



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA
EMPRESA MEGATEC, PARROQUIA LA MAGDALENA, CANTÓN CHIMBO,
PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027.”

AUTOR:

DIEGO LENIN VARGAS AILLA

DIRECTOR:

DR. LUIS RICARDO VILLACÍS
MONAR

PARES ACADÉMICOS

ECON. CARMITA GALUDTH
BORJA BORJA
ING. EDDY STALIN
ALVARADO PACHECO

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, PARROQUIA LA MAGDALENA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027.”

AGRADECIMIENTO

La realización de este proyecto de investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de mis docentes en calidad de director y pares académicos, es por ello que les tengo un profundo agradecimiento por los conocimientos, experiencia y paciencia brindada, al Dr. Ricardo Villacís, a la Econ. Carmita Borja y al Ing. Eddy Alvarado.

Además, mi sincera gratitud al Ingeniero Edison Borja gerente y propietario de la empresa Megatec y cada uno de sus trabajadores, que me permitieron el ingreso a las oficinas y me otorgaron la información necesaria para los fines pertinentes.

Diego Vargas

DEDICATORIA

A Dios porque a pesar de todas las circunstancias que se han presentado en la vida, él siempre ha estado guiándome en el camino.

A mi madre quién ya no se encuentra en este mundo, pero ha sido mi inspiración cada día para crecer a pasos agigantados como una persona fiel a sus principios y convertirme en un buen profesional.

A la familia Morales quienes me han brindado su apoyo incondicional y paciencia para poder culminar mis estudios.

A mi novia quién gracias a su amor y compañía, he podido mantenerme firme frente a las adversidades.

A mi tía Nieves y hermana quienes a pesar de la distancia siempre han estado presentes en cada decisión que he tomado.

Diego Vargas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. LUIS RICARDO VILLACÍS MONAR, Econ. CARMITA GALUDTH BORJA BORJA e Ing. EDDY STALIN ALVARADO PACHECO, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, PARROQUIA LA MAGDALENA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023 - 2027." desarrollado por el señor DIEGO LENIN VARGAS AILLA.


CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresas, por lo tanto, autorizamos su presentación.


Guaranda, febrero del 2024



Dr. Luis Ricardo Villacís Monar
Director



Econ. Carmita Galudth Borja Borja
Par Académico



Ing. Eddy Stalin Alvarado Pacheco
Par Académico



DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Diego Lenin Vargas Ailla** portador de la cédula de Identidad No **0202345880**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, PARROQUIA LA MAGDALENA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027.” modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diego Lenin Vargas Ailla', is written over a faint, illegible stamp.

Diego Lenin Vargas Ailla

C.I. 0202345880

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	iv
DERECHOS DE AUTORÍA	v
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Preguntas de Investigación.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo General	8
1.5.2. Objetivos Específicos.....	8
1.6 Idea a defender	8
1.7. Señalamiento de Variables.....	8
1.7.1. Variable independiente.....	8
1.7.2. Variable dependiente.....	8
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Marco teórico científico	14
2.2.1 Planificación.....	14

2.2.2 Estrategia.....	14
2.2.3 Planeación estratégica	15
2.2.4 Análisis PESTEL	20
2.2.5 Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión empresarial	21
2.2.6 Gestión	22
2.2.5 MiPymes	26
2.3. Marco conceptual	28
2.4. Marco legal.....	30
2.5. Marco georeferencial	33
2.5.1 Meso localización.....	33
2.5.2 Micro localización.....	34
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.1.1. Investigación exploratoria.....	35
3.2. Enfoque de la investigación	35
3.3. Métodos de Investigación	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	36
3.5. Universo, Población y Muestra.....	36
3.6. Procesamiento de la información	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la empresa Megatec.....	39
4.2. Análisis crítico de los resultados obtenidos	50
CAPÍTULO V	52

PROPUESTA	52
5.1. Tema del proyecto de investigación.....	52
5.2. Servicios que ofrece	53
5.3. Beneficiarios de la propuesta	53
5.4. Justificación de la propuesta	53
5.5. Objetivo general.....	54
5.5.1. Objetivos específicos	54
5.6 Desarrollo de la propuesta.....	54
5.6.1. Análisis FODA.....	54
5.6.2. Análisis PESTEL	58
5.6.3. Filosofía organizacional	59
5.7. Matriz de objetivos estratégicos.....	63
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	9
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	10
Tabla 3. Matriz interrelacionada FODA	17
Tabla 4. Elementos.....	19
Tabla 5. Número de clientes de la empresa Megatec.....	37
Tabla 6. Número de trabajadores de la empresa Megatec.....	37
Tabla 7. Conocimiento de los clientes de la empresa	39
Tabla 8. Tiempo de clientes en la empresa	41
Tabla 9. Tipo de plan adquirido	42
Tabla 10. Atención al cliente.....	43
Tabla 11. Calidad del servicio.....	44
Tabla 12. Tipos de mejora del servicio	45
Tabla 13. Implementación de formas pago	46
Tabla 14. Incremento de la velocidad del servicio.....	47
Tabla 15. Respuestas oportunas a problemas técnicos.....	48
Tabla 16. Promociones de parte de la empresa	49
Tabla 17. Información general de la empresa	52
Tabla 18. Matriz FODA	55
Tabla 19. Matriz cruzada FODA.....	56
Tabla 20. Matriz PESTEL.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de los tipos de planes	16
Figura 2. Modelo de competencias	24
Figura 3. Proceso administrativo	25
Figura 4. Mapa de ubicación de la empresa en la ciudad de Guaranda	33
Figura 5. Mapa de ubicación de la empresa en la parroquia de la Magdalena	34
Figura 6. Conocimiento de los clientes de la empresa	39
Figura 7. Tiempo de clientes en la empresa.....	41
Figura 8. Tipo de plan adquirido.....	42
Figura 9. Atención al cliente	43
Figura 10. Calidad del servicio	44
Figura 11. Tipos de mejora del servicio.....	45
Figura 12. Implementación de formas de pago.....	46
Figura 13. Incremento de la velocidad del servicio	47
Figura 14. Respuestas oportunas a problemas técnicos	48
Figura 15. Promociones por parte de la empresa	49
Figura 16. Marca de la empresa Megatec	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cronograma (Gantt)	80
Anexo 2. Encuesta dirigida a los clientes	82
Anexo 3. Entrevista realizada al gerente.....	84
Anexo 4. Entrevista realizada a los trabajadores	85
Anexo 5. Carta de aceptación de la Empresa.....	86
Anexo 6. Certificado de no coincidencia accidental Urkund	87
Anexo 7. Captura del urkund.....	88

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación que trata sobre un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec en la Parroquia La Magdalena, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, se realiza con el propósito de incentivar el desarrollo económico empresarial en el sector por medio del planteamiento de estrategias que le permitan a la empresa ser eficiente y eficaz en el desarrollo de sus actividades y empleo de sus recursos, para alcanzar los objetivos establecidos.

La investigación se compone de cinco capítulos, los cuales se describen de la siguiente manera:

Dentro del capítulo uno se hace un análisis sobre la problemática que se viene desarrollando a nivel macro, meso y micro de la empresa Megatec, las cuáles son escasa planificación de las actividades, la carencia de una filosofía organizacional, así como también de la estructura organizacional, el no plantearse objetivos estratégicos debido a que se han venido desempeñando de manera empírica, luego de ello se establecen los objetivos así como también la identificación y operacionalización de las variables.

En el capítulo dos se describe los antecedentes sobre la empresa Megatec y se complementa con las citas de tesis en concordancia con el tema de estudio, también se establece las diversas teorías obtenidas de páginas webs, libros, artículos de revistas y científicos que permitirán sustentar el marco teórico científico de las dos variables en estudio, también se desarrolla el marco conceptual mismo que describe las definiciones del vocabulario desconocido, luego se menciona los artículos de leyes y reglamentos que permitieron fundamentar el marco legal de la investigación.

En el capítulo tres alude a la metodología de la investigación empleada, en la que se utilizó la investigación exploratoria y descriptiva, mismas que permitieron establecer las relaciones de causa y efecto, que permitieron describir los resultados y recolectar los datos encontrados a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos como la encuesta realizada a los clientes y la entrevista aplicada al gerente y los trabajadores.

En el capítulo cuatro hace referencia a los resultados obtenidos luego de haber realizado las encuestas y aplicar las entrevistas a los 8 trabajadores, en el cual los resultados fueron que la empresa pese a que tenga buena atención y el precio sea accesible, la cobertura de la señal pierda velocidad en ciertas circunstancias del día lo que provoca que el internet sea lento, además la capacidad de respuestas frente a daños inesperados incita a que se pierda la conexión por horas y no se tenga respuestas rápidas en tiempo real, en este orden los resultados de las entrevistas aplicadas a los trabajadores manifiestan que al ingresar a trabajar si han recibido la inducción necesaria, así como también que no tienen dificultades en cuanto a la remuneración que perciben y disponen de los recursos necesarios para poder laborar.

Además, en la entrevista realizada al gerente y propietario se obtuvo como resultados que no cuenta la empresa Megatec con filosofía organizacional, tampoco lleva a cabo una planificación de las actividades que se realizan y mucho menos se ha aplicado un plan estratégico en la empresa.

En el capítulo cuatro se propone un modelo de plan estratégico en función de estrategias para la optimización de los recursos y las actividades en el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec, para lo cual se realizó el respectivo análisis PESTEL y FODA, luego de ello se plantea la filosofía organizacional, estructura organizativa, así como también establecer la matriz de objetivos estratégicos.

Para finalizar como conclusión se obtiene que al diagnosticar a la empresa Megatec tanto interna como externamente se logró realizar la propuesta, misma que consta de estrategias que le permitirá al gerente aplicar durante el trayecto de los cinco años, por la cual le permitirá ser más eficiente y eficaz en cuanto a la prestación de los servicios, asimismo como recomendación se sugiere que todo el talento humano ponga en práctica y ejecute el modelo de plan estratégico para alcanzar los objetivos planteados.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está encaminado a la elaboración de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión en la empresa Megatec, perteneciente a la Parroquia La Magdalena del Cantón Chimbo, durante el período 2023- 2027, cuya finalidad es dar respuesta a las problemáticas que se vienen presentando por la carencia de estrategias que le permitan alcanzar los objetivos y la ausencia de una filosofía organizacional, así como también responder a las exigencias de los clientes por la calidad del servicio que es regular debido a que la velocidad de la red se vuelve lenta en ciertas ocasiones del día, ocasionando retraso a los usuarios en cuanto a la realización de sus actividades, debido a ello no se tiene respuestas oportunas en tiempo real.

De tal manera que para dar respuesta a dichas problemáticas se propone un modelo de plan estratégico en función de estrategias para la optimización de los recursos y las actividades en el mejoramiento de la gestión, de esta manera la empresa Megatec impulsará su crecimiento incentivando el desarrollo económico empresarial en el sector para lograr el cumplimiento de los objetivos, mediante la formulación y la aplicación de las estrategias a largo plazo y el desarrollo de una filosofía organizacional.

Palabras clave: Empresa, Estrategia, Gestión, Planificación, Plan Estratégico.

ABSTRACT

The present research work is aimed at the elaboration of a strategic plan for the improvement of the management in the Megatec company, belonging to the Parroquia La Magdalena of the Canton Chimbo, during the period 2023-2027, whose purpose is to respond to the problems that are being presented due to the lack of strategies that allow it to achieve the objectives and the absence of an organizational philosophy, as well as responding to the demands of the clients for the quality of the service that is regular due to the fact that the speed of the network is It becomes slow at certain times of the day, causing delays for users in carrying out their activities, due to which there are no timely responses in real time.

In such a way that in order to respond to these problems, a strategic plan model is proposed based on strategies for the optimization of resources and activities in the improvement of management, in this way the company Megatec will promote its growth by encouraging economic development. business in the sector to achieve the fulfillment of the objectives, through the formulation and application of long-term strategies and the development of an organizational philosophy.

Keywords: Company, Strategy, Management, Planning, Strategic Plan.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

En el Ecuador las MiPymes representan un porcentaje significativo en el desarrollo económico y social del país, debido a que son empresas independientes con fines lucrativos, sin embargo, existen situaciones en las que no pueden sobresalir y mantenerse en el mercado, debido al poco financiamiento, la inestabilidad política, el limitado conocimiento de los mercados, y la ausencia de planificación estratégica, por lo que en la actualidad, cada uno de los aspectos mencionados son importantes, porque son herramientas fundamentales para que las MiPymes tengan oportunidades en el mercado, de esta manera sean productivas y asuman un alto crecimiento en la sociedad, creando de esta forma diversas fuentes de empleo en el país.

Actualmente en la provincia Bolívar, las MiPymes enfrentan retos administrativos y financieros, ya que no es mucho de haber superado la crisis del COVID 19, inclusive las paralizaciones puesto que en los siguientes años será retador enfrentarse a posibles condiciones socioeconómicas, es por ello que los emprendedores deben actuar acorde al comportamiento de los consumidores, debiendo tener presente la meta de crecimiento y consolidación.

La Empresa Megatec con título habilitante de la Agencia de Regulación y Control de Lasa Telecomunicaciones (ARCOTEL), brinda servicio de internet sin línea telefónica a cada una de las familias del sector y demás cantones, una de las problemáticas que aqueja a la MiPyme es la escasa planificación de las actividades que realiza diariamente, por lo que no se plantea objetivos a largo plazo.

Tampoco cuentan con una misión, visión, ni estrategias que le permitan tener una ventaja competitiva frente a la competencia, de igual manera no disponen de una estructura organizativa que defina los roles y funciones de cada trabajador, mismos que se han desempeñado de manera empírica, es decir que cada uno de sus procesos se han manejado en base a la experiencia adquirida y aprendida.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide el plan estratégico en el mejoramiento de la gestión en la empresa Megatec?

1.3. Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Qué implica mejorar la gestión en la empresa Megatec?
- ✓ ¿Qué resultados se obtendrán en el diagnóstico de la empresa?
- ✓ ¿Cómo influye la misión y visión en el crecimiento de la empresa?
- ✓ ¿De qué manera se planteará las estrategias a largo plazo?
- ✓ ¿Cuál es el efecto que causa la escasa planificación en la empresa Megatec?
- ✓ ¿De qué forma un plan estratégico le permitirá mejorar la gestión en la empresa Megatec para cumplir sus objetivos?

