



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Título**

**LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL  
MODERNA Y SU PRODUCTIVIDAD PERIODO 2015-2016.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**Autor:** Vinicio Jacob Encalada Ojeda.

**Tutor:** PhD. René Basantes.

Riobamba – Ecuador

2018

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por Vinicio Jacob Encalada Ojeda, C.I 0604209502, tengo a bien informar que el trabajo indicado cuyo Título es: LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA Y SU PRODUCTIVIDAD PERIODO 2015-2016, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, 31 de Enero de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'René Basantes', is written over a horizontal line.

PHD. René Basantes



## CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO

Proyecto de investigación con el título LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA Y SU PRODUCTIVIDAD PERIODO 2015-2016, realizado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda y dirigido por el Ing. René Basantes, aprobado por el Tribunal, ratificado con sus firmas.

### MIEMBROS DEL TRIBUNAL.

PhD. René Basantes

10

**TUTOR:**

NOTA:

FIRMA:

Ms. Sandra Huilcapi

9.3

**Miembro1:**

NOTA:

FIRMA:

Ms. Luis Paucar

10

**Miembro 2:**

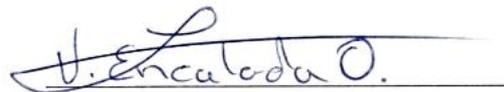
NOTA:

FIRMA:

NOTA 9.77 (Sobre 10)

## **PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR.**

Yo, Vinicio Jacob Encalada Ojeda portador de la cedula de identidad N: 060420950-2, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación con el Título: LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA Y SU PRODUCTIVIDAD PERIODO 2015-2016, y, los derechos de autoría pertenecen a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

A handwritten signature in blue ink, reading "V. Encalada O.", is written over a horizontal line.

Vinicio Jacob Encalada O.

C.I 0604209502

### **DEDICATORIA.**

A Marinita mi segunda madre, quien con su cariño y sonrisa siempre cuidó y estuvo pendiente de mí, a mi madre y mi padre por su ejemplo y apoyo constante, a mis hermanas y sobrinos quienes me inspiran a seguir adelante.

Vinicio Jacob Encalada O.

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a todos los docentes de la carrera de Ingeniería Comercial, quienes acertadamente me han transmitido sus conocimientos y experiencias a lo largo de esta etapa académica. En forma especial, a mi tutor y amigo, PhD. Rene Basantes, quien me ha brindado su apoyo constante para culminar con éxito el presente trabajo de titulación.

Vinicio Jacob Encalada O.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR.....	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO.....	iii
DERECHOS DE AUTORÍA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>3 JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>4 OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
5.1 UNIDAD I GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	4
5.1.1 Historia.....	4
5.1.2 Logotipo de la empresa.....	4
5.1.3 Misión.....	4
5.1.4 Visión.....	5
5.1.5 Valores.....	5
5.1.6 Servicios y productos.....	5
5.2 UNIDAD II GESTIÓN GERENCIAL.....	7
5.2.1 Definición de Administración.....	7
5.2.2 Administración por objetivos.....	7
5.2.3 Comunicación.....	8
5.2.4 Niveles Gerenciales.....	8
5.2.5 Productividad.....	9
5.3 UNIDAD III ORGANIZACIÓN.....	10
5.3.1 Definición de organización.....	10
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
6.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	11
6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	11
6.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	12
6.4.1 POBLACIÓN.....	12
6.4.2 MUESTRA.....	12
6.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
6.5.1 Técnicas.....	12
6.5.2 Instrumentos.....	12
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>13</b>
HIPÓTESIS GENERAL.....	13

UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE A LA HIPÓTESIS.....	13
ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA.....	14
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN CON LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS .....	24
CUADRO DE PORCENTAJES E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	25
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	26
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	27
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES.....	28
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	29
<b>ANEXOS</b> .....	30
ANEXO 1 MODELO DE LA ENCUESTA .....	31
ANEXO 2 MODELO DE LA FICHA DE OBSERVACION.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la Empresa Industrial Moderna.....	12
Tabla 2: Compromiso Laboral.....	14
Tabla 3: Procesos Administrativos.....	15
Tabla 4: Manejo de los procesos administrativos.....	16
Tabla 5: Indicadores de los procesos administrativos.....	17
Tabla 6: Capacitaciones.....	18
Tabla 7: Gestión Gerencial.....	19
Tabla 8: Función de la gestión gerencial.....	20
Tabla 9: Comunicación.....	21
Tabla 10: Trabajo en equipo.....	22
Tabla 11: Mejora de la productividad.....	23

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Logotipo de la empresa Industrial Moderna.....	4
Grafico 2: Compromiso Laboral.....	14
Grafico 3: Procesos Administrativos.....	15
Grafico 4: Manejo de los procesos administrativos.....	16
Grafico 5: Indicadores de los procesos administrativos.....	17
Grafico 6: Capacitaciones.....	18
Grafico 7: Gestión Gerencial.....	19
Grafico 8: Función de la gestión gerencial.....	20
Grafico 9: Comunicación.....	21
Grafico 10: Trabajo en equipo.....	22
Grafico 11: Mejora de la productividad.....	23

## **RESUMEN**

La presente investigación consiste de la gestión gerencia y la productividad en la Empresa Industrial Moderna, en la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo en el periodo 2015 – 2016, con la finalidad de realizar una evaluación de la gestión gerencial y los factores que influyen en la productividad de la entidad.

El siguiente trabajo inicia con el planteamiento del problema, seguido por los objetivos a los que queremos llegar, justificando en la importancia de la investigación la adecuada gestión gerencial en la entidad para el incremento de su productividad, dentro del marco teórico se da a conocer los antecedentes y la fundamentación de teorías desarrolladas por diferentes autores sustentados con sus respectivas citas bibliográficas.

El método de investigación que se utilizó fue el hipotético – deductivo para estudiar el problema con una observación general, los resultados y discusiones se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación para conocer la situación actual y real de la empresa en base a la gestión gerencial y al mismo tiempo a diagnosticar la productividad que tiene la empresa, basándonos en las encuestas aplicadas al personal que labora en la empresa y para terminar se determinan conclusiones y recomendaciones en base a todo lo investigado.

