



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

**TÍTULO**

LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA ASEGURADORA K-CER Y SU  
INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL PERIODO 2015-2016

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

**AUTORA:** Ana Cristina Méndez Zambrano

**TUTOR:** René Basantes Ávalos PhD

Riobamba - Ecuador

2019

## PÁGINA DE REVISIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de graduación del proyecto de investigación de título: **“La gestión empresarial en la aseguradora k-cer y su incidencia en el desarrollo institucional periodo 2015-2016”** presentado por **Ana Cristina Méndez Zambrano**, y dirigido por el **Ing. René Abdón Basantes Ávalos**, una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH. Para constancia de lo expuesto firman:

Ing. Marieta Tapia  
Presidente del tribunal



Ing. Sandra Huilcapi  
Miembro del tribunal



Ing. Luis Paucar  
Miembro del tribunal



## INFORME DEL TUTOR

En mi calida de tutor del proyecto de investigación, cuyo tema es: **“La gestión empresarial en la aseguradora K-cer y su incidencia en el desarrollo institucional periodo 2015-2016”** después de haber revidado el desarrollo de la investigación elaborada por la Srta. Ana Cristina Méndez Zambrano, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos y reglamentos plateados por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, me permita sugerir su aprobación y su posterior defensa.

Riobamba.



---

Ing. René Basantes A. PhD

0601737679



**CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO.**

La gestión empresarial de la aseguradora K-cer y su incidencia en el desarrollo institucional periodo 2015-2016.

**Proyecto de investigación para la obtención del título de: Ingeniera Comercial**

**Miembros del Tribunal**

PhD. René Basantes

10

**TUTOR:**

**NOTA:**

**FIRMA:**

Ms. Sandra Huilcapi

10

**Miembro1:**

**NOTA:**

**FIRMA:**

Ms. Luis Paucar

10

**Miembro 2:**

**NOTA:**

**FIRMA**

**NOTA** 10 **(Sobre 10)**

## PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Ana Cristina Méndez Zambrano portadora de la cedula de identidad N: 080353975-8, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación con el Título: **La Gestión empresarial en la aseguradora K-cer y su incidencia en el desarrollo institucional periodo 2015-2016**, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional De Chimborazo.



Ana Cristina Méndez Zambrano

C.I 080353975-8

## **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, a mi padre Edgar, por ser el pilar de mi familia, a mi madre Reyna por ser mi fortaleza a mis hermanos, Luis, Patricio, Margarita y Daniela por la confianza y el cariño, a mi tía Blanquita por ser como otra madre para mí a mis sobrinos quienes son el tesoro de mi corazón, pero en especial dedico este proyecto a los grandes amores de mi vida a mi hijo querido Augusto y a mi amado sobrino Daniel, por ayudarme a ser una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a cada uno de los docentes de la carrera de Ingeniería Comercial, quienes formaron parte de mi experiencia académica y que de manera acertada me han transmitido sus conocimientos y experiencias; de forma especial, a mi tutor y amigo, Ing. Rene Basantes, quien me ha brindado su tiempo y apoyo constante para culminar con éxito mi trabajo de titulación.

Portada	
PÁGINA DE REVISIÓN DEL TRIBUNAL.....	
INFORME DEL TUTOR.....	
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	
PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1. Introducción .....	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO REFERENCIAL .....	2
<b>2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
<b>3.JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>4.OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. General.....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. Específicos.....</b>	<b>3</b>
CAPITULO II .....	4
5. MARCO TEÓRICO.....	4
UNIDAD I.....	4
<b>GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1.1. Historia.....</b>	<b>4</b>
<b>5.1.2. Logotipo. ....</b>	<b>4</b>
<b>5.1.3. Misión.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.4. Visión.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.5. Servicios .....</b>	<b>5</b>
UNIDAD II .....	8
GESTIÓN EMPRESARIAL.....	8
<b>5.2.1 Antecedentes de la gestión empresarial.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2.2 ¿Qué es la gestión? .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2.3. Instrumentos para la gestión empresarial. ....</b>	<b>10</b>
UNIDAD III.....	12
DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	12

<b>5.3.1 Desarrollo institucional.....</b>	<b>12</b>
<b>5.3.2. Características del desarrollo institucional.....</b>	<b>12</b>
CAPÍTULO III.....	16
6. MARCO METODOLÓGICO .....	
<b>6.1. Método.....</b>	<b>16</b>
<b>6.2. Tipo de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>6.3. Diseño de la investigación.....</b>	<b>17</b>
<b>6.4. Población y muestra.....</b>	<b>17</b>
<b>6.4.1. Población.....</b>	<b>17</b>
<b>6.4.2. Muestra .....</b>	<b>17</b>
<b>6.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>17</b>
<b>6.5.1. Técnicas.....</b>	<b>17</b>
<b>6.5.2. Instrumentos.....</b>	<b>18</b>
CAPÍTULO IV.....	19
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>Hipótesis general .....</b>	<b>19</b>
<b>Variable Independiente. ....</b>	<b>19</b>
<b>Variable Dependiente.....</b>	<b>19</b>
<b>Análisis de la información obtenida en relación con la naturaleza de la hipótesis .....</b>	<b>30</b>
<b>CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....</b>	<b>31</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>32</b>
<b>Modelo de gestión Administrativa .....</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>8.1 Conclusiones. ....</b>	<b>33</b>
<b>8.2 Recomendaciones. ....</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS .....</b>	
<b>Anexo 1. Modelo de gestión empresarial.....</b>	<b>37</b>
<b>Anexo 2. Mapa de procesos. ....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Número de población</i> .....	17
Tabla No. 2. <i>Manual de funciones</i> .....	20
Tabla No. 3. <i>Proceso de mejora</i> .....	21
Tabla No. 4. <i>Compromiso</i> .....	22
Tabla No. 5. <i>Procesos Administrativos</i> .....	23
Tabla No. 6. <i>Actualización de funciones</i> .....	24
Tabla No. 7. <i>Desempeño</i> .....	25
Tabla No. 8. <i>Proceso y gestión empresarial</i> .....	26
Tabla No. 9. <i>Metas</i> .....	27
Tabla No. 10. <i>Crecimiento Institucional</i> .....	28
Tabla No. 11. <i>Aplicación de nuevos procesos</i> .....	29

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico Nro. 1. <i>Logotipo de le empresa</i> .....	4
Gráfico No. 2. <i>Manual de funciones</i> .....	20
Gráfico No. 3. <i>Proceso de mejora</i> .....	21
Gráfico No. 4. <i>Compromiso</i> .....	22
Gráfico No. 5. <i>Procesos Administrativos</i> .....	23
Gráfico No. 6. <i>Actualización de funciones</i> .....	24
Gráfico No. 7. <i>Desempeño</i> .....	25
Gráfico No. 8. <i>Proceso y gestión empresarial</i> .....	26
Gráfico No. 9. <i>Metas</i> .....	27
Gráfico No. 10. <i>Crecimiento institucional</i> .....	28
Gráfico No. 11. <i>Aplicación de nuevos procesos</i> .....	29

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación trata sobre: La gestión empresarial en la aseguradora k-cer y su incidencia en el desarrollo institucional periodo 2016, con la finalidad de realizar una investigación sobre los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Aseguradora K-cer, la investigación está constituida por cuatro capítulos, descritos a continuación:

Primer capítulo: Está compuesto por el marco referencial, en el cual integra el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, dentro de este capítulo describiremos como objetivo principal del proyecto de investigación, determinar cómo la gestión empresarial incide el desarrollo institucional de la aseguradora K-cer periodo 2015-2016.

Segundo Capítulo: Consta del marco teórico, mismo que contiene antecedentes y la fundamentación teórica, conjuntamente la primera unidad que abarca las generalidades de la aseguradora K-cer, segunda unidad se refiere a la Gestión Empresarial, y la tercera Unidad de las actividades de la Aseguradora compuesto por diferentes fuentes bibliográficas.

Tercer Capítulo: Se detallan los métodos que se utilizaron para la presente investigación, el mismos que es el hipotético deductivo, diseño de la investigación la población determinada para esta investigación son los 19 trabajadores conjuntamente con la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento y el análisis e interpretación de resultados.