1.4. Justificación

Hoy en día las MiPymes representan el tejido económico, productivo que abarcan gran parte en cada uno de los sectores de nuestro país, sin embargo, se ha evidenciado que no emplean una correcta planificación de sus procesos, para llevar a cabo sus actividades correctamente, con el fin de alcanzar sus objetivos.

Con el propósito de incentivar el desarrollo económico empresarial en el sector rural de la Magdalena y de mejorar la satisfacción de los clientes y los trabajadores, se tiene como objetivo elaborar un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión en la Empresa Megatec, debido a que le permitirá al gerente impulsar su crecimiento y lograr el cumplimiento de sus metas, mediante la formulación de estrategias a largo plazo, para que la imagen y la estructura de la MiPyme, sea reconocida e impulse su progreso.

La empresa Megatec perteneciente a la parroquia de la Magdalena tiene como finalidad brindar servicio de internet sin línea de teléfono al público en general, además de la instalación de cámaras de seguridad y el servicio de canales de televisión, aporta a cada uno de los clientes acceso a la información, comunicación y entretenimiento por medio de la red, así como también la MiPyme incentiva a mejorar la calidad de vida de quienes la conforman.

Uno de los beneficiarios de la elaboración del plan estratégico será el Ingeniero Edison Borja, gerente de la empresa Megatec, así como también los trabajadores y los clientes, permitiendo que reconozcan sus falencias en las funciones que vienen ejerciendo y que a partir de ello puedan mejorar su desempeño mediante las estrategias propuestas para brindar un servicio de calidad a sus clientes.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Elaborar un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec, Parroquia La Magdalena, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, Período 2023- 2027.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Sustentar teóricamente el plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec
- ✓ Realizar un diagnóstico interno y externo de la empresa Megatec.
- ✓ Proponer un modelo de plan estratégico en función de estrategias para la optimización de los recursos y las actividades en el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec.

1.6 Idea a defender

La elaboración de un plan estratégico contribuirá en la mejora de la gestión de la empresa Megatec permitiendo que las actividades y el uso de los recursos se manejen de manera eficiente y eficaz, para alcanzar los objetivos por medio del desarrollo de estrategias y que a través de la filosofía organizacional se identifique la razón de ser de la entidad.

1.7. Señalamiento de Variables

1.7.1. Variable independiente

Plan estratégico

1.7.2. Variable dependiente

Mejoramiento de la gestión

Tabla 1.*Operacionalización de la variable independiente*

Variable independiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Instrumento
Plan estratégico	“es, básicamente, un plan de actuación o de acción constante que define los objetivos a conseguir dentro de una empresa, ya sea mediano, largo o corto plazo” (Tiempo Minero, 2019).	Plan de acción	Objetivos estratégicos	¿Existe un plan estratégico? ¿Cuenta la empresa con misión, visión, objetivos? ¿Se ha planteado objetivos estratégicos?	Técnica Entrevista a los trabajadores de la empresa y gerente. Instrumento Cuestionario

Nota. (Tiempo Minero, 2019)

Tabla 2.*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Instrumento
Mejoramiento de la gestión	Se enfoca en ofrecer un soporte administrativo para los procesos empresariales mediante las fases del proceso administrativo.	Proceso administrativo	Planificación Organización Dirección Control	¿Existirá una planificación de las actividades que realiza? ¿Los trabajadores realizan sus actividades de manera correcta? ¿Llevaran a cabo un proceso administrativo?	Técnica Entrevista a los trabajadores de la empresa y gerente. Instrumento Cuestionario

Nota. (Sanchez Manzanares, 2017, pág. 24)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La empresa Megatec conforme a la resolución ARCOTEL 2017-0997 del 16 de octubre del 2017, inicia sus actividades en cuanto a brindar servicio de internet sin línea telefónica al público en general en la parroquia de La Magdalena y demás cantones, su nombre nace de la unión del prefijo Mega que significa grande y Tec de la abreviatura de la palabra Tecnología, la marca se desarrolló de una forma estilizada de una antena de comunicación en la letra M, la cual expresa el sentido de pertenencia y el servicio que ofrece la marca, además se incluye una forma estilizada de conexión entre las letras e y c con la imagen del wifi que es el mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, actualmente cuenta con la matriz ubicada en la parroquia de la Magdalena perteneciente al Cantón Chimbo y de la sucursal localizada en la ciudad de Guaranda.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se ha tomado en cuenta investigaciones similares ya realizadas en años anteriores con respecto al desarrollo de planes estratégicos implementados en distintas empresas del país, con el propósito de que sirva de aporte bibliográfico para el sustento teórico. Las diferentes investigaciones recopiladas son las que se describen a continuación:

En el trabajo investigativo los autores (Neira loza & Tenelema Pérez, 2017) mencionan el “Plan estratégico para la Empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil.” proponen mediante el objetivo general “Elaborar un Plan estratégico que permita a la Empresa Serviexpress suplir las necesidades organizacionales a través de una planificación formal de sus actividades.”

Es por ello que los autores (Neira loza & Tenelema Pérez, 2017), definen los consecutivos objetivos específicos:

1. Desarrollar un marco teórico metodológico en base a las bibliografías utilizadas en el transcurso de la investigación.
2. Indagar la situación actual de la Empresa Serviexpress S.A. a fin de crear una visión, misión y objetivos estratégicos en la Organización.
3. Diseñar un plan de acción en función de las estrategias planteadas que permita optimizar los recursos y procesos en Serviexpress.

De esta manera los autores (Neira loza & Tenelema Pérez, 2017), concluyeron en su investigación que:

- ✓ Los factores que afectan a sus actividades operativas son el desarrollo de la planificación, la implementación de estrategias, el no contar con misión, visión, objetivos.
- ✓ Además, los empleados de la empresa no reciben capacitaciones en temas concernientes al conocimiento del manual de funciones, en planificación, en estrategias para una mejor atención al cliente, provocando insatisfacción en los mismos.
- ✓ Serviexpress cumple la entrega de sus vehículos, siendo rápidos y oportunos, lo que implica que el servicio minimice costos, siendo muy conveniente y oportuno para aumentar más clientes y posicionarse en el mercado.

Según (Salinas De la Torre, 2022) en su investigación denominada “Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Agroindustrias Warsa S.A.”, tiene como objetivo general “Diseñar un Plan Estratégico que aporte a la mejora de la gestión administrativa en la empresa Agroindustrias Warsa S.A.”, ya que las organizaciones están conformadas por distintas personas que brindan sus conocimientos en diferentes áreas y tienen objetivos en común.

Entonces (Salinas De la Torre, 2022), plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Fundamentar teóricamente la investigación consultando diversas fuentes que faciliten la comprensión del tema principal de estudio.

2. Diagnosticar la situación actual en la gestión administrativa de la empresa Agroindustrias Warsa.
3. Proponer un Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa Agroindustrias Warsa.
4. Determinar el costo-beneficio de la propuesta.

De esta manera (Salinas De la Torre, 2022), concluye en su investigación qué:

- ✓ Para alcanzar los objetivos empresariales deben llevar a cabo el plan estratégico para que reúna a todos los miembros de la empresa.
- ✓ Al haber realizado el diagnóstico actual de la gestión administrativa, se puede evidenciar el problema en cada una de las áreas por la falta de un plan estratégico, que le permita mejorar su gestión y rentabilidad.
- ✓ No contaban con misión, visión y valores organizacionales que les identifique por lo que en la propuesta se lo plantea
- ✓ Así mismo se determina un valor de \$4.700 dólares para la generación de las estrategias a implementar.

De igual manera para (Barragán Villacis, 2022) en su proyecto de investigación denominado “Plan estratégico para la Granja Avícola “El Edén” ubicada en Matilde Esther, Provincia del Guayas, que permita mejorar su productividad”, tiene como objetivo general de la propuesta “Mejorar la gestión administrativa de la granja avícola “El Edén”, la misma que permita aumentar su productividad.”

Entonces (Barragán Villacis, 2022), en su propuesta plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Realizar un diagnóstico situacional tanto interno como externo de la granja, por medio de una matriz FODA y un análisis PESTEL.
2. Rediseñar la actual filosofía organizacional, misión, visión y valores corporativos de la granja.
3. Desarrollar estrategias corporativas adecuadas e indicadores que permitan el monitoreo y control de su cumplimiento.

De esta manera (Barragán Villacis, 2022), concluye en su trabajo de investigación que:

- ✓ Mediante el diagnóstico situacional interno y externo, se pudo obtener información relevante para conocer la falta de una estructura organizacional, así como también la limitada capacidad en gestionar los recursos que dispone la granja avícola.
- ✓ Destaca la importancia de implementar un plan estratégico porque de esa manera se establece una dirección clara y se defina los objetivos a largo plazo, identificando las acciones que se deban tomar para alcanzar dichos objetivos.
- ✓ Menciona que el plan estratégico va alineado a la visión de la granja para que sirva como ayuda al propietario del direccionamiento de la empresa, de esta manera podrá asignar y gestionar eficientemente los recursos para su mejora.

2.2. Marco teórico científico

Con el propósito de sustentar el plan estratégico es importante conocer el significado de los términos planificación y estrategia:

2.2.1 Planificación

Es una herramienta necesaria en el ámbito empresarial ya que permite tomar decisiones oportunas enfocadas en los objetivos organizacionales a fin de desarrollar y cumplir una serie de acciones en un plazo determinado siendo en tiempo futuro, además la planificación no es solo el qué se quiere lograr sino el cómo lograrlo, cuándo y con quiénes (Hernández Ortiz, 2014, pág. 267).

2.2.2 Estrategia

Las estrategias son la base de la planificación, mismas que permiten tomar decisiones acertadas con respecto a diversas situaciones a fin de buscar las decisiones más óptimas. Es importante mencionar que existen diferentes elementos para manejar los problemas que se presenten en la empresa estos son conocer nuevos conceptos, conocimientos, modelos, procesos, experiencia, intuición y las habilidades del personal para desarrollar las actividades (Ortiz Saucedo, 2019, pág. 52).

Según Idalberto Chiavenato (2017) en su libro titulado “Planeación estratégica” menciona que:

La estrategia es una herramienta de acción significativa para la empresa al proporcionar beneficios futuros tales como ganancias y ventajas concernientes a la situación en la que se encuentre la empresa. De igual la estrategia es considerada como una ciencia y un arte que ejerce una acción sobre actividades planificadas para actuar de manera oportuna permitiendo pensar antes de actuar en el desarrollo empresarial (pág. 4).

Una vez conceptualizado los términos de planificación y estrategia se define los siguientes conceptos:

2.2.3 Planeación estratégica

Según Idalberto Chiavenato (2017), menciona que “Constituye un proceso importante que ayuda en la formulación y ejecución de estrategias por lo tanto se basan en la misión y situación actual en la que se encuentra la organización para considerar las estrategias más idóneas a ejecutar dependiendo la problemática.”

2.2.3.1 Importancia de la planificación estratégica

La planificación estratégica se enfoca en desarrollar directrices y estrategias direccionadas en el cumplimiento de objetivos organizacionales propuestos, mismos que deben ser cumplidos conforme a la planificación realizada utilizando los recursos necesarios para cumplir con dicho proceso.

2.2.3.2 Tipos de planeación estratégica

De acuerdo a (Bateman & Snell, 2009), los tipos de planeación que existen son las siguientes:

- ✓ **Estratégico:** En un plan muy significativo ya que su duración es de 3 a 7 años para la ejecución en la organización.
- ✓ **Planeación táctica:** transforma las metas y planes estratégicos ya que son importantes para el desarrollo de actividades en la organización.

- ✓ **Planeación operativa:** Permite conocer cuáles son los procesos y procedimientos necesarios para el desarrollo de actividades. (pág. 138).

Figura 1.

Jerarquía de los tipos de planes

	Nivel directivo	Nivel de detalle	Horizonte de tiempo
Estratégico	Alto	Bajo	Largo (tres a siete años)
Táctico	Medio	Medio	Medio (uno a dos años)
Operativo	Gerentes	Alto	Corto (menos de un año)

Nota. (Bateman & Snell, 2009, pág. 138)

2.2.3.3 Diagnóstico bajo la metodología de análisis FODA

De acuerdo con (Rubio Santana, 2017) menciona una de las herramientas necesarias para situar en práctica la planeación estratégica:

La herramienta FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) consiste en analizar la situación de la empresa que este presentando problemas que afectan en el desempeño laboral por lo tanto es indispensable desarrollar la planeación estratégica a fin de solucionar amenazas, minimizas riesgos, fortalecer las fortalezas y a la vez aprovechar las oportunidades de la organización a fin de lograr los objetivos propuestos (pág. 15).

Tabla 3.

Matriz interrelacionada FODA

Acciones y estrategias FO	Acciones y estrategias FA
Las acciones organizacionales se convierten en fortalezas internas o externas, mismas que pueden ser potenciadas hasta convertirse en oportunidades garantizando el cumplimiento del proyecto exitosamente.	Da a conocer las fortalezas externas de la organización. Teniendo en cuenta las de prioridad alta con la finalidad de disminuir las amenazas de manera eficiente.
Acciones y estrategias DO	Acciones y estrategias DA
Describe los planes que dirigen las debilidades con la finalidad de convertir en oportunidades mejorando las decisiones de manera favorable.	Se determinan las acciones que establecen debilidades consideradas a la vez como amenazas que influyen directamente sobre un proyecto. Por lo tanto, es importante establecer estrategias que minimicen el riesgo organizacional.

Nota. (Rubio Santana, 2017, pág. 15)

2.2.3.4 Clasificación de la planeación estratégica

Según (Dimitri Colón & Rodríguez, 2009), las estrategias que las empresas utilizan pueden ser de 4 tipos como se muestra a continuación:

1. Intensivas

- ✓ **Penetración en el mercado.** Busca que los productos actuales posean mayor participación en el mercado convirtiéndose en una fuerza de mercado favorable para la estabilidad organizacional.
- ✓ **Desarrollo del mercado.** Expende los productos en nuevos mercados considerando el área geográfica.
- ✓ **Desarrollo del producto.** Mejorar o modificar los productos con la finalidad de conseguir aumentar las ventas (pág. 11).

