

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCÉL
RECTOR

ING. LORENA DUQUE DE RODRÍGUEZ
VICERRECTORA ACADÉMICA

JURADO EXAMINADOR

LIC. AMÉRICO ALEXIS SERRANO RAMÍREZ
PRESIDENTE

LICDA. CELINDA ROLDÁN DE CAMPOS
PRIMER VOCAL

LIC. PABLO ALBERTO VAQUERANO GRANADOS
SEGUNDA VOCAL.

NOVIEMBRE , 2003

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.



AGRADECIMIENTO

Mi trabajo de graduación se lo agradezco en primer lugar a Dios y a la Virgencita de Guadalupe, porque me iluminaron, me dieron sabiduría y la fortaleza que necesitaba.

A mis padres: Luis Alonso y Carmen, que me apoyaron durante toda mi formación académica y el desarrollo del presente trabajo.

A mis hermanos: Luis Ernesto, que espero servirle de ejemplo para que culmine sus estudios, Wilfredo y Lorena por su apoyo.

A mi novio: William Jaime, por su amor, comprensión, y el apoyo que me ha brindado durante todo este tiempo.

A nuestro Asesor: Lic. Pablo Vaquerano, por su apoyo, conocimientos y el tiempo que necesitábamos.

A mis compañeras de tesis: Mirna y Caro, gracias por su amistad.

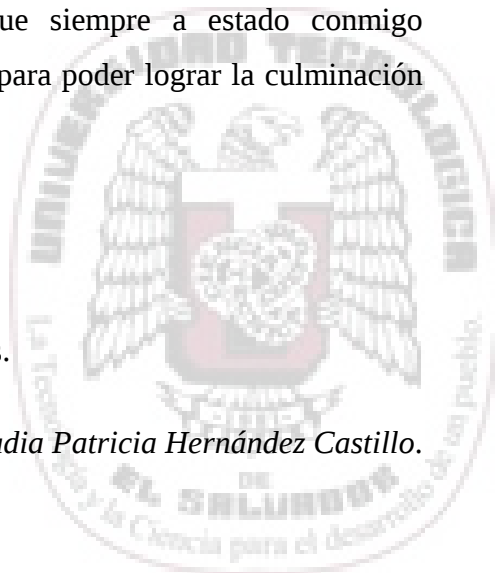
A mi nueva amiga: Adalinda, por su apoyo incondicional y amistad.

A mis familiares: en especial mi tía Martha que siempre a estado conmigo apoyándome, amigos que estuvieron dándome fuerzas para poder lograr la culminación de mi carrera.

A Margarita: mi gran amiga, te quiero mucho.

A Dennis: (Q.D.D.G) un angelito que ya está con Dios.

Claudia Patricia Hernández Castillo.



AGRADECIMIENTOS.

A Dios Todopoderoso: Porque me ha permitido llegar hasta dónde me encuentro, dándome la sabiduría y fortaleza en los momentos difíciles de mi carrera y de mi vida. Gracias Diosito por todo lo bueno que eres conmigo.

A mi abuelita: María Dolores Ramos por sus sabios consejos y cuidados que siempre me dio a manos llenas, y por haberme inculcado respeto, cariño y confianza en Dios Todopoderoso, María Santísima y su hijo Jesucristo.

A mi mami: Francisca Bolaños Ramos por sus consejos, cuidados, cariño y por ser el ejemplo a seguir como mujer, madre y padre a la vez, por entregarlo todo sin esperar nada a cambio, y por su apoyo incondicional siempre.

A mis compañeras de tesis: Mirna Jiménez y Paty Hernández por ser además de compañeras, amigas y compartir conmigo tristezas y alegrías en todo el proceso de graduación.

Finalmente: a mis demás familiares y amigos que de una u otra forma me apoyaron incondicionalmente en toda mi carrera.

A todos “Gracias”.

María Carolina Hernández Bolaños.



AGRADECIMIENTO.

La realización del presente trabajo de graduación, lo agradezco de manera muy especial al que es digno de toda la gloria, honra y honor, a Dios, mi padre celestial, por guiarme, darme la sabiduría y fortaleza en el momento que lo necesitaba. Gracias Señor.

A mi hermana: Dinora Elizabeth Jiménez, por su amor, comprensión y apoyo incondicional que siempre me brindó en el transcurso de mi formación académica.