**Palabras Claves.-** Gestión, Gerencial, productividad, procesos, administración.

## ABSTRACT

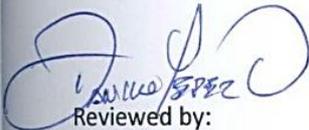
The present investigation consists of carrying out the management and productivity management analysis in the Modern Industrial Company, in Riobamba City, Chimborazo Province, period of 2015 - 2016, with the purpose of carrying out an evaluation of the general management and the factors that influence the productivity of the entity.

The work begins by establishing the problem followed by the objectives we want to accomplish, where we can prove the importance of this research in order to increase the entity's productivity, by having an accurate general management. In addition, the theoretical framework contains the background and the foundation of several theories developed by different authors, which are duly supported in the pertinent bibliography.

The research method used was the hypothetical - deductive, with the purpose of studying the problem with a general observation. For the results and discussions, research techniques and instruments were used, which allowed the knowledgment of the current and real situation of the general management of the company. At the same time, through the surveys applied to the personnel that work in the company, it was possible to reach to a diagnosis of the productivity that it has.

Finally, according to all the research carried out, conclusions and recommendations were established.

Keywords. - General Management, productivity, processes, administration.



Reviewed by:

Danilo Yépez O.

English professor UNACH



## **1. INTRODUCCIÓN**

En la siguiente investigación se abarca los estudios y procesos que la Empresa Industrial Moderna requiere para poder llevar una gestión gerencial y de esa manera tenga un mejor desarrollo, misma investigación se relaciona con la especialización, formando parte de un gran aporte para la empresa ayudando al desarrollo económico dentro de comunidad de la Provincia de Chimborazo, así como su desarrollo en la infraestructura de la ciudad de Riobamba.

Las organizaciones van cambiando con el tiempo, la Empresa Industria Moderna desde su creación como empresa familiar no ha tenido cambios significativos en sus procesos, por este motivo necesita un cambio y acoplarse a la actualidad, esta investigación quiere que la empresa modernice y aplique la gestión gerencial para su desarrollo y tenga éxitos en sus objetivos planteados desde su creación.

La presente investigación se basa en el enfoque de la importancia de los procesos para el desarrollo de las funciones y actividades en la empresa midiendo su productividad dentro de este mercado, que necesita cambios continuos debido a las constantes necesidades de la población en el entorno de construcción.

Este aporte para la Empresa Industrial Moderna ayudaría que la misma adquiera conocimientos sobre la gestión gerencial y ponga en marchas procesos que mejoren la calidad del servicio haciendo de Industrial Moderna una empresa productiva y competitiva en el mercado de constructoras.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO REFERENCIAL**

### **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Una empresa Familiar que empieza su actividades en el año 2005 en la ciudad de Riobamba con la construcción de estructuras metálicas y posteriormente a eso a la venta y distribución de materiales de construcción y equipos de seguridad industrial.

En el dialogo mantenido con el gerente manifestó que la empresa por la falta de procesos no posee una adecuada productividad y a más de eso abrió un local comercial de productos de construcción metálica, soldadura y equipos de seguridad industrial pero que desde que abrieron nunca se enfocaron en realizar un proceso comercial ni estrategias de comercialización esto ha llevado que el local comercial que lleva la empresa tenga muy pocas ventas y no poder ser competitiva en el ámbito comercial.

Por falta de procesos la comercialización de sus productos no se ha podido desarrollar de una buena manera, esto podría afectar de manera económica a la empresa ya que han invertido en productos y suministros y no hay ganancias ni recuperación del capital para la empresa, tomando en cuenta que no posee ningún tipo de proceso administrativo y las decisiones que toma la gerencia las hace de manera empírica, es la falta de una gestión gerencial en la empresa lo que afecta a su productividad y por ende al desarrollo de la empresa así como su competitividad dentro del mercado tanto local como nacional en construcción.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La siguiente investigación es importante por el gran aporte que representa para la empresa Industrial Moderna y el desarrollo de la misma, ya que una adecuada gestión gerencial desempeñada en la empresa jugaría un papel importante en el crecimiento y desarrollo lo que se tiene como finalidad con esta investigación, el mejoramiento dentro de sus procesos internos tanto administrativos como de comercialización para una mejor toma de decisiones en la gerencia, creando de esa

manera mejores ingresos económicos en la misma y posicionándola en el mercado nacional como una empresa competitiva en construcciones metálicas.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1 GENERAL**

Determinar cómo la gestión gerencial incide el desarrollo productivo de la empresa Industrial Moderna periodo 2015-2016.

##### **4.2 ESPECÍFICOS**

- Identificar cómo las estrategias de comercialización inciden en la productividad de la empresa Industrial Moderna a través de un análisis con el departamento de comercialización para la identificación de las estrategias comerciales.
- Identificar como los procesos administrativos inciden en la productividad de la empresa Industrial Moderna a través de una revisión minuciosa de los procesos administrativos e identificar el proceso.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **UNIDAD I**

#### **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

##### **5.1.1 Historia.**

INDUSTRIA MODERNA se constituyó en 1952 en la Ciudad de Riobamba ubicada en las calles Guayaquil y Tarqui por parte del Señor Luis Aurelio Robalino, siendo el precursor de un inicio productivo en la ciudad y provincia. (Industrial Moderna, 2015)

Hoy en día INDUSTRIAL MODERNA ha ingresado en un proceso continuo de modernización por medio del ingeniero Luis Xavier Robalino R., desde el año 2008, introduciendo conocimientos técnicos, tecnológicos, normas, por la alta exigencia y la demanda del mercado industrial constructivo, satisfaciendo siempre las necesidades de nuestros clientes principalmente en la provincia como a nivel nacional y Consorcios Internacionales. (Industrial Moderna, 2015)

##### **5.1.2 Logotipo de la empresa**

Grafico N° 1 Logotipo de Industrial Moderna.



Fuente: Industrial Moderna.

