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:

GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028.

AUTOR:

ESTRADA VELASCO EDISON PAUL

DIRECTOR:

Eco. SERGIO FIERRO

PARES ACADÉMICOS:

Lcdo. FIDEL CASTRO

Ing. PAOLA ALBÁN

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028."

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi trayectoria universitaria. A mi madre, mi mayor apoyo le debo todo mi agradecimiento por estar siempre a mi lado brindándome su respaldo incondicional en todos los aspectos especialmente en el económico. Gracias a su esfuerzo y dedicación, logró convertirme en el profesional que soy hoy.

Extiendo mi gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar ya los docentes que, con su amistad conocimientos y valiosos consejos, contribuyeron a mi formación. Su enseñanza ha enriquecido tanto mi vida personal, preparándome para enfrentar los desafíos del futuro con confianza y determinación.

Edison Paul Estrada Velasco

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con profundo cariño a mi madre y a mis hermanos, quienes han sido mi apoyo incondicional y mi fuente de sabios consejos en todo momento. A mi madre, en especial le debo mi más sincera gratitud por su incansable dedicación y esfuerzo siendo mi guía constante y la fortaleza que me ha impulsado a superar cada desafío y alcanzar cada una de mis metas. Su ejemplo de perseverancia y amor incondicional ha sido mi mayor inspiración a lo largo de este camino.

Finalmente, este trabajo representa el fruto de un esfuerzo constante y el apoyo invaluable de todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a hacer de este sueño una realidad.

Edison Paul Estrada Velasco

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Econ. **"*Fierro Barragán Sergio Enrique*** "e Lcdo. **"*Castro Berio Fidel Alberto*"**, Ing. **"*Albán Trujillo Paola Estefanía*"**, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028"** desarrollado por el señor, Edison Paul Estrada Velasco.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa.**

Guaranda, enero del 2025

Econ. Sergio Fierro
Director

Lcdo. Fidel Castro
Par Académico

Ing. Paola Albán
Par Académico

DERECHOS DE AUDITORÍA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Edison Paul Estrada Velasco portador de la Cédula de Identidad No. 0202579660 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos 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. Conservamos a mi/nuestro 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 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.



Edison Paul Estrada Velasco

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS v
DERECHOS DE AUDITORÍA vi
ÍNDICE DE CONTENIDO vii
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS x
ÍNDICE DE ANEXOS xi
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1 Descripción del problema 4
1.2 Formulación del problema 5
1.3 Preguntas de investigación 5
1.4 Justificación 5
1.5 Objetivos: General y Específicos 6
1.5.1 Objetivo General: 6
1.5.2 Objetivos específicos: 6
1.6 Idea a defender 6
CAPÍTULO II 7
MARCO TEÓRICO 7
2.1 Antecedentes 7

2.2 Marco Científico 11
2.2.1 Gestión Empresarial 11
2.2.2 Principios de la gestión administrativa 11
2.2.3 Beneficios de la gestión administrativa 12
2.3 Marco Conceptual 14
2.4 Marco Legal 17
2.5 Marco Georreferencial 20
CAPÍTULO III 23
METODOLOGÍA 23
3.1 Tipos de Investigación 23
3.2 Enfoque de la investigación 24
3.3 Métodos de Investigación 24
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 25
3.5 Universo Población y Muestra 25
3.5.1 Población 25
3.5.2 Muestra 26
3.5.3 Fórmula 26
3.6 Procesamiento de la información 27
CAPÍTULO IV 28
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 28
CAPÍTULO V 43
CONCLUSIONES 58
RECOMENDACIONES 59
BIBLIOGRAFÍA 60
ANEXOS 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2. Base de Datos 25

Tabla 3. Población 25

Tabla 4. Edad..... 28

Tabla 5. Género 29

Tabla 6. Calidad de servicio 30

Tabla 7. Interrupciones..... 31

Tabla 8. Soporte Técnico..... 32

Tabla 9. Costo del servicio 33

Tabla 10. Crecimiento de la empresa 34

Tabla 11. Servicio..... 35

Tabla 12. Atención al cliente 36

Tabla 13. Indicadores de gestión 37

Tabla 14. Resolución de problemas..... 38

Tabla 15. Servicios de MEGATEC..... 39

Tabla 16. Información de la empresa Megatec..... 43

Tabla 17. Análisis PESTEL 47

Tabla 18. Análisis situacional (FODA-DAFO) 51

Tabla 19. Plan de Acción..... 55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa del cantón Chimbo 20