A mis sobrinos: a quienes amo mucho. Allison Abigail Jiménez, quien es muy especial para mí, y Dennis Alejandro Jiménez, (Mi bebecito precioso) a quien extraño mucho porque de manera especial fue parte de mi vida, y ahora lo guardo con amor profundo en mi corazón para siempre.

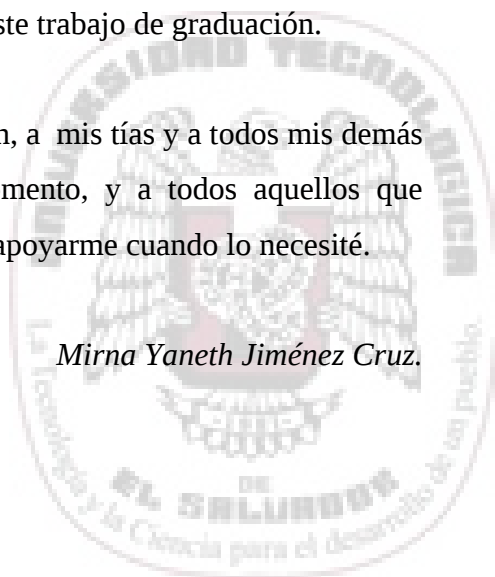
A mi primo: Nelson Hugo Cruz, a quien agradezco por todo el apoyo económico que me dio para culminar mi carrera.

A nuestro asesor: Lic. Pablo Alberto Vaquerano, por dedicarnos parte de su tiempo para apoyarnos en la realización de este trabajo de graduación.

A mis compañeras de Tesis: Paty y Carolina, doy gracias por su amistad y por todos los momentos que hemos compartido en la realización de este trabajo de graduación.

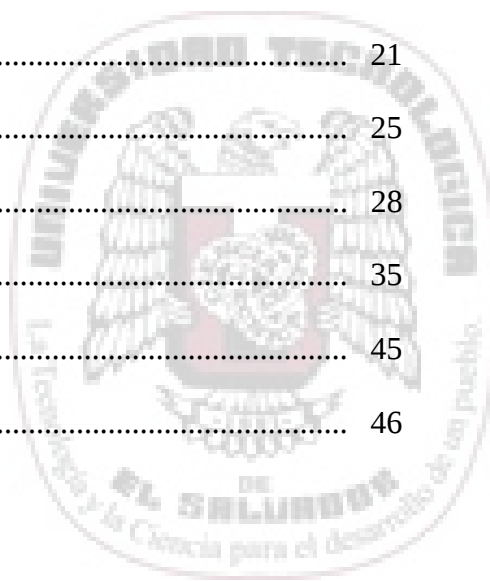
A mis familiares: a mi abuelita Rosa, a mi prima Karen, a mis tías y a todos mis demás primos, doy gracias por compartir conmigo este momento, y a todos aquellos que siempre dedicaron parte de su tiempo para animarme y apoyarme cuando lo necesité.

Mirna Yaneth Jiménez Cruz.



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EL GRID GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA MEDIANA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE TINTES CAPILARES.	
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL DE REFERENCIA	1
1. MARCO HISTÓRICO.....	1
1.1 Generalidades sobre el Grid Gerencial	1
1.1.1. Antecedentes.....	1
1.1.2 Aplicaciones del Grid Gerencial.....	3
2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Generalidades sobre el Grid Gerencial	4
2.2. El Liderazgo.....	7
2.3. Liderazgo Eficaz	13
2.4. Comunicación	21
2.5. Motivación	25
2.6. Cultura Organizacional	28
2.7. Grid Gerencial.....	35
2.8. La Mediana Empresa	45
3. MARCO CONCEPTUAL.....	46



CAPÍTULO II

EL GRID GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA MEDIANA EMPRESA.

