--	--	--

Pregunta	Respuesta	Análisis
9. ¿La empresa cuenta con capacidad económica para la adquisición de nuevas tecnologías y contrataciones de profesionales para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa?	No cuenta con una capacidad económica para la adquisición de nuevas tecnologías y contrataciones de profesionales para el mejoramiento de la gestión organizacional y poder seguir creciendo como empresa	Se debe realizar un esfuerzo por parte de la directiva para aprovechar y realizar actualizaciones y mejoras para el crecimiento y mejora de la gestión organizacional de la empresa.

Pregunta	Respuesta	Análisis
10. ¿De qué manera considera usted	Realmente se puede considerar como un	Es necesario considerar un nivel de

<p>que la productividad de los empleados, resulta ser un indicador en el incremento y mejora de los procesos internos de la empresa?</p>	<p>indicador de productividad, de acuerdo al incremento y mejora de los procesos internos de la empresa.</p>	<p>productividad con el mejoramiento de la capacidad del trabajador para crear un clima de gestión organizacional para la motivación e iniciativa de los trabajadores.</p>
--	--	--

Cuestionario aplicado a los trabajadores

Ítem N° 1. - ¿Conoce los valores corporativos de la empresa?

Cuadro N° 1 Valores Corporativos

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

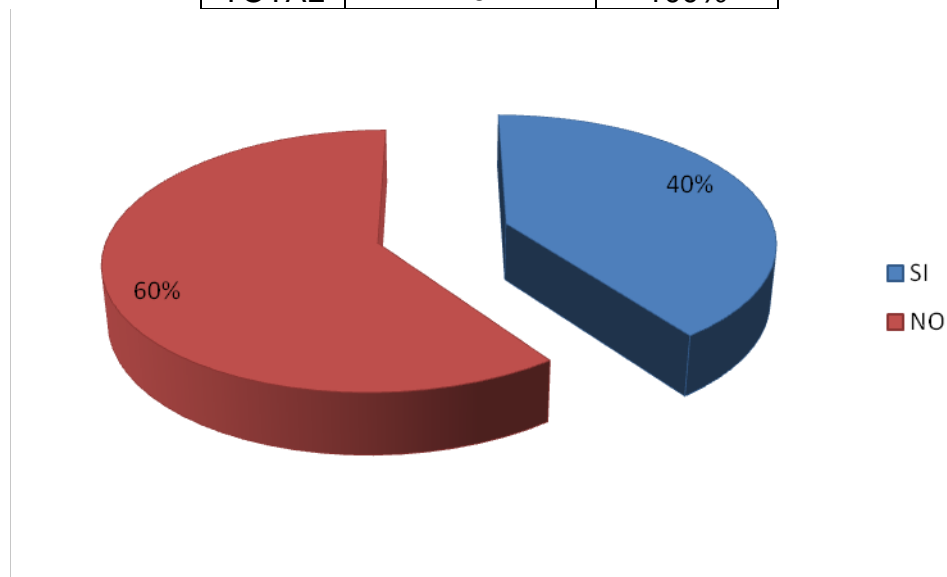


Gráfico N° 1 Valores Corporativos

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Análisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 60% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no conocen los valores corporativos de la misma, lo que indica una debilidad en la Gestión Organizacional de la empresa y una oportunidad en esta investigación para crear y proponer los valores corporativos. Por lo cual el objetivo será dar a conocer esos nuevos valores corporativos a los colaboradores.

Ítem N° 2. - ¿La empresa manejó un protocolo Pre-Empleo con usted?

Cuadro N° 2 Protocolo Pre-Empleo

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

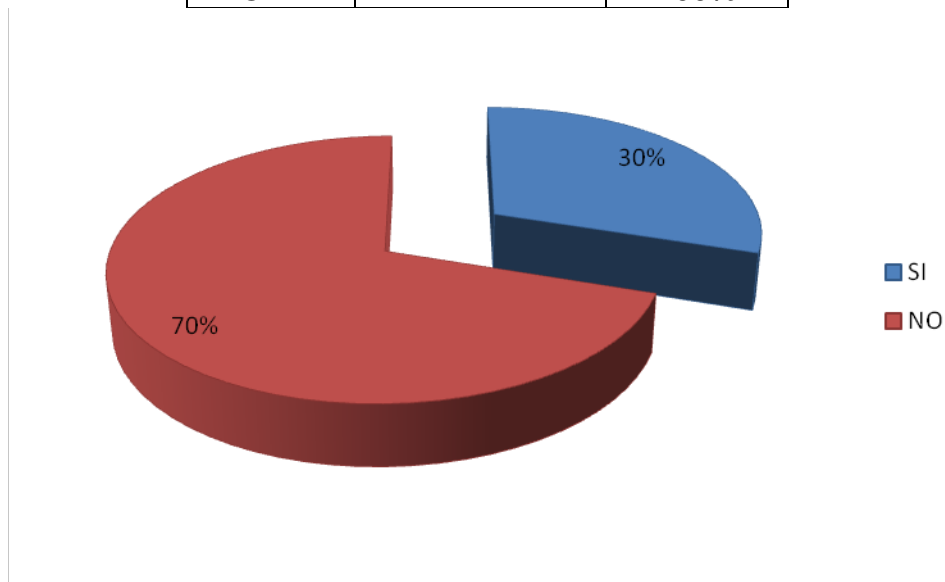


Gráfico N° 2 Protocolo Pre-Empleo

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 70% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no reciben un protocolo de Pre-empleo de la misma, lo que indica una debilidad en el reclutamiento y RRHH de la misma, y una oportunidad en esta investigación para crear y proponer un protocolo de Pre-empleo, entrevista y exámenes médicos para todos los colaboradores. Por lo cual el objetivo será conocer a fondo a los colaboradores tanto personal como físicamente.

Ítem N° 3. - ¿El patrono se ocupa de darle capacitación constante sobre los procesos?

Cuadro N°3 Capacitación constante sobre los procesos

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

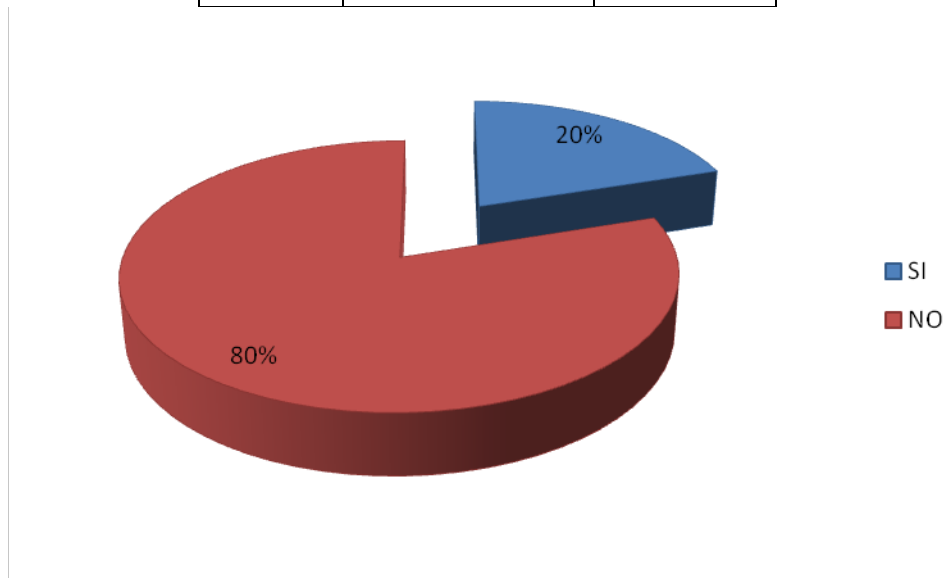


Gráfico N° 3 Capacitación constante sobre los procesos

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 80% de los empleados de la empresa **"Diseños Grandiosa Ivette More C.A"** no reciben capacitación constante sobre los procesos de la misma, lo que indica una amenaza en la producción de la empresa y una oportunidad en esta investigación para integrar personal de entrenamiento. Por lo cual el objetivo será dar charlas de inducción y días de prueba a los colaboradores.

Ítem N° 4. - ¿La relación Patrono - Colaborador es buena?