Figura 2. Ubicación de la empresa Megatec 21

Figura 3. Oficinas de Megatec en la ciudad de Guaranda 21

Figura 4. Oficina del gerente de la Matriz – La Magdalena 22

Figura 5. Edad 28

Figura 6. Género 29

Figura 7. Calidad de servicio 30

Figura 8. Interrupciones en el servicio 31

Figura 9. Soporte técnico 32

Figura 10. Costo del servicio de internet 33

Figura 11. Rapidez del servicio de internet 34

Figura 12. Recomienda el servicio de MEGATEC 35

Figura 13. Atención al cliente 36

Figura 14. Comunicación con el servicio al cliente 37

Figura 15. Resolución de problemas 38

Figura 16. Servicios de MEGATEC 39

Figura 17. Análisis Interno y Externo 45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos. 1 Cronograma de Gannt 64

Anexos. 2 Presupuesto ejecutado..... 66

Anexos. 3 Encuesta dirigida a los clientes..... 67

Anexos. 4 Entrevista al gerente de Megatec..... 70

Anexos. 5 Carta de aceptación de la empresa..... 73

Anexos. 6 Certificado de coincidencia no accidental Turnitin 74

Anexos. 7 Captura del Turnitin..... 75

INTRODUCCIÓN

El estudio titulado "La gestión de la empresa Megatec, cantón Chimbo, provincia de Bolívar, periodo 2024-2028" tiene como objetivo principal analizar la situación actual de la empresa.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Se presenta el tema, se formula el proyecto, se describe el problema, se justifica su relevancia, se establecen objetivos generales y específicos, y se detalla la operacionalización de variables.

Capítulo II: Se ofrece el contexto histórico y conceptual, incluyendo antecedentes científicos, conceptuales, legales y georreferenciales que respaldan la investigación.

Capítulo III: Se detalla la metodología, incluyendo tipos de investigación, herramientas de recolección de datos, muestra, población de estudio y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Se analizan los resultados de entrevistas y grupos focales, seguido de una discusión.

Capítulo V: Se presenta una propuesta de plan estratégico para mejorar la gestión de Megatec, enfocándose en la eficiencia en la prestación de servicios de internet además de un plan de acción con diversas actividades para optimizar la experiencia del cliente, así como conclusiones y recomendaciones del estudio.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en la gestión de la empresa Megatec, ubicada en la Parroquia La Magdalena del Cantón Chimbo, para el periodo 2024-2028. Su objetivo principal es abordar los problemas que han surgido por la falta de una gestión eficiente que permita a la empresa alcanzar sus metas organizacionales. Además, busca responder a las demandas de los clientes, quienes han expresado insatisfacción con la calidad del servicio, especialmente debido a la lentitud de la red en ciertos momentos del día, lo que retrasa sus actividades y afecta la capacidad de obtención.

Para solucionar estas dificultades, se propone un plan estratégico basado en la optimización de recursos y actividades para mejorar la gestión de Megatec. Con este enfoque, se espera que la empresa impulse su crecimiento y contribuya al desarrollo económico del sector, logrando así sus objetivos mediante la formulación e implementación de estrategias a largo plazo y el desarrollo de una sólida filosofía organizacional.

Palabras clave: Servicio, Plan estratégico, Estrategias, Filosofía, Empresa

ABSTRACT

This research work focuses on the management of the Megatec company, located in the La Magdalena Parish of the Chimbo Canton, for the period 2024-2028. Its main objective is to address the problems that have arisen due to the lack of efficient management that allows the company to achieve its organizational goals. In addition, it seeks to respond to the demands of customers, who have expressed dissatisfaction with the quality of the service, especially due to the slowness of the network at certain times of the day, which delays their activities and affects the ability to obtain.

To solve these difficulties, a strategic plan is proposed based on the optimization of resources and activities to improve Megatec's management. With this approach, the company is expected to boost its growth and contribute to the economic development of the sector, thus achieving its objectives through the formulation and implementation of long-term strategies and the development of a solid organizational philosophy.

Keywords: Service, Strategic plan, Strategies, Philosophy, Company

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del problema

En Ecuador muchas de las empresas cumplen un rol diferente puesto que cada una de ellas intenta suplir las necesidades del consumidor si hablamos de las pequeñas empresas juegan un papel importante en el desarrollo económico ya que son empresas independientes, sin embargo en el día a día enfrentan problemas para mantenerse en el mercado o para darse a conocer, una de ellas es la ausencia de una gestión administrativa, la falta de este dificulta su capacidad para adaptarse a los cambios y condiciones del mercado anticipar y responder a las necesidades de los consumidores y gestionar eficientemente sus recursos. Sin una gestión adecuada, las empresas no pueden establecer objetivos claros, medir su progreso ni tomar decisiones acertadas lo que limita su crecimiento y sostenibilidad.