Cuarto Capítulo: Está definido por las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, por medio de los resultados obtenidos a través de la problemática planteada al inicio de la investigación.

### **Palabras clave**

Gestión, empresarial, desarrollo, organizacional.

## ABSTRACT

The following research is about: Business management in the K-cer insurer and its impact on the institutional development, period 2016 with the purpose of carrying out an investigation on the results obtained through the surveys made to the workers of the K-cer Insurance Company, the investigation is organized by four chapters, described below:

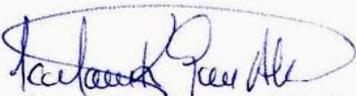
First chapter: Consists in the referential framework, which integrates the approach of the problem, formulation of the problem, objectives, within this chapter we will describe as the main objective of the research project to determine how business management affects the institutional development of the K-cer insurer period 2015-2016.

Second Chapter: Consists of the theoretical framework, which contains background and the theoretical foundation, jointly the first unit covers the general aspects of the K-cer insurer, second unit refers to Business Management, and the third Unit describes the activities of the Insurer compound of different bibliographical sources.

Third Chapter: The methods that were used for the investigation are detailed, that is the hypothetical deductive, research design; the population, made up of 19 workers together with the sample, techniques and instruments of information, processing, analysis and interpretation of results.

Fourth Chapter: It is defined by the conclusions and recommendations of the research, through the results obtained through the problems presented at the beginning of the investigation.

**Keywords:** Management, business, development, organizational.

  
Reviewed by Guerra, Mónica  
Language Center Teacher



## **1. Introducción**

La siguiente investigación contiene las bases y los fundamentos que son necesarios para llevar una gestión empresarial en la aseguradora K-cer eficiente, lo mismo que genera el desarrollo de la misma.

Conocemos que hoy en día todo ha cambiado y es diferente al ayer, los negocios familiares que llevan años manejándose de la misma manera necesitan un cambio, los procesos de gestión empresarial son diferentes y más actualizados, la presente investigación busca modernizar este tipo de gestión empresarial en empresas familiares para mejorar su desarrollo institucional marcando una diferencia en sus procesos antiguos con procesos modernos.

Claramente es un cambio enorme pero así mismo es necesario, vivimos en una época que día con día existen nuevas herramientas que ayudan a facilitar la existencia de las personas, y este solo es un ejemplo de lo necesario que es el cambio no solo por el hecho de ir a la par con la competencia sino para obtener mejores resultados dentro de la empresa.

Conocemos que una buena gestión empresarial marcara un precedente desde el punto en el que K-cer se transformó, realizo mejoras e innovo sus estrategias, este trabajo de investigación busca crear una empresa familiar de seguros mejorada, una nueva, una que al implementar una gestión empresarial acorde a sus necesidades que le ayude a desarrollarse como una institución fortalecida, con nuevos procesos y con enfoques distintos a los que se mantenían por 20 años.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO REFERENCIAL**

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

Empresa familiar inicia sus actividades en 1996 en la ciudad de Riobamba, bróker de seguros que brinda servicios como: generales, de vida, asistencia médica, K-cer es una intermediaria de seguros legalmente aprobada.

El dialogo mantenido con el presidente de K-cer Eco. Eduardo Dávalos sobre la empresa es que K-cer se ha venido manejando de la misma manera por 20 años, lo mismo que en la actualidad ha provocado en la empresa una falta de competitividad en el mercado ya que por la manera que se maneja la empresa, es decir sus procesos a la hora de incorporarse dentro del mercado ya están desgastadas según lo que afirma el Eco. Dávalos, existe un bajo rendimiento institucional, K-cer no cuenta con procesos de administración, generando un estancamiento al momento de tomar decisiones a nivel organizacional si K-cer manejara procesos actualizados para el desarrollo institucional la toma de decisiones sería más rápida y estaría actualizada mejorando de esa manera los ingresos económicos y la participación en al mercado.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El siguiente proyecto de investigación es valioso para el desarrollo corporativo de la aseguradora familiar, ya que está enfocada en detectar las distintas falencias que mantiene la misma con procesos antiguos y caducos, dejando un precedente en lo importante que es incorporar una gestión empresarial dentro de las instituciones para que las mismas puedan desarrollarse tanto institucionalmente como económicamente, tomando fuerza en el mercado.

De la misma manera esta investigación es importante porque puede marcar el antes y el después de una empresa que es manejada de manera empírica a una que se maneja por medio de una gestión empresarial, siguiendo procesos y marcando estrategias para un mejor desarrollo.

Es importante para la comunidad por el hecho de que si las empresas que son familiares y que son manejadas de la misma manera por décadas implementan nuevas técnicas el rendimiento en estas mejorara lo que conlleva a una economía más fuerte en la provincia.

Esta clase de proyectos de investigación son de gran importancia para la Universidad Nacional de Chimborazo ya que la misma ayudaría a futuros colegas a tener una guía o un enfoque diferente de lo que la gestión empresarial puede generar en una institución.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1.General**

- Determinar cómo la gestión empresarial incide el desarrollo institucional de la aseguradora K-cer periodo 2015-2016.

##### **4.2.Específicos**

- Identificar fortalezas y debilidades dentro de la empresa a través de pruebas realizadas a los trabajadores.
- Verificar como los procesos administrativos inciden en el desarrollo de la aseguradora K-cer a para una clara identificación de las estrategias

## CAPITULO II

### 5. MARCO TEÓRICO

#### UNIDAD I

##### GENERALIDADES DE LA EMPRESA

###### 5.1.1. Historia.

K-cer. es una empresa con 22 años de experiencia en el mercado asegurador, iniciando sus actividades en febrero de 1998; bajo la vigilancia y normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros; en la actualidad contamos con oficinas en Quito, Ambato y Riobamba. (Kcer, 2016)

Trabajamos con las mejores compañías que forman parte del mercado asegurador ecuatoriano. (Kcer, 2016)

Nuestros ejecutivos son altamente capacitados en todos los ramos de seguros lo cual garantiza un excelente servicio para con nuestros clientes, contando con un equipo especializado para el mejoramiento y tratamiento de siniestros, con el objetivo de lograr la contratación de los seguros sea totalmente positiva para su institución. (Kcer, 2016)

###### 5.1.2. Logotipo.

**Gráfico Nro. 1.** *Logotipo de le empresa.*



Fuente: Aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez

### **5.1.3. Misión**

Velamos por los intereses de nuestros clientes, con un asesoramiento profesional y oportuno, manteniendo siempre fundamentos éticos, morales y un servicio personalizado. Procuramos mantener lazos fuertes y sólidos con las Compañías de Seguros, limitándonos a trabajar en conjunto con aquellas que compartan nuestra voluntad de servir a nuestros clientes, con responsabilidad, honestidad y amplitud de criterio. (Kcer, 2016)

### **5.1.4. Visión**

Consolidarnos como empresa responsable, dinámica, eficiente y altamente competitiva, ofreciendo respuestas efectivas y oportunas, logrando la satisfacción de nuestros clientes, establecer relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas con los clientes dando un servicio personalizado, desarrollando productos innovadores. (Kcer, 2016)

### **5.1.5. Servicios**

#### ***Seguro de auto.***

El objetivo principal es proteger al vehículo y sus ocupantes del mismo abarcando también a terceras personas que sufran daños a consecuencia de un accidente de tránsito del vehículo asegurado. Este seguro cubre usualmente gastos por arreglos mecánicos, curaciones e indemnizaciones en caso de pérdida total a causa de un accidente o robo. (Kcer, 2016)

#### ***Seguro de hogar.***

El servicio de Seguro de Vivienda que le ofrece K-CER permite a los dueños o propietarios de casas, residencias habituales, viviendas de vacaciones o viviendas de alquiler proteger sus inmuebles. De esta manera, y según las necesidades del contratante puedan optar por las diferentes opciones que le ofrecemos. (Kcer, 2016)

### ***Seguro para PYMES***

K-CER ofrece este servicio orientado a proteger el patrimonio de los empresarios que gracias a su esfuerzo han podido consolidar una empresa o negocio. La oportunidad de asegurarlo ayudará a continuar con su negocio en caso de algún evento infortunado o siniestro. (Kcer, 2016)