Cuadro N° 4 Relación Patrono Colaborador

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

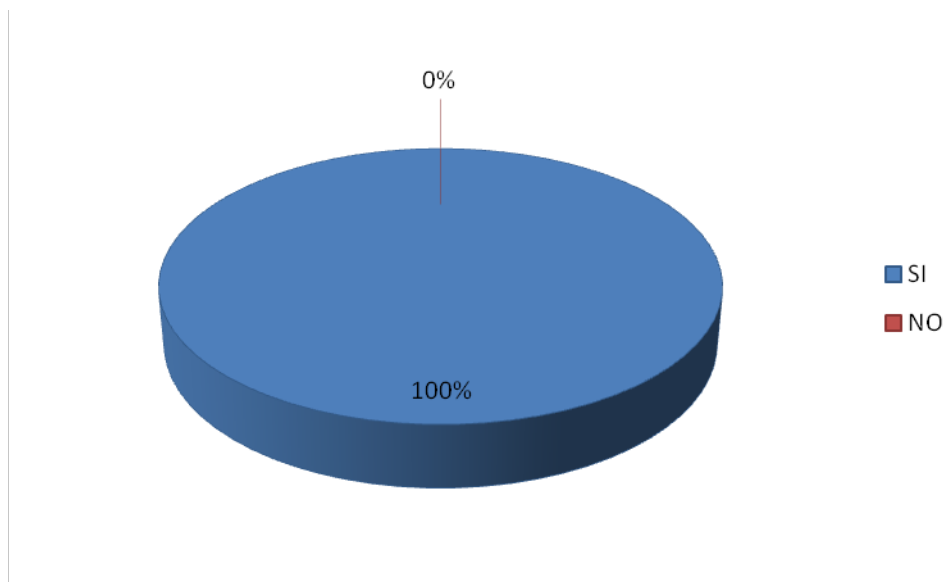


Grafico N° 4 Relación Patrono Colaborador

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que el 100% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" mantiene buena relación Patrono-Colaborador con la misma, lo que indica una fortaleza en la gestión organizacional de la empresa y una oportunidad en esta investigación para incentivar a los colaboradores a seguir manteniendo dicha relación de empleo. Por lo cual el objetivo será amenizar dinámicas de grupo incluyendo a los patronos y colaboradores.

Ítem N° 5. - Desde su perspectiva ¿La relación Empresa - Familia es la ideal?

Cuadro N°5 La relación Empresa - Familia

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

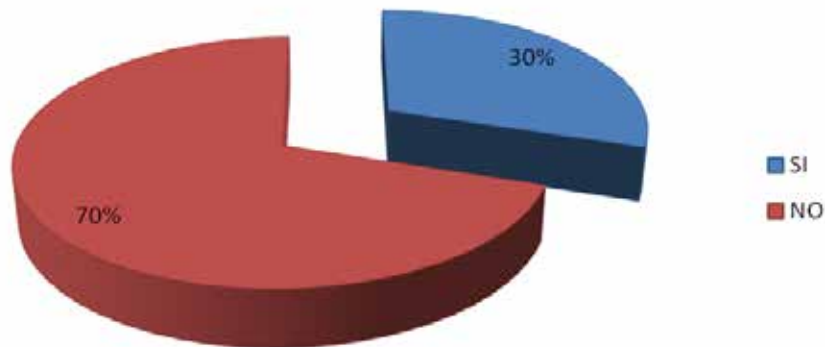


Gráfico N° 5 La relación Empresa - Familia

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Análisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 70% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" piensan que la relación Empresa-Familia no es la ideal, lo que indica una debilidad en la familia como empresa que conforman y una amenaza en esta investigación ya que en asuntos familiares no podemos sugerir ni interferir en sus decisiones. Por lo cual el objetivo será promover en los colaboradores de no reincidir en la relación Familia-Empresa ya mencionada, en dado caso que a futuro deseen conformar una micro o macro empresa familiar.

Ítem N° 6. - ¿Existe planificación en la empresa?

Cuadro N°6 Planificación de la empresa

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

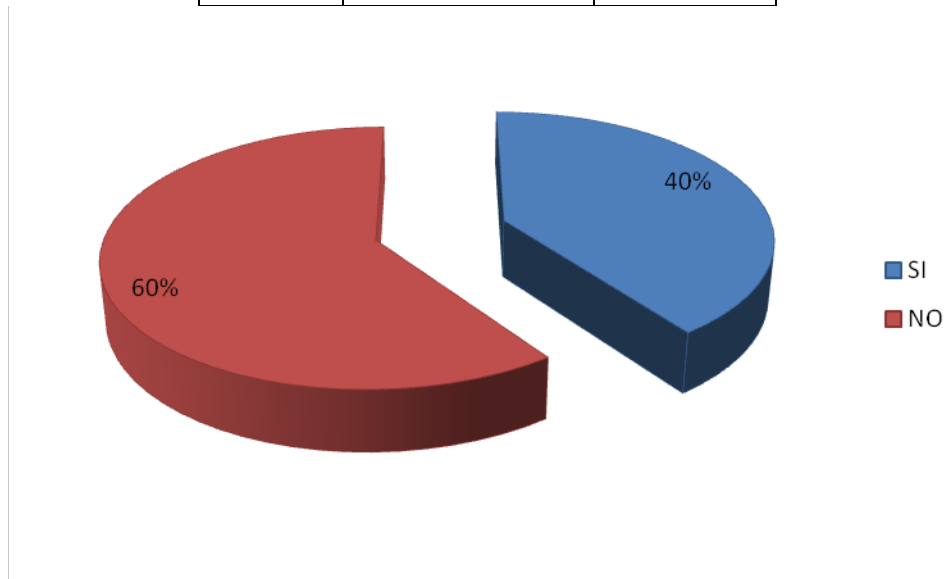


Gráfico N° 6 Planificación de la Empresa

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 60% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no conocen la planificación para la producción de la misma, lo que indica una amenaza en dicha producción ya que sin planificación no se cumplen objetivos trazados y una oportunidad en esta investigación para crear y proponer una planificación diaria y otra semanal para los colaboradores. Por lo cual el objetivo será hacer cumplir dicha planificación de objetivos a corto plazo de todo el personal, tanto patronos como colaboradores.

Ítem N° 7. - ¿Usted cree que hay cargos definidos dentro de la empresa?

Cuadro N°7 Cargos definidos dentro de la empresa

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

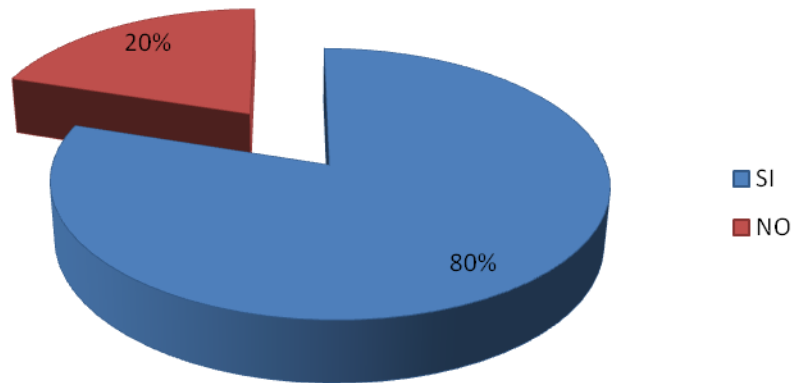


Gráfico N° 7 Cargos definidos dentro de la empresa

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 80% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" consideran que existen cargos definidos en la misma, lo que indica una fortaleza en la gestión organizacional de la empresa y una oportunidad en esta investigación para crear y proponer cargos sin definir de ese 20% de empleados que respondieron negativamente esta pregunta. Por lo cual el objetivo será revisar, evaluar y redefinir los cargos, incluyendo todos los involucrados de dicha empresa.

Ítem N° 8. - ¿Tiene usted un rol definido dentro de la empresa?

Cuadro N°8 Rol definido dentro de la empresa

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

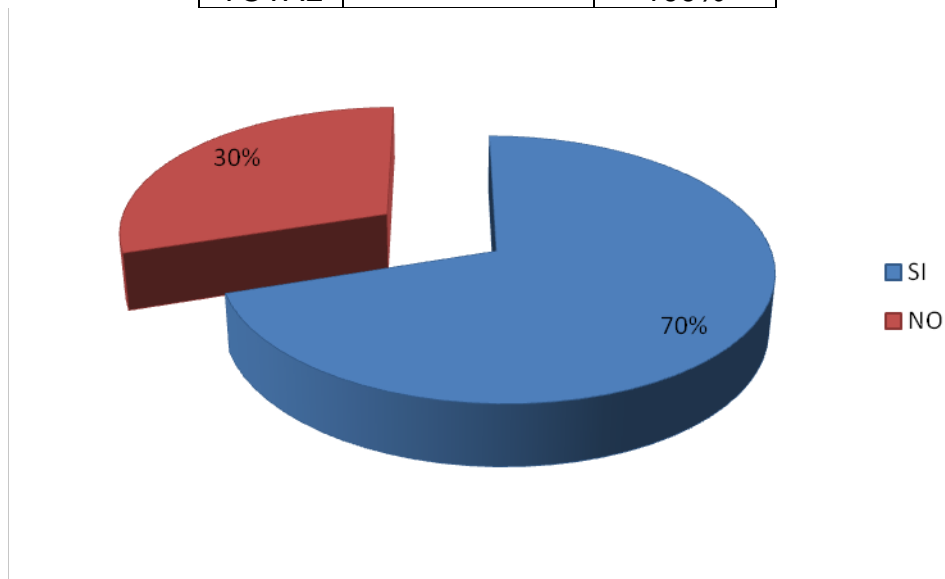


Grafico N° 8 Rol definido dentro de la empresa

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 70% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" tienen un rol definido dentro de la misma, lo que indica una fortaleza en la gestión organizacional de la empresa y una oportunidad en esta investigación para finalmente definir los cargos de ese 30% de empleados que respondieron negativamente esta pregunta. Por lo cual el objetivo será revisar y evaluar los cargos existentes para crear los cargos faltantes de los colaboradores que no poseen un rol definido.