En la provincia de Bolívar las empresas enfrentan retos sumamente grandes debido a un mercado limitado y altamente competitivo. Esta situación dificulta su capacidad para mantenerse en el mercado. Además, los factores socioeconómicos a los que se enfrentan incrementan los desafíos haciendo que la toma de decisiones acertadas sea crucial. El comportamiento cambiante del mercado exige una adaptación constante y estrategias bien fundamentadas. La capacidad de tomar decisiones acertadas y oportunas será fundamental para el desarrollo óptimo de las organizaciones, de esta manera podrán no solo mantenerse en el mercado sino también prosperar y contribuir al desarrollo económico de la provincia.

Una de las problemáticas que afecta actualmente a Megatec es la falta de conocimiento sobre una gestión eficiente, lo que provoca una ausencia de objetivos claros.

Esta situación impide que Megatec desarrolle un enfoque coherente y alineado con sus metas a largo plazo, limitando su capacidad para innovar, adaptarse a los cambios del entorno y mejorar su competitividad. Sin una planificación la empresa no puede evaluar adecuadamente su progreso ni identificar áreas de mejora lo que disminuye su eficiencia operativa y su capacidad para responder a las necesidades y expectativas de sus clientes.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión de la empresa Megatec, cantón Chimbo, provincia de Bolívar, periodo 2024-2028?

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Una buena gestión en la empresa Megatec conducirá a una mejora en la gestión administrativa?
- ¿Qué referentes bibliográficos fortalecerán el proceso de la investigación?
- ¿Incorporar una gestión eficiente ayudará a sistematizar los procesos administrativos para alcanzar los objetivos establecidos?
- ¿Cuáles son las consecuencias de una planificación insuficiente en la empresa Megatec?
- ¿Qué implica llevar a cabo una mejora en la gestión de la empresa Megatec?

1.4 Justificación

El presente trabajo de investigación fué direccionado a desarrollar una gestión confiable y eficiente para la empresa Megatec que se encuentra ubicado en el cantón Chimbo, su actividad principal es ofrecer el servicio de internet, sin embargo carece de una gestión que contribuya al crecimiento organizacional y por ende impide que se posicionen de una buena manera en el mercado local, así es como surge la necesidad de implementar una gestión que esté direccionado al fortalecimiento de para lograr tener una estabilidad organizacional.

La importancia una gestión sólida permitirá tener logros significativos dando paso al cumplimiento de sus objetivos institucionales y un crecimiento óptimo de la empresa.

Una gestión bien efectuada actúa como una hoja de ruta que guía todas las decisiones y acciones de la empresa, alineándolas con su misión, visión y valores lo que permite identificar oportunidades y amenazas del entorno, así como las fortalezas y debilidades internas lo que facilita la toma de decisiones informadas y rápidas.

Esta presente investigación beneficiara tanto al gerente de Megatec, Edison Borja, como a los empleados y clientes de la empresa. Con esto permitirá identificar las deficiencias en las funciones actuales y a partir de ahí mejorar el rendimiento con el objetivo de ofrecer un servicio de alta calidad a los clientes.

1.5 Objetivos: General y Específicos

1.5.1 Objetivo General:

Determinar de qué manera la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa Megatec, ubicada en la ciudad de Chimbo, provincia de Bolívar, durante el periodo 2024-2028.

1.5.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar por medio del FODA a la empresa Megatec en su contexto actual.
- Determinar los nudos críticos del FODA.
- Proponer un modelo de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec.

1.6 Idea a defender

¿Un modelo de gestión administrativa mejorará la empresa Megatec?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

> En un estudio realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES titulado "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIO DE INTERNET DESINET S.A.S." Según (Álava, 2023) menciona que la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito de una empresa, especialmente en un mercado tan competitivo como el de los servicios tecnológicos. Ofrecer un servicio al cliente de alta calidad es esencial. El trabajo presentado tiene como propósito evaluar cómo la gestión administrativa influye en la competitividad de la empresa. Para ello, estableció varios objetivos específicos, como revisar la literatura existente sobre procesos administrativos, analizar la situación actual de la gestión administrativa y desarrollar estrategias para su mejora. Para evaluar la gestión administrativa y su impacto en la competitividad, se utilizaron dos métodos de recolección de datos: una encuesta para medir la satisfacción de los clientes y entrevistas con el personal administrativo para evaluar la eficacia de la gestión actual.