### ***Seguro Médico***

El servicio de cobertura médica K-CER ofrece cobertura en todas las especialidades médicas a través de convenios especiales con entidades de salud que incluye servicios de cirugía, internación, laboratorios, consulta interna, terapia intensiva, y ambulancia para los auxilios necesarios. El seguro médico contempla descuentos especiales para todos estos servicios y para los casos clínicos más complejos. (Kcer, 2016)

### ***Seguro para la familia***

Es un seguro que protege su vida y la de toda su familia, la Compañía paga el capital asegurado a los beneficiarios, inmediatamente sea acreditado el fallecimiento del asegurado titular. Están protegidos todos los integrantes de su familia que se encuentren incluidos como asegurados dependientes. (Kcer, 2016)

### ***Finanzas***

Seguro que otorga cobertura en diferentes modalidades para garantizar el incumplimiento de contratos u obras o de prestación de servicios de cualquier tipo o el incumplimiento de normas aduaneras y de operadores de servicios regulados, que pueden ser con cobertura condicional o incondicional. (Kcer, 2016)

### ***Riesgos técnicos***

K-CER ampara los daños que puedan sufrir las obras en proceso de construcción desde su inicio hasta la finalización y entrega las mismas, entre los riesgos cubiertos están: Sismos, Erupción volcánica, Vientos, Inundaciones, Desbordamientos, Derrumbes. Adicionalmente, por daños causados a otras personas, por actividades propias del proceso de construcción o ejecución de la obra. (Kcer, 2016)

### ***Riesgos Especiales***

K-CER ha diseñado este producto para que pueda acompañar a nuestros clientes durante las diferentes etapas de su ciclo de vida y ofreciendo un aseguramiento total y la protección más confiable ante cualquier situación como: Cargos Fraudulentos, Reposición de documentos personales, Asalto y robo en cajero automático, Billetera protegida. (Kcer, 2016)

## UNIDAD II

### GESTIÓN EMPRESARIAL

#### 5.2.1 Antecedentes de la gestión empresarial.

Según la evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial. (Fernandez , 2015)

Según Gitman (2013) “la gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal, es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización, una política expresa cómo va la organización sobre su trabajo y cómo lo dirige, las buenas políticas expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos, mientras que sea posible, ninguna organización debería cambiar sus políticas a menudo, la intención es guiar el trabajo de una organización durante un tiempo razonable” (Pág.34-35)

Por otra parte, Koontz & O'Donnell (2011) habla sobre el enfoque tradicional de la gestión empresarial, estudia la estructura de la organización y define los papeles de las personas en la misma, la contribución más importante de éste enfoque ha sido definir y analizar las tareas que son necesarias para crear y potenciar una empresa, se crea un marco de referencia que permite a los gestores diseñar las tareas, como dividir las en otras tareas y la coordinación entre las mismas.

Para Van Horne (2015), la gestión empresarial no se puede entender separada de la gestión financiera y menos de la gestión económica ello porque lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en lo empresarial o de negocio de las

empresas en sus respectivos enclaves, pensemos que para lograr cumplir con los objetivos sociales les será necesario garantizar la estabilidad financiera de la misma manera la toma de decisiones concernientes meramente a la gestión financiera de una u otra forma, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales de estas empresas.

### **5.2.2 ¿Qué es la gestión?**

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. (Gulik, 2011)

Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. (Gulik, 2011)

Para Luther Gulik, las funciones fundamentales que define en las gestiones empresariales son:

**Planificación.** - Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos;

**Organización.** - Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados;

**Personal.** - El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas;

**Dirección.** - Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa;

**Control.** - Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados;

**Representatividad.** - El Gerente es la "personalidad" que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc. (Gulik, 2011)

### **5.2.3. Instrumentos para la gestión empresarial.**

Para (Kaplan, 2009) se hace necesario la consideración de otro tipo de elementos de competitividad más allá de los tradicionalmente analizados, esto determina la necesidad de contemplar nuevas técnicas, prácticas o herramientas que se detallaran a continuación.

#### **5.2.3.1. Cadena de Valor.**

La perspectiva de la creación de valor es amplia y tiene diversas manifestaciones, en efecto, abarca no sólo el valor generado para los accionistas sino, también, el proporcionado al resto de los grupos de interesados, de esta manera, se extiende el campo de análisis del valor a áreas no financieras y de responsabilidad social corporativa. (Kaplan, 2009)

Esto permite obtener una perspectiva integral de la actividad socioeconómica de la organización, así como una información más amplia sobre los efectos (deseados o no) y resultados (esperados o no) de la estrategia implantada.

La cadena de valor es definida como “un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos” constituye una herramienta básica para analizar, identificar y potenciar las actividades de la empresa estratégicamente relevantes. (Kaplan, 2009)

#### **5.2.3.2. Reingeniería de procesos.**

La reingeniería de procesos, facilitada por la tecnología, surge como alternativa a las estrategias de liderazgo en costes o diferenciación implantados a nivel corporativo y con las cuales las organizaciones intentan hacer frente a los cambios de su entorno. (Kaplan, 2009)

La reingeniería supone la renovación de los procesos de comercialización, haciéndolos flexibles e innovadores, al permitir el cambio oportuno de los métodos de comercialización y la reducción de tiempos y costes a lo largo de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de la empresa, la reingeniería es definida como “la revisión fundamental y el completo radical rediseño de los procesos para lograr

mejoras sustanciales en medidas críticas del rendimiento, tales como el coste, la calidad, el servicio y la rapidez” (Kaplan, 2009)

### ***5.2.3.3. Contabilidad Estratégica.***

La contabilidad estratégica introduce una nueva visión de la contabilidad al centrar su atención en la estrategia y en la eficacia, la primera es considerada como un medio para alcanzar el liderazgo competitivo de la organización, la segunda permite maximizar los resultados de la actividad total de la organización. (Abdelmoneim M & Jones , 2014)

(Álvarez López & Blanco Ibarra, 2011) La contabilidad estratégica es la única capacitada para diseñar de una manera rigurosa las estrategias más rentables y adoptar las decisiones estratégicas con el mínimo riesgo.

## UNIDAD III

### DESARROLLO INSTITUCIONAL

#### 5.3.1 Desarrollo institucional

Al hablar de desarrollo institucional se proyectan tanto los administrativos, como los académicos y demás agentes participantes de las instituciones, estos corresponden al aumento de recursos económicos y humanos, el mejoramiento de la infraestructura, la organización de cronogramas, planes de acción y otros elementos que se esperan contribuyan a la proyección y el cumplimiento de la misión y visión de las instituciones. (Cárdenas Roa, 2010)

Así, el desarrollo institucional es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento que internos o externos proponen para abordar las problemáticas existentes dentro de las instituciones. (Cárdenas Roa, 2010)

#### 5.3.2. Características del desarrollo institucional.

##### *Enfoque hacia a la organización en su conjunto*

Generalmente, el desarrollo va a involucrar a la organización para que el cambio se genere efectivamente, ya que cada una de sus partes de ésta tienen que trabajar en conjunto para resolver los problemas y así aprovechar las oportunidades que surjan de una manera coordinada. (Cummings, 2011)

##### *Orientación sistémica*

El desarrollo también se dirige a las interacciones que existen en la organización, ya que, si se afecta una parte, afecta a toda, esto se refiere a las relaciones de trabajo entre personas, así como hacia la estructura y procesos organizacionales. Por eso es primordial que todas las partes trabajen con eficacia. (Cummings, 2011)

### ***Agente de cambio***

Se refiere a aquellas personas que estimulan o coordinan el cambio de un grupo o de la organización, generalmente es un consultor externo a la empresa, ya que puede operar con independencia y sin estar ligado a jerarquías y políticas. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Solución de problemas***

Se concentra tanto en los problemas reales, como en los superficiales utilizando investigación-acción que es una característica fundamental de la organización. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Aprendizaje por experiencia***