##### **5.1.3 Misión**

INDUSTRIAL MODERNA es una empresa constituida principalmente para la prestación de servicios industriales, en las áreas de metalmecánica, e integración de proyectos, orientada al sector industrial de Riobamba y a otras ciudades del País, con

una tecnología encaminada al cumplimiento de las leyes ambientales, que posee un talento humano capacitado y eficiente para garantizar la calidad de sus proyectos y así lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, alcanzando mayores niveles de rentabilidad que conlleven al crecimiento de la empresa. (Industrial Moderna, 2015)

#### **5.1.4 Visión**

En el 2016, INDUSTRIAL MODERNA será la empresa líder del sector, metalmeccánico, en la prestación de servicios de diseño y construcciones Mecánicas, Metálicas del sector industrial, Privado y Público e integración de proyectos a nivel local y nacional, con proyección internacional. Cumpliendo normas y estándares aplicables en la construcción metálica. (Industrial Moderna, 2015)

#### **5.1.5 Valores**

1. “Responsabilidad
2. Ética
3. Excelencia
4. Honestidad
5. Pertenencia
6. Confianza”

#### **5.1.6 Servicios y productos**

- “Estructuras metálicas
- Vigas y columnas metálicas con proceso calificado de fabricación
- Naves industriales
- Shelters
- Edificos, viviendas con estructura metálica
- Hangares
- Coliseos
- Cubiertas
- Parquederos
- Montaje de sistemas
- Maquinaria

- Materiales y equipos industriales
- Puentes grua
- Partes de diseño interiorista
- Acabados metalicos para exteriores
- Pisos
- Gradas industriales
- Inspeccion de soldadura AWS
- certificacion cw1
- fiscalizacion de estructuras metalicas soldadas
- venta soporte tecnico y mantenimiento de equipos de soldar
- venta de la marca LINCOLN ELECTRIC
- pintura para sistemas
- matriceria, en centro de mecanizado con tecnologiacnc
- carpinteria metalica ( puertas, ventanas, pasamanos, cerram )en acero al carbono y acero inoxidable
- herramientas para la construccion (concreteras, elevadores, andamios,encofrados,parihuelas,carretillas, formaletas)”

## **UNIDAD II**

### **GESTIÓN GERENCIAL**

#### **5.2.1 Definición de Administración**

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) la administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales.

Por otro lado (Kast & Rosenzweig, 2002) la define así, la administración es la coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales lo que se logra por medio de cuatro elementos:

1. Dirección por objetivos.
2. Participación de personas.
3. Empleo de técnicas.
4. Compromiso con la organización.

Según la opinión de estos autores la administración es la coordinación de recurso humano, incluyendo recursos materiales, como recursos económicos, para la obtención de objetivos, dicho en otras palabras para el desarrollo de una organización, empresa, por medio de la eficacia, eficiencia y efectividad de los organismos sociales.

#### **5.2.2 Administración por Objetivos.**

Según (Drucker, 2004) La administración debe realizarse por objetivos y no por control.

Con ello se refiere a que dentro de una empresa es la misión y no los mecanismos, ya que la mayor ventaja que contiene la dirección por objetivos es que posibilita que un colaborador se enfoque, tener las metas claras mejora el desempeño teniendo como consecuencia una mejor productividad dentro de la empresa u organización.

### **5.2.3 Comunicación**

La comunicación es la comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra, por medio de símbolos que tienen un significado. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009)

La comunicación es un proceso, compuesto por un emisor y un receptor, se necesita que la misma sea clara para que el mensaje que se quiere transmitir pueda ser entendido de una parte a la otra.

#### **Propósito de la comunicación dentro de la administración de una empresa.**

Según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) el principal propósito de la comunicación en una empresa es tener información disponible y actualizada, para actuar o facilitar procesos de cambios, influir la acción hacia el bienestar de la empresa.

La comunicación es esencial para el óptimo funcionamiento interno de la empresa, ya que integran las funciones en la misma.

### **5.2.4 Niveles Gerenciales**

Las empresas establecen niveles de autoridad y responsabilidad denominadas jerarquías, la administración se ejerce por medio de niveles gerenciales que varían según la capacidad otorgada o delegada en relación con su jerarquía organizacional. (Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011)

Los niveles gerenciales son:

- Alta dirección.
- Gerencia media.
- Nivel operativo.

#### **Alta Dirección.**

La alta dirección o nivel gerencial general tiene a su cargo el logro de los objetivos y resultados establecidos, por medio de la toma de decisiones con base a la misión y

objetivos de la empresa, en congruencia con las políticas, recursos y elementos de la empresa. (Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011)

### **Gerencia Media.**

La gerencia media consta del staff directivo el mismo que tiene como función ejecutar las decisiones estratégicas de la alta dirección, observando el cumplimiento de objetivos y políticas conforme a los presupuestos autorizados. (Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011)

### **Nivel Operativo.**

El nivel operativo aplica los procedimientos mediante políticas, normas y calidad, lo resultados de este nivel se evalúan por la eficiencia y el cumplimiento de metas respecto a los recursos asignados. (Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011)

Los niveles gerenciales deben estar alineados a una misma dirección, misma dirección conocida como metas u objetivos establecidos como empresa u organización y que dichos niveles gerenciales deben estar comunicados entre sí para mantener información de la empresa actualizada y disponible para una mejor toma de decisiones.

### **5.2.5 Productividad**

La productividad es el resultado de la utilización correcta de los recursos en relación proporcional con los productos o servicios generados, una buena administración debe conocer y saber medir la productividad, la misma que permitirá junto con la medición de la rentabilidad financiera de la empresa, dicha competitividad, que no es más que la capacidad de la empresa para competir en un mercado muy concurrido. (Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011)

Con palabras más simples, una buena administración por parte de la gerencia genera productividad dentro de la misma, lo cual nos ayudaría a ser competitivos dentro de un mercado establecido haciendo de la empresa una organización sólida. (Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011)

## UNIDAD III

### ORGANIZACIÓN

#### 5.3.1 Definición de Organización

Según (Robin & Coulter, 2013) define a la organización como un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajos que corresponden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controlan parcialmente, desarrollando actividades y aplicando recursos en pro del logro de los objetivos organizacionales. En este orden de ideas, se plantea que las organizaciones son sistemas sociales, por lo cual las actividades que estas emprenden están regidas por leyes sociales y psicológicas, lo que puede inferir que la existencia de un sistema social implica que el ambiente organizacional es cambiante y dinámico y no un conjunto estático de relaciones.

Según (Chiavenato, 2009) señala que una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y actuar conjuntamente para obtener el objetivo común deseado; Sin embargo, se hace necesario dentro de las instituciones educativas abordar la comunicación como un aspecto importante que rige la gestión gerencial, pues lejos de representar el eslabón fundamental de enlace entre las personas, se convierte en un foco de constante perturbación, obstruyendo la necesaria fluidez para el trabajo colectivo y dispersando las acciones de los miembros del grupo.