Es importante destacar que la satisfacción del cliente es un pilar fundamental para el éxito de cualquier empresa, especialmente en sectores altamente competitivos como el de los servicios tecnológicos. En la investigación de estudio, se propuso en demostrar que una gestión administrativa efectiva puede mejorar significativamente la competitividad de una empresa. Para ello, una investigación relevante sobre procesos administrativos es de gran importancia, se evalúa la situación actual de la gestión y se proponen estrategias de mejora. Además, las encuestas para medir la satisfacción del cliente y entrevistas con el personal administrativo son primordial para obtener una visión clara de la eficacia de la gestión actual. Estos métodos permitirán identificar áreas clave donde una mejor gestión puede llevar a una mayor satisfacción del cliente y, en consecuencia, a una mayor competitividad en el mercado.

> De la misma forma en su trabajo de investigación titulado “GESTIÓN DE LOS PROCESOS INDUSTRIALES Y DE LOS SERVICIOS”. Según (Delfin, 2019)nos dan a conocer que a nivel global, el constante cambio en organizaciones y empresas se ha venido produciendo por la implementación de nuevas estructuras organizacionales. Estos cambios afectan los esquemas tradicionales de la administración, lo que requiere estudios para identificar las necesidades y definir los procesos de las diversas actividades operativas y funcionales como parte de una mejora continua. Los procesos de gestión administrativa son fundamentales en el ámbito organizacional, y como los procesos básicos de gestión administrativa varían de una institución a otra, es crucial alinear esta herramienta con las características específicas de cada organización para mejorar su productividad.

La importancia de la adaptación y la innovación en la administración de las organizaciones. Con el entorno empresarial en constante cambio, es esencial que las empresas no se queden ancladas en estructuras tradicionales y se mantengan flexibles para incorporar nuevas estrategias organizacionales. Esta adaptabilidad no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también puede impulsar la competitividad en el mercado. Una parte clave del proceso es la realización de estudios exhaustivos para entender las necesidades y desafíos específicos de cada organización. Esto implica evaluar continuamente los procesos y herramientas de gestión administrativa, asegurándose de que estén alineados con los objetivos y características particulares de la empresa. La gestión administrativa no es una solución única para todos; debe ser personalizada para maximizar la productividad y eficiencia.

> Por otro lado en el estudio denominado “LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE VENTAS DEL SERVICIO DE INTERNET DE LAS PARROQUIAS RURALES EN EL SECTOR SUR DEL CANTÓN AMBATO “ el autor (Villaroel, 2022) afirma que, en los últimos años, la gestión administrativa ha ganado importancia con el objetivo de crear procesos que permitan la aplicación de conocimientos para asegurar un funcionamiento eficiente de las empresas que buscan mejorar continuamente, siguiendo principios de calidad, eficiencia y optimización. Esta investigación se centra en analizar la gestión empresarial y su impacto en el nivel de ventas del servicio de internet en las parroquias rurales del sector sur del cantón Ambato, con el fin de lograr una adecuada planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos y metas propuestos.

La investigación en cuestión se enfoca en un caso específico: la relación entre la gestión empresarial y el nivel de ventas del servicio de internet en parroquias rurales del sector sur del cantón Ambato. Este enfoque es significativo porque subraya cómo la gestión administrativa no es solo una teoría abstracta, sino una práctica concreta con implicaciones tangibles en la vida cotidiana y en la economía local. En este contexto, la gestión empresarial adecuada no solo busca el éxito financiero, sino también el acceso y la calidad de servicios esenciales como el internet en áreas rurales. Al enfocarse en la planificación, organización, dirección y control, la investigación establece un marco claro para la toma de decisiones estratégicas que pueden mejorar la eficiencia operativa y, por ende, aumentar las ventas. Este enfoque holístico asegura que todas las funciones de la organización estén alineadas con los objetivos generales, lo que es crucial para el logro de las metas establecidas.

> En el trabajo de investigación titulado "MODELO DE GESTIÓN DE UNA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS DE INTERNET PARA LA CIUDAD DE MACHACHI " (Poma, 2023) menciona que en las capitales cantonales de Ecuador, existen diversos proveedores de servicios de acceso a internet que cuentan con infraestructuras que garantizan banda ancha. Sin embargo, en las áreas rurales periféricas, la disponibilidad de estas infraestructuras es limitada o inexistente. Para estos mercados, es necesario ofrecer un proveedor de servicios de internet con un modelo de negocio que sea competitivo y de alta calidad, beneficiando así a los residentes de estas zonas. Esto permitiría crear una nueva opción en el mercado, dado que actualmente no cuentan con infraestructura de acceso a banda ancha. Se puede inferir que la zona del cantón Mejía dispone de pocas opciones de proveedores de servicio de internet con estas características. Por ello, se considerará esta área para desarrollar un modelo de negocio centrado en la comercialización del servicio de internet de banda ancha fija.