Se aprende por medio de la experiencia en un ambiente de capacitación, ya que se les incentiva a los participantes a resolver los problemas humanos que encuentran dentro de su ambiente, además se discute sobre su propia experiencia con el tema y se aprende de ella. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Procesos de grupo***

Aquí se sustentan procesos grupales, tales como discusiones, confrontaciones, conflictos intergrupales y procedimientos para la cooperación, todo esto con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación, crear confianza y responsabilidad. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Retroalimentación***

Se proporciona retroalimentación en el para que los participantes cuenten con información mediante datos concretos y basados en decisiones, así mismo se proporciona respecto a la conducta y fomenta la comprensión de situaciones en las que se encuentran. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Orientación situacional***

El desarrollo no se basa en procedimientos estrictos y fijos, sino que se adapta a la situación y los problemas de la organización, siempre de una manera flexible enfocando tanto las necesidades específicas como particulares. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Desarrollo de equipos***

El desarrollo se basa en construir equipos de trabajo, hace hincapié en éstos, ya sean grandes o pequeños para la cooperación y la integración. Entonces en esta etapa es donde se enseña a superar las diferencias entre personas para llegar a un fin común. (Hernández & Palafox, 2012)

### ***Cambio institucional***

Las instituciones son el conjunto de reglas que se relacionan con las formas de interacción de los actores y de las organizaciones que integran un sistema, por lo que el cambio institucional está relacionado con el cambio de dichas reglas de juego que condicionan las formas de acceso al poder y las relaciones. (Nauheimer, 2010)

El desarrollo institucional es un componente esencial de innovación para el desarrollo de complementariedades para el cambio de las instituciones sociales y económicas en los contextos de las comunidades organizadas. Por lo tanto, los arreglos institucionales delimitan en forma contingente el juego político generando oportunidades, restricciones y riesgos al desarrollo. (Nauheimer, 2010)

La administración del cambio se enfoca principalmente en procesos de desarrollo organizacional y procesos más amplios de desarrollo institucional que ofrece un conjunto de estrategias y métodos para ser instrumentados en diferentes estados y niveles de desarrollo individual y organizacional, el cambio del modelo de desarrollo institucional puede ser considerado como el conjunto de intervenciones de agentes que involucran ajustes a las diferentes variables con soluciones externas y mediante la adaptación del modelo a las nuevas condiciones, el cambio del modelo de

desarrollo institucional tiene que ser consistente con los roles específicos que juegan las variables económicas, políticas, sociales y ambientales. (Nauheimer, 2010)

## CAPÍTULO III

### 6. MARCO METODOLOGICO

#### 6.1. Método

El método para utilizarse dentro de este proyecto de investigación es el método Hipotético Deductivo el mismo que tiene algunos pasos:

- **Observación.** – Se observan los hechos, acciones y registros del fenómeno presentado a la Aseguradora K-cer.
- **Planteamiento del problema.** – Una vez que se observó el fenómeno existente de la aseguradora desarrollamos el planteamiento del proyecto basado en todo lo antes observado
- **Creación de la hipótesis.** – Tratamos de generar una posible explicación y definición de lo observado dentro de la Aseguradora K-cer.
- **Deducción de la hipótesis.** – Realizamos la deducción y clasificación de los fundamentos de lo anteriormente observado.

#### 6.2. Tipo de investigación

Los tipos de investigación son los siguientes:

- **Exploratoria.** - La misma se utiliza cuando un problema no ha sido lo suficientemente estudiado o no ha sido estudiado en su totalidad, como es el caso de la gestión empresarial dentro de la aseguradora K-cer y su incidencia en su desarrollo institucional.
- **Descriptiva.** - Es utilizada cuando se desea describir algo como en esta investigación dentro de la aseguradora K-cer que se desea poner en evidencia el efecto que genera la gestión empresarial en el desarrollo institucional de la aseguradora misma.

### 6.3. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, por la naturaleza y complejidad del problema, las variables no serán manipuladas lo que quiere decir que el problema será estudiado como esta en contexto.

### 6.4. Población y muestra

#### 6.4.1. Población

La población involucrada en la investigación se constituye por los trabajadores de la aseguradora K-cer.

**Tabla 1. Número de población.**

POBLACIÓN	NÚMERO
<b>Trabajadores de K-cer</b>	19
TOTAL	19

**Fuente: Aseguradora K-cer.**

**Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano.**

#### 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.** - La observación del entorno de la aseguradora K-cer, el manejo de la gestión empresarial y su efecto dentro del desarrollo institucional de la aseguradora K-cer.

- **Encuesta.** - Esta técnica ayuda a recopilar información de manera directa con los trabajadores de la aseguradora K-cer a través de un instrumento para obtener información de la misma.

## **6.5.2. Instrumentos**

- Encuesta

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **Hipótesis general**

La falta de gestión empresarial incide de manera significativa al desarrollo institucional de la aseguradora periodo 2016 en la ciudad de Riobamba.

#### **Variable Independiente.** - Gestión Empresarial.

Por otra parte, Koontz & O'Donnell (2008); Habla sobre el enfoque tradicional de la gestión empresarial, estudia la estructura de la organización y define los papeles de las personas en la misma, la contribución más importante de éste enfoque ha sido definir y analizar las tareas que son necesarias para crear y potenciar una empresa, se crea un marco de referencia que permite a los gestores diseñar las tareas, como dividir las en otras tareas y la coordinación entre las mismas.

#### **Variable Dependiente.** - Desarrollo Institucional

Al hablar de desarrollo institucional se proyectan tanto los administrativos, como los académicos y demás agentes participantes de las instituciones, estos corresponden al aumento de recursos económicos y humanos, el mejoramiento de la infraestructura, la organización de cronogramas, planes de acción y otros elementos que se esperan contribuyan a la proyección y el cumplimiento de la misión y visión de las instituciones. (Cárdenas Roa, 2010)

#### **Ubicación y descripción de la información pertinente a la hipótesis**

La siguiente investigación se realizó en las instalaciones de la Aseguradora K-cer, Ubicada en la Avenida Daniel León Borja y Brasil, por medio de las encuestas realizadas al personal que trabaja en la Aseguradora K-cer pudimos determinar el estado en el que la empresa se encuentra, a continuación, los resultados obtenidos:

## Encuesta aplicada a los trabajadores de la aseguradora k-cer

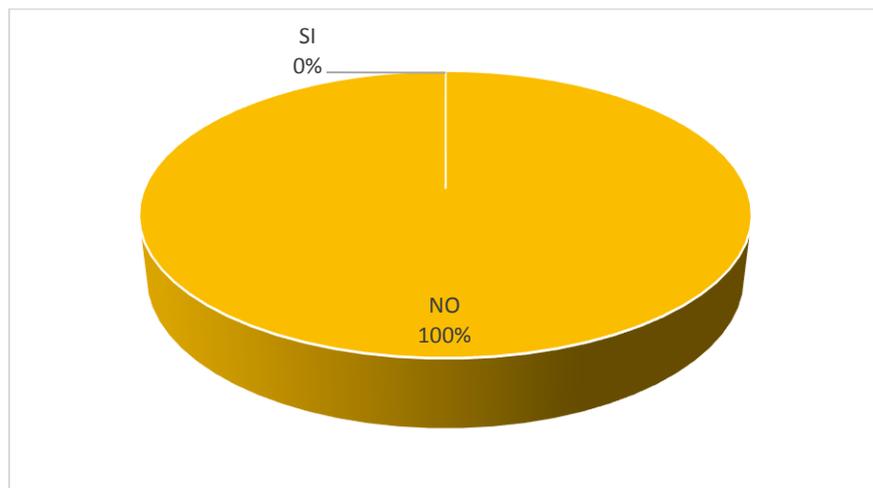
1.- ¿Maneja usted un manual de funciones para cumplir con sus responsabilidades?

**Tabla No. 2. Manual de funciones**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	19	100%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez

**Gráfico No. 2. Manual de funciones**



Fuente: Tabla N° 2 (Manual de funciones)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos por los encuestados el 100% respondió que no, lo que indica que el personal no maneja un plan de funciones para las responsabilidades que se mantienen dentro de la aseguradora y la manera en la que se otorgan responsabilidades se dan de manera empírica.