Ítem N° 9. - ¿La empresa asigna metas en tiempos determinados?

Cuadro N°9 Metas en tiempos determinados

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

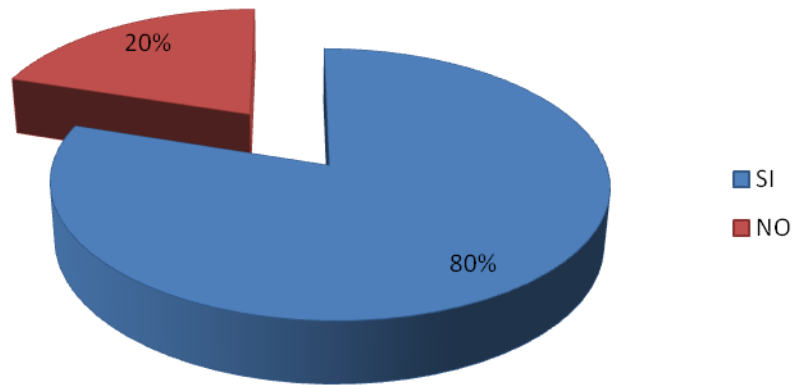


Gráfico N° 9 Metas en tiempos determinados

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 80% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" tienen asignadas metas en tiempo determinado dentro de la misma, lo que indica una fortaleza en la producción y ventas de la empresa y una oportunidad en esta investigación para revisar y evaluar cuales metas no se cumplen en el tiempo estipulado. Por lo cual el objetivo será sugerir una tabla acrílica para la actualización de metas alcanzadas y en tiempo determinado diaria y semanalmente.

Ítem N° 10. - ¿Cree usted que la empresa cuenta con todas las herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo?

Cuadro N° 10 Herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

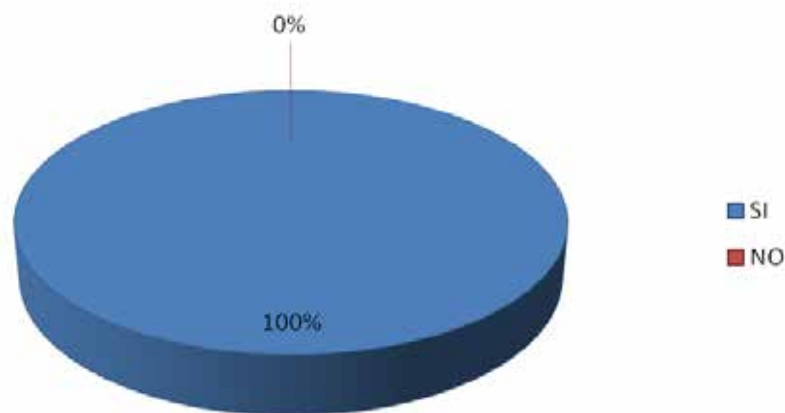


Gráfico N° 10 Herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que el 100% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" cuenta con todas las herramientas e implementos necesarios para cumplir con la producción de la misma, lo que indica una Fortaleza en la gestión organizacional de la empresa y una oportunidad en esta investigación para dar charlas del cuidado de las instalaciones y herramientas de trabajo. Por lo cual el objetivo será dar a conocer esos nuevos valores corporativos a los colaboradores.

Ítem N° 11. - Desde su perspectiva ¿La empresa se proyecta en crecimiento?

Cuadro N°11 La empresa se proyecta en crecimiento

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

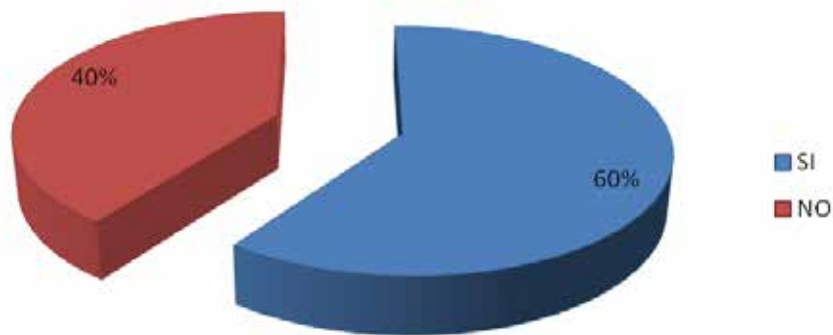


Gráfico N° 11 La empresa se proyecta en crecimiento

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 60% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" notan desde su punto de vista que la misma se proyecta en crecimiento, lo que indica una oportunidad en la gestión organizacional de la empresa para promover aún más esos objetivos a largo plazo y una fortaleza en esta investigación para crear y proponer un plan de medios interno. Por lo cual el objetivo será dar a conocer a los involucrados los objetivos a largo plazo por medio de mensajes y panfletos en ubicaciones estratégicas dentro de la empresa.

Ítem N° 12. - ¿Conoce las normativas de la empresa?

Cuadro N°12 Normativas de la empresa

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

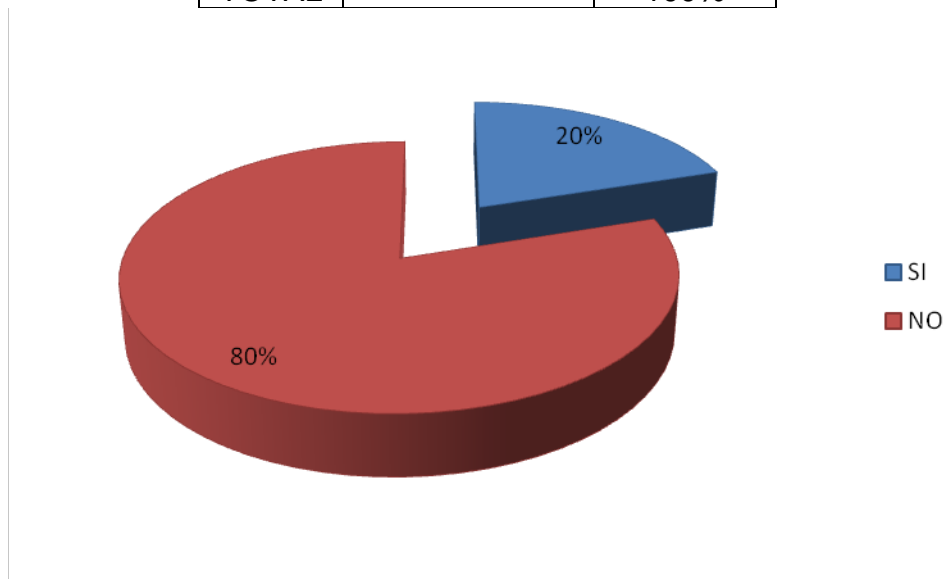


Grafico N° 12 Normativa de la empresa

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 80% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no conocen las normativas de la misma, lo que indica una debilidad en la gestión organizacional de la empresa para el cumplimiento de la política y una oportunidad en esta investigación para revisar, evaluar y agregar los ítems necesarios dentro de la misma. Por lo cual el objetivo será en próximas entrevistas dar a conocer a los nuevos empleados la normativa actual y con vigencia de la empresa.

Ítem N° 13. - ¿Conoce los objetivos estratégicos para el crecimiento de la empresa?

Cuadro N°13 Objetivos estratégicos para el crecimiento de la empresa

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

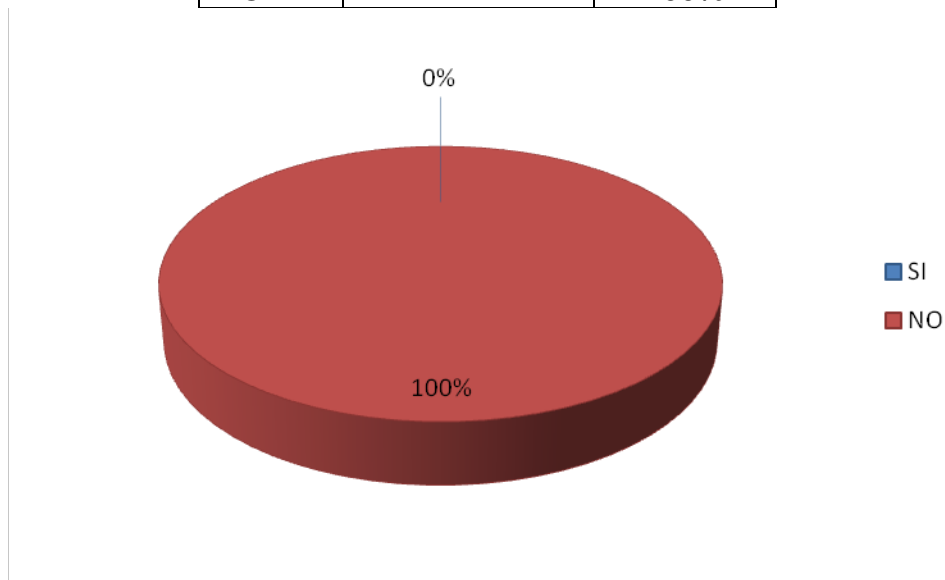


Gráfico N° 13 Objetivos estratégicos para el crecimiento de la empresa

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que el 100% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no conocen los objetivos estratégicos para el crecimiento de la misma, lo que indica una debilidad en la gestión organizacional de la empresa de no haber transmitido esos objetivos desde su fundación y una oportunidad en esta investigación para sugerir la promoción de dichos objetivos de manera interna. Por lo cual el objetivo será que todos los involucrados conozcan hacia donde se proyecta la empresa y con cuales estrategias lograrlo.