La disparidad en el acceso a servicios de internet de alta calidad entre las capitales cantonales y las zonas rurales periféricas. Esta brecha digital es un desafío importante, ya que el acceso a internet de banda ancha no solo es una herramienta crucial para la educación y el trabajo, sino también para la inclusión social y económica. La propuesta de introducir un proveedor de servicios de internet (ISP) en estas áreas rurales es una iniciativa valiosa y necesaria. Crear un modelo de negocio que permita a una empresa ISP ser competitiva y proporcionar un servicio de calidad puede tener múltiples beneficios.

No solo ofrecería una nueva opción en el mercado, sino que también podría impulsar el desarrollo económico local, mejorar el acceso a la información y reducir las desigualdades entre las áreas urbanas y rurales.

> En la misma línea con el trabajo de investigación "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LIDERAZGO EN ÉPOCA DEL COVID 19 EN LA EMPRESA GR TECNOLOGÍA " el autor (Rosero, 2023) identifico que algunas debilidades en la gestión administrativa, lo que se ha propuesto a mejorar sus procedimientos administrativos. El objetivo es establecer una cultura empresarial que optimice el uso de los recursos de la empresa y promueva un buen clima laboral, adecuado al perfil profesional de cada empleado. De esta manera, se busca ofrecer un trabajo de calidad y fomentar una actitud de mejora continua mediante capacitaciones y el uso de plataformas digitales proporcionadas por la empresa. La investigación actual se centra en mejorar las áreas débiles de la gestión administrativa de GR TECNOLOGÍA. Para ello, se basa en fundamentos teóricos de diversos autores relacionados con el tema, con el fin de identificar las deficiencias de la empresa y tomar decisiones que permitan un cambio real en la planificación, organización, dirección y control de sus actividades.

GR TECNOLOGÍA ha detectado deficiencias en su administración que están afectando la eficiencia y el funcionamiento de la empresa. Para abordar estos problemas, la empresa se enfoca en mejorar sus procedimientos administrativos, buscando un uso más eficiente de sus recursos y la creación de un entorno laboral positivo. La optimización de recursos es clave, con el objetivo de reducir costos y mejorar la asignación de materiales y personal. Además, se pretende establecer un buen clima laboral que se ajuste a las competencias de los empleados, promoviendo así una mayor productividad. La empresa implementará programas de capacitación y utilizará herramientas digitales para el desarrollo profesional continuo. La investigación se basará en teorías y estudios previos para identificar las áreas problemáticas y desarrollar soluciones prácticas. Finalmente, se revisarán y ajustarán los procesos de planificación, organización, dirección y control para asegurar una gestión administrativa más efectiva y eficiente.

2.2 Marco Científico

2.2.1 Gestión Empresarial

Como menciona (SYDLE, 2023) la gestión administrativa “es una estrategia de negocio destinada a conseguir mejores resultados. Este es un tema importante para organizaciones de todos los tamaños y puede transformar significativamente la forma en que se llevan a cabo los procesos internos.”

2.2.2 Principios de la gestión administrativa

Un buen gerente debe poseer cuatro competencias fundamentales: liderazgo personal, capacidad empresarial, visión de negocios y ética profesional. Además, debe estar familiarizado con los principios de la administración general y las funciones a ejercer. (Quiroa, 2020)

- Planificación

Un líder en administración gerencial debe ser capaz de planificar adecuadamente sus actividades y desarrollar objetivos estratégicos para asegurar el logro de las metas establecidas. La planificación es crucial porque define tanto las metas a alcanzar como el camino para lograrlas.

- Organización

Los líderes gerenciales deben organizar eficientemente la fuerza laboral para llevar a cabo todas las actividades requeridas por la organización. También es responsabilidad de los administradores contratar a las personas adecuadas y garantizar su formación continua.

- Dirección

Otro principio clave para los líderes es la capacidad de guiar, orientar y motivar a los miembros de su equipo para que alcancen los objetivos establecidos. Esto se logra a través de la supervisión del trabajo diario y la motivación del personal.

- Coordinación

La coordinación es esencial en la administración, ya que armoniza el esfuerzo individual con las metas del grupo, que es el objetivo de la administración. Por lo tanto, cada función administrativa es un ejercicio de coordinación.

- Control

Para una administración gerencial efectiva, es fundamental asegurarse de que las actividades se desempeñen según lo planificado. El líder debe ser capaz de observar y reportar cualquier desviación de los objetivos y coordinar las medidas correctivas de inmediato.

- Objetivos

Uno de los objetivos de la gestión administrativa es asegurar que las finanzas de la empresa estén equilibradas, esto implica que, mediante el control de ingresos y gastos y el análisis de balances, la gestión administrativa se esfuerza por mantener una economía saludable dentro de la organización. Así, cuando sea necesario implementar recortes o cambios operativos, debe actuar y supervisar los resultados.