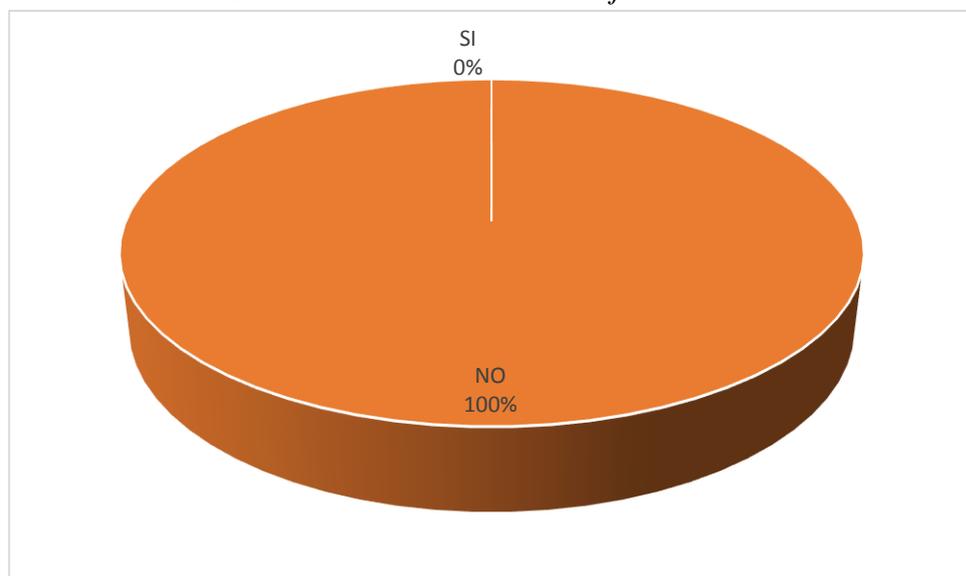
2.- ¿Conoce usted si la aseguradora K-cer maneja procesos de mejora?

**Tabla No. 3. Proceso de mejora.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	19	100%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 3. Proceso de mejora**



Fuente: Tabla No. 3 (Procesos de mejora)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos el 100% de los trabajadores respondieron que no conocen sobre los procesos de mejora que se manejan en la aseguradora K-cer, lo que indica de manera notoria que K-cer no maneja procesos de mejora en su institución.

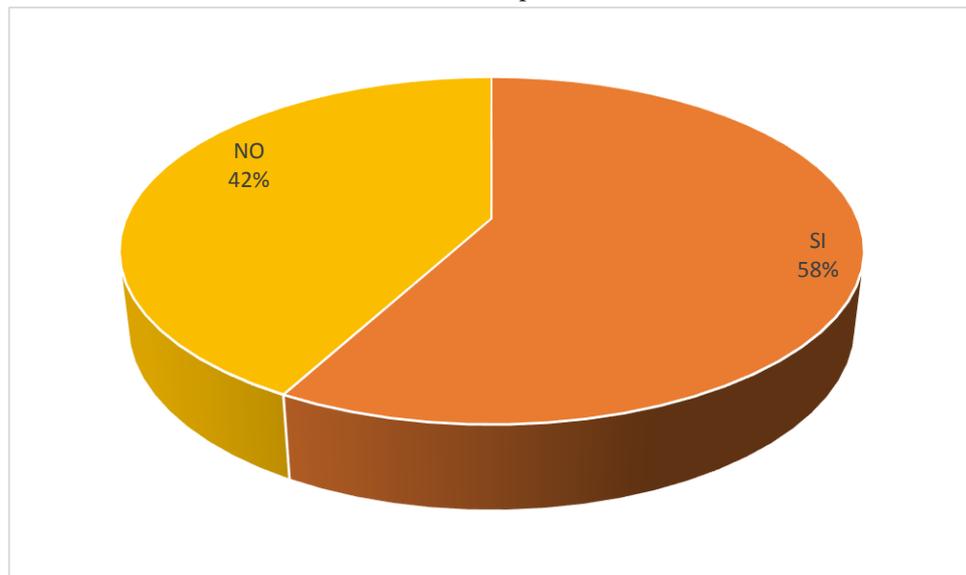
3.- ¿Se siente usted comprometido con los objetivos que se mantienen en la empresa?

**Tabla No. 4. Compromiso**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	42%
NO	11	58%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 4. Compromiso**



Fuente: Tabla No. 4 (Compromiso)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos el 58% de los trabajadores respondieron que sí se sienten comprometidos con los objetivos que mantienen en la empresa, el 42% restante consideraron que no se mantiene comprometidos con los objetivos ya que no conocen cuales son los objetivos que se mantienen en la empresa.

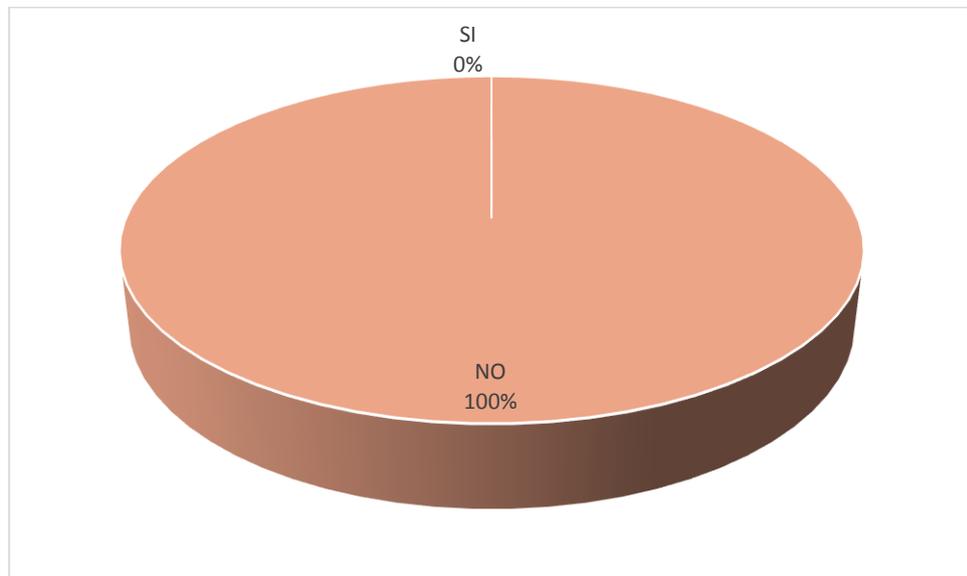
4.- ¿Conoce usted lo que son los procesos administrativos?

**Tabla No. 5. Procesos Administrativos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	19	100%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 5. Procesos Administrativos**



Fuente: Tabla No.5 (Procesos Administrativos)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos el 100 % de los trabajadores de la aseguradora respondieron que no, que no tienen información sobre los procesos administrativos que se manejan en ella, por lo que se puede determinar que existen una carencia de información de la gerencia ante los trabajadores.

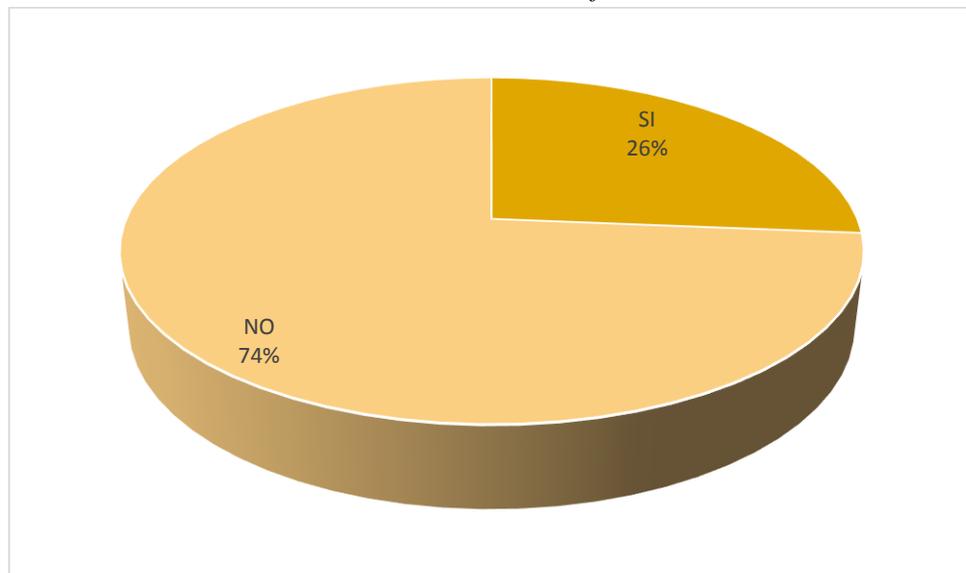
5.- ¿Durante el tiempo en el que lleva trabajando ha recibido actualizaciones a las funciones que realiza?