Ítem N° 14. - ¿Es bueno el proceso de planeación y producción de la empresa?

Cuadro N° 14 Proceso de planeación y producción de la empresa

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

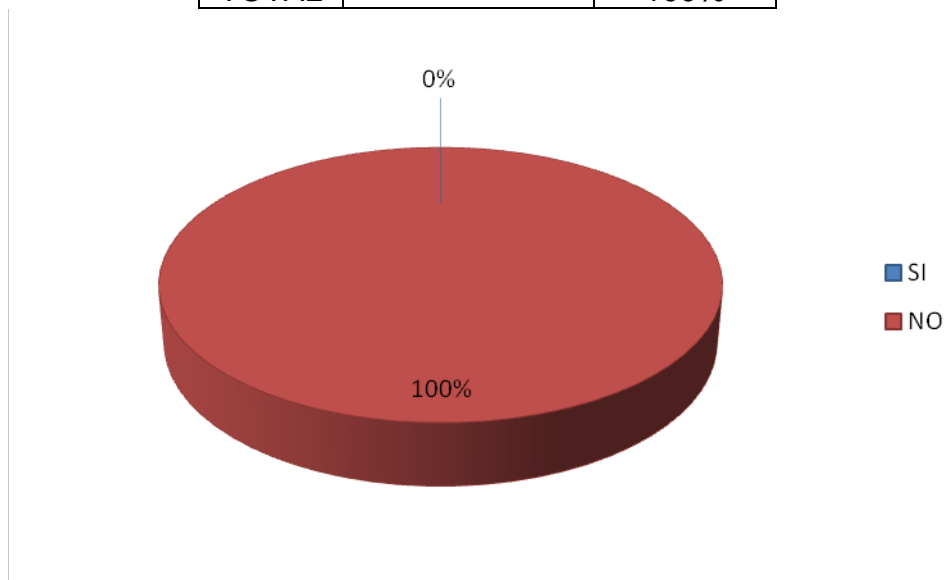


Gráfico N° 14 Proceso de planeación y producción de la empresa

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que el 100% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" respondieron que no es bueno el proceso de planeación y producción de la misma, lo que indica una debilidad en las actividades diarias de la empresa. Por lo cual el objetivo será promover la responsabilidad a los colaboradores de producción y ventas para que la planeación no disminuya.

Ítem N° 15. - ¿Cree usted que la empresa familiar es una buena opción?

Cuadro N° 15 La empresa familiar como buena opción

Variable	N de respuesta	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

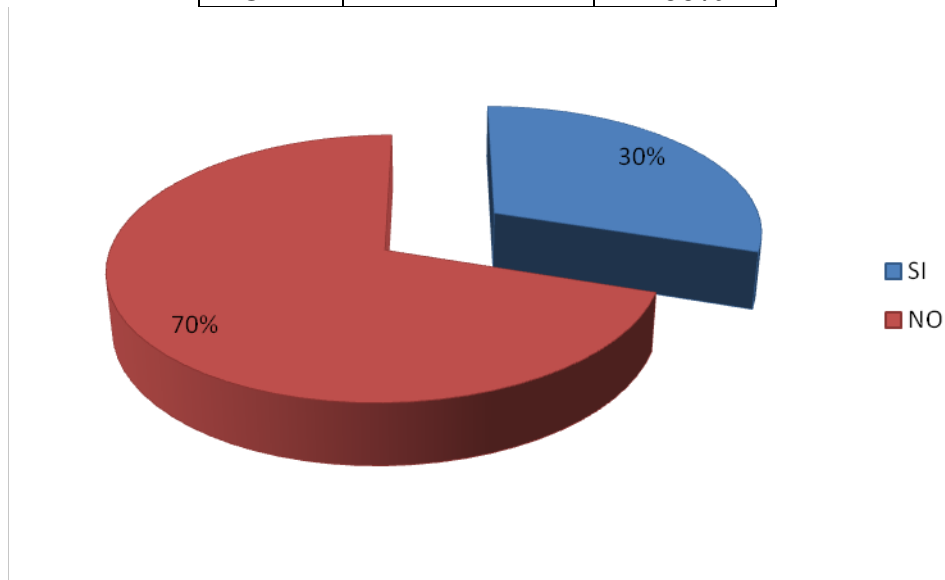


Grafico N° 15 La empresa familiar como buena opción

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

Analisis: Se demuestra en los resultados de esta data haciendo referencia al porcentaje mayoritario el cual indica que un 70% de los empleados de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no consideran que la empresa familiar sea buena opción, lo que indica una debilidad en la familia fundadora de la empresa mencionada y una oportunidad en esta investigación para crear charlas de fraternidad y dinámicas familiares que aumenten a valorar su empresa. Por lo cual el objetivo será que los fundadores cumplan sus roles con equidad y armonía familiar.

Análisis de la Entrevista

Con la finalidad de lograr el objetivo de profundizar la gestión organizacional dentro de dicha empresa, la cultura organizacional, los valores corporativos que en ella se encuentran y su situación actual, entre otros factores, se efectuó una entrevista a un (01) supervisor y un cuestionario a diez (10) empleados de la misma, obteniendo como resultado las siguientes afirmaciones y conclusiones las cuales son material de un análisis visual y puntual.

Esta entrevista y cuestionario conforman un gran conjunto de información importante, directa y precisa, otorgada por los involucrados más cercanos a los procesos administrativos y responsables de la toma de decisiones concerniente al funcionamiento operativo, técnico, financiero y productivo de la empresa.

De esta manera se resume lo siguiente, y es que el supervisor más directo de los colaboradores y a su vez de los fundadores de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" no tiene el conocimiento de cierta información importante de la misma, explica que no existe buena relación Familia-Empresa, expresa que conoce la normativa de la empresa, desconoce el motivo por el cual se creó la misma y el porqué del producto que fabrican, afirma que desde su creación siempre fue compañía anónima, y no sociedad; considera que dicha empresa no sostiene una estructura organizacional adecuada a pesar de ser micro empresa.

Por consiguiente, los roles de la micro empresa están definidos y asignados, entre familiares y colaboradores, sin embargo la parte familiar no asume responsablemente su rol.

Por último, el supervisor explica que los sucesores de la empresa no escalan jerarquía, sino son asignados directamente a los cargos y no obstante existen conflictos familiares que interfieren en la evolución empresarial, para su bienestar propio y el de sus colaboradores.

4.2 FASE II: Identificación de los factores internos y externos que afectan la Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A" mediante la matriz PCI y PCE, para evaluar el mejoramiento continuo.

Matriz PCI (Perfil de Capacidad Interna)							
#	CAPACIDAD	FORTALEZA			DEBILIDAD		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Planificación						
1.1	Planeación y Organización		X				
1.2	Comunicación y Control Gerencial				X		
1.3	Planteamiento de Objetivos			X			
1.4	Asignaciones Diarias	X					
2	Imagen						
2.1	Imagen Corporativa	X					
2.2	Cultura Corporativa				X		
2.3	Identidad Gráfica			X			
2.4	Estructura				X		
3	Mercadeo						
3.1	Publicidad						X
3.2	Promoción					X	
3.3	Comercialización de la Marca				X		
3.4	Diseño de Producto				X		
4	Organización						
4.1	Definición de Cargos		X				
4.2	Definición de Procesos	X					
4.3	Cumplimiento de Objetivos				X		

4.4	Control de Procesos		X				
5	At. al Cliente						
5.1	Personalizado					X	
5.2	Televentas					X	
5.3	Calidad de Servicio	X					
5.4	Velocidad de Respuestas		X				

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

4.2.1 Realización de la matriz POAM y el impacto que permitirá diagnosticar y evaluar de manera sistemática las debilidades y fortalezas internas y las oportunidades y amenazas externas.