Además, la satisfacción tanto del cliente como del trabajador es un principio fundamental de la gestión administrativa. El objetivo es que los clientes o usuarios vean satisfechas sus necesidades y tengan una buena experiencia, al igual que los empleados.

2.2.3 Beneficios de la gestión administrativa

- Agilizar los procesos y aumentar la eficacia

Uno de los principales beneficios de implementar un sistema de gestión administrativa es la capacidad de acelerar los procesos y mejorar la eficiencia. Con un sistema adecuado, es posible automatizar tareas diarias y repetitivas, como la generación de informes, la gestión de inventario y la facturación, optimizando así los flujos de trabajo internos.

- Mejorar la comunicación y la colaboración

Otro beneficio importante de contar con un sistema de gestión administrativa es la mejora en la comunicación y colaboración dentro de la empresa. Estos sistemas incluyen una base de datos centralizada que almacena información relevante para la organización. Esto facilita que los miembros del equipo accedan a datos clave de manera rápida y sencilla, evitando la dispersión de información en múltiples hojas de cálculo, documentos o sistemas.

- Reducción de errores y mejora de la precisión

La disminución de errores y la mejora en la precisión son otros beneficios clave de contar con un sistema de gestión administrativa en tu empresa. Un sistema automatizado reduce la posibilidad de errores humanos, como equivocaciones en la entrada de datos o cálculos incorrectos.

- Mejorar la seguridad y la privacidad de los datos

Almacenar y gestionar datos de manera segura es esencial en cualquier empresa. Un buen sistema de gestión administrativa suele contar con robustas medidas de seguridad para evitar filtraciones o accesos no autorizados, protegiendo la información confidencial de la organización.

Un sistema adecuado permite establecer permisos y restricciones de acceso, asegurando que solo las personas autorizadas puedan acceder a la información confidencial. También es posible realizar copias de seguridad automáticas, manteniendo los datos protegidos en caso de cualquier incidente.

- Ahorro de costes y retorno de la inversión

Mediante la reducción de errores, la automatización de procesos disminuye significativamente la probabilidad de errores humanos, que pueden ser costosos de corregir y pueden llevar a pérdidas financieras. Un sistema de gestión administrativa puede ayudar a garantizar la precisión en la gestión de datos y transacciones, ahorrando dinero a largo plazo.

2.3 Marco Conceptual

Empresa

Es una entidad económica y jurídica que se dedica a actividades de consumo, producción y distribución de bienes y servicios. Su objetivo es satisfacer las necesidades de un mercado específico, recibiendo a cambio un precio. (Tapia, 2022)

Estrategia

Es un instrumento de gestión que facilita la satisfacción de las necesidades del público objetivo al que se dirige la actividad de la empresa, mediante una interacción activa entre la organización y su entorno. (Pupo, 2021)

FODA

Es una enumeración de las fortalezas y debilidades de una organización basada en el análisis de sus recursos y capacidades, junto con una lista de amenazas y oportunidades que se identifican mediante el análisis de su entorno. (Barragán & Áimée, 2020)

PEST

Es un listado de las fortalezas y debilidades de una organización, fundamentado en el análisis de sus recursos y capacidades, además de una lista de amenazas y oportunidades identificadas a través del estudio de su entorno. (Polo, 2019)

Gestión

Se refiere a la coordinación de las actividades laborales para que se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz, tanto con otras personas como a través de ellas, lo que constituye el objetivo principal de toda gestión. (Peña Ponce, Sánchez Chancay, & Sancan López, 2022)

Organización

Una organización se define como una entidad o institución compuesta por un grupo de individuos que se unen para coordinar esfuerzos y lograr metas y objetivos específicos. (Frederick, 2024)

Inventario

Consiste en un registro detallado de todos los activos tangibles que posee una empresa y que están disponibles para su alquiler, uso, transformación, consumo o venta. (Gasbarrino, 2023)

Supervisión

Implica un proceso y una conexión destinados a evaluar tanto el desempeño profesional como las emociones asociadas a la labor realizada. (Fundación Manantial, 2021)

Control

El concepto de control, derivado del vocablo francés contrôle, se refiere a la verificación, inspección, fiscalización o intervención. Asimismo, puede aludir al dominio, dirección y preeminencia, o a la regulación de un sistema. (Pérez Porto & Gardey, 2021)

Dirección

La dirección, como parte esencial del proceso administrativo, constituye una de las cuatro funciones primordiales de la gestión empresarial, junto con la planificación, la ejecución y el control. (Gallegos, 2023)