1. Objetivos de la investigación 50

1.1 Objetivo General..... 50

1.2 Objetivos Específicos 50

2. Metodología de la Investigación 51

2.1 Establecimiento de las variables 51

2.2 Conceptualización de las Variables 52

3. Definición del tipo de Investigación 54

4. Diseño de la Investigación 54

5. Población y Muestra..... 55

6. Técnicas para la recolección de la información 62

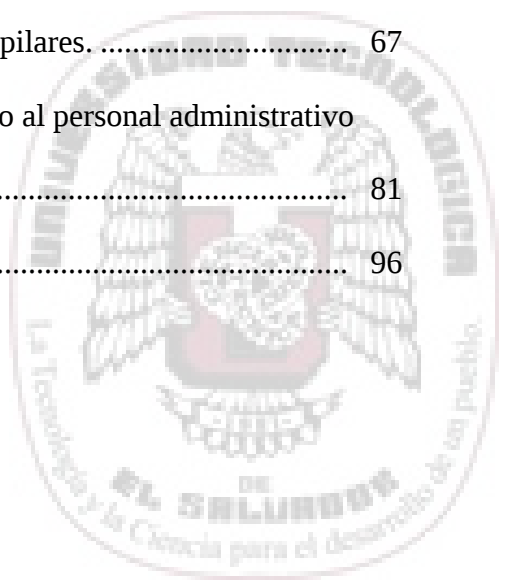
7. Análisis de Datos 64

8. Presentación de Resultados..... 67

8.1 Análisis e interpretación del cuestionario dirigido a Gerentes de las medianas
empresas dedicadas a la distribución de tintes capilares. 67

8.2 Análisis e interpretación del cuestionario dirigido al personal administrativo
y ventas. 81

9. Conclusiones 96



CAPÍTULO III

PROPUESTA DE EL GRID GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

1. Consideraciones Generales 99

2. Componentes del modelo utilizado..... 100

3. Objetivos de la Propuesta..... 102

3.1 Objetivo General 102

3.2 Objetivos Específicos 102

4. Modelo de Organización enfocado en el Grid Gerencial..... 103

5. Aplicación del Grid Gerencial. 113

6. Manual de Organización 117

7. Programa de Capacitación..... 143

IV BIBLIOGRAFÍA 160

ANEXOS.



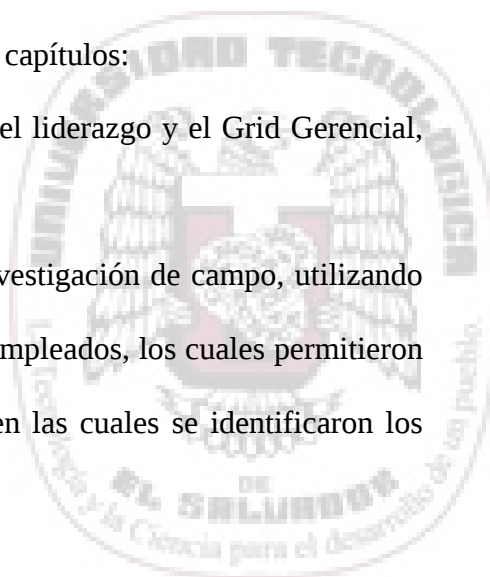
Introducción

El presente trabajo de investigación, contiene el estudio realizado en las medianas empresas (Unión Distribuidora Internacional de C.V., COSMYL, LABORATORIOS SUIZOS Y SABESA), sobre la temática: “El Grid Gerencial como herramienta para el fortalecimiento de la gestión empresarial de la mediana empresa dedicada a la distribución de tintes capilares”.

Existe preocupación a nivel organizacional por resolver los problemas que enfrentan actualmente las empresas; para ello es necesario realizar los esfuerzos para implementar los cambios en beneficio de las mismas. Esto requiere de líderes que estén dispuestos a obtener un mejor desempeño laboral de sus empleados, fomentando el trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales, desarrollar la comunicación efectiva, de manera que el interés de los gerentes debe de estar enfocado tanto al personal como a la producción. A través de la rejilla gerencial se permite identificar el estilo de líder actual dentro de las organizaciones.

Es por ello que nuestro trabajo contempla los siguientes capítulos:

- El Capítulo I comprende las generalidades sobre el liderazgo y el Grid Gerencial, el cual sirvió de base para el desarrollo del estudio.
- El Capítulo II contiene el diagnóstico sobre la investigación de campo, utilizando los diferentes cuestionarios dirigidos a gerentes y empleados, los cuales permitieron elaborar la situación diagnóstica de las empresas en las cuales se identificaron los



siguientes problemas : Falta de una comunicación efectiva entre los departamentos, carencia de un sistema de control de inventario, no existen equipos de trabajo, clientes insatisfechos, entre otros.

- En el Capítulo III, se presenta una propuesta basada en un modelo de análisis cuyos componentes nos permiten formular recomendaciones para la solución de la problemática existente.