**Tabla No. 6. Actualización de funciones**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	26%
NO	14	74%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 6. Actualización de funciones**



Fuente: Tabla No. 6 (Actualización de funciones)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos el 74% de los trabajadores respondieron que no han recibido ningún tipo de actualización en sus funciones laborables durante el tiempo que llevan trabajando en la aseguradora, el 26% restante del personal respondieron que, si han recibido actualizaciones laborales, estadísticamente hablando la mayoría del personal se encuentra desarrollando las mismas actividades desde el momento en el que ingresaron a trabajar en K-cer.

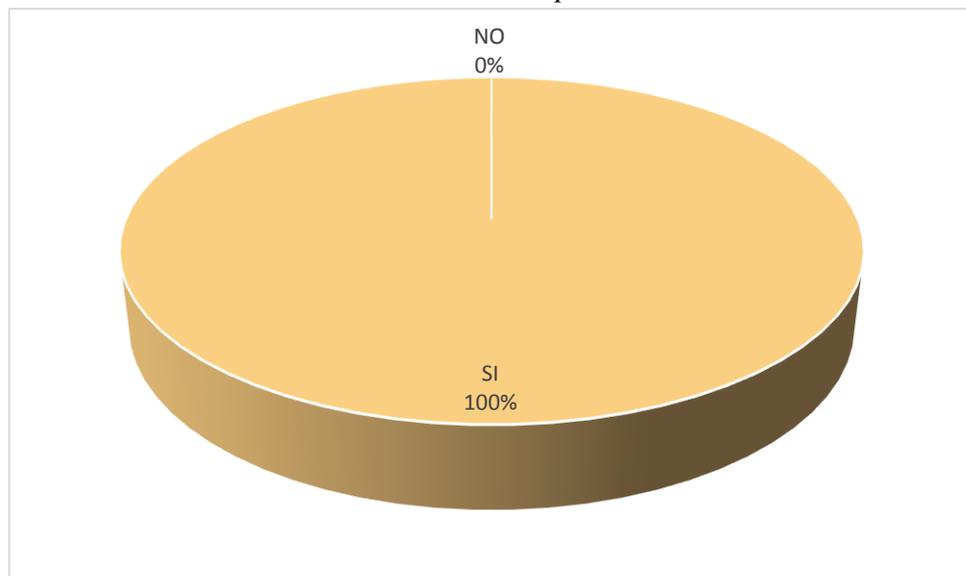
6.- ¿Considera usted que su desempeño puede ser mejorado dentro de la aseguradora?

**Tabla No. 7. Desempeño**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	100%
NO	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 7. Desempeño**



Fuente: Tabla No. 7. (Desempeño)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

El 100% de los trabajadores respondieron que, si consideran que su desempeño puede ser mejorado, por lo que se puede determinar que dentro de la aseguradora no existe temor al cambio lo que seguramente ayudara a la mejora en su desarrollo.

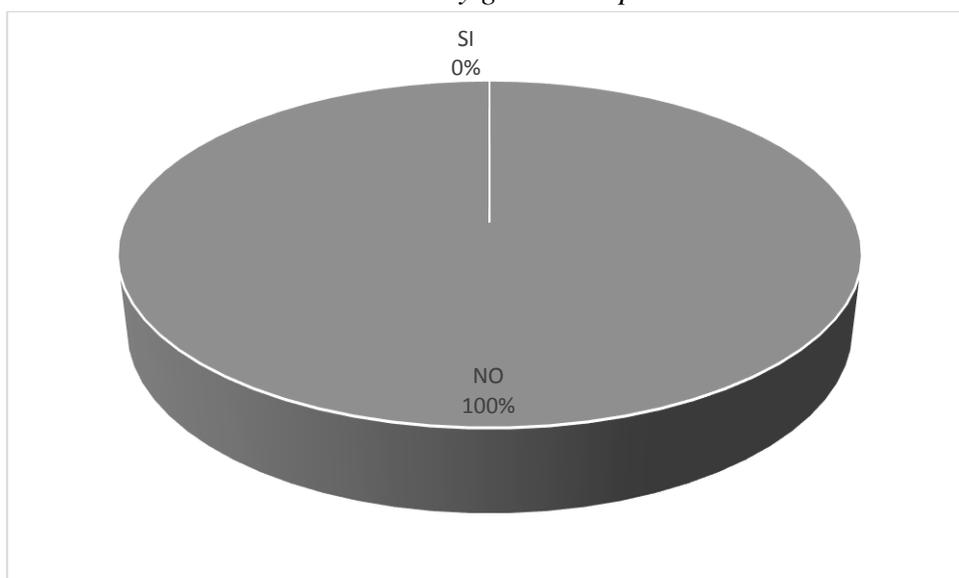
7.- ¿Conoce usted cómo se manejan los procesos y la gestión empresarial de la empresa?

**Tabla No. 8. Proceso y gestión empresarial**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	19	100%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 8. Proceso y gestión empresarial**



Fuente: Tabla No. 8. (Proceso y gestión empresarial)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores de la aseguradora se puede determinar que el 100% de los trabajadores respondieron que no conocen como se manejan los procesos y la gestión empresarial de la aseguradora siendo de esta manera un indicador de la falta compromiso que se mantienen en la institución.

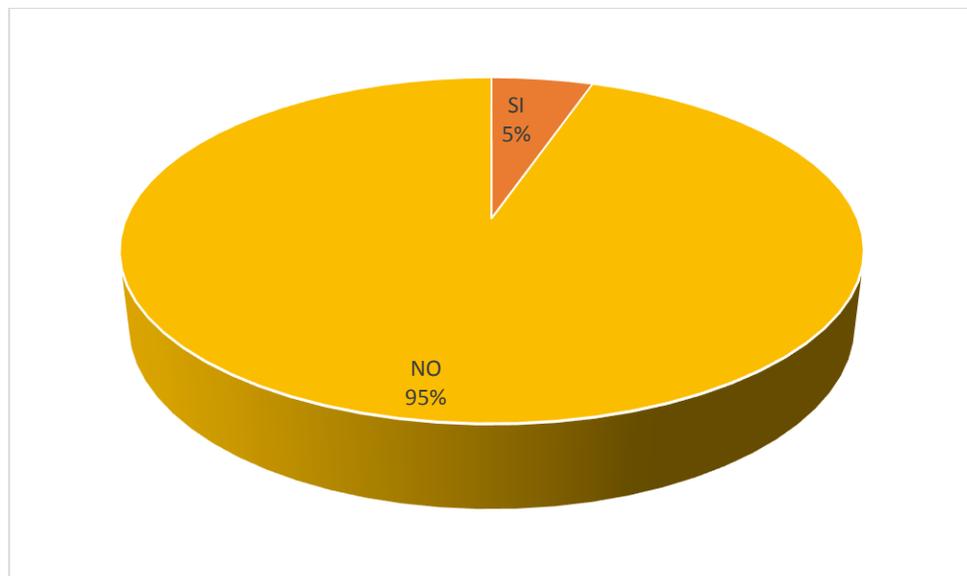
8.- ¿Mantienen metas constantes para el desarrollo de la aseguradora?

**Tabla No. 9. Metas**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	5%
NO	18	95%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 9. Metas**



Fuente: Tabla No. 9 (Metas)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los trabajadores de la aseguradora K-cer, un 95% de los trabajadores no mantienen metas y tan solo un 5% de ellos se forjan metas para el mejoramiento de su desempeño dentro de la institución lo mismo que ayudaría de manera significativa al desarrollo.