“una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no se pueden lograr mediante la iniciativa individual” (Chiavenato, 2009)

Una organización según estos autores la definen como un grupo de personas que mantienen una meta específica y que por medio de algunos factores logran llegar a ella ya que de manera individual no se podría lograr, la comunicación y dinámica forman parte esencial dentro del desarrollo de una organización.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 6.1. MÉTODO

El método de investigación que se utilizó dentro de este proyecto de investigación titulado: “LA GESTIÓN GERENCIAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA Y SU PRODUCTIVIDAD PERIODO 2015- 2016” es el método Hipotético Deductivo el mismo que tiene algunos pasos:

- **Observación.-** El investigador observa los hechos presentados en la investigación para proceder a la formulación del problema.
- **Búsqueda de la hipótesis.-** Análisis del problema generando una posible explicación.
- **Deducción.-** Confirmación del problema anteriormente observado y analizado.

#### 6.2. Tipo de la Investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron fueron.

- **Exploratoria.-** Este método se utiliza cuando el problema a estudiar no ha sido atendido correctamente y a su vez no se ha embarcado todo el problema es lo que sucede en la empresa Industrial Moderna referente a la gestión gerencial en la misma ya que esta problema presentado en la entidad no ha tenido la atención necesaria para manejarse correctamente.
- **Descriptiva.-** Se desea describir el efecto que tendrá la gestión gerencial y la aplicación de procesos tanto en la parte administrativa como en la comercial en la productividad y desarrollo de la empresa Industrial Moderna.

#### 6.3. Diseño de la investigación

El diseño que se usó en esta investigación es no experimental por la naturaleza y complejidad del problema, las variables no fueron manipuladas lo que quiere decir que el problema se estudió como está el contexto.

## 6.4. POBLACION Y MUESTRA

### 6.4.1. POBLACION

Se trabajó con el universo, la población involucrada en la investigación, se constituye por los trabajadores de la empresa Industrial Moderna.

Tabla N° 1 Población Empresa Industrial Moderna

POBLACIÓN	NÚMERO
Trabajadores de la Empresa Industrial Moderna	20
TOTAL	20

Fuente: Empresa Industrial Moderna

Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda.

### 6.4.2. MUESTRA

El tamaño de la población es reducido no es necesario calcular el tamaño de la muestra, por lo tanto trabajaremos con el universo.

## 6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 6.5.1. Técnicas

- **Observación.-** Nos ayuda a observar el entorno e identificar de manera directa los problemas que se están dando en la empresa Industrial Moderna.
- **Encuesta.-** Nos ayuda a recopilar información de manera d para obtener información clara sobre la empresa Industrial Moderna.

### 3.5.2. Instrumentos

- Fichas de Observación
- Encuesta

## **7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

La falta de procesos incide de manera significativa a la productividad dentro de la empresa Industrial Moderna Periodo 2015 – 2016 en la ciudad de Riobamba.

**Variable Independiente.-** Gestión Gerencial.

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008) “la administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales”.

**Variable Dependiente.-** Productividad.

(Hernandez, Rodríguez, & Pulido Martínez, 2011) la productividad es el resultado de la utilización correcta de los recursos en relación proporcional con los productos o servicios generados, una buena administración debe conocer y saber medir la productividad, la misma que permitirá junto con la medición de la rentabilidad financiera de la empresa, dicha competitividad, que no es más que la capacidad de la empresa para competir en un mercado muy concurrido.

### **UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE A LA HIPÓTESIS**

La siguiente investigación se realizó en las instalaciones de la Empresa Industrial Moderna, Ubicada en la Avenida Pedro Vicente Maldonado y Covo, por medio de las encuestas realizadas al personal que trabaja en la empresa Industrial Moderna pudimos determinar el estado en el que la empresa se encuentra, a continuación los resultados obtenidos:

## ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL MODERNA.

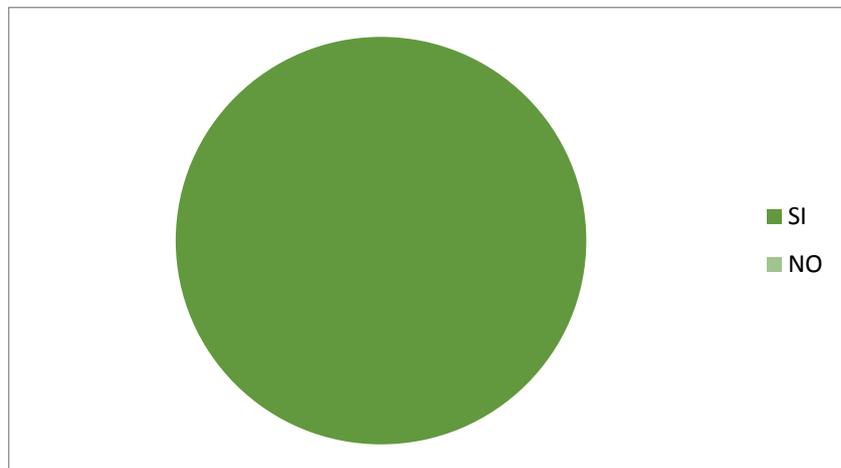
1.- ¿Se siente usted comprometido con la Empresa Industrial Moderna?

Tabla N° 2 Compromiso laboral

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	20	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 2 Compromiso laboral



Fuente: Tabla N° 2 (compromiso laboral)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** Según los resultados obtenidos por los encuestados el 100% respondió que sí, lo que indica que el personal se encuentra comprometido con la empresa, de manera que se podría obtener buenos resultados en la misma.