Matriz POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)										
#	CAPACIDAD	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
		ECONOMICO								
1	Capital de inversión de la empresa	X						X		
2	Costos de materia prima				X			X		
3	Ganancia de las ventas					X			X	
4	Pago de servicios básicos y alquiler						X			X
SOCIAL										
1	Dirección general	X						X		

2	Empleados de la empresa			X						X
3	Administrativo de la empresa		X						X	
4	Vendedores de la empresa	X						X		
GEOGRAFICO										
1	Ubicación de la empresa	X						X		
2	Consumidores cercanos		X						X	
3	Clientes lejanos	X						X		
4	Sucursales y puntos de venta	X						X		
MERCADO										
1	Competencia		X						X	
2	Producto innovador			X						X
3	Plaza para el producto	X						X		
4	Promoción del producto				X			X		
5	Publicidad (radio, prensa, tv y vallas)				X			X		
TECNOLOGICO										
1	Nivel tecnológico	X						X		
2	Velocidad en el desarrollo					X			X	

	tecnológico									
3	Telecomunicaciones					X			X	
4	Globalización de la información						X			X
5	Nuevas tecnologías industriales					X			X	
6	Desarrollo de internet y comercio electrónico						X			X

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

4.2.2 Realización de la matriz DOFA para evaluar el resultado final de las matrices anteriores de acuerdo con el impacto interno y externo que genera la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".

	Oportunidades	Amenazas
ANALISIS DOFA	<ul style="list-style-type: none"> - Gran Demanda de Productos. - Poca Competencia en Productos. - Poca Competencia en Capacitación, Cursos. - Prioridad en Productos Nacionales. - Excelentes Materias Primas Nacionales. - Poca Competencia Industrializada. - Sentido de Pertenencia. - Servicio Eléctrico Económico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inflación. - Deficiente Servicio Eléctrico. - Poca Oferta de Talento Humano. Capacitado. - Perisología. - Transporte. - Escases de Materia Prima Importada. - Inseguridad. - Cambios Continuos en Leyes Laborales.

	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo PYMES. - Superación Analfabetismo. - Apoyo Exportación. - No hay Grandes Cambios Climáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No Acceso a Divisas para Importar Maquinaria. - Largos Ciclos Climáticos (Sequía-Lluvia).
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ventaja en el Crecimiento Potencial del Mercado. - Fuerza de Producto, Calidad, Exclusividad. - Rentabilidad, Retorno de la Inversión. - Velocidad de Respuesta a Situaciones Cambiantes. - Habilidad de Manejo a Fluctuaciones Económicas. - Capacidad de Innovación. - Efectividad de Producción y Programas de Entrega. 	<p>Estrategias FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expandir Estructura Física y de Personal para Aumentar Nivel de Producción. - Visita y Muestreo a Diferentes Clientes Potenciales con Gran Rotación de Mercancía. 	<p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adquirir Mayor Cantidad de Materia Prima Nacional, para Bajar costos de Producción y Venta de Materia Prima en Presentaciones de Mayor Tamaño. - Adquirir Planta Eléctrica Aprovechando el Retorno de Inversión para no Detener la Producción al Fallar el Servicio

<ul style="list-style-type: none"> - Fuerza de Patentes y Procesos. - Lealtad y Satisfacción del Cliente. - Pertenencia. - Motivación. - Flexibilidad de Estructura Organizacional. - Habilidad para Competir con Precios. - Accidentalidad. 		<p>Eléctrico.</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad de Costos. - Nivel de Tecnología Utilizado en Productos. - Dificultad en Búsqueda de Nuevo Talento Humano. - Habilidad para atraer Talento Humano. - Nivel Académico del Recurso Humano. - Fortaleza de Proveedores y Disponibilidad de Insumos. 	<p>Estrategias DO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pedir un Préstamo a INAPYMI para Adquirir Maquinaria para Industrializar el Proceso de Elaboración de Productos, Bajando Costos de Mano de Obra y Subiendo Rendimiento de Producción y Elevando el Nivel de Competencia en Calidad y Precio. - Al Adquirir Materia Prima Nacional en Grandes Cantidades, Se Amortiza un poco la Fluctuación de Costos, Comparando con la Materia Prima que depende del Costo del Dólar. 	<p>Estrategias DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colocar anuncio en Prensa Solicitando Personal, Incluyendo Personal Capacitado como Contratado Fijo de Recursos Humanos. - A Mediano o Largo Plazo Realizar los Pagos mediante Cuentas Nóminas.

<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación y Control Gerencial. - Nivel Tecnológico. - Habilidad de Competir con Precios. - Sistema de Toma de Decisiones. 		
---	--	--

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

4.3 FASE III: Diseño de plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"

En esta fase se detalla a continuación la propuesta del plan estratégico para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa Diseños Grandiosa Ivette More C.A., por lo que de acuerdo al cuestionario realizado al supervisor y a los trabajadores, por lo que servirá como material de apoyo para aquellas partes interesadas en el mejoramiento de la gestión organizacional, asimismo, una vez identificadas en la Matriz DOFA las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y amenazas de mayor impacto, se procede a realizar la propuesta, la cual define las características del plan estratégico para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A.", el cual se realizó luego del análisis de las fases anteriores, que permitieron determinar tanto aquellos elementos que dan una identificación más eficaz a la organización entre sus competidores, como aquellos que permiten una mejora interna y externa de la organización.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La presente propuesta está dirigida al diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**". El propósito de ésta propuesta es un plan estratégico a seguir, de forma planificada y organizada donde por medio de éste se logre adaptar la estructura organizacional ideal para dicha empresa, ya que los óptimos resultados obtenidos, derivan de una buena gestión gerencial y posteriormente genera un ambiente laboral productivo creando responsabilidad a cada uno de los involucrados. Otra idea principal de ésta investigación, es fomentar y promover la unión familiar dentro de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" y de ésta forma, mejorar la calidad humana como familia y el sentido de pertenencia e identidad como colaboradores de una micro empresa.

5.2 Objetivos de la Propuesta

- **Objetivo General**

Optimizar la gestión organizacional de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**".

- **Objetivos Específicos**

- 1.- Especificar los parámetros que regirán la gestión organizacional de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**"

2.- Definir los principios corporativos para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**".

3.- Realizar las estrategias de un plan de acción para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**".

5.3 Justificación de la Propuesta

La elaboración de la propuesta, surge como respuesta a la situación detectada en el diagnóstico previo de esta investigación, con el fin de diseñar un plan estratégico en función de las conclusiones obtenidas a través del análisis realizado a la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" las cuales muestran que con la implementación de éste plan estratégico, mejorará la gestión organizacional y el desinterés familiar que existe dentro de la misma, en virtud de distinguir entre el sistema empresa y sistema familia que hoy en día reflejan, donde la mayoría de sus colaboradores consideran necesario cambios en aspectos actuales y estrategias diferentes de las existentes, que beneficien a todos los involucrados.

Por otro lado, el deseo de toda empresa familiar, es pasar de ser micro a ser macro empresa o industria según sea el caso, es también posicionarse, mantenerse en el mercado y ser reconocidos, por su gestión empresarial como organización y como familia, para así continuar con los mismos valores, metas y objetivos que ha tenido su trayectoria de generación en generación.

5.4 Estudio de Factibilidad

La factibilidad y viabilidad de dicha propuesta, está representada por los recursos técnicos y económicos necesarios para alcanzar los objetivos

propuestos, donde desglosa los recursos que se emplearan en la ejecución de la propuesta, los cuales serán en beneficio de la empresa.

- **Técnico**

La implementación de esta propuesta en la empresa no requiere más colaboradores para atender los déficit de la misma para participar en el proceso:

Un área como salón de conferencia dotado de al menos quince sillas y un mesón, un video beam con todo su equipo, una pizarra acrílica, una caja de marcadores para pizarra acrílica y aire acondicionado, para las charlas de inducción y capacitación constante de los procesos y a su vez, las charlas y dinámicas de grupo para todos los involucrados de la empresa.

- **Económico**

Todo proyecto requiere de un estudio de costos para determinar si es posible o no la implementación de nuevas acciones. Para la realización de esta propuesta de plan estratégico, se deben tomar en consideración varios aspectos tales como: la formación técnica de los colaboradores que integran el equipo de planificación y producción, inversión en mobiliario para el salón de conferencia y una empresa outsourcing que promueva el bienestar laboral y familiar, dictando charlas dinámicas de grupo.

Actualmente la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" No cuenta con los recursos económicos mínimos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan estratégico propuesto.

Operativo

Esta propuesta cuenta con una alta factibilidad operativa ya que la necesidad de la empresa es que sea reconocida por los clientes de la misma

aportando de tal manera una aceptación al cambio por parte de la directiva. El planteamiento de la propuesta abarca aspectos que son necesarios para aumentar la presencia de "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" en el mercado ofreciendo múltiples productos para la satisfacción de los clientes, provocando así la aceptación y buen desenvolvimiento de la propuesta.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Dicho todo lo anterior, es necesario cumplir con el objetivo general mediante el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos que se detallan a continuación:

5.5.1. Etapa I. Especificar los parámetros que regirán la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"

En esta etapa, se genera unos parámetros que regirán la gestión organizacional de la empresa, desde donde se pretende analizar las capacidades del talento humano para el logro de objetivos, siendo estos objetivos, desglosados en actividades y entregables finales y/o intermedios que pueden ser de carácter tangible e intangible.