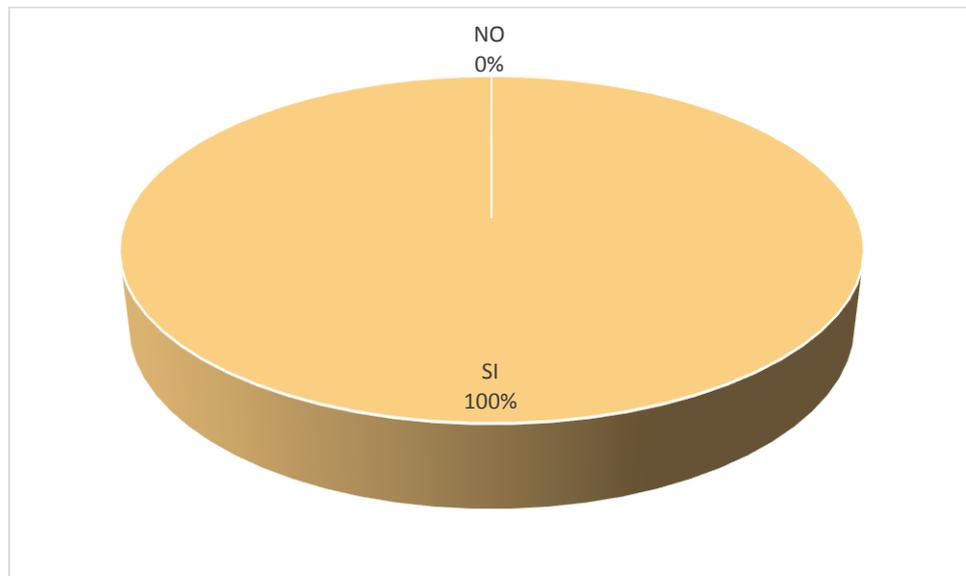
9.- ¿Considera usted que el manejo de metas dentro de la empresa ayuda al crecimiento de la institución?

**Tabla N0. 10. Crecimiento Institucional**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	100%
NO	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 10. Crecimiento institucional**



Fuente: Tabla No. 10 (Crecimiento institucional)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores de K-cer, el 100% de los trabajadores respondieron que si consideran que el manejo de las metas dentro de la aseguradora ayudaría al crecimiento institucional ya que si se mantuviese una meta designada a cada función que el personal desempeña los resultados serían más eficientes.

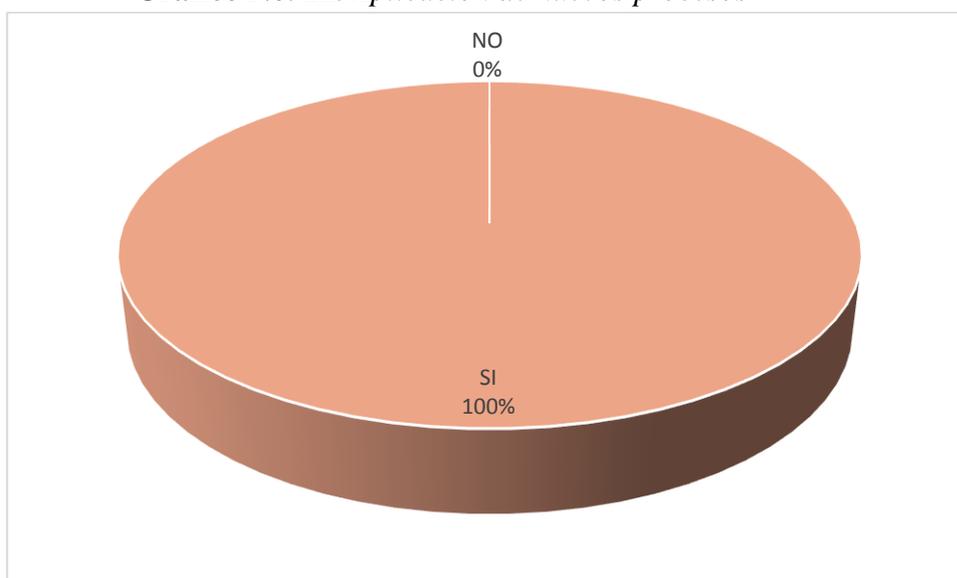
10.- ¿Considera usted que la aplicación de nuevos procesos dentro de la aseguradora ayudase a mejorar el desarrollo de la misma?

**Tabla No. 11.** *Aplicación de nuevos procesos.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	100%
NO	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Aseguradora K-cer  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

**Gráfico No. 11.** *Aplicación de nuevos procesos*



Fuente: Tabla No. 11 (Aplicación de nuevos procesos)  
Elaborado por: Ana Cristina Méndez Zambrano

### **Análisis e interpretación.**

Mediante los resultados obtenidos por medio de las encuestas realizadas a los trabajadores de aseguradora K-cer, según el 100% de los trabajadores respondieron que si consideran que la aplicación de nuevos procesos dentro de la aseguradora ayudase a mejorar el desarrollo de la misma

## **Análisis de la información obtenida en relación con la naturaleza de la hipótesis**

### **Variable independiente. - Gestión Empresarial**

Dentro del análisis se presentan los aspectos de mayor importancia identificados en la gestión empresarial manejada en la Aseguradora K-cer, tenemos los siguientes:

- Carece de procesos y enlace entre las funciones;
- Carece de un plan de funciones para la aseguradora;
- Carece de metas personalizadas a las necesidades del entorno;
- Carece de diseño de procesos empresariales;
- Carece de metas organizaciones.

### **Variable dependiente. - Desarrollo Institucional**

Por medio de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Aseguradora K-cer pudimos determinar que existen piezas dentro de la aseguradora que forman parte de la incidencia en su desarrollo institucional. Personal incapacitado para el desarrollo de las actividades.

- La aseguradora en sí, tanto su funcionamiento como su personal necesita innovación ya que se mantienen en lo mismo.
- La integración de nuevos procesos y nuevos modelos a la empresa, llevarla a lo actual, como la creación de una página en donde los clientes puedan conocer más de sus servicios y también más sobre la institución

Cada uno de estos puntos resaltados son la evidencia de que la Aseguradora Familiar K-cer debe sufrir un cambio; una mejora a sus procesos, a su imagen y una actualización a su personal con metas claras y funciones designadas adecuadamente.

## CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El desarrollo institucional dentro de la aseguradora K-cer es bajo, ya que, de acuerdo con los resultados obtenidos por medio de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la aseguradora, se pudo determinar que ellos carecen de información correspondiente de a las actividades administrativas que se dan en la misma.

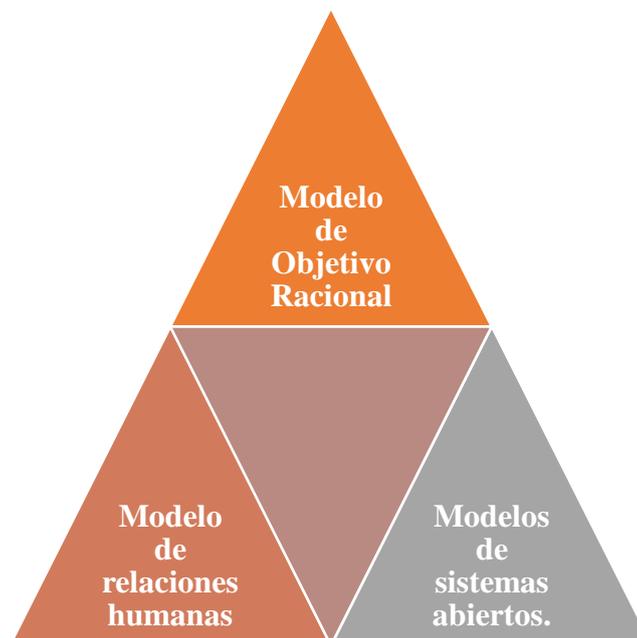
A su vez no poseen ningún tipo de plan de funciones a eso sumado que los empleados no mantienen metas personalizadas según sus responsabilidades, hace que el desempeño de los empleados no esté al máximo teniendo un desarrollo laboral limitado.