2. Integrativas

- ✓ **Integración hacia adelante.** Generar un control oportuno con respecto a distribuidores o detallistas.
- ✓ **Integración hacia atrás.** Busca la propiedad o un mayor control sobre proveedores.
- ✓ **Integración horizontal.** Busca la propiedad o mayor control de los competidores (págs. 11-12).

3. Diversificadas

- ✓ **Diversificación concéntrica.** Agregar nuevos productos relacionados.
- ✓ **Diversificación de conglomerado.** Agregar nuevos productos no relacionados.
- ✓ **Diversificación horizontal.** Agregar nuevos productos, no relacionados para ofrecer a clientes actuales (págs. 12-13).

4. Otras

- ✓ **Estrategia de asociaciones.** Una empresa que labora con otra en un proyecto especial.
- ✓ **Estrategia de reducción.** Surge al reducir los costos y activos en una empresa reestructurada esto con la finalidad de reducir la declinación en ventas.
- ✓ **Estrategia de desposeimiento.** Venta de una división o parte de la organización.
- ✓ **Estrategia de liquidación.** Se implementa cuando existe la venta de todos los activos ya sea en partes o por su valor tangible (págs. 13-14).

2.2.3.5 Elementos de la planeación estratégica

Tabla 4.

Elementos

Misión	Manifiesta la razón de existir de la empresa, es decir el propósito que cumple en el mercado, de esta manera brinda soluciones para satisfacer las necesidades de la sociedad.
Visión	Representa como queremos ver a la empresa en un futuro es decir direcciona al cumplimiento de los objetivos direccionando la movilización de la energía y operaciones organizacionales.
Valores	Constituyen principios, valores creencias, comportamientos y actitudes que llevan el comportamiento adecuado de la organización para desarrollar sus actividades a fin de ofrecer productos o servicios que cubran las necesidades de los consumidores.
Objetivos	Son los fines que la empresa traza mediante el plan estratégico con la finalidad de que sean cumplidos en un periodo determinado.
Metas	Se relacionan con los objetivos, por lo tanto, tienden a ser claras y específicas para que estas puedan ser cumplidas. Las metas tienden a ser un modelo SMART que quiere decir: Especifico, Medible, Alcanzable, Relevante, Tiempo.
Medidores	Permite medir las metas u objetivos para conocer el nivel del éxito que estos alcanzaran.
Análisis de riesgos	Identifica las limitaciones internas y externas del plan estratégico: tiempo, presupuesto y recursos.

Nota. (Natalia Bonilla, 2020)

2.2.4 Análisis PESTEL

Es una herramienta importante para las empresas permite el análisis de factores que pueden influir sobre el desarrollo empresarial de manera negativa. Las siglas PESTEL significa Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal, estos ámbitos se enfocan en analizar las oportunidades y amenazas. (Amador Mercado, 2022).

Factor político

“Da a conocer como el Gobierno a partir de sus decisiones, leyes y políticas puede afectar en el desarrollo de actividades y funcionamiento de las empresas de forma desfavorable .” (Amador Mercado, 2022).

Factor económico

El producto interno bruto constituye una variable macroeconómica ya este se encarga de la balanza comercial, niveles de precio, variaciones de los ciclos económicos, tasas de empleo y desempleo, mismos que pueden generar beneficios o perjudicar a la empresa (Amador Mercado, 2022).

Factor social

Son aspectos importantes como la cultura, creencias, hábitos, costumbres entre otras, que influyen en el desarrollo empresarial (Amador Mercado, 2022).

Factor tecnológico

Son cambios tecnológicos que se generan a partir de la innovación e implementación de nueva tecnología (Amador Mercado, 2022).

Factor ecológico

Son aquellos que influyen en el medio ambiente de manera favorable o desfavorable, considerando que es un factor importante por tal se debe cuidar (Amador Mercado, 2022).

Factor legal

Es un factor crucial ya que es aspecto legal se relaciona directamente con las normas, leyes y regulaciones de la empresa que facilitan el proceso de producción, comercialización del producto o servicio proporcionando un adecuado funcionamiento de la empresa (Amador Mercado, 2022).

2.2.5 Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión empresarial

Permite establecer bases de mejoramiento para el desarrollo empresarial de forma que garantice el éxito de la organización a través de una relación directa de la planificación de la gestión de la empresa, de igual forma la actividad empresarial surge mediante tres aspectos.

El primer aspecto se enfoca en la estrategia, con el propósito de conocer el direccionamiento y las herramientas necesarias para lograr lo propuesto, mientras que el segundo aspecto se fundamenta en la organización de los individuos que conforman la empresa con la finalidad de cumplir las metas a través de estrategias lo que permitirá el mejoramiento organizacional y llevar una orientación eficiente de las personas. Por lo tanto, diferentes autores mencionan que es importante determinar el flujo de actividad empresarial conforme a los recursos utilizados mismos que ayudan a determinar el nivel del éxito o fracaso de la organización al igual que el cumplimiento de objetivos establecidos en un determinado periodo en específico (Banguero et.al, 2018).

Di Máximo por su parte sostiene que la empresa al ser transcendental en la sociedad se podrá comprender el verdadero valor para los clientes generando sustentabilidad a las empresas para que a través del aprovechamiento de los recursos esta sean competitivas aprovechando los conocimientos que proporciona talento humano para una adecuada toma de decisiones con respecto al mejoramiento de los procesos para el cumplimiento de las actividades con eficiencia y eficacia (Di Máximo Antonucc, 2018, pág. 22).

2.2.6 Gestión

2.2.6.1 Concepto

Según los autores (Hernández & Pulido Martínez, 2011) sobre el concepto de gestión mencionan que:

También conocida como gerencia consiste en un proceso intelectual, creativo y permanente que ayuda a la persona con habilidades y competencias laborales dirigir y guiar una organización con eficiencia al encontrarse en un entorno cambiante sujeto a políticas y estrategias que direcciona la empresa (pág. 2).

2.2.6.2 Gestión y administración

En concordancia con (Hernández & Pulido Martínez, 2011) sobre la gestión y administración aluden lo siguiente:

La gestión y la administración posee una relación directa. La gestión se basa en conocer el entorno organizacional, conceptualizar y generar estrategias oportunas mismas que requieren de la participación de la administración. Por lo tanto, la relación existente entre la gestión y la administración permite aprovechar los recursos de la empresa con eficiencia cumpliendo los objetivos con eficacia (pág. 3).

2.2.6.3 Importancia de la gestión

La gestión es un proceso importante de las empresas porque permite la coordinación de todos sus recursos lo que ayuda a establecer estrategias conforme a las necesidades organizacionales con la finalidad de crecer en el mercado y asumir nuevos retos empresariales.

2.2.6.4 Clasificación de la gestión

Según (Condori Luján, 2017) menciona un conjunto de técnicas dependiendo del tipo de empresa, tal como se menciona a continuación:

- ✓ **Análisis estratégico:** Diagnosticar e identificar las situaciones de entorno políticos, económico y social a fin de analizar los agentes empresariales involucrados.
- ✓ **Gestión organizacional o administrativa:** Consiste en generar una planificación anticipada para un largo plazo, definiendo estrategias, metas y objetivos de cumplimiento. De igual manera la organización de funciones, actividades, procesos y responsabilidades permitirá un cumplimiento eficiente de lo planificado.
- ✓ **Gestión de la tecnología de información:** La participación de los sistemas de información y comunicación interna y externa de la organización ayuda en la toma de decisiones de las diferentes áreas al generarse una participación conjunta con el internet.
- ✓ **Gestión financiera:** Adquirir dinero y créditos al menor costo posible, así como también asignar, controlar y evaluar la utilización de los recursos financieros de la empresa, mediante un oportuno registro contable.
- ✓ **Gestión de recursos humanos o personal:** Llevar una gestión y coordinación adecuada de la fuerza de trabajo fundamentada en el desarrollo del personal que participa en la organización.
- ✓ **Gestión de operaciones y logística:** Se encarga de la trasportación del producto o servicio es decir compra, almacena y abastece este proceso se lo desarrolla con la ayuda de los recursos organizacionales para satisfacer las necesidades.
- ✓ **Gestión ambiental:** Contribuir al cuidado ambiental a través de políticas que favorezcan a la empresa y el ambiente generando conciencia. (págs. 7-8).

2.2.6.5 Tipos de gestión

De acuerdo con lo que plantea (Tejada Zabaleta, 2003) menciona los siguientes tipos de modelos de gestión:

✓ **Gestión de talento humano**

La gestión de talento humano gestiona la organización del personal de la empresa permitiendo un adecuado manejo de las competencias profesionales de la persona beneficiada conforme al entorno (pág. 117).

✓ **Gestión del conocimiento**

La experiencia y el conocimiento son importante para generar una mayor competitividad en el mercado y productividad (pág. 118).

✓ **Gestión por competencias**

“La gestión por competencias permite alcanzar ventajas competitivas y habilidades al personal de la empresa para lograr el cumplimiento de los objetivos en el tiempo determinado.” (Bello, 2022)

Figura 2.
Modelo de competencias



Nota. (Tejada Zabaleta, 2003, pág. 121)

En cuanto a la ilustración 2 del modelo de competencias se mencionan cuatro dimensiones relacionadas entre sí. La primera es el conocimiento mismo que busca saber que se lograra en un tiempo estipulado, la segunda son los afectos es decir permite sentir, la tercera habla sobre el desempeño de las actividades realizadas, por último el estilo hace referencia a las preferencias (pág. 122).

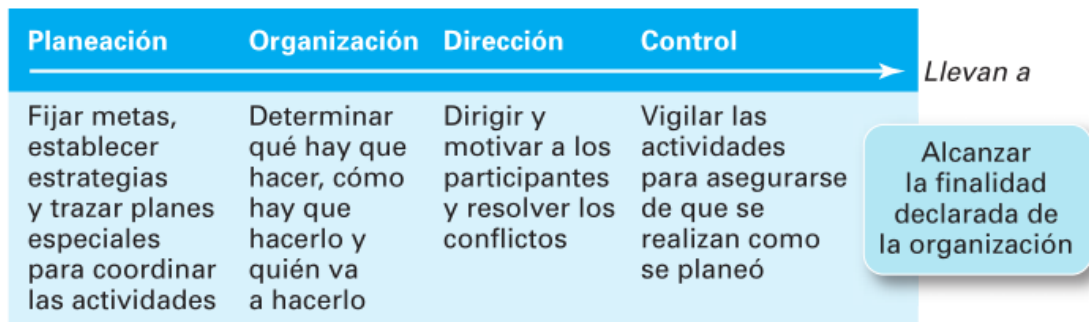
2.2.6.6 Funciones de la gestión

Al igual que el proceso administrativo las funciones de la gestión empresarial son:

- ✓ **Planificación:** Detalla las actividades de la organización generando una coordinación para cumplir de acuerdo a la planificación a través de metas y estrategias.
- ✓ **Organización:** Distribución y asignación de tareas y funciones al personal conforme a los puestos de trabajo, habilidades y nivel jerárquico.
- ✓ **Dirección:** Crear una comunicación efectiva en el entorno laboral asumiendo liderazgo que conduzca al cumplimiento de los objetivos.
- ✓ **Control:** Evalúa los resultados de los procesos administrativos para que estos sean mejorados en caso de ser necesario (Condori Luján, 2017, pág. 8).

Figura 3.

Proceso administrativo



Nota. (Robbins & Coulter, 2005, pág. 9)

2.2.6.7 La gestión empresarial

La estrategia y la gestión se encuentran estrechamente relacionadas al ser un indicativo que requiere de la coordinación de acciones con el propósito de cumplir los objetivos. La gestión empresarial establece las etapas básicas necesarias para cumplir con el proceso administrativo siendo las siguientes: planeación, organización, dirección, control y evaluación (Ortiz Saucedo, 2019, pág. 33).

La gestión empresarial considera todos los medios y estrategias necesarias aplicadas con el propósito de determinar la viabilidad económica de la empresa. Sin embargo en la actualidad es indispensable la gestión para la empresa considerando un componente dinámico a través del plan estratégico generando un pensamiento asertivo para tomar decisiones oportunas basadas en la innovación tecnológica cumpliendo la misión y visión de la organización de modo que permita cubrir las necesidades de la demanda en un mercado competitivo (Ortiz Saucedo, 2019, pág. 33).

2.2.5 MiPymes

Las MiPymes mejoran la economía de país al ser parte de las actividades productivas de los diferentes sectores económicos como: primario, secundario, terciario y cuaternario, por lo tanto, se considera las estadísticas para el cálculo del Producto interno bruto (PIB), permitiendo crear fuentes de empleo y el dinamismo (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2022).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son consideradas como actores indispensables en el sector productivo y social, mismos que generan empleo en aspectos de tecnología, mano de obra y en el procesamiento de insumos por lo tanto son considerados como prioridades de la Comunidad Andina (Comunidad Andina, 2021).

En la actualidad las MiPymes tienen como finalidad solucionar problemas internos y externos de la organización logrando la rentabilidad requerida y ser más competitivas en el mercado, además del desarrollo acelerado del lanzamiento de las MiPymes en Latinoamérica:

Constituyen una base fundamental en la economía a nivel mundial, por lo tanto, su proporción se relaciona con el número total de empresas, de igual manera genera una importante contribución al empleo en una medida considerable así mismo su importancia disminuye conforme al nivel de exportaciones nacionales de las MIPYMES y la productividad de las mismas (Sumba Bustamante, Pinargotty Loor, & Pillasagua Choez, 2022).

2.2.5.1 La planeación estratégica en las Pymes

De acuerdo con Marcelo Cahuasqui (2012) en su artículo sobre la aplicación de la planificación estratégica en las Pymes, menciona que:

La planeación estratégica generalmente se asocia con grandes empresas, pero para las Pymes es considerada como una pérdida de tiempo ya que las operaciones organizacionales requieren de mucho tiempo para ser ejecutadas (pág. 5).

Por lo tanto, en las pequeñas, medianas y grandes empresas, es imprescindible desarrollar una planificación que permita la implementación de estrategias conforme a las necesidades de la empresa con la finalidad de cumplir con los objetivos estipulados y en consecución de metas organizacionales.