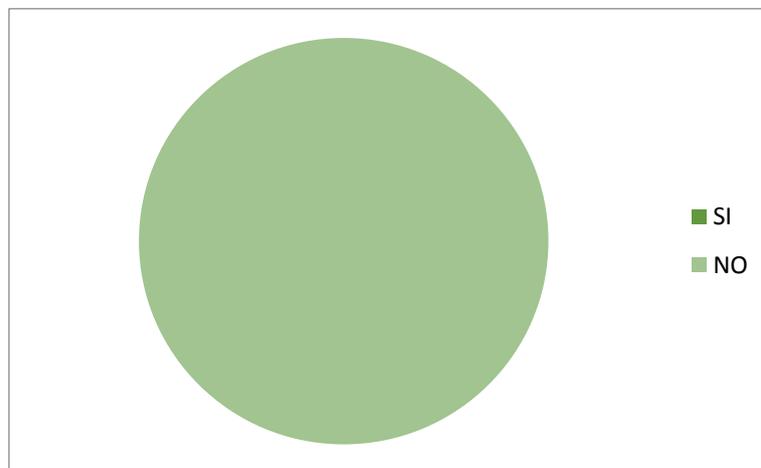
2.- ¿Conoce usted si la Empresa Industrial Moderna maneja procesos administrativos?

Tabla N° 3 Procesos Administrativos

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 3 Procesos Administrativos



Fuente: Tabla N° 3 (Procesos Administrativos)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100% de los trabajadores respondieron que no conocen sobre los procesos administrativos que se manejan en la empresa Industrial Moderna, lo que indica que dentro de la empresa no se maneja procesos o no hacen usos de ellos, en conjunto con los trabajadores.

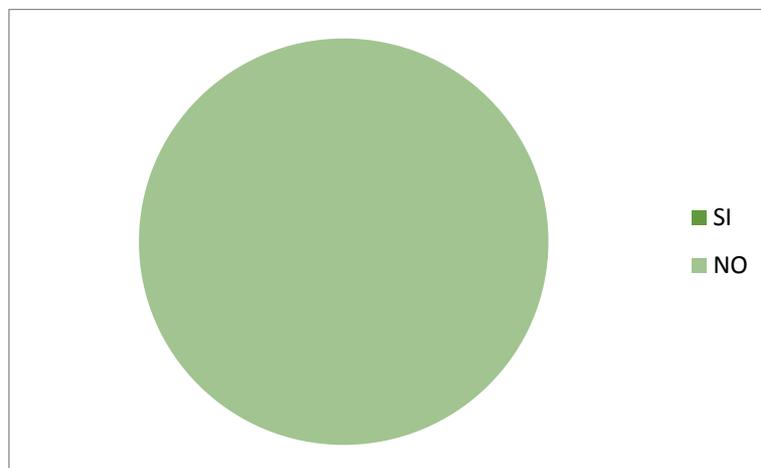
3.- ¿Es usted parte de los procesos administrativos que se manejan dentro de la Empresa Industrial Moderna?

Tabla N° 4 manejos de los procesos administrativos

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	20	100%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 4 Manejos de los procesos administrativos



Fuente: Tabla N° 4 (manejos de los procesos administrativos)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100% de los trabajadores respondieron que no, tomando en cuenta la información del cuadro N° 3, los trabajadores no conocen sobre los procesos administrativos por ende su manejo mucho menos.

Dentro de la empresa Industrial Moderna sus trabajadores no conocen sobre los procesos que se manejan en la empresa y no se manejan por medio de procesos para desarrollar sus actividades.

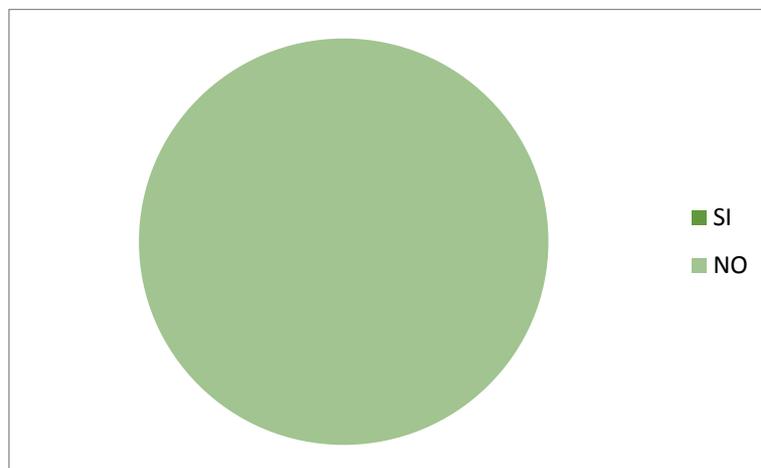
4.- ¿Ha recibido usted indicaciones por parte de gerencia de los procesos administrativos que se dan en la empresa?

Tabla N° 5 Indicaciones de Procesos Administrativos

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	20	100%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 5 Indicaciones de Procesos Administrativos



Fuente: Tabla N° 5 (Indicaciones de Procesos Administrativos)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100 % de los trabajadores de la empresa respondieron que no, que no han recibido indicaciones sobre los procesos administrativos que se dan en la empresa y basándonos en los resultados anteriores es justificado en vista que los trabajadores no saben si existen los procesos en la empresa y realizan sus actividades sin seguir ningún modelo o algún proceso diseñado por gerencia para el rendimiento de la entidad.

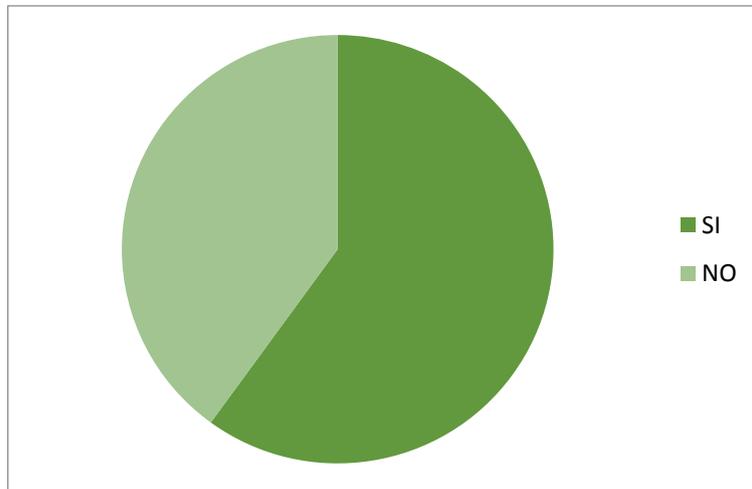
5.- ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de gerencia?