Si las funciones se alinearon e entrelazaran entre sí, los resultados sería más favorables para la aseguradora ayudando a su desarrollo institucional, la innovación y el cambio es necesario para las empresas y más para las familiares ya que su mayoría se manejan de manera tradicional dejando poco espacio para las cosas nuevas, una adecuada gestión empresarial en la aseguradora creara planes, funciones y manuales que ayuden a mejorar el rendimiento en la empresa y de esa manera tener un buen desarrollo institucional, por lo tanto se concluye que la hipótesis planteada “La gestión empresarial en la empresa Aseguradora K-cer y su incidencia en su desarrollo institucional 2016 en la Provincia de Chimborazo, Ciudad Riobamba” por medio de una propuesta de plan empresarial se acepta.

## PROPUESTA

### Optimización del modelo de Gestión Administrativa

Aplicar un modelo de objetivos racional en K-cer con la finalidad de otorgar a la institución, metas claras, haciendo de esta organización un espacio eficiente al momento de ofrecer servicios, motivando a K-cer a ser una empresa familiar productiva, creando desarrollo y obteniendo beneficios



La aplicación de un modelo de relaciones humanas dentro de K-cer busca establecer un análisis de trabajo. Teniendo esta como finalidad la solución de conflictos, manteniendo de esa manera un ambiente de trabajo adecuado y una buena participación en equipo, ayudando de esta manera a que la empresa sea más competitiva

La aplicación de un modelo de sistemas abiertos dentro de K-cer ayudaran al personal a captar la idea de los cambios y a no oponerse a ellos, una empresa en desarrollo debe estar preparada para los cambios, no debe poseer límites y su postura ante el cambio de ser flexible para una correcta adaptación a nuevos procesos

**Fuente.** Resultados Obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados de K-cer  
**Elaborado por:** Ana Cristina Méndez Zambrano

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Conclusiones.

- En la presente investigación que se realizó en la aseguradora K-cer en la Ciudad de Riobamba por medio de encuestas aplicadas a los trabajadores, a través de un análisis cualitativo, se concluye que una adecuada gestión empresarial aplicada dentro de la aseguradora ayudaría de manera significativa a su desarrollo como institución fortaleciendo todas aquellas falencias que se han venido manteniendo durante varios años.
- La identificación de las fortalezas y debilidades fue de suma importancia para el reconocimiento de la actualidad en la que se encuentra la Aseguradora K-cer dejando así una lista de las cosas que afecta de manera directa al desarrollo de la empresa, una gran amenaza es la carencia de funciones detalladas a los cargos que se desempeña en la institución esto afecta de manera directa al desempeño de los trabajadores, una de las ventajas que K-cer maneja son sus servicios ya que mantienen una gran variedad de servicios al no innovar nuestro medios ni la empresa los recursos serán limitados se deben crear estrategias administrativas para que los recursos de la empresa no sean limitados y estos servicios puedan ser llevados a más clientes de la provincia.
- Se concluye que los procesos administrativos de una gestión empresarial ayudarían a crear nuevas estrategias, las mismas que fomentarían el crecimiento institucional de la aseguradora, ayudándola a llegar a más clientes y siendo más competitiva en el mercado, los procesos administrativos delegan funciones y ayudan que cada una de las actividades que se dan en la empresa este estrechamente relacionadas para que nada sea indispensable a la hora de otorgar un servicio ayudando así a que la empresa genere mayor rentabilidad y que tenga un mejor resultado a la hora de asesorar y dar un servicio.

## **8.2 Recomendaciones.**

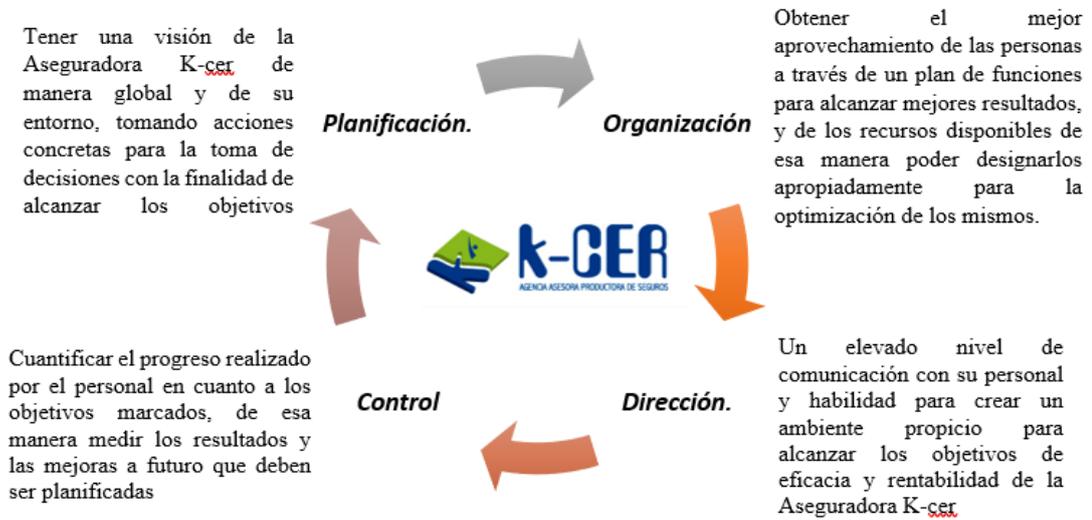
- Se puede recomendar que la Aseguradora K-cer aplique una gestión empresarial dentro de su institución, creando procesos y actualizando a los que ya existen.
- Se recomienda a la Aseguradora K-cer la creación de un manual de funciones como estrategia para mejorar el desempeño laboral.
- Se recomienda la implementación de estrategias administrativas para la mejora del desarrollo institucional de la aseguradora K-cer para mejorar su productividad en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abdelmoneim M , A., & Jones , T. (2014). Relationship between strategic management accounting techniques and profitability – a proposed model. Bingley: Measuring Business Excellence.
- Alvarado, K. M. (2006). *Diseño del plan estrategico de la aseguradora del sur C.A. Compañía de seguros y reseguos sucursal machala y Propuesta de Fortalecimiento de la gestion de la empresa.* Quito.
- Álvarez López, J., & Blanco Ibarra, F. (2011). Contabilidad de dirección estratégica para la gestión empresarial. León , España: Congreso del Instituto Internacional de Costos y II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad.
- Cárdenas Roa, C. (2010). EL DESARROLLO INSTITUCIONAL. ¿CUESTIÓN EXTERNA ? Universidad Pedagógica Nacional .
- Cummings, W. (2011). Desarrollo Organizacional y Cambio. México: Thomson.
- Fernandez , M. (2015). Introducción a la gestión empresarial. Valencia: Universidad Politécnico Valencia.
- Gitman, L. (1986). *Administración Financiera Basica* . Mexico.
- Gulik, L. (2011). Las teorías administrativas. Berlin, Alemania : Grupo Editorial Holtzbrinck.
- Hernández , S., & Palafox, G. (2012). Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad. México: McGraw-Hill.
- Horne, J. V. (1995). *Administración financiera 10ma edición.* Mexico.
- Kaplan, R. (2009). Contribution margin analysis: No longer relevant//Strategic Cost Management. San Diego, Estados Unidos : Journal Management Accounting Research. .
- Kcer. (2016). Información de la empresa " Generalidades". Riobamba.

- Merino., J. P. (2008). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>
- Nauheimer, H. (2010). *Change management toolbox*. Obtenido de <http://www.change-managementtoolbox.com>
- Novoa, D. (2005). *Diccionario Líderes*. Quito: Editorial Edinacho S.A.
- O'Donnell, K. &. (1998). *Administración una perspectiva global*. Mexico.
- Porto, J. P. (2015). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/vision-empresarial/>
- Vilaña, C. V. (2015). *levantamiento, diseño y estandarizacion de procesos de la coordinación general de planeacion y gestión empresarial estrategica del servicio de contratacion de obras*. Quito.

## Anexo 1. Modelo de gestión empresarial



## Anexo 2. Mapa de procesos.