La planeación estratégica permite afrontar cambios y comprender las demandas del entorno a través de la toma de decisiones ya que muestra las decisiones a tomar actuales, qué camino seguir y como lograr direccionarse al futuro logrando obtener eficiencia, eficacia y calidad en los productos o servicios que la empresa ofrece (Sumba Bustamante, Cárdenas Borja, Bravo Ayala, & Arteaga Choez, 2020).

Evidentemente las MiPymes no poseen un plan estratégico formal debido a que los emprendedores consideran que es indispensable mantener un comportamiento de mercado estable pero ante esas circunstancias en ocasiones es inútil ya que muchos de ellos fracasan y terminan cerrando sus negocios por la falta de visión al no considerar los factores que influyen de manera negativa sobre la empresa, ante lo mencionado las MiPymes promueven el crecimiento económico siendo necesario implementar estrategias innovadoras que ayuden a lograr los objetivos (Mendoza Mielles, Macías Macías, & Pinales Poveda, 2021).

2.3. Marco conceptual

A

Administración:

“La administración es el proceso que requiere de la planificación, la organización, ejecución y el control de todos los recursos que dispone la organización para alcanzar los objetivos propuestos a través de la adecuada asignación de recursos” (Quiroa, 2020).

Análisis FODA:

“El análisis FODA es una herramienta necesaria para conocer los factores internos y externos que influyen en el proceso administrativos y productivos de la empresa por este medio se identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas organizacionales.” (Raeburn, 2021).

C

Competencia:

“La competencia es la actitud de una persona generada por lograr alcanzar algo, mismas que se encuentra formada por capacidades, habilidades y destrezas direccionadas al ámbito laboral, académico o interpersonal.” (Equipo editorial, Etecé, 2022).

D

Demanda:

“La demanda es la cantidad de un producto o servicio que las personas desean adquirir en un mercado.” (Alfonso, 2015).

Diversificación:

“La diversificación consiste en variar acciones que antes eran uniformes al surgir ciertos cambios en el transcurso del proceso.” (Rus Arias, 2020).

E

Empresa

“Una empresa es una entidad constituida por personas y recursos que conjuntamente buscan satisfacer las necesidades humanas a través de un producto o servicio.” (Sánchez Galán, 2015).

Estrategia:

“La estrategia buscar establecer soluciones de mejorar ante diferentes escenarios que se presenten por lo tanto permitirá alcanzar los objetivos organizacionales” (Westreicher, 2020).

G

Gestión:

“La gestión son procedimientos y acciones que interactúan de manera conjunta para cumplir los objetivos propuestos” (Westreicher, 2020).

O

Objetivo estratégico:

“Los objetivos estratégicos son determinado a partir de una planificación operativa que se encarga de la dirección de actividades organizacionales a fin de cumplir los objetivos en un largo plazo.” (Palacios, 2022).

P

Planificación:

“La planificación es la estructuración detallada conjuntamente con la asignación de recursos para el cumplimiento de una serie de acciones que permitan lograr los objetivos” (Westreicher, 2020).

Proceso administrativo:

“El proceso administrativo busca la utilización eficiente de los recursos de la organización para el desarrollo de las actividades y acciones de las diferentes áreas de la empresa” (Equipo editorial, Etecé, 2022).

T**Táctica:**

“es un método que permite ejecutar un plan a fin de lograr un objetivo en particular. También se considera como una habilidad para implementar dicho sistema.” (Pérez Porto & Gardey, 2021).

2.4. Marco legal

Según la Constitución de la República del Ecuador todas las empresas deben promover el desarrollo económico en participación de las obligaciones tributarias, al igual que las obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Trabajo a fin de garantizar la seguridad del personal de la empresa.

De acuerdo a la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en el artículo 66, numeral 15 y 26 se registra y garantizará a las personas:

Realizar actividades económicas bajo los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental en beneficio de la empresa (pág. 33).

El derecho a la propiedad bajo cualquier circunstancia con responsabilidad social y ambiental (pág. 33).

En el mismo orden la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en el artículo 277 son deberes del Estado:

1. Garantizar los derechos de la sociedad en general y de la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el desarrollo empresarial.
3. Generar, ejecutar, controlar y sancionar el incumplimiento de políticas públicas.
4. Producir bienes, crear y proveer servicios públicos.

5. Impulsar las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas a fin de garantizar el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar las actividades creativas comunitarias, asociativas, cooperativa y privada (págs. 134-135).

Asimismo, la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en el artículo 283 menciona que:

El sistema económico es de carácter social y solidario por parte del ser humano mismo que pretende que exista una relación equilibrada en la sociedad garantizando el buen vivir y el cumplimiento de los objetivos.

El sistema económico está integrado por entidades del sector público, privado y mixto, también incluyen las de economía popular y solidaria quienes están bajo regulaciones conforme a los sectores que pertenezcan (pág. 137).

Conforme a lo mencionado por la Constitución del Ecuador, la Ley Orgánica del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, es una ley que ayuda a mejorar las actividades productivas de las empresas:

El (Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones), en el artículo 53 define y clasifica a las MiPymes en:

La Micro, Pequeña y Mediana empresa constituida por una persona natural o jurídica dedicada actividades de producción, comercio o servicio, misma que cumple con la cantidad de ventas anuales y número de trabajadores de acuerdo a lo establecido en el código mencionado.

La categoría de la empresa dependerá de las variables aplicadas conforme a el valor bruto de las ventas. Los beneficios económicos que otorga el código serán para las micro, pequeña y mediana empresa siempre y cuando cumplan con los requerimientos y condiciones estipuladas (pág. 26).

Con respecto a la (Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, 2020) establece en el artículo 1 qué:

La presente Ley busca a través del marco normativo incentivar a los emprendedores buscar los medios de emprender, innovar y desarrollar sus actividades a partir de medios tecnológicos de modo que permita fortalecer el ecosistema emprendedor y su cultura.

El ámbito de esta ley trata sobre todas las actividades de ámbito privado y público que emprende a través de la innovación de la economía en los diferentes sectores empresariales (pág. 3).

Asimismo, la (Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, 2020) establece en el artículo 2 los objetivos que son:

- a) Definir una política que impulse la innovación y los emprendimientos por parte del Estado.
- b) Promover la creación operación y liquidación de negocios
- c) Impulsar la competitividad;
- d) Generar políticas para programas de soporte técnico, financiero y administrativo dirigida a emprendedores
- e) Fortalece en todos los sectores los emprendimientos tales como en el sistema educativo y actores públicos, privados, de economía mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal del sistema productivo nacional; y,
- f) Impulsar el desarrollo productivo (pág. 3).

Según lo que establece el (Servicio de Rentas Internas, 2022), en la Resolución Nro. NAC-DGERCGC21-00000060, estipula qué:

Las instituciones privadas que no posean fin de lucro deberán ajustarse al Régimen Impositivo para Microempresas y Negocios Populares (RIMPE) generando declaraciones semestrales al igual que las normas relativas sujetas a las obligaciones tributarias, sin cambiar su naturaleza jurídica y perdida de exoneración de impuestos conforme a la normativa vigente. (pág. 4).

2.5. Marco georeferencial

2.5.1 Meso localización

La sucursal de la empresa Megatec se encuentra ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, en las calles convención de 1884 y Manuela Cañizares, la oficina se encuentra en la tercera planta de un edificio de tres pisos color amarillo, diagonal al Teatro Municipal, al lado de Boligol.

Figura 4.

Mapa de ubicación de la empresa en la ciudad de Guaranda



Nota. (Google Maps, 2023)

2.5.2 Micro localización

La matriz de la empresa Megatec se encuentra localizada en la parroquia La Magdalena, cantón Chimbo, provincia de Bolívar, en la esquina de la calle Chimborazo y Juan R. González, casa de color celeste oscuro.

Figura 5.

Mapa de ubicación de la empresa en la parroquia de la Magdalena



Nota. (Google Maps, 2023)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Para la continuación del trabajo de investigación se manejará la:

3.1.1. Investigación exploratoria

Se emplea esta investigación al ser un tema poco desconocido por lo tanto es necesario estudiarlo e identificar la causa- efecto a fin de conocer más información detallada sobre el tema para mejor comprensión.

3.3.2. Investigación descriptiva

Para Sampieri la investigación “detalla de manera precisa las características, propiedades, procesos, objetos, perfil de personas entre otros fenómenos con la finalidad de ejercer un análisis con respecto a la información obtenida” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92)

Se pretende recoger información que permita describir y explicar las características del objeto de estudio, a fin de conocer más acerca de los trabajadores, gerente y los clientes de la MiPyme.

3.2. Enfoque de la investigación

Se utiliza dos tipos de enfoque como se menciona a continuación:

Cualitativo. – A través de este enfoque se conocerá las diferentes opiniones y criterios indispensables para la investigación como lo menciona Sampieri que se “Se enfoca en la recolección y análisis de los datos generadas a partir de preguntas que buscan resolver diferentes interrogantes de la investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 7)

Cuantitativo. – Recopila y analiza información numérica, misma que es representada a través de gráficos estadísticos obtenidos de las encuestas aplicadas a fin de confirmar suposiciones.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método inductivo

Este método parte de una investigación pequeña hacia lo general con el propósito de obtener una conclusión en general generada mediante la recolección de datos obtenidos a través de las entrevistas que crea una respuesta a la ausencia de un plan estratégico en la empresa Megatec, el cual dificulta la gestión de las actividades.

3.3.2. Método bibliográfico

Se ejecuta a través de la revisión de diferentes libros de diferentes autores, artículos, tesis de pregrado, revistas y páginas web que proporcionan información para comprender el tema de estudio, con respecto a la elaboración de un plan estratégico que permita mejorar la gestión, que servirá de guía y sustento teórico referencial.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuesta. – La información recolectada de la encuesta servirá como aporte de sustentación de la investigación, la cuál va dirigida a los clientes de la empresa, a fin de conocer sus opiniones e ideas que tienen con respecto al servicio que utilizan.

Entrevista. – Se sustenta una conversación entre el entrevistador y el gerente de la empresa, al igual que con los trabajadores con la finalidad de averiguar las experiencias, habilidades y las dificultades existentes en el entorno laboral.

3.5. Universo, Población y Muestra

3.5.1. Población

Como población se consideró a los clientes registrados en la base de datos de la empresa y el número total de trabajadores que laboran actualmente.

Tabla 5.
Número de clientes de la empresa Megatec

Base de datos	Número de clientes
Guaranda, San Miguel, Chimbo y demás sectores.	750
Total	750

Nota. Elaboración propia

Tabla 6.
Número de trabajadores de la empresa Megatec

Áreas de la empresa	Número
Gerente	1
Publicidad	1
Recaudación	1
Operativo	3
Chofer	1
Encargado de la contabilidad	1
Total	8

Nota. Elaboración propia

3.5.2. Muestra

En vista de que el número de trabajadores de la empresa Megatec es baja se ejecuta las respectivas entrevistas, mientras que para los clientes se calculó la muestra a partir de la siguiente formula:

3.5.3. Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(750)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(750 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$
$$n = \frac{720,3}{1,8725 + 0,9604}$$
$$n = \frac{720,3}{2,8329}$$
$$n = 254$$

El número de encuestas a realizar a los clientes de la empresa Megatec es de 254 respectivamente.

3.6. Procesamiento de la información

Una vez definido los tipos, enfoques y métodos de investigación se procede a la selección, descripción de las técnicas e instrumentos de recopilación de datos para el registro de la información, y posteriormente realizar un análisis e interpretación de las preguntas.

Las técnicas e instrumentos empleados son el cuestionario realizado a los clientes, el mismo que consta de dos preguntas abiertas y ocho cerradas, con la intención de obtener información verídica, además se realizarán dos entrevistas, una que será dirigida al gerente de la empresa Megatec mientras que la segunda entrevista será para los trabajadores, de esta manera se conocerá más de cerca las opiniones de los mismos.

También se emplea la investigación de carácter cuantitativo en la que se analizará la información de forma estadística de las fórmulas y gráficos, mientras que en la investigación cualitativa se describirá los análisis e interpretación de los mismos, la cual se realizará de manera manual y automática.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la empresa Megatec.

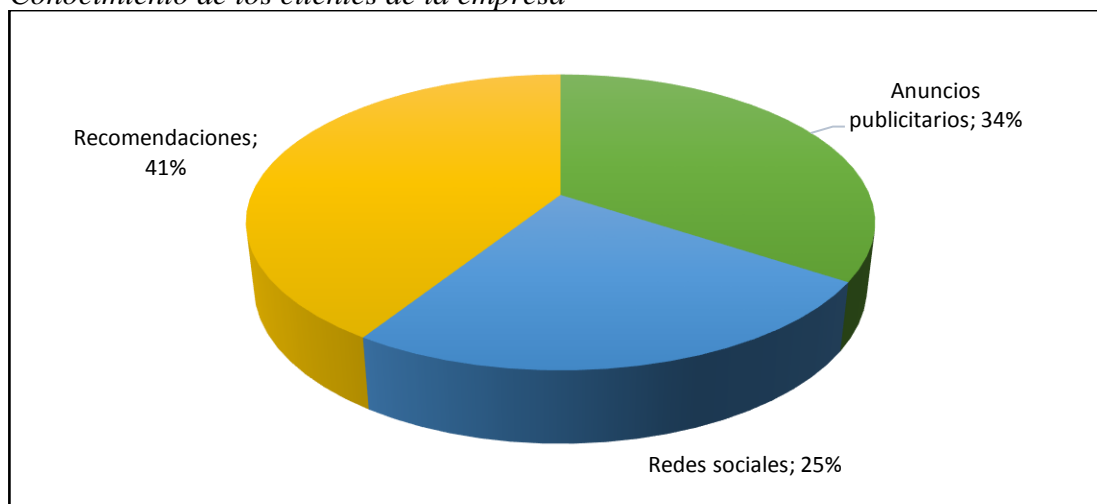
1. ¿De qué manera llegó a conocer a la empresa Megatec?