En este orden de ideas, los parámetros derivados de una serie de dimensiones como son:

a. Desarrollo Humano: Entendida como el constante incremento de la calidad de vida personal y de la población, en términos de procesos de aprendizaje, considerando la influencia del contexto donde se convive, a partir de acceso a salud, educación y empleo, y la interacción social encaminada al desarrollo de la personalidad. Es por esto, que la productividad debe tener en cuenta los elementos asociados al desarrollo

humano, a partir de la conciencia de la productividad derivada de un proceso autónomo. Para lo anterior, se consideran una serie de factores que se analizan al momento de la construcción de indicadores, como son:

1. Desarrollo humano social: Desarrollo de habilidades individuales en términos de capacidades y conocimientos para establecer relaciones armónicas en un conjunto social.
2. Desarrollo Humano a partir del contexto: En términos de Interacción permanente con la relación pro activa del entorno socioeconómico y ambiental.
3. Desarrollo humano físico corporal: Medido en términos de habilidades motrices, mentales y orgánicas, para optimizar el desempeño de la labor.
4. Desarrollo humano emocional: Es un despliegue integral de emociones para analizar el accionar cotidiano.
5. Desarrollo humano cognitivo–intelectual: Proceso evolutivo de aprendizaje, con el cual, se potencializa el desarrollo de la conciencia desencadenado en acciones.

b. Condiciones Laborales: Entendidas como el conjunto de variables que afectan el rendimiento de los colaboradores en pro de la realización de una labor, teniendo en cuenta aspectos físicos, psicológicos, y sociales, representados en una serie de factores, como son:

1. Diseños de área de trabajo: Diagrama de áreas de trabajo con interacciones entre los puestos de trabajo que deben tener en cuenta la estandarización de procesos, la limpieza y el orden.

2. Diseños de puestos de trabajo: Ergonomía de los puestos de trabajo a partir del confort del trabajador y la minimización de los riesgos.
3. Evolución en las experiencias: Análisis del uso de herramientas a partir de la interacción y el acceso a las condiciones ideales de trabajo.
4. Indicadores de producción: Análisis de rendimiento productivo a partir de las capacidades personales y/o grupales, cumpliendo con estándares de tiempo, calidad, cantidad y espacio.
5. Trabajo en equipo: Análisis de rendimientos por grupos de trabajo.

c. Productividad: En términos organizacionales, es entendida como la relación existente de entregables, sean estos, tangibles o intangibles, frente a la cantidad, y calidad de los insumos utilizados en el proceso productivo en un tiempo determinado, siendo estos insumos, desde la perspectiva económica, tierra, trabajo, capital, información y tecnología, que en términos administrativos, se podrían categorizar como recursos físicos, financieros, tecnológicos, y de talento humano.

De esta forma, se encuentran indicadores de productividad, entendidos como el análisis de variables que miden la participación conjunta de los factores productivos, a partir de:

1. Análisis de costos: Es el proceso de identificación de recursos monetarios necesarios para llevar a cabo un proyecto, un proceso y/o un producto, con el fin de tomar la decisión de financiamiento y buscar un beneficio monetario a futuro.
2. Análisis de planta de producción: Estudio de características del proceso en términos de optimización y efectividad.

3. Análisis de equipos de trabajo: Estudio de rendimiento productivo en términos de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de una labor por cada individuo y/o grupo de trabajo.
4. Optimización de equipo productivo: Estudio de rendimiento de la maquinaria, a partir de características como:
 - a. Productividad por horarios.
 - b. Mantenimiento de planta y/o maquinaria.
 - c. Uso de desperdicios de producción.
5. Optimización de los puntos de ventas mediante el análisis de rendimiento, y a partir de variables como:
6. Efectividad por cada colaborador (Individuo y/o grupo de trabajo)
7. Efectividad por cada evento comercial. (Visita, entrevista o grupo focal)
8. Cantidad ventas cerradas y facturadas. (Diaria, semanal, Mensual).

En este sentido, se tendrían las cualidades personales y de la calidad de vida del individuo, asociados a la dimensión desarrollo humano; el diseño organizacional, con sus diferentes componentes en cuanto a estructura, formas organizativas, definición de estrategias, procesos, comunicación, y escenarios de talento humano, en asocio con la dimensión condiciones laborales; y, finalmente, los factores de producción, como son tierra, trabajo, capital, tecnología e información, como aspectos asociados a la dimensión productividad, todo lo anterior, en la búsqueda de un desarrollo competitivo para las organizaciones.

De esta manera, el análisis del desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de la productividad, se presenta como un ejercicio teórico de

fundamentación para construir indicadores asociados a la ejecución de actividades y entregables bajo condiciones establecidas a partir del despliegue y desagregación de objetivos, en conjunto con el establecimiento de metas que corresponden con los requerimientos organizacionales.

5.5.2 Etapa II. Definir los principios corporativos para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".

Los constantes cambios a los que se encuentra sometido el mundo empresarial, han llevado a las organizaciones a revisar sus modos de funcionar, su estructura interna y hasta su filosofía de gestión, en función de atender y adaptarse a las demandas que el entorno les hace, garantizando su permanencia y durabilidad a lo largo del tiempo.

Entre los cambios más notorios generados a nivel empresarial, se encuentra el haber pasado de la era industrial a la era del conocimiento, lo cual ha contribuido a expandir y configurar una nueva situación global que está revolucionando la economía mundial. Por ello, la realidad empresarial no puede ser interpretada con viejos patrones tales como el de la mayoría de los gerentes y empresarios.

Para lograr la implantación del cambio en la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**", es necesario fundamentarse en los principios corporativos, pues son éstos los que dan sentido y cohesionan el esfuerzo de lo que se quiere llegar a ser. Por esto, los principios corporativos absorben la complejidad organizativa, orientan la visión estratégica y aumentan el compromiso profesional, a la vez que constituyen una herramienta que permite identificar, promover y legitimar el mejoramiento de la gestión

organizacional, en el cual se incluye la forma de dirección en las organizaciones fundamentalmente la durabilidad y no el hacer dinero rápido.

Por tal razón se plantea lo siguiente:

Misión:

Satisfacer la demanda de clientes y consumidores a nivel nacional a través de nuestros productos de primera calidad en aseo personal para toda la familia.

Visión:

Ser la empresa más reconocida por su amplia gama de productos de aseo personal y capacitación en la fabricación de los mismos, como también posicionarse por su calidad, entrega a tiempo y presentación exclusiva del producto a nivel nacional.

Valores:

Ética: Las actividades que realizamos se ciernen con estricto apego a los principios y obligaciones morales en la relación con nuestros clientes, trabajadores y demás personas con quienes nos relacionamos, guiados por la transparencia en todos nuestros actos y el cumplimiento estricto de los acuerdos y compromisos adquiridos.

Lealtad: Somos leales con nuestros clientes, entre nosotros mismos, nuestras familias y con todas las personas o instituciones con quienes interactuamos.

Honestidad: La fuerza moral que guía la actuación societaria en nuestra esfera de acción y se expresa en el comportamiento íntegro observado por el personal en la vida familiar, profesional y social, se

manifiesta en la honestidad intelectual en todos nuestros actos y en el manejo de los recursos y bienes de la Sociedad.

Eficiencia: Nuestras actividades laborales se encuentran regidos por altos niveles de exigencia en el desempeño de todos los integrantes de la organización, ejecutando las tareas encomendadas con una alta calidad en los resultados parciales y totales obtenidos, todo lo cual se manifiesta en la óptima calidad de nuestros servicios y asesorías siempre dentro de los más altos estándares de exigencia.

Responsabilidad: Nos sentimos comprometidos a mantener los más alto niveles de responsabilidad en todas las manifestaciones organizacionales, profesionales y personales, y somos consecuentes con los principios de nuestra empresa. Nuestros trabajadores cumplen sus deberes conociendo que son respetados en sus derechos fundamentales y cumpliendo los compromisos derivados de nuestra misión.

Respeto: Procuramos la actuación considerada y respetuosa hacia nuestros clientes, compañeros de trabajo, familiares y demás personas o instituciones con quienes interactuamos.

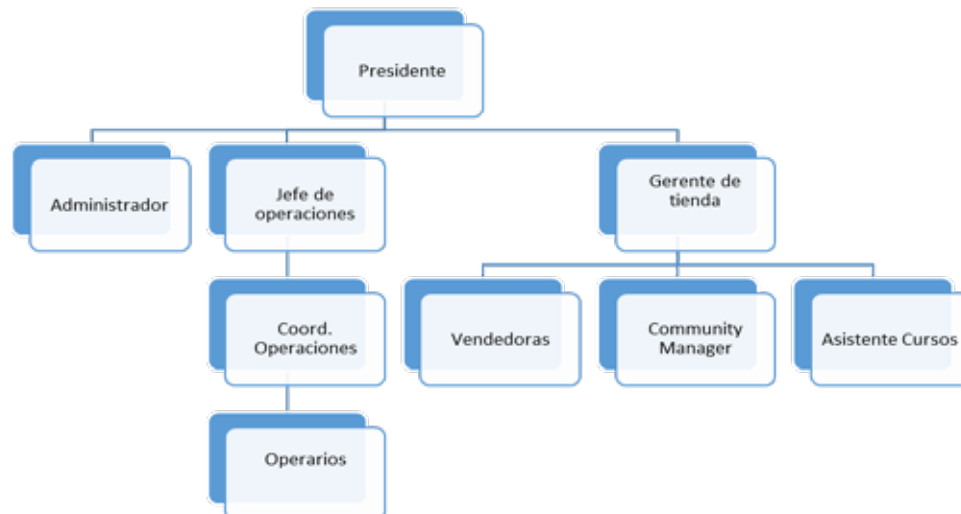
Profesionalidad: Premiamos el desempeño eficiente y asumimos con empeño y dedicación el reto de nuestra formación. Procuramos el mejoramiento continuo de nuestras actividades mediante el análisis crítico de los procesos actuales y su optimización.

Sentido de pertenencia: Asumimos como propias y con el desempeño de un padre de familia, los asuntos que le sean confiados a la empresa en consonancia con nuestra visión, misión y valores de la organización y en el empeño y dedicación para la obtención de las metas.

Objetivos:

- Dejar de ser una pequeña empresa, que comercializa los productos necesarios para así tener en casa algo cómodo y fácil de usar. Creciendo cada día más y más para así poder llevar nuestros productos de manera nacional y también internacional.
- Satisfacer la demanda en el país de productos de primera calidad en aseo personal.
- Brindar un buen servicio a los clientes.
- Brindar precios favorables para nuestros clientes.
- Buscar una mejor calidad y dar un buen precio.
- Aumentar nuestra publicidad día tras día.

Estructura de la Organización:



Descripciones de Cargos:

- **Administrador:** Controlar las actividades de administración de una unidad, elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como: registros, estados de cuenta, cuadros demostrativos, estados financieros, presupuesto y otras necesarias para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros.
- **Jefe de Operaciones:** La Gerencia de Operaciones es un área de primer nivel directivo, reporta directamente a la Gerencia General, y dadas las características de sus funciones y áreas bajo su órbita coordina todas las actividades relacionadas con los procesos misionales y de operación de la Empresa, así como todo lo relacionado con el mantenimiento de la infraestructura operacional de la Empresa.
- **Coordinador de Operaciones:** La Gerencia de Operaciones reporta directamente al Jefe de Operaciones, y dadas las características de sus funciones y áreas bajo su órbita coordina todas las actividades relacionadas con los procesos misionales y de operación de la Empresa, así como todo lo relacionado con el mantenimiento de la infraestructura operacional de la Empresa
- **Operarios:** Se encarga de manejo y medición de materias primas, producción de ollas de jabón, vaciado en moldes, etiquetar, envasar, y envío de productos.
- **Gerente de Tienda:** Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

- **Community Manager:** Crear, cuidar y mantener una comunidad de seguidores de redes sociales para la marca a la que representa y ser el nexo de unión entre las necesidades de los clientes y seguidores y las necesidades de la empresa.
- **Asistente de Cursos:** Brindar apoyo en el momento de los cursos con el manejo de los alumnos y del material a utilizar.

5.5.3. Etapa III. Realizar las estrategias de un plan de acción para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A".

Las estrategias de un plan de acción para el mejoramiento de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"., dependen siempre de la situación actual, por lo tanto se necesitan estrategias que requieran la comparabilidad de los recursos necesarios, los costos, el tiempo de ejecución, los responsables y las estrategias que aborden las debilidades de la empresa. Se detalla a continuación:

ESTRATEGIA	ACCIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
1. Crear una ideología	Creación de creencias organizacionales comunes y valores compartidos	Se debe desarrollar una ideología organizacional central que promueva unos valores organizacionales que se	Directivos	2 semanas	Sin costo

		<p>comuniquen y se conviertan en guía para la toma de decisiones.</p> <p>Eso se llama adoctrinamiento positivo y genera sentido de pertenencia, motivación y, sobre todo, la cooperación.</p>			
<p>2. Crear una cultura de los principios corporativos</p>	<p>La movilización de las personas y la creación de movimiento, iniciativa y acción colectiva.</p>	<p>El motor de las organizaciones deben ser los objetivos; no las funciones únicamente.</p> <p>Una buena descripción de objetivos organizacionales genera movimiento en la organización, libertad para crear, recursividad, búsqueda de</p>	<p>Directivos</p>	<p>2 semanas</p>	<p>Sin Costo</p>

		resultados concretos y, sobre todo, salida de las zonas de comodidad.			
3. Promover el alcance a la eficiencia organizacional	Así como los elementos esenciales de una empresa son el negocio y la organización, toda organización posee dos elementos esenciales para alcanzar sus cometidos: crear una ideología y crear una cultura de objetivos. Por lo tanto, basado en las estrategias 1 y 2, ya que cuando existen valores	Las actividades de una organización basada en objetivos es más innovadora, rápida, flexible, efectiva y, sobre todo, eleva la moral de las personas.	Directivos y Supervisor	Constante	Sin Costo

	organizacional es compartidos se genera una dinámica imparable de cooperación que hace posible el logro de los resultados económicos.				
--	--	--	--	--	--

Fuente: Díaz C. y Gómez G (2017)

5.6 Conclusiones

Ya diagnosticada la situación de la empresa, luego de haber obtenido los resultados, luego de aplicar los instrumentos de la entrevista y el cuestionario a los involucrados de la empresa, se ha determinado las siguientes conclusiones:

- La creación del plan estratégico en cualquier organización, y muy especialmente en este caso de estudio van a contribuir positivamente en los caminos en pueden afectar todo lo referente al manejo de la gestión organizacional de la empresa.
- La planificación estratégica es el marco principal para encaminar los procesos y procedimientos a seguir para mejorar y desarrollar bien sea; producción, ventas, promoción, publicidad y merchandising que se desarrollan dentro de una organización , ya que a través de estos planes, se conciben ideas y objetivos los cuales deben seguir el cumplimiento de las metas propuestas.
- En la empresa no se emplean las mejores técnicas o estrategias de gerencia que ayude a incentivar la responsabilidad de los fundadores dentro de la misma, en donde la mayor fortaleza de ésta radica en los colaboradores que cumplen con su labor diaria y la mayor debilidad está en la falta de gerencia dentro de la gestión organizacional.
- La organización no ha tomado la iniciativa de promover estrategias o nuevas tendencias gerenciales para empatizar el sistema familia con el sistema empresa, por lo cual el entrevistado y los encuestados afirman que la empresa **"Diseños Grandiosa Ivette More C.A"** necesitan de una intervención externa, para aplicar el plan estratégico planteado y éste pueda superar las debilidades y amenazas que se encuentran dentro de la misma.

- La empresa cuenta con un personal fiel y realiza un trabajo consecuente y comprometido por el cual cuenta con un valor que aprovechar pues el beneficio económico que se genera en la fuerza de venta es relativo con el trabajo que se realiza aunque no se cuente con una gestión organizacional ideal para una empresa en crecimiento.

- Como es bien sabido, la empresa caso estudio de esta investigación, ha sufrido las consecuencias del conflicto político y socioeconómico actual que se ha venido generando en el país, por lo cual es sumamente importante para la misma, la adaptación correcta a los cambios que ocurren en su entorno.

- Para una empresa en crecimiento y desarrollo, el valor del poco tiempo que tiene en el país es una razón importante para fortalecer la competitividad entre las empresas familiares, pues dentro de este ramo existen grandes compañías y pequeños locales que ofrecen una competencia fuerte, por lo cual, las estrategias a emplear serán enmarcadas en fortalecer el reconocimiento del nombre de la empresa dentro del ramo industrial.

5.7 Recomendaciones

Las empresas familiares deben en primera instancia, consolidar y organizar ideas en conjunto de lo que realmente se quiere fundar como empresa, donde las opiniones de cada uno deben ser tomadas en cuenta para ser revisadas y evaluadas, en pro del beneficio que traerá a la misma y en contra de las pérdidas de inversión, tiempo y estructuras a futuro.

Por otro lado, cuando existe una familia donde la mitad son profesionales y la otra mitad no poseen conocimientos universitarios, uno del grupo profesional, capacitado para emprender cualquier tipo de negocio o

empresa, éste desea incluir a sus familiares, no importando el nivel académico, con el simple hecho de que crezcan social y económicamente como empresa en cualquier ramo de la industria, lo que necesita del apoyo de ese grupo no profesional, para seguir los procesos de la producción y ventas del producto que fabrica dicha empresa.

Sin embargo, en los últimos tiempos se ha detectado que algunas empresas familiares por consideración, incluyen a aquellos que no tienen capacidad académica ni obrera, tan solo son integrados en la nómina, por salario, beneficios, seguro social y bono alimenticio, lo cual no es ideal ni productivo para una empresa familiar en crecimiento.

También es el caso, de aquellas empresas que desde sus inicios son creadas desde un área de su vivienda como el garaje, una habitación o la parte trasera de la misma, donde los familiares sean incluidos o no, aportan el apoyo de una manera u otra, en pro del crecimiento y extensión a las afueras del hogar, como un kiosco, local comercial, tienda, edificio, galpón o industria.

Finalmente, se recomienda a la gerente general de la empresa "**Diseños Grandiosa Ivette More C.A**" que tome en cuenta los aportes de esta investigación para el mejoramiento de la gestión organizacional, de esa idea principal que nació para fundar su compañía, y posteriormente incluir a sus familiares no profesionales por consideración, para así mismo orientarlos a ser mejores empleados, capacitarse profesionalmente y cumplir con su rol asignado, sin distinguirse de los colaboradores ajenos a la familia.

5.8 Consideraciones Finales

Las organizaciones son sistemas de información, sistemas de comunicación, y sistemas de toma de decisiones, siendo los seres humanos la esencia de la diferencia entre la diversidad de organizaciones y su aproximación hacia el éxito o fracaso. De tal manera que una organización exitosa, lo es, en concordancia con las relaciones existentes entre sus seres humanos, debido a que son las personas quienes se encargan de desarrollar los diferentes procesos dentro de esquemas adecuados de comunicación, manejo de información y toma de decisiones, y, por ende, generación de entregables tanto tangibles como intangibles, finales y/o intermedios, a partir del cumplimiento de objetivos.

Es así, como la gestión organizacional basada en la capacidad del logro de objetivos, es afectada por la interacción de las dimensiones de desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad, evidenciada en las cualidades de los entregables, desde los cuales, se generan mediciones de desempeño de carácter individual y/o grupal.

Por lo tanto, una organización con distanciamientos en los procesos de confianza requeridos para el correcto desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de productividad, ocasionará a su vez, una toma de decisiones distanciada de lo apropiado de acuerdo a las circunstancias, y esto, acarrearía graves consecuencias al carecer el desarrollo organizacional de soporte estructural.

En este sentido, se requiere de una planeación detallada en términos de las condiciones mínimas de los diferentes entregables, en conjunto con la valoración de relevancia de dichos entregables para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

Impresas

Ancín José María. (2015). **“El plan estratégico en la práctica”**.
<https://books.google.co.ve/books?id=blh5CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=plan+estrategico&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBst-74ujRAhWCTSYKHayiCylQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>. ESIC Editorial. Madrid.

Delgado Yamile y Colombet Christian. (2010) **“Relaciones Industriales: Teoría y Práctica”**

Gutierrez Artemio. (2012). **“Introducción al plan estratégico”**.
https://books.google.co.ve/books?id=iykA7Wc_VzYC&dq=que+es+&source=gbg_navlinks_s. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

Mansilla Darío. (2014). **“Gestión Organizacional. Elementos para su Estudio”**.
https://books.google.co.ve/books?id=ckXS4EgUI0C&dq=gestion+organizacionao&source=gbs_navlinks_s. Universidad Iberoamericana, 1996. Madrid.

Mansilla Darío. (1996). **“Gestión Organizacional”**. Disponible en
<https://books.google.co.ve/books?id=ckXS4EgUI0C&printsec=frontcover&dq=ggestio+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwipt6iJy-jRAhUMySYKHcz6Dd4Q6AEIGjAA#v=onepage&q=gestion%20organizacional&f=false>. Plaza y Valdez Editores. Chile.

Electrónicas

Castilla María. (2014) “Profesionalización de la Empresa Familiar” para optar el título de: Ingeniera en Producción Agropecuaria. Pontificia Universidad Católica de Argentina.

Díaz Guzmán Hilario. (2012) “La planeación estratégica en las empresas familiares de Tehuacán y su contribución a la mejora del desempeño” para el XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla – México.

Donoso Sergio. (2013). “Modelo de gestión de cambio organizacional para procesos de estandarización de nuevas prácticas en empresas mineras.” Documento en línea. Disponible en <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/114830>. Consultado el 29/01/2017. Chile.

Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). Tipos de planes. Documento en línea. Disponible en <http://www.tiposde.org/cotidianos/678-planes/>

Gallego Mery. (2012). “Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales”. Documento en línea. Disponible en <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1026/926>. Consultado el 29/01/2017 Colombia.

García Mariano. (2013) “El Desarrollo Organizacional en las Pequeñas Empresas: Una propuesta de Intervención Interactiva” para optar el título de: Doctor en Ingeniería. Universidad Nacional Autónoma de México.

Gómez Carlos y Rodríguez Jenny. (Paper) “La Cultura Organizacional”. Universidad de Santiago de Chile.

Gregory Joseph y Silva Cristian. (2009) “Factores Claves del Éxito de Sucesión de Poder en Empresas Familiares de Origen Portugués, Caso: Minerales No Metálicos” para optar el título de: Licenciados

en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello.
Caracas – Venezuela.

Linares Xiomara. (2013). “Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional.” Documento en línea. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000300014. Consultado el 29/01/2017. Cuba.

Pérez Alina. (2013). “Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”. Documento en línea. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017. Consultado el 29/01/2017. Cuba.

Torres Nicolás. (2012). “Gestión organizacional en las empresas proveedoras de la industria petrolera y petroquímica”. Documento en línea. Disponible en <http://www.revistaespacios.com/a00v21n03/41002103.html>. Consultado el 29/01/2017. Venezuela.

Thompson Iván. (2008). Artículo: ¿Qué es Mercadotecnia? Documento en línea. Disponible en <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-mercadotecnia.html>

ANEXOS

ANEXO A

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	FEBRERO 2017	MARZO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017	...	TOTAL EN MESES
Planificación de la investigación	X	X	X			3
Prueba del instrumento				X		1
Aplicación del instrumento			X			1
Recolección de los datos			X			1
Análisis e interpretación de los datos recabados			X			1
Redacción del Informe Final			X	X		2
Defensa					X	1
Total						12



ANEXO B

ENTREVISTA PARA EL SUPERVISOR DE LA EMPRESA "DISEÑOS GRANDIOSA IVETTE MORE C.A"

El siguiente cuestionario tiene como propósito recolectar información respecto a la situación actual **de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"**

Instrucciones de llenado:

1. Lea detenidamente cada pregunta
2. En caso de cualquier duda consulte con el encuestado
3. El cuestionario está conformado por 10 preguntas

A continuación "formule su respuesta"

1. **¿De qué manera los integrantes de la empresa asumen los roles de la empresa?**
2. **¿Cómo cree usted que es el proceso comunicacional en la empresa?**
3. **¿De que forman se toman las decisiones en la empresa?**

- 4. ¿Cuáles han sido las estrategias por la empresa para tener oportunidad en las decisiones?**
- 5. ¿De qué manera la relación empresa-familia han afectado la gestión organizacional?**
- 6. ¿Qué tipo de normas y reglamentos aplica la organización en su gestión?**
- 7. ¿De qué manera la organización ha divulgado la normativa a los trabajadores y empleados?**
- 8. ¿De qué manera transmite los valores de la empresa a los trabajadores y empleados?**
- 9. ¿La empresa cuenta con capacidad económica para la adquisición de nuevas tecnologías y contrataciones de profesionales para el mejoramiento de la gestión organizacional de la empresa?**
- 10. ¿De qué manera considera usted que la productividad de los empleados, resulta ser un indicador en el incremento y mejora de los procesos internos de la empresa?**

¡Gracias por su tiempo!



ANEXO C

CUESTIONARIO PARA EL TRABAJADOR DE LA EMPRESA "DISEÑOS GRANDIOSA IVETTE MORE C.A"

El siguiente cuestionario tiene como propósito recolectar información respecto a la situación actual **de la gestión organizacional de la empresa "Diseños Grandiosa Ivette More C.A"**

Instrucciones de llenado:

1. Lea detenidamente cada pregunta
2. En caso de cualquier duda consulte con el encuestado
3. El cuestionario está conformado por 15 preguntas

A continuación marque con una "x" la opción que considere correcta

1. - ¿Conoce los valores corporativos de la empresa?

A. Si

B. No

2. - ¿La empresa manejó un protocolo Pre-Empleo con usted?

A. Si

B. No

3- ¿El patrono se ocupa de darle capacitación constante sobre los procesos?

A. Si

B. No

4.- ¿La relación Patrono - Colaborador es buena?

A. Si

B. No

5- Desde su perspectiva ¿La relación Empresa - Familia es la ideal?

A. Si

B. No

6. - ¿Existe planificación en la empresa?

A. Si

B. No

7. - ¿Usted cree que hay cargos definidos dentro de la empresa?

A. Si

B. No

8. - ¿Tiene usted un rol definido dentro de la empresa?

A. Si

B. No

9. - ¿La empresa asigna metas en tiempos determinados?

A. Si

B. No

10. - ¿Cree usted que la empresa cuenta con todas las herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo?

A. Si

B. No

11- Desde su perspectiva ¿La empresa se proyecta en crecimiento?

A. Si

B. No

12- ¿Conoce las normativas de la empresa?

A. Si

B. No

13. - ¿Conoce los objetivos estratégicos para el crecimiento de la empresa?

A. Si

B. No

14. - ¿Es bueno el proceso de planeación y producción de la empresa?

A. Si

B. No

15. - ¿Cree usted que la empresa familiar es una buena opción?

A. Si

B. No

¡Gracias por su tiempo!