Ejecución

Se refiere a la ejecución de todas las actividades programadas dentro del plan establecido. Estas acciones, tal como su nombre indica, facilitan el logro de los objetivos planteados inicialmente. (Arias, Economipedia, 2020)

Misión

Es un enunciado centrado en acciones que define el propósito de una organización y su compromiso con la satisfacción de sus clientes. En ocasiones, esto implica una descripción de la empresa, sus actividades y sus metas. (Santos, 2023)

Valores

Los valores son los principios, virtudes o atributos que distinguen a una persona o acción, y que se perciben como positivos o de gran relevancia dentro de un conjunto social. (Vicente, 2023)

Planificación

La planificación implica la elaboración, asignación y organización temporal de actividades con el fin de alcanzar un objetivo específico. Sirve como una hoja de ruta que indica los pasos necesarios para alcanzar la meta establecida. (Westreicher, 2024)

Brecha

La palabra "brecha" denota la distancia entre el estado actual, donde nos encontramos en el momento presente, y el estado deseado, hacia donde aspiramos llegar. (Velázquez, 2021)

Rentabilidad

La rentabilidad de una empresa se describe como su habilidad para producir ganancias, es decir, su capacidad para generar beneficios. Esto implica que una empresa puede obtener retornos positivos en relación con la inversión realizada. (Zambrano Farías, Rivera Naranjo, Quimi Franco, & Flores Villacrés, 2021)

Viabilidad

La viabilidad de un proyecto se refiere a la posibilidad de realizarlo con éxito, es decir, a la probabilidad de que pueda concretarse de manera satisfactoria. (Arias, Economipedia, 2020)

Factibilidad

La factibilidad es la evaluación de la viabilidad o posibilidad de realizar un proyecto o acción de manera exitosa, considerando diversos aspectos como recursos disponibles, costos, riesgos y beneficios potenciales. (Rodrigues, 2024)

Inversión

Una inversión se define como cualquier vehículo financiero en el cual se pueden destinar fondos disponibles con la anticipación de obtener ingresos positivos y/o de que su valor se conserve o incremente. (Almeida, 2022)

Objetivos

Los objetivos son las metas específicas y alcanzables que se establecen para que la empresa progrese dentro de un período de tiempo determinado. Estas metas están estrechamente vinculadas con la misión y la visión de la organización. (Palacios, 2023)

2.4 Marco Legal

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, todas las compañías están obligadas a fomentar el crecimiento económico y cumplir con sus responsabilidades tributarias, así como con las obligaciones hacia el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Trabajo para asegurar la protección del personal empresarial.

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.

f) Impulsar el desarrollo productivo (pág. 3)

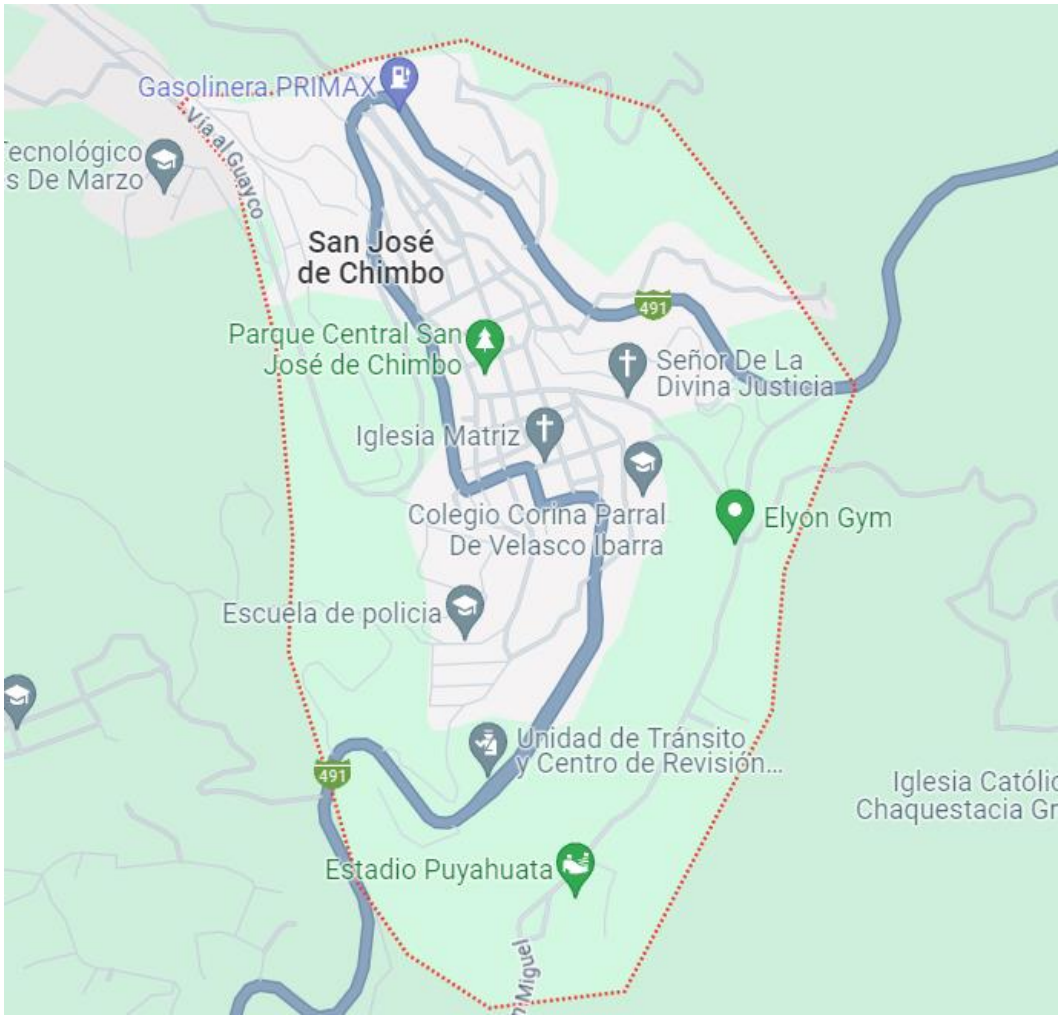
Según lo que establece el (Servicio de Rentas Internas, 2022), en la Resolución Nro. NAC-DGERCGC21-00000060, estipula qué:

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 Georreferencial

La empresa Megatec se encuentra ubicado en la provincia de Bolívar cantón Chimbo

Figura 1. *Mapa del cantón Chimbo*



Nota: Google Maps

Figura 2. *Ubicación de la empresa Megatec*

Dirección: Calle Chimborazo y Juan R. Gonzalez Parroquia La Magdalena, Cantón Chimbo, Bolivar.

Coordenadas: 1°39'50.1"S 79°04'01.2"W



Nota: Google Maps

Figura 3. Oficinas de Megatec en la ciudad de Guaranda



Figura 4. Oficina del gerente de la Matriz – La Magdalena



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipos de Investigación

Investigación descriptiva

En palabras de (Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020) la investigación descriptiva "es detallar ciertas características esenciales de conjuntos coherentes de fenómenos, empleando criterios sistemáticos para definir la estructura o el comportamiento de los fenómenos examinados."

El propósito de este enfoque es recopilar información para analizar cómo los factores internos y externos afectan el desarrollo de la investigación, analizando en los datos obtenidos mediante encuestas y entrevistas reales.

Investigación de campo

Este tipo de investigación resulta invaluable en la presente investigación, pues al ser una modalidad crucial, nos posibilita examinar los sucesos directamente en el lugar donde se desarrollan, asegurando así la autenticidad de la información relacionada con la planeación estratégica para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec.

Este enfoque nos facilita la recopilación de datos alineados con los objetivos de la investigación. Se emplea encuestas y entrevistas como herramientas para interactuar con el personal, lo que nos permite comprender sus experiencias y percepciones en diversos aspectos. Esto contribuye de manera significativa a la obtención de información actualizada, imparcial y fiable.

La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. (Cajal, 2019, pág. 25)

Investigación bibliográfica documental

Este estudio proporcionó una comprensión más clara de los aspectos que se necesita investigar y analizar los datos recopilados. Esto permitirá explorar diferentes enfoques de investigación que ayudarán a obtener resultados para la presente investigación. Además, este tipo de investigación busca comprender, ampliar, profundizar y deducir diversos enfoques.

3.2 Enfoque de la investigación

Se empleo un enfoque cualitativo para identificar los factores y características que no estaban contribuyendo de manera óptima a una gestión eficiente para mejorar puntos claves de la empresa Megatec. Esto permitirá proponer diversas alternativas de solución adaptadas a las necesidades de la empresa, basadas en observaciones y análisis detallados.

3.3 Métodos de Investigación

Método inductivo

Este método de razonamiento implica hacer inferencias generales para llegar a explicaciones específicas. El método comienza con el análisis de supuestos, teoremas, leyes, principios generalmente aplicables y razonablemente probados, aplicándolos a una solución o hecho específico.

Este método nos permitió proponer, clasificar y analizar la información con la finalidad de brindar solución al problema planteado.

Método deductivo

Este método utiliza el razonamiento para llegar a conclusiones que se aplican a hechos generales y parten de hechos particulares aceptados como válidos.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método deductivo a razón de que se tomó los enunciados de los trabajos realizados y se empleó un pensamiento crítico para