Tabla 7.
Conocimiento de los clientes de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Anuncios publicitarios	87	34%
Redes sociales	63	25%
Recomendaciones	104	41%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 6.
Conocimiento de los clientes de la empresa



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: La manera en que los clientes llegaron a conocer la empresa fue por recomendaciones de otras personas, pero no se debe olvidar que hoy en día en un mundo donde la tecnología es muy importante y sabiéndola usar de manera correcta se logran grandes beneficios, en este caso la deberían utilizar para ser reconocidos, ya que a través de las redes sociales se puede llegar a más personas y por ende tener más clientes.

2. ¿Desde hace que tiempo usted es cliente de la empresa Megatec?

Tabla 8.

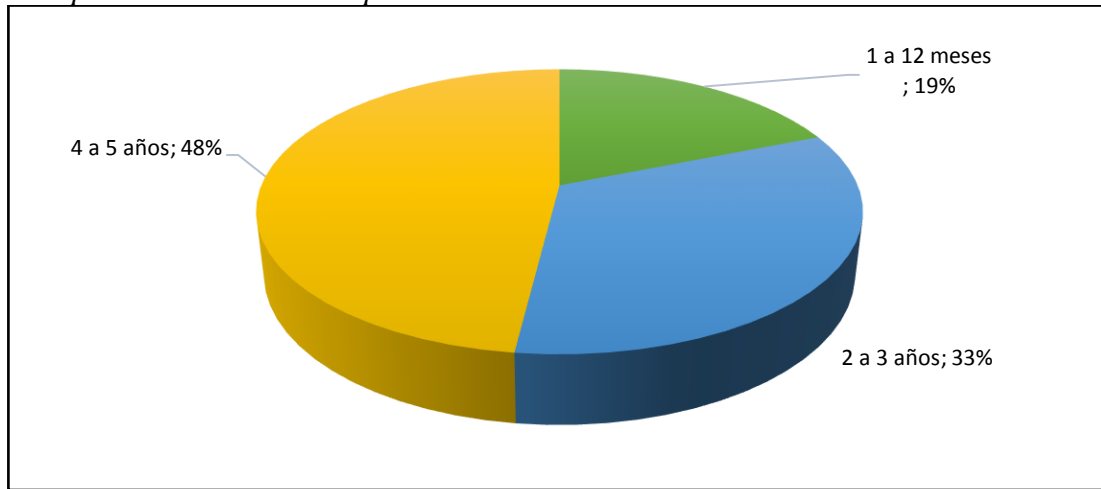
Tiempo de clientes en la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 12 meses	48	19%
2 a 3 años	84	33%
4 a 5 años	122	48%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 7.

Tiempo de clientes en la empresa



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas llevan adquiriendo los servicios de la empresa Megatec desde hace 4 o 5 años, por lo que la empresa debe continuar fidelizando a los mismos para desarrollar una estrecha relación positiva entre empresa y consumidor de esta manera se conviertan en clientes habituales.

3. ¿Cuál es el tipo de plan de internet que utiliza actualmente?

Tabla 9.

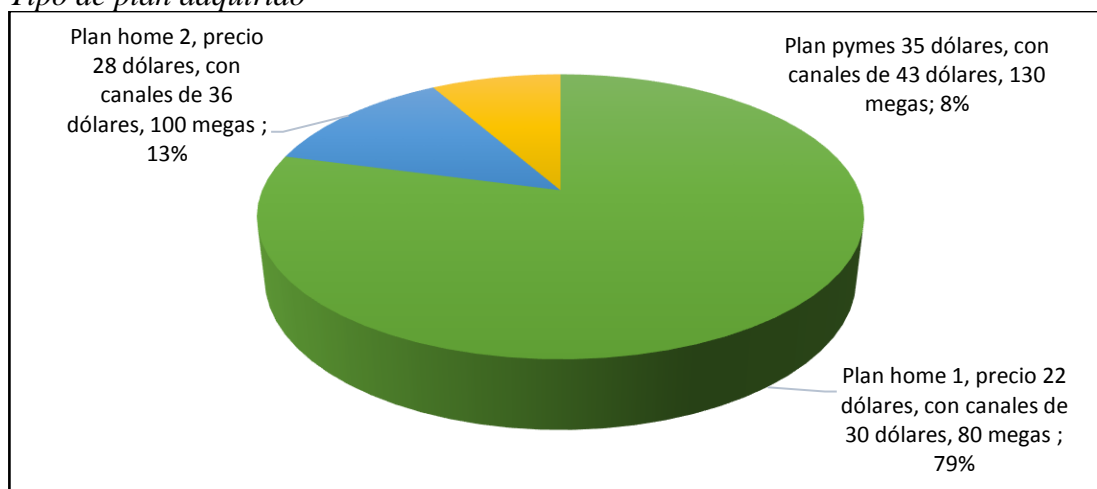
Tipo de plan adquirido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Plan home 1, precio 22 dólares, con canales de 30 dólares, 80 megas	201	79%
Plan home 2, precio 28 dólares, con canales de 36 dólares, 100 megas	32	13%
Plan pymes 35 dólares, con canales de 43 dólares, 130 megas	21	8%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 8.

Tipo de plan adquirido



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Entre todos los planes que ofrece la empresa, el más utilizado es el plan home 1, ya que su precio es accesible para todos los clientes, además hoy en día la mayoría busca un servicio de internet que sea rápido, que tenga amplia cobertura, pero sobre todo que su precio sea cómodo y que cubra las necesidades de los consumidores.

4. ¿La atención brindada de parte de la empresa Megatec es?

Tabla 10.

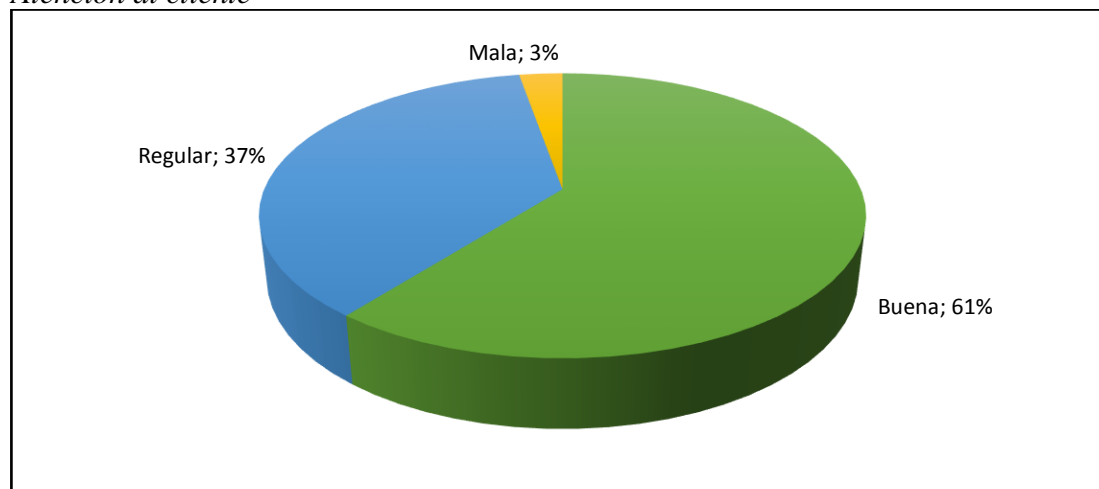
Atención al cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	154	61%
Regular	93	37%
Mala	7	3%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 9.

Atención al cliente



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Una gran parte de los encuestados manifiestan que la atención brindada de parte de la empresa es buena, en vista de que los colaboradores están en las capacidades de ofrecer una atención oportuna a las inquietudes de los clientes.

5. ¿Cómo califica la calidad del servicio de internet que utiliza?

Tabla 11.

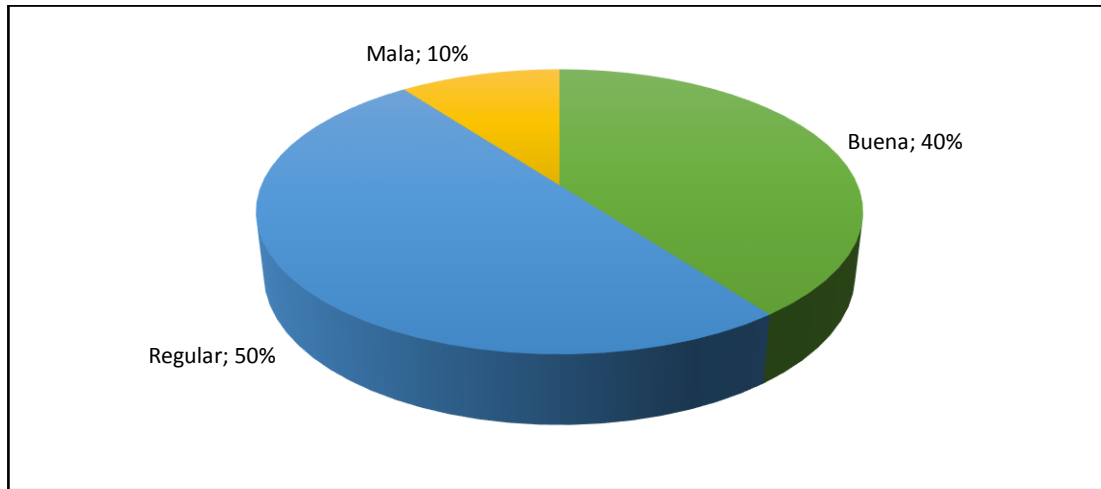
Calidad del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	101	40%
Regular	127	50%
Mala	26	10%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 10.

Calidad del servicio



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Este resultado en base a las respuestas de los clientes pese a que la atención es buena dan a conocer que el servicio de internet que ofrece la empresa Megatec, es de carácter regular, por lo que se debe mejorar aquellos aspectos que los clientes consideren que están fallando.

6. ¿Que mejoraría del servicio de internet que recibe?

Tabla 12.

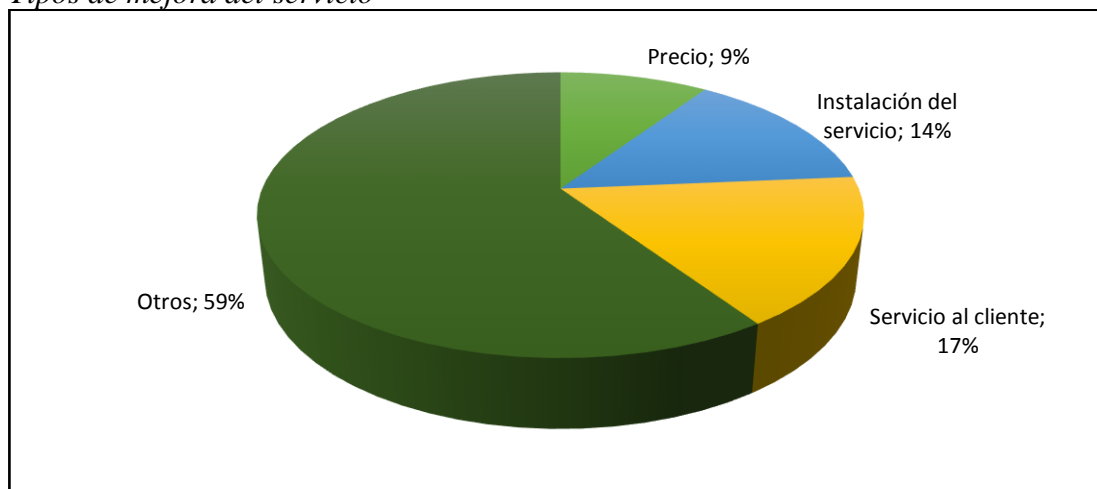
Tipos de mejora del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Precio	24	9%
Instalación del servicio	36	14%
Servicio al cliente	43	17%
Otros	151	59%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 11.

Tipos de mejora del servicio



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Según el criterio de los clientes encuestados, manifiestan que la empresa debería optimizar la conexión debido a que la red se vuelve lenta por el alto grado de usuarios conectados, además de ampliar la cobertura, asimismo la velocidad del servicio en virtud de que existen momentos en el cual no se establece una conexión rápida y oportuna para la realización de las actividades.

7. ¿Le gustaría que le empresa implemente nuevas formas de pago?

Tabla 13.

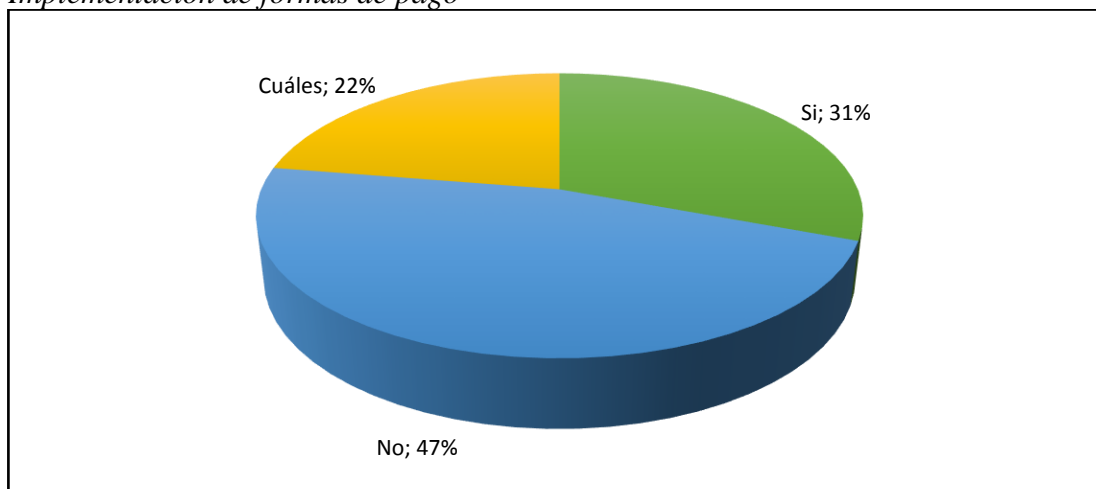
Implementación de formas pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	31%
No	119	47%
Cuáles	57	22%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 12.