Tabla N°6 Capacitaciones

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	12	60%
<b>NO</b>	8	40%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N°6 Capacitaciones



Fuente: Tabla N° 6 (Capacitaciones)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 40% de los trabajadores respondieron que no han recibido ningún tipo de capacitación durante el tiempo que llevan trabajando en la empresa, el 60% restante del personal respondieron que si han recibido capacitaciones, hablando de números la mayoría del personal es un personal capacitado para las actividades que se desarrollan, por otro lado existe también el personal que no ha recibido capacitación y es este 40% del personal el que interviene en la productividad de la entidad ya que un personal sin capacitar no podrá realizar el trabajo de la misma manera que lo hacen los trabajadores que si están capacitados, perdiendo recursos importantes para la productividad de la empresa.

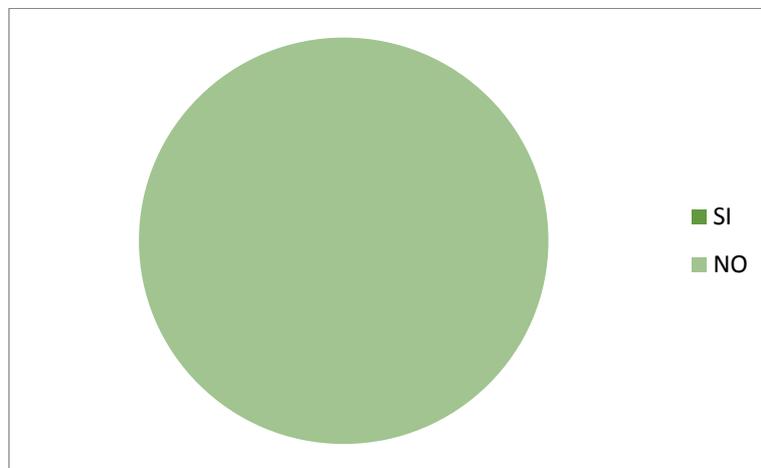
6.- ¿Conoce usted lo que es la gestión gerencial?

Tabla N° 7 Gestión Gerencial

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 7 Gestión Gerencial



Fuente: Tabla N° 7 (Gestión Gerencial)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100% de los trabajadores respondieron que no conocen lo que es una gestión gerencial, este dato obtenido nos ayuda a determinar que dentro de la empresa Industrial Moderna no se maneja una gestión gerencial adecuada afectando la productividad de la entidad.

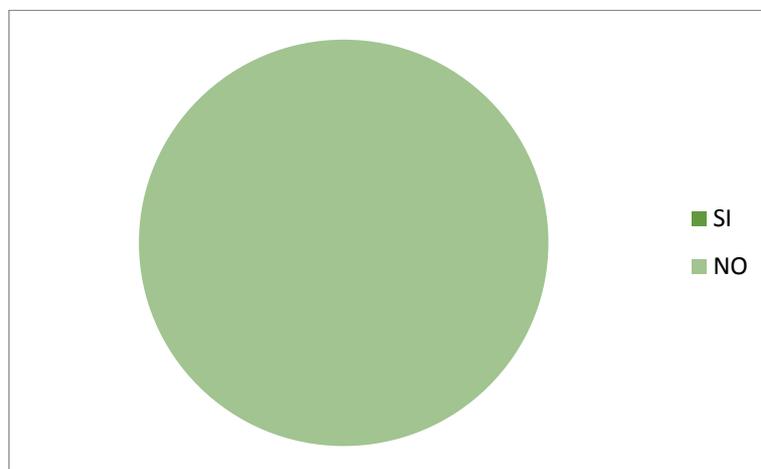
7.- ¿Conoce usted cómo funciona la gestión gerencial en su empresa?

Tabla N° 8 Función de la gestión gerencial

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	20	100%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 8 Función de la gestión gerencial



Fuente: Tabla N° 8 (Función de la gestión gerencial)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100% de los trabajadores respondieron que no saben cómo funciona la gestión gerencial dentro de la empresa, basándonos en la respuesta anterior los trabajadores de la empresa no saben lo que es una gestión gerencial ni cómo funciona la misma, la gestión gerencial dentro de una empresa es de gran importancia ya que se establecen procesos los cuales siguen los trabajadores, mismos procesos que ayudan a que la empresa sea productiva y competitiva dentro de un mercado en específico.

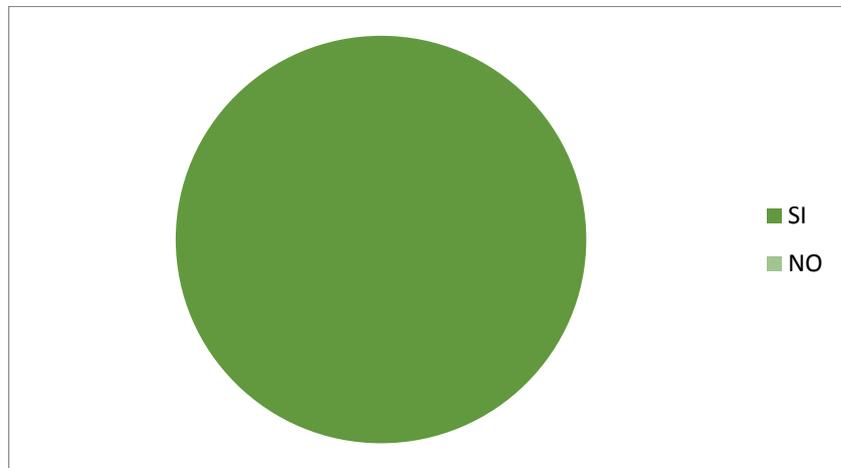
8.- ¿Existe una buena comunicación entre gerencia y usted?

Tabla N° 9 Comunicación

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	20	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 9 Comunicación



Fuente: Tabla N° 9 (Comunicación)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100% de los trabajadores respondieron que si mantienen una buena comunicación con la gerencia, este dato obtenido por medio de la encuesta nos ayuda a determinar que existe un buen ambiente de trabajo ya que se mantiene una buena comunicación, para un manejo adecuado en una administración la comunicación entre todos el personal que conforma la empresa es de mucha importancia ya que de esa manera el desempeño y desarrollo de las actividades de la empresa se dan de manera conjunta y se tienen buenos resultados.

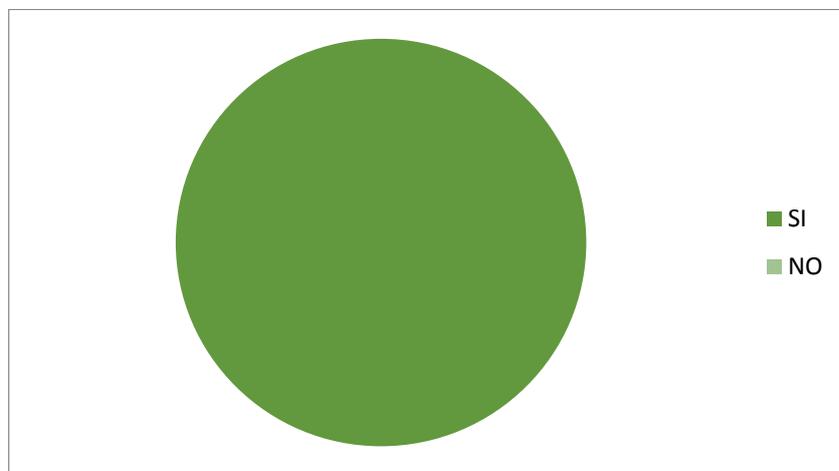
9.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora el rendimiento en la empresa?

Tabla N° 10 Trabajo en equipo

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	20	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 10 Trabajo en equipo



Fuente: Tabla N° 10 (Trabajo en equipo)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** El 100% de los trabajadores respondieron que sí, este dato obtenido por medio de la encuesta aplicada ayuda a determinar que el trabajo en equipo es un factor que se practica dentro de la empresa, mismo factor que ayuda a la productividad de la misma, si los trabajadores trabajan en equipo, es decir en conjunto tanto trabajadores como gerencia los resultados serán buenos pero no tan buenos si no se siguen una línea, procesos que indiquen el camino que se debe seguir para obtener resultados óptimos haciendo de Industrial Moderna una empresa fuerte en el mercado gracias a su productividad.

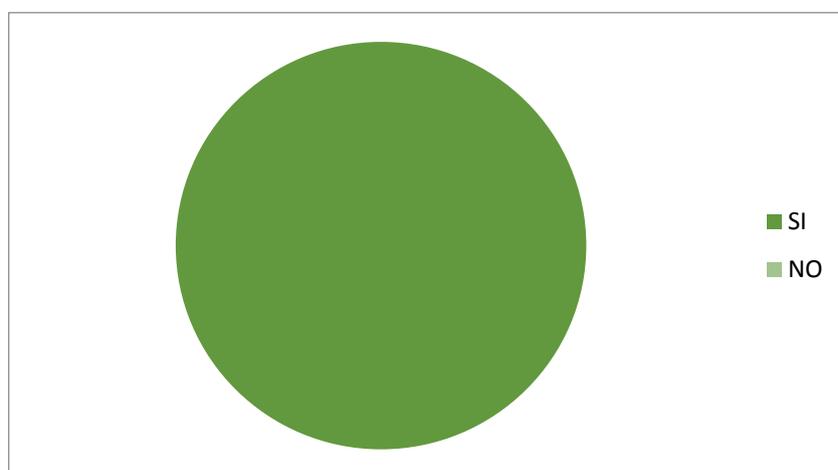
10 ¿Considera usted que los procesos administrativos empleados en la empresa Industrial Moderna mejora la productividad dentro de la misma?

Tabla N° 11 Mejora de la productividad

Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	20	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

Grafico N° 11 Procesos Administrativos



Fuente: Tabla N° 11 (Procesos Administrativos)  
Elaborado por: Vinicio Jacob Encalada Ojeda

**Análisis e interpretación.-** Mediante el resultado obtenido por medio de la encuesta refleja que el 100% de los empleados respondieron que sí, consideran que los procesos administrativos mejorarían el rendimiento dentro de la empresa, está visto que una buena administración da buenos resultados en el rendimiento del personal.

## **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN CON LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS**

### **Variable independiente.-** Gestión Gerencial

Dentro del análisis se presentan los aspectos de mayor importancia identificados en la gestión gerencial manejada en la empresa Industrial Moderna, tenemos los siguientes:

- Falta de procesos administrativos en la empresa.
- Falta de diseño de procesos administrativos en la empresa.
- Falta de procesos de comercialización.
- Falta de diseño de procesos de producción.

### **Variable dependiente.-** Productividad

Por medio de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna pudimos determinar que existen factores que inciden en la productividad de la empresa los cuales son.

- Personal incapacitado para el desarrollo de las actividades.
- Los trabajadores realizan sus actividades sin seguir una línea o proceso.
- Falta de interés por parte de gerencia en desarrollar procesos de producción como guía para los trabajadores.

Cada uno de estos puntos mencionados conlleva a que los trabajadores al momento de desarrollar sus actividades no lo hagan de manera eficiente, es por ello que se establece que una inadecuada gestión gerencial incide de manera negativa a la productividad de la empresa Industrial Moderna.

## CUADRO DE PORCENTAJES E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Tabla N° 12 Porcentaje e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta a los trabajadores de Industrial Moderna.

VARIABLE	PORCENTAJE	INTERPRETACIÓN
Independiente	100%	Respondieron que la empresa no maneja procesos administrativos
	100%	Respondieron que dentro de la empresa no trabajan por medio de procesos administrativos ni de comercialización
Gestión Gerencial	100%	Respondieron que no conocen y no se maneja una gestión gerencial dentro de la empresa
	100%	Respondieron que se sienten comprometidos con la empresa.
Dependiente	60%	De los trabajadores respondieron que si han recibido capacitaciones por parte de gerencia.
Productividad	40%	Por otra parte el resto del personal respondieron que no han recibido ninguna clase de capacitación en el tiempo que llevan trabajando en la empresa
	100%	De los trabajadores respondieron que mantienen una buena comunicación con la gerencia
	100%	Respondieron que el trabajo en equipo mejora la producción en la empresa y por ende trabajan de esa manera

Fuente: Elaboración propia (Vinicio Jacob Encalada Ojeda)

## **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La productividad en la empresa Industrial Moderna es media, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la encuesta, se conoce que los trabajadores realizan sus actividades sin seguir alguna línea o proceso, la empresa Industrial Moderna no posee procesos de administración o de comercialización mucho menos procesos de producción, pero se considera medio y no baja productividad ya que el personal que trabaja en la empresa se siente comprometido con la misma y se esfuerzan por rendir en su trabajo, resaltando que la comunicación es una parte importante dentro de la gestión gerencial y para la productividad de la entidad y que la mayor parte de su personal se encuentra capacitado para desempeñar el cargo que tiene, la empresa sería más productiva si contara con procesos tanto administrativos como de comercialización, los procesos tomados de la mano de un manual de funciones, de esa manera se designa actividades concretas y se proporciona responsabilidades al personal, los procesos de comercialización ayudaría a que la empresa tomara más fuerza dentro del mercado de construcciones tanto local como nacionalmente, estos puntos son los que no permiten que la empresa sea más productiva e eficiente demostrando la falta de desarrollo dentro de la entidad, por lo tanto se concluye que la hipótesis planteada “La gestión gerencial en la empresa Industrial Moderna y su productividad periodo 2015 – 2016 en la Provincia de Chimborazo, Ciudad Riobamba” se acepta.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 conclusiones.

- La investigación realizada a través de encuesta, obteniendo de ella un análisis cualitativo por medio del formulario, se puede apreciar que una gestión gerencial es sumamente importante para la productividad de la empresa, para el adecuado desempeño laboral, en la Empresa Industrial Moderna un 100% de los empleados afirma que no tiene conocimiento de una gestión gerencial en la misma ni de procesos aplicados en ella.
  
- En el análisis de las estrategias de comercialización existentes en la empresa se pudo determinar que Industrial Moderna no maneja ningún proceso de comercialización, en un 100% los empleados manifestaron que no existen ningún proceso a seguir en el departamento de comercialización de la empresa, afectando de manera significativa la productividad de la misma.
  
- En el análisis de los procesos administrativos en la Empresa Industrial Moderna el 100% de los empleados indicaron que no existe procesos administrativos, sin embargo son bien direccionados por gerencia, lo que hace que se sientan comprometidos con la empresa, la falta de procesos administrativos afecta al desarrollo y productividad de la misma.

#### **4.2 recomendaciones.**

- Se recomienda que la empresa Industrial Moderna implemente la gestión gerencial, para su desarrollo y productividad.
  
- La implementación de estrategias de comercialización y la actualización constante debido a los cambios existentes dentro del mercado tanto local como nacional.
  
- Se recomienda la aplicación de procesos de administración dentro de la gerencia de la empresa para incrementar el desarrollo institucional y mejorar la productividad dentro del mercado de construcciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Drucker, P. F. (2004). *La gerencia de empresas* (1ra ed.). Buenos Aires, Argentina: Sudamericana.
- Hellriegel, Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración Un enfoque basado en la competencia* (11va ed.). DF, México: Cengage Learnig editores S.A.
- Hernandez, S., Rodríguez, & Pulido Martínez, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial / enfoque basado en competencias* (1ra ed.). DF, México: McGraw - Hill / Interamericana editores S.A.
- Industrial Moderna. (2015). Historia. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Industrial Moderna. (2015). Misión. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Industrial Moderna. (2015). Visión. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (2002). *Enfoque de Sistemas* (1ra ed.). DF, México: McGraw - Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración Una perspectiva global y empresarial* (13ra ed.). DF, México: McGraw - Hill Interamericana.
- Robin, S., & Coulter. (2013). *Administración. Un empresario competitivo* (3ra ed.). DF, México: Pearson Educacion .

## ANEXOS

### Anexo 1 Encuesta



#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACIÓN INGENIERÍA COMERCIAL

La siguiente encuesta está dirigida a los trabajadores de la empresa Industrial Moderna.

Las siguientes respuesta serán confidenciales y solo se utilizarán para la investigación titulada “La gestión gerencial en la Empresa Industrial Moderna y su productividad periodo 2015 – 2016” por lo que es necesario que responda con toda sinceridad a todas las preguntas.

#### Instrucciones.

- **Marcar una de las alternativas con una X.**
- **Evitar los tachones.**
- **Sinceridad al responder.**

1.- ¿Se siente usted comprometido con la Empresa Industrial Moderna?

- SI
- NO

¿Por qué?

.....  
.....

2.- ¿Conoce usted si la Empresa Industrial Moderna maneja procesos administrativos?

- SI
- NO

3.- ¿Es usted parte de los procesos administrativos que se manejan dentro de la Empresa Industrial Moderna?

- SI

- NO

4.- ¿Ha recibido usted indicaciones por parte de gerencia de los procesos administrativos que se dan en la empresa?

- SI
- NO

5.- ¿Ha recibido usted capacitaciones por parte de gerencia?

- SI
- NO

6.- ¿Conoce usted lo que es la gestión gerencial?

- SI
- NO

7.- ¿Conoce usted cómo funciona la gestión gerencial en su empresa?

- SI
- NO

8.- ¿Existe una buena comunicación entre gerencia y usted?

- SI
- NO

9.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora el rendimiento en la empresa?

- SI
- NO

10.- ¿Considera usted que los procesos administrativos empleados en la empresa Industrial Moderna mejora la productividad dentro de la misma?

- SI
- NO

¿Por qué?.....

## ANEXO 2 Ficha de Observación



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACIÓN INGENIERÍA COMERCIAL

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Identificar la gestión gerencial que existe en la empresa Industrial Moderna, e identificar como los procesos administrativos inciden en el proceso.

n°	Aspectos Generales	Si	No	Observación
1	¿Cree usted que en la Empresa Industrial Moderna existe una buena gestión gerencial?			
2	¿Existen en procesos administrativos en la Empresa Industrial Moderna?			
3	¿En la empresa Industrial Moderna, se preocupan por seguir los procesos administrativos?			
4	¿Conoce el personal de la empresa Industrial moderna los procesos administrativos que se manejan en la misma?			
5	¿Capacita usted a su personal según los procesos administrativos de la empresa?			
6	¿Dentro de la empresa Industrial Moderna existe niveles gerenciales?			
7	¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa?			
8	¿El espacio físico es el adecuado para trabajar?			
9	¿Se mantiene una buena			

	relación entre usted y el personal?			
10	¿Maneja la empresa Industrial moderna procesos de comercialización?			
11	¿Conoce usted lo que son los procesos de comercialización?			
12	¿Considera usted necesario la aplicación de procesos de comercialización dentro de la empresa Industrial Moderna?			

**Realizado por:** Vinicio Jacob Encalada Ojeda