Implementación de formas de pago



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Se deduce que a los clientes en su mayor parte no les gustaría que se implemente nuevas formas de pago debido a que la empresa dispone de transferencias en las cuentas del Banco Pichincha y de la Cooperativa San José de Chimbo, mientras que los encuestados que optaron por la opción de cuáles, manifiestan que se tenga una apertura en los Servipagos más cercanos a sus hogares, así como también el uso de tarjetas de débito y crédito, a razón de evitar acudir a las oficinas de la empresa.

8. ¿Le gustaría que la empresa Megatec incremente la velocidad del internet?

Tabla 14.

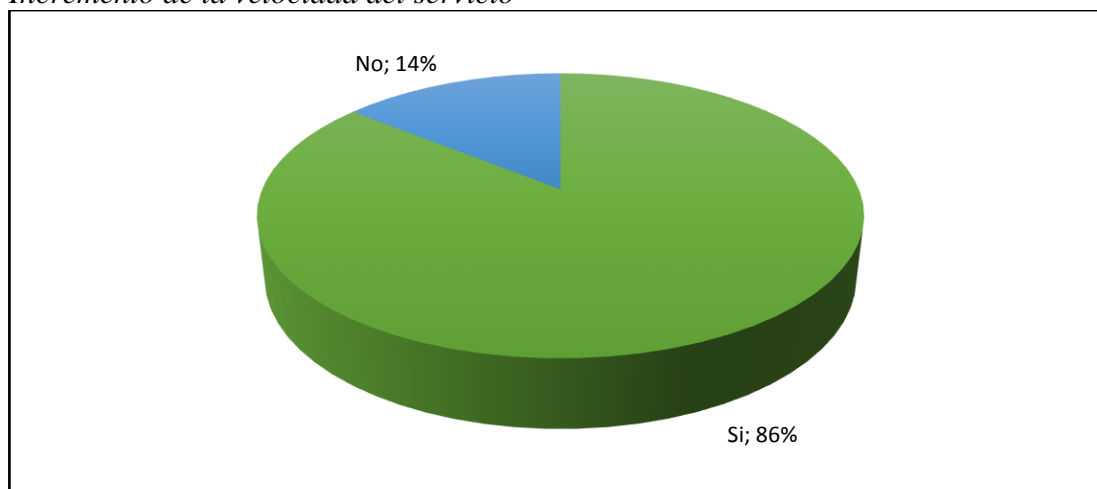
Incremento de la velocidad del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	218	86%
No	36	14%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 13.

Incremento de la velocidad del servicio



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Hoy en día el internet es una herramienta muy útil y necesaria en la vida de todos y contar con un servicio de internet que tenga una alta velocidad es muy importante, es por ello que la mayoría de los encuestados les gustaría que la empresa aumente la velocidad de su internet para así evitar dificultades con el servicio, de esta manera exista la fidelización de los clientes.

9. ¿Le gustaría que la empresa Megatec tenga una capacidad de respuesta más rápida cuando suceda algún tipo de problema técnico con el servicio?

Tabla 15.

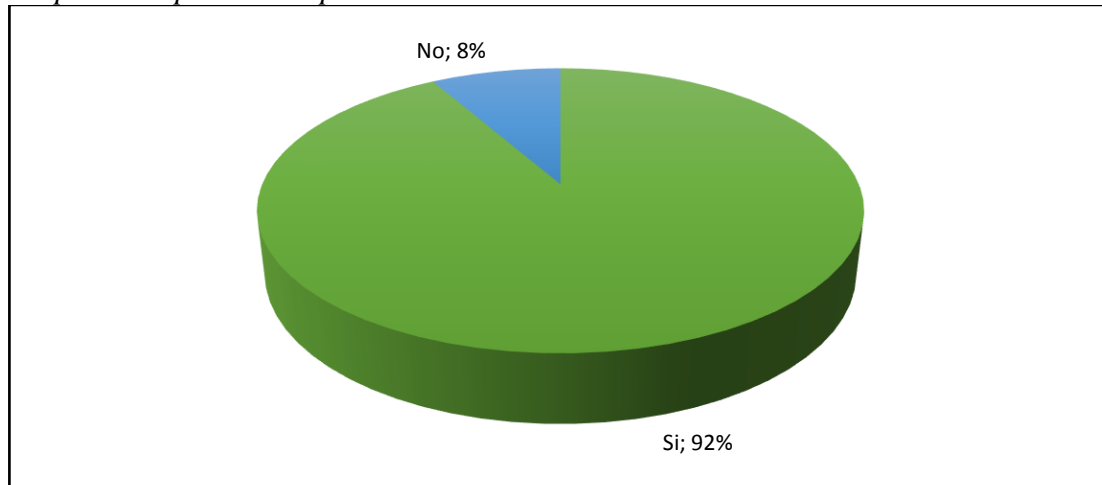
Respuestas oportunas a problemas técnicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	233	92%
No	21	8%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 14.

Respuestas oportunas a problemas técnicos



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: El servicio al cliente es importante, porque al brindar una buena atención antes, durante y después de adquirir el servicio puede hacer una gran diferencia respecto a la competencia, con las respuestas obtenidas de los encuestados se deduce que los clientes quisieran que la empresa tenga una capacidad rápida de respuesta cuando suceda algún tipo de problema técnico con el servicio y de esa forma no esperar tanto tiempo por las soluciones pertinentes.

10. ¿Le gustaría que le empresa de promociones, ofertas por temporadas?

Tabla 16.

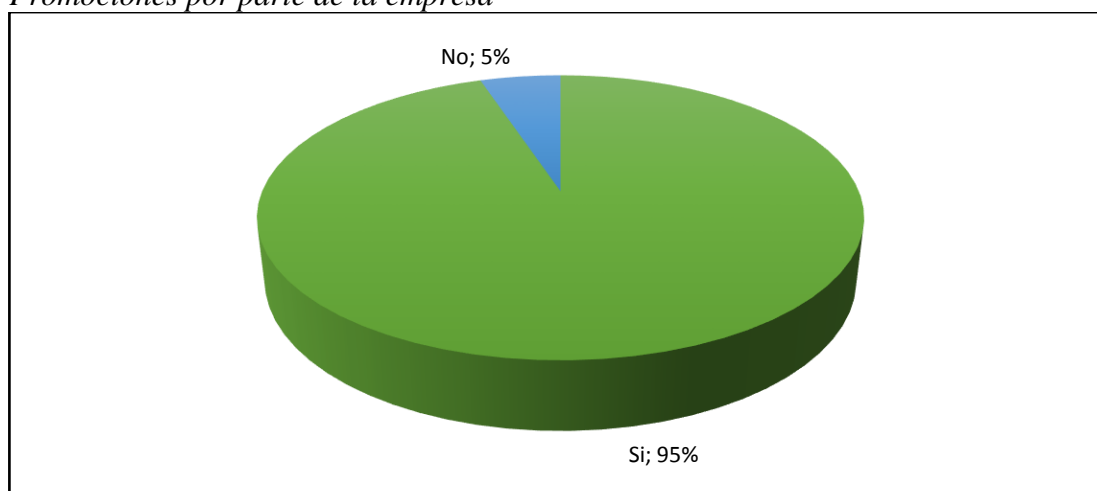
Promociones de parte de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	241	95%
No	13	5%
Total	254	100%

Nota. Encuestas julio 2023

Figura 15.

Promociones por parte de la empresa



Nota. Encuestas julio 2023

Análisis: Se evidencia que a los clientes les gustaría que la empresa brinde promociones, ofertas por temporadas, esto sería un momento circunstancial para la empresa a razón de que pueda incrementar sus ventas y tenga un acercamiento fidelizado con sus clientes, siendo una acción por temporada que pudiese aplicarse.

4.2. Análisis crítico de los resultados obtenidos

En base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes de la empresa Megatec, se puede evidenciar que existe poca publicidad a pesar de tener redes sociales, las cuales no se actualiza constantemente, es por ello que se debe reconocer que la publicidad hoy en día es primordial para que se pueda captar la atención de posibles clientes, asimismo la empresa a pesar de que la atención brindada de parte de los trabajadores a los clientes es buena y oportuna, la calidad del servicio es regular debido a que la velocidad del internet se vuelve lenta en ciertas ocasiones del día, ocasionando retraso a los usuarios en cuanto a la realización de sus actividades, es por ello que se debe considerar el incremento de la velocidad del internet para así mejorar la satisfacción de los mismos.

Se puede conocer también que hay la necesidad de que la capacidad de respuesta sea más rápida en cuanto suceda algún tipo de problema técnico con el servicio de internet, es por ello que se debe tomar las medidas necesarias para brindar soluciones a tiempo a los clientes, de igual manera las personas encuestadas manifiestan que se deba incrementar las promociones del servicio por temporadas y de esta manera crear una relación duradera y afectiva con los clientes para fidelizarlos satisfaciendo sus necesidades.

En cuanto a las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa Megatec, se pudo conocer que al momento de ingresar a trabajar cada uno de ellos recibieron la inducción necesaria para la realización de sus funciones pertinentes por medio del ingeniero Edison Borja, pero no han recibido capacitaciones en cuanto a temas sobre la atención al cliente, desarrollo de habilidades técnicas, seguridad y salud en el trabajo debido a que los aspectos mencionados se lo han realizado a través del autoaprendizaje.

Los trabajadores mencionan que el ambiente laboral es muy bueno, porque todos los que conforman la empresa son personas conocidas entre sí y se sienten a gusto con sus compañeros, de igual manera la remuneración que perciben es acorde al trabajo que realizan diariamente, en dicha razón también cuentan con todos los equipos de protección necesarios para la realización de sus actividades, como son instrumentos de oficina, herramientas, cascos, guantes y uniformes.

En cuanto a las respuestas obtenidas en la entrevista realizada al Ingeniero Edison Borja se puede decir que actualmente no cuenta con una misión y visión que les permita conocer la razón de ser de la empresa y también saber hacia dónde se pretende llegar, por otro lado si disponen de tres tipos de planes para alcanzar los objetivos, el primero es un plan de contingencia para que cuando existan inconvenientes en las actividades técnicas se les pueda dar solución, el segundo plan es de fibra óptica, el cual ha sido implementado en los últimos meses para dar soluciones en cuanto a la velocidad del servicio, aunque cabe mencionar que los clientes aún no se encuentran satisfechos y como tercer plan está el de expansión el cual no está definido y se encuentra desactualizado.

En base a otra pregunta realizada se pudo evidenciar que no se cuenta con una estructura organizacional definida en la que se asigne los roles y responsabilidades a los trabajadores mediante un organigrama estructural y funcional, además no se lleva a cabo una planificación de las actividades porque se lo han venido realizando de manera empírica basado en la experiencia y los conocimientos adquiridos a lo largo de su vida.

Dentro de los beneficios que espera el Ingeniero Edison Borja de la realización del plan estratégico esta que se pueda realizar de mejor manera cada una de las actividades y llevar una planificación adecuada de las mismas permitiendo así mejorar la gestión de la empresa y minimizar riesgos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Tema del proyecto de investigación

Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec, parroquia La Magdalena, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, período 2023-2027.

Tabla 17.

Información general de la empresa

Nombre de la empresa	Megatec
Registro Único de contribuyentes (RUC)	0202101978001
Dirección de la matriz	Calle Chimborazo y Juan R. González
Dirección de la sucursal	Convención 1884 y Manuela Cañizares junto a Boligol Tercer Piso
Número de celular	0990867547
Correo electrónico	megatececu19@gmail.com
Representante legal	Ingeniero: Edison Estuardo Borja Carrera

Nota. Elaboración propia

Figura 16.

Marca de la empresa Megatec



Nota. Manual de identidad corporativa

5.2. Servicios que ofrece

La empresa Megatec brinda servicio de conexión a internet sin línea de teléfono a cada uno de los cantones de Guaranda, Chimbo, San Miguel y sus alrededores, asimismo como también la instalación de cámaras de seguridad y canales de televisión.

5.3. Beneficiarios de la propuesta

Los beneficiarios de la propuesta serán el gerente general, sus colaboradores y de igual manera los clientes de la empresa Megatec.

Ubicación

Parroquia de La Magdalena, Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

Responsable de la propuesta

Diego Lenin Vargas Ailla

5.4. Justificación de la propuesta

La elaboración del plan estratégico como propuesta busca la solución a las problemáticas halladas en la empresa Megatec, por lo que se toma en consideración las matrices FODA y PESTEL para analizar las variables internas y externas a fin de establecer estrategias y desarrollar diferentes actividades que permitan alcanzar los objetivos de la empresa.

5.5. Objetivo general

Proponer un modelo de plan estratégico en función de estrategias para la optimización de los recursos y las actividades en el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec.

5.5.1. Objetivos específicos

- ✓ Realizar un análisis de las variables de estudio, tanto internas FODA y externas PESTEL.
- ✓ Plantear la filosofía organizacional para la empresa Megatec.
- ✓ Desarrollar la matriz de objetivos estratégicos para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec.

5.6 Desarrollo de la propuesta

5.6.1. Análisis FODA

Se ejecuta el análisis FODA con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del entorno interno y externo de la empresa, para posteriormente plantear las estrategias mediante la matriz FODA cruzada a fin de mejorar la gestión en las actividades que se realizan.


Tabla 18.*Matriz FODA*

Fortalezas	Oportunidades
F1. Posicionamiento en el mercado F2. Capital propio F3. Clientes fieles F4. Adaptación al cambio F5. Clima laboral seguro F6. Personal calificado F7. Rentabilidad F8. Equipos, maquinaria e infraestructura adecuada.	O1. Tendencia del mercado en crecimiento O2. Fibra óptica O3. Expansión del servicio O4. Precios accesibles O5. Transformación de los servicios
Debilidades	Amenazas
D1. Poca inversión en publicidad D2. Escasa capacitación al personal D3. No cuenta con filosofía organizacional D4. Respuestas limitadas a requerimientos de los clientes D5. Escasa planificación de las actividades D6. Carencia de clientes nuevos	A1. Competencia A2. Crisis económica A3. Exigencias del servicio A4. Exigencias legales para los proveedores A5. Factor climático A6. Servicios adicionales y promociones de la competencia

Nota. Elaboración propia

Tabla 19.

Matriz cruzada FODA

	<p>Oportunidades</p> <p>O1. Tendencia del mercado en crecimiento</p> <p>O2. Fibra óptica</p> <p>O3. Expansión del servicio</p> <p>O4. Precios accesibles</p> <p>O5. Diversificación de los servicios</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1. Competencia</p> <p>A2. Crisis económica</p> <p>A3. Exigencias del servicio</p> <p>A4. Exigencias para los proveedores</p> <p>A5. Factor climático</p> <p>A6. Servicios adicionales y promociones de la competencia</p>
<p>Fortalezas</p>	<p>Estrategias FO</p>	<p>Estrategias FA</p>
<p>F1. Posicionamiento en el mercado</p> <p>F2. Capital propio</p> <p>F3. Clientes fieles</p> <p>F4. Adaptación al cambio</p> <p>F5. Clima laboral seguro</p> <p>F6. Personal calificado</p> <p>F7. Rentabilidad</p> <p>F8. Equipos e infraestructura adecuada.</p>	<p>(F4, O3) Expansión al mercado.</p> <p>(F3, O2) Mejoramiento del servicio.</p>	<p>(F8, A5) Mantenimiento y prevención de los equipos de telecomunicaciones</p> <p>(F7, A6) Diversificación de los servicios</p>

Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<p>D1. Poca inversión en publicidad</p> <p>D2. Escasa capacitación al personal</p> <p>D3. No cuenta con filosofía organizacional</p> <p>D4. Respuestas limitadas a requerimientos de los clientes</p> <p>D5. Escasa planificación de las actividades</p> <p>D6. Carencia de clientes nuevos</p>	<p>(D1, O1) Inversión en publicidad del servicio.</p> <p>(D2, O5) Capacitaciones a los trabajadores de la empresa.</p> <p>(D3, O1) Diseñar la filosofía organizacional.</p>	<p>(D4, A1) Fortalecer respuestas oportunas en tiempo real.</p>

Nota. Elaboración propia

5.6.2. Análisis PESTEL

Se realiza el análisis de las variables externas conocidas como amenazas y oportunidades que conciernen a los factores político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal (PESTEL), mediante el cual se podrá tomar decisiones y la empresa Megatec pueda anticiparse a los cambios externos futuros.

Tabla 20.
Matriz PESTEL

Factores	Amenaza	Oportunidad
Político		
Cambio de presidente	X	
Políticas de seguridad social	X	
Políticas de bienestar social		
Políticas de ayuda a las MiPymes		X
Política fiscal	X	
Política monetaria restrictiva		X
Económico		
Crisis económica	X	
Inflación en la economía	X	
Diferenciación del servicio ofertado		X
Aumento del IVA	X	
Impuestos	X	
Globalización	X	
Social		
Vinculación con la sociedad		X
Demografía		X
Ubicación geográfica		X
Comportamiento de los clientes		X
Tecnológico		
Redes sociales		X

Nuevas tecnologías de información y comunicación		X
Adaptación al mercado tecnológico		X
Tasa de desarrollo tecnológico		X
Ecológico		
Movimientos ecológicos		X
Concientización ecológica actual y futura		X
Cambios climáticos	X	
Contaminación al medio ambiente	X	
Leyes de protección del medio ambiente		X
Legal		
Ley de compañías	X	
Protección a los derechos constitucionales	X	
Cambio de leyes que afecten a las MiPymes	X	
Cumplimiento de la normativa legal		X

Nota. Elaboración propia

5.6.3. Filosofía organizacional

Al ser un medio importante para la empresa se propone la siguiente misión, visión, valores organigrama estructural y funcional para la empresa Megatec.

5.6.3.1 Misión

Para cumplir con el desarrollo de la misión se debe considerar las sucesivas preguntas:

✓ **¿Quiénes somos?**

Es un negocio particular y personal, dedicado a la prestación de servicios de internet a domicilio sin línea de teléfono.

✓ **¿Qué hacemos?**

Proveer acceso a las tecnologías de la información usando infraestructura de telecomunicaciones.

✓ **¿Para qué lo hacemos?**

Para brindar un servicio acorde a las necesidades de los clientes.

✓ **¿Cómo lo hacemos?**

Proveer el servicio de acceso a internet, diseño e implementación de sistemas de telecomunicaciones usando infraestructura de telecomunicaciones de última generación.

✓ **¿Con qué criterio lo hacemos?**

Con personal altamente calificado para brindar un servicio oportuno.

De esta manera al responder las preguntas la misión para la empresa Megatec, se fórmula de la siguiente manera:

“Proveer el acceso a las tecnologías de la información usando infraestructura de telecomunicaciones de última generación, gestionado por personal altamente calificado para brindar un servicio acorde a las necesidades de nuestros usuarios, comprometidos al desarrollo del país y orientados a superar los desniveles culturales, económicos y sociales”

5.6.3.2 Visión

De igual manera la visión de la empresa Megatec se formulará a través de las siguientes interrogantes:

✓ **¿Cómo nos proyectamos dentro de 5 años?**

Ser una empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones.

✓ **¿Qué logro deseamos alcanzar dentro de 5 años?**

Liderar la preferencia en la provisión de servicios de última tecnología e internet en el país, con recursos técnicos, financieros y humanos calificados.

En tal sentido la formulación de la visión de la empresa Megatec se establece de la siguiente manera:

“La empresa Megatec al año 2027, será una empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones con innovación, servicio y dedicación a sus clientes, liderando la preferencia en la provisión de servicios de última tecnología e internet en el país, con recursos técnicos, financieros y humanos calificados”

5.6.3.3 Valores

Los valores representan el comportamiento del personal en el entorno empresarial, por lo que los valores constituyen una guía para que la empresa Megatec cumplan la misión, visión y objetivos propuestos.

✓ Liderazgo

La empresa tiene la capacidad de influir en sus trabajadores y motivarlos a que cada uno de ellos destaque lo mejor de sí mismo.

✓ Responsabilidad

Cumplir las obligaciones en cuanto a las prestaciones del servicio y atención a los clientes.

✓ Compromiso

Asumir el cumplimiento de los deberes en cuanto al desarrollo de las actividades para la satisfacción de los clientes.

✓ Seguridad

Garantizar la seguridad a través de medidas necesarias para proteger los recursos humanos tanto de los clientes como de trabajadores.

✓ Innovación

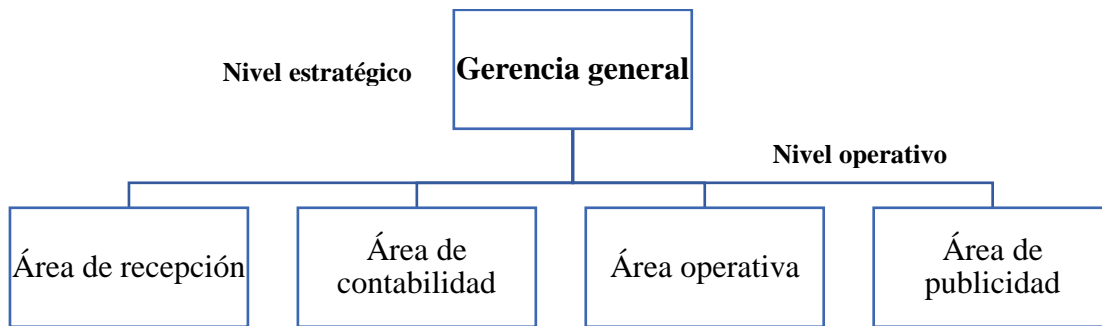
Buscar para los clientes una alta satisfacción que cubra las necesidades aportando nuevas ideas creativas para mejorar lo que actualmente existe.

✓ Trabajo en equipo

Apoyo mutuo y coordinación de esfuerzos de cada uno de los trabajadores de la empresa Megatec.

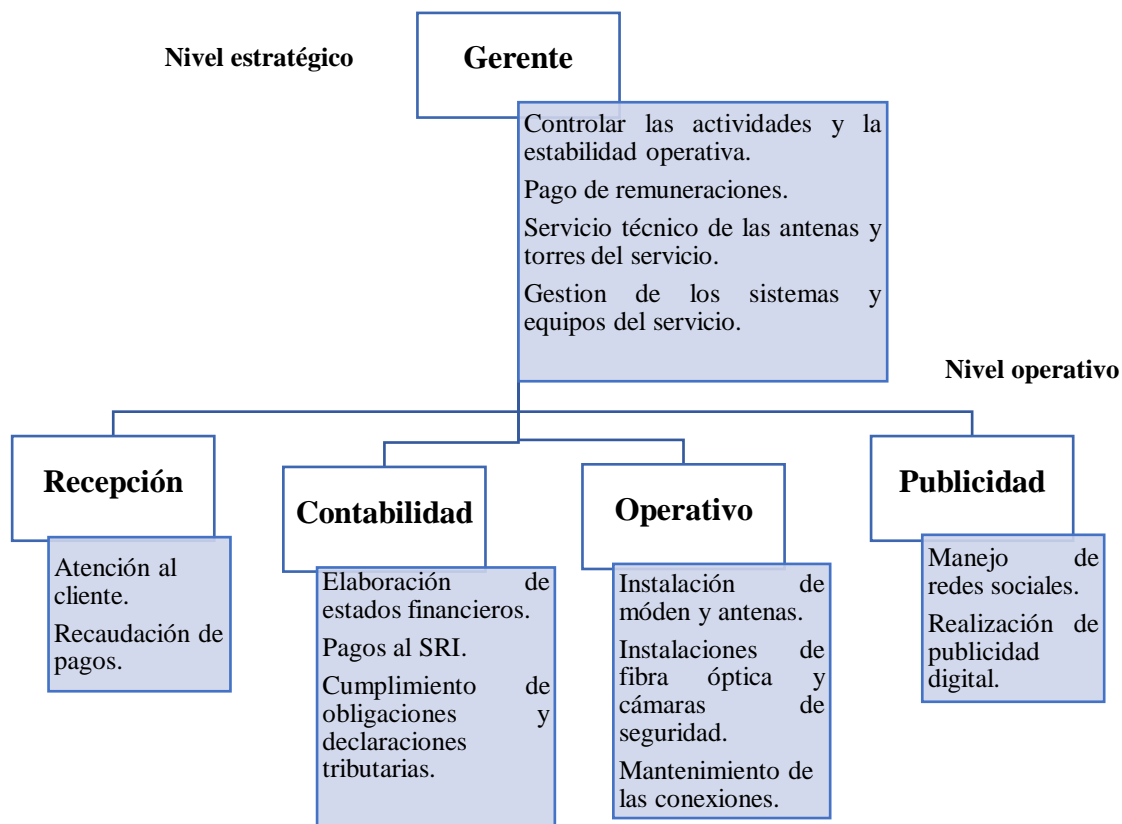
5.6.3.4 Organigrama estructural

Se propone el siguiente organigrama horizontal para la empresa Megatec al no contar actualmente con un organigrama estructural y funcional, que ayude a identificar las distintas áreas conforme a los niveles de jerarquía estratégico, táctico y operativo diseñando lo siguiente:



5.6.3.5 Organigrama funcional

De igual manera una vez formulado el organigrama estructural por áreas, se diseña el organigrama funcional para la empresa Megatec en la cual se detalla las actividades asignadas a los trabajadores conforme a las diferentes áreas, como se observa a continuación:



5.7. Matriz de objetivos estratégicos

N ^o	Objetivos	Estrategias	Meta	Indicador	Actividades	Cronograma										Recursos	Presupuesto	Responsables									
						2023		2024		2025		2026		2027													
1	Fortalecer el mercado actual para aumentar las ventas.	(F4, O3) Expansión a otros mercados.	Mejora miento de la gestión en la empresa a Megatec.	(# mercados identificados/# mercados planificados) *100	Identificar nuevos mercados objetivo.																	Trabajadores	\$ 0,00	Gerente			
					Establecer el valor agregado del servicio (planes corporativos)																						
					Formar alianzas estratégicas con GAD rurales y otras empresas.																						
					Seguimiento a los clientes.																						

					Efectuar el servicio postventa a través de las aplicaciones como WhatsApp, mensajes de texto entre otras.															
					Realizar el seguimiento a las exigencias de los clientes.															

Nota. Elaboración propia

CONCLUSIONES

En la realización del proyecto de investigación que tiene como objetivo general elaborar un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec, en la Parroquia La Magdalena, se han llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ El proyecto de investigación se sustenta a partir de los antecedentes donde se ha tomado como guía las tesis relacionadas con el tema de estudio, luego de ello en el marco teórico científico se fundamenta sobre las bases teóricas desglosadas de las variables dependiente e independiente obtenidas de páginas webs, libros, artículos de revistas y científicos, en el marco conceptual se ha descrito el significado de las terminologías desconocidas y para culminar en el marco legal se ha considerado aquellos artículos relevantes de la Constitución de la Republica del Ecuador y demás leyes, reglamentos.
- ✓ Se ha realizado el diagnóstico interno y externo a la empresa Megatec, gracias a la apertura del gerente y propietario, Ingeniero Edison Borja, razón por la cual se ha observado las falencias que se han venido presentando en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, para la prestación del servicio de internet a los clientes, las cuales han sido la escasa planificación de las actividades, la ausencia de una filosofía organizacional así como también de objetivos estratégicos, de esta manera se ha realizado el respectivo análisis interno a través de la matriz FODA y externo por medio de la matriz PESTEL, llegando a conocer el estado en la que se encuentra actualmente la empresa.
- ✓ La filosofía organizacional, así como también las estrategias planteadas como parte de la propuesta del modelo de plan estratégico facilitara a la empresa Megatec en el mejoramiento de la gestión de cada una de las actividades que realizan tanto para los trabajadores como al gerente, así como también satisfacer las demandas de los clientes y obtener una ventaja competitiva en el mercado actual.

RECOMENDACIONES

A continuación, se detalla las recomendaciones a considerar que le permitirá a la empresa Megatec mejorar la gestión en cada una de las áreas respectivas:

- ✓ Es necesario fundamentar los conceptos de un plan estratégico y la gestión, mismas que servirán de soporte para que la empresa Megatec tenga conocimiento sobre la importancia que radica dicho plan para que la empresa Megatec pueda prever su futuro tomando las decisiones correctas y anticipándose en cierta forma a eventos económicos u otros externos que se pueden presentar.
- ✓ Se sugiere que la empresa Megatec realice pasando el tiempo necesario un diagnóstico de la situación en el mercado actual debido a que siempre los factores internos y externos pueden variar acorde a las circunstancias que se vayan presentando en el entorno.
- ✓ Se recomienda que la empresa Megatec ponga en práctica y ejecute el modelo de plan estratégico propuesto para la optimización de los recursos y las actividades en el mejoramiento de la gestión, misma que le permitirá con el planteamiento de la filosofía organizacional conocer cuál es su misión, visión, valores dentro de los próximos años, asimismo el establecimiento de la jerarquía por niveles en el organigrama estructural y funcional en cuanto al servicio que ofrecen al público en general, de igual manera por medio de las estrategias abordadas alcanzar los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Alfonso. (16 de Julio de 2015). Demanda. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>
- Amador Mercado, C. (2022). El análisis PESTEL. *Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 1, 1-2*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8263/8494>
- Banguero Lozano, H., Carrillo Rodríguez, L., & Aponte Jaramillo, E. (2018). *Planeación y gestión estratégica de las organizaciones: conceptos, métodos y casos de aplicación*. Cali: Programa Editorial Universidad Autónoma de Occidente.
- Barragán Villacis, A. (2022). Plan estratégico para la granja avícola “El Edén” ubicada en Matilde Esther, Provincia del Guayas, que permita mejorar su productividad. Presentado para optar al grado académico de: Licenciada en Administración de Empresas. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/15274>
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGRAW-HILL.
- Bello, E. (08 de Agosto de 2022). Qué es la gestión por competencias y cómo afecta en la productividad. Obtenido de IeBS: <https://www.iebschool.com/blog/gestion-por-competencias-rrhh-2-0/>
- Cahuasqui, E. M. (2012). La planificación Estratégica y su aplicación en las MIPYMES de la ciudad de Tulcán. *Visión Empresarial*, 1-12. Recuperado el 14 de Junio de 2023, de file:///D:/Downloads/jairochavez,+Gestor_a+de+la+revista,+art%C3%ADculo+6.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.remaccion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>

- Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, C. (2019, 31 de Diciembre). Artículo 53 [TÍTULO I]. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic.-2010. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-04/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION%2C%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES%20COPCI.pdf>
- Comunidad Andina. (2021). Mipymes. Obtenido de Secretaría General de la Comunidad Andina: <https://www.comunidadandina.org/temas/dg2/mipymes/>
- Condori Luján, E. (2017). Guía de gestión empresarial. La Paz- Bolivia: Comisión Episcopal de Educación. Obtenido de <https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiagestionambientalweb.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Registro Oficial 449. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Di Máximo Antonucc, Á. (2018). Modelo teórico de gestión empresarial. Puebla : Editorial Digital UNID.
- Dimitri Colón, R., & Rodríguez, S. (2009). Planeación estratégica. El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/29226?page=5>
- Equipo editorial, Etecé. (26 de Septiembre de 2022). Competencia. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/competencia/>
- Equipo editorial, Etecé. (02 de Febrero de 2022). Proceso administrativo. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Google Maps. (2023). Ubicación de la empresa en la ciudad de Guaranda. Obtenido de <https://maps.app.goo.gl/H5Gfskfz9QNfEWL47>
- Google Maps. (2023). Ubicación de la matriz en la parroquia de La Magdalena. Obtenido de <https://maps.app.goo.gl/dfJaEZksfjgAKLNY9>
- Hernández Ortiz, M. (2014). Administración de empresas. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.). Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1244/1/Hern%C3%A1ndez-administraci%C3%B3n%20de%20empresas%20da%20edici%C3%B3n.pdf>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S., & Pulido Martínez, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial. México: McGRAW-HILL. Obtenido de https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. (28 de Febrero de 2020). Obtenido de Suplemento – Registro Oficial N° 151: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-07/151%20Exp%C3%ADdase%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Emprendimiento%20e%20Innovaci%C3%B3nLey%20Org%C3%A1nica%20de%20Emprendimiento%20e%20Innovaci%C3%B3n.pdf>
- Mendoza Mieles, J., Macías Macías, G., & Parrales Poveda, M. (2021). Desarrollo empresarial de las mipymes ecuatorianas: su evolución 2015-2020. Publicando, 320-337. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2253>
- Natalia Bonilla. (16 de Noviembre de 2020). 7 elementos de un plan estratégico. Obtenido de <https://nataliabonilla.org/2020/11/16/7-elementos-de-un-plan-estrategico/>
- Neira loza, J. G., & Tenelema Pérez, C. E. (2017). Plan estratégico para la empresa Serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil. Tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniería comercial. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 06 de Junio de 2023, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16835>
- Ortiz Saucedo, S. (2019). Criterios para toma de decisiones directivas: un enfoque práctico de la gestión empresarial. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Palacios, D. (05 de Abril de 2022). ¿Qué son los objetivos estratégicos de una empresa? Definición y ejemplos. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/ejemplos-objetivos-estrategicos-empresa>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (11 de Noviembre de 2021). Táctica - Qué es, en el deporte, definición y concepto. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/tactica/>
- Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). Administración. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>

- Raeburn, A. (1 de Julio de 2021). Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos). Obtenido de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Rubio Santana, M. L. (2017). Planeación estratégica. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2832/RP_eje1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rus Arias, E. (3 de Julio de 2020). Diversificación. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/diversificacion.html>
- Salinas De la Torre, M. G. (2022). Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Agroindustrias Warsa S.A. Previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 06 de Junio de 2023, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5525>
- Sánchez Galán, J. (02 de Diciembre de 2015). Empresa. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Sanchez Manzanares, J. M. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios del 2015. Para optar por el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Recuperado el 12 de Junio de 2023, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Servicio de Rentas Internas. (1 de Enero de 2022). RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC21-00000060. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/68da0a7e-0c2b-4dc3-84e1-9826b7f21453/NAC-DGERCGC21-00000060%20Normas%20para%20la%20aplicaci%C3%B3n%20de%20RIMPE.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2022). ipymes y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria son una pieza clave para la economía del país. Obtenido de Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN: <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/>
- Sumba Bustamante, R. Y., Cárdenas Borja, N., Bravo Ayala, T., & Arteaga Choez, R. (2020). La planeación estratégica: Importancia en las PYMES ecuatorianas.

Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)(4), 114-136.
doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.299>

Sumba Bustamante, R., Pinargotty Loor, J., & Pillasagua Choez, D. (2022). MIPYMES en el mercado de Ecuador y su rol en la actividad económica. RECIMUNDO, 439-455. doi:10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.439-455

Tejada Zabaleta, A. (julio-diciembre de 2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Psicología desde el Caribe, 115-133. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>

Tiempo Minero. (31 de Octubre de 2019). Planeamiento Estratégico: ¿Qué es? ¿Para qué sirve? Obtenido de <https://camiper.com/tiempominero-noticias-en-mineria-para-el-peru-y-el-mundo/planeamiento-estrategico-que-es-para-que-sirve/>

Westreicher, G. (06 de Agosto de 2020). Estrategia. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). Gestión. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Westreicher, G. (25 de Agosto de 2020). Planificación. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma (Gantt)

Actividades	Mes	may-23			jun-23				jul-23				ago-23				sept-23		ene-24			feb-24		
	Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Preinscripción de los estudiantes UIC de la denuncia del Tema	Del 18 al 19 de mayo del 2023																							
Análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos	Del 22 al 25 de mayo 2023																							
Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida	Del 29 de mayo al 15 de junio 2023																							
Inscripción de estudiantes en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento.	26 de junio del 2023																							
Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos.	Del 27 al 30 junio 2023																							
Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares académicos y del director.	Del 3 julio al 29 de agosto 2023																							

Nota. Elaboración propia

Actividades	Mes	may-23			jun-23				jul-23				ago-23				sept-23		ene-24			feb-24		
	Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento del 70% para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e Integración Curricular con la firma del director.	Del 30 de agosto al 5 de septiembre 2023																							
Elaboración y entrega del informe preliminar (fin de periodo académico) referente al proceso de titulación del grupo correspondiente.	Del 6 al 08 de septiembre del 2023																							
Defensa del proyecto de investigación.	Del 29 al 31 de enero del 2024																							
Revisión de las últimas modificaciones.	Del 05 al 16 de febrero del 2024																							
Entrega del empastado, cd y link de biblioteca	Del 19 al 21 de febrero del 2024																							

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Encuesta dirigida a los clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática.

Carrera de Administración de Empresas.



Cuestionario dirigido a los clientes habituales de la empresa Megatec.

Objetivo: Levantar información sobre la prestación de servicios de internet a los clientes de la empresa Megatec en el año 2023.

1. ¿De qué manera llego a conocer a la empresa Megatec?

- a) Anuncios publicitarios b) Redes sociales
c) Recomendaciones

2. ¿Desde hace que tiempo usted es cliente de la empresa Megatec?

- a) 1 a 12 meses b) 2 a 3 años
b) 4 a 5 años

3. ¿Cuál es el tipo de plan de internet que utiliza actualmente?

- a) Plan home 1, precio 22 dólares, con canales de 30 dólares, 80 megas
b) Plan home 2, precio 28 dólares, con canales de 36 dólares, 100 megas
c) Plan pymes 35 dólares, con canales de 43 dólares, 130 megas

4. ¿La atención brindada de parte de la empresa Megatec es?

- a) Buena b) Regular
c) Mala

5. ¿Cómo califica la calidad del servicio de internet que utiliza?

- a) Buena b) Regular
c) Mala

6. ¿Que mejoraría del servicio de internet que recibe?

- a) Precio b) Instalación del servicio
c) Servicio al cliente d) Otros

7. ¿Le gustaría que le empresa implemente nuevas formas de pago?

- a) Si b) No
c) Otros

8. ¿Le gustaría que la empresa Megatec incremente la velocidad del internet?

- a) Si b) No

9. ¿Le gustaría que la empresa Megatec tenga una capacidad de respuesta más rápida cuando suceda algún tipo de problema técnico con el servicio?

- a) Si b) No

10. ¿Le gustaría que le empresa de promociones, ofertas por temporadas?

- a) Si b) No

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Entrevista realizada al gerente



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática.

Carrera de Administración de Empresas.



Entrevista dirigida al gerente de la empresa Megatec

Objetivo: Obtener información acerca de las experiencias y conocimientos acerca de la empresa Megatec, en el año 2023.

1. ¿Cuenta actualmente la empresa con misión y visión?

.....
.....

2. ¿Cuáles son los objetivos de la empresa y que medidas implementa para alcanzarlos?

.....
.....

3. ¿Tiene establecido una estructura organizacional?

.....
.....

4. ¿Se lleva a cabo una planificación de las actividades que se realizan dentro de la empresa?

.....
.....

5. ¿Dispone la empresa de un plan estratégico?

.....
.....

6. ¿Qué beneficios esperaría usted de la realización de un plan estratégico?

.....
.....

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Entrevista realizada a los trabajadores



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática.

Carrera de Administración de Empresas.



Entrevista dirigida a los colaboradores de la empresa Megatec

Objetivo: Obtener información acerca de las experiencias y conocimientos de los colaboradores dentro de la empresa Megatec, en el año 2023.

1. **¿Cuándo ingreso a trabajar usted recibió algún tipo de inducción?**

.....
.....

2. **¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa, sobre la atención al cliente, en el área técnica, de habilidades, algún tipo de talleres, seminarios entre otras?**

.....
.....
.....

3. **¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la empresa?**

.....
.....

4. **¿Considera usted que la remuneración que percibe es acorde al trabajo que realiza?**

.....
.....

5. **¿La empresa le brinda los equipos de protección necesarios para realizar sus actividades?**

.....
.....

Gracias por su colaboración

Anexo 5. Carta de aceptación de la Empresa



La Magdalena, 19 de mayo del 2023

Ingeniera

Gina Alarcón

Coordinadora de la Unidad de Integración Curricular

En su despacho. –

De mi consideración:

En nombre de la Empresa **MEGATEC**, con RUC **0202101978001**, con título habilitante de **ARCOTEL** (AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LASA TELECOMUNICACIONES), resolución **ARCOTEL 2017-0997**, hacemos extensible un respetuoso y cordial saludo y a la vez deseamos toda clase de éxitos en las funciones que tan acertadamente viene desempeñando.

Por medio de la presente informo que nuestra Empresa esta gustosa en abrir las puertas para que realice su Trabajo de Integración Curricular, Proyecto de Investigación con el tema denominado: Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec, Parroquia La Magdalena, cantón Chimbo, Provincia Bolívar, Período 2023-2027, al Sr. **Vargas Ailla Diego Lenin**, con cedula de identidad N° **020234588-0**, estudiante del octavo ciclo de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar, en el tiempo requerido.

Particular que pongo en su conocimiento para fines pertinentes.

Muy Atentamente.




Ing. Edison Estuardo Borja Carrera

GERENTE DE MEGATEC

Matriz: La Magdalena, Calles Chimborazo y Juan R. Gonzales esquina.
Sucursal: Guaranda – Convención 1884 y Manuela Cañizares junto a Boligol Tercer Piso / Teléfono (03) 297-2114
Correo: megatececu19@gmail.com

 megatececu19@gmail.com

 Convención de 1884 y Manuela Cañizares
Guaranda - Ecuador

 0985440045
032972114

Anexo 6. Certificado de no coincidencia accidental Urkund



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**DR. LUIS RICARDO VILLACIS MONAR EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, PARROQUIA LA MAGDALENA, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027.”, presentado por Diego Lenin Vargas Ailla estudiante de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un porcentaje de similitud del 4%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 07 de septiembre del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ricardo Villacis', written over a horizontal line.

**Dr. Luis Ricardo Villacis Monar
Director**

Anexo 7. Captura del urkund

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
DIEGO VARGAS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.pdf

AUTOR
Diego Vargas

RECuento DE PALABRAS
15478 Words

RECuento DE CARACTERES
92378 Characters

RECuento DE PÁGINAS
93 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
1.5MB

FECHA DE ENTREGA
Sep 7, 2023 3:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Sep 7, 2023 3:22 PM GMT-5

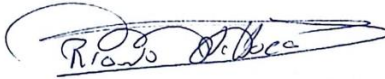
● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 4% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados



020080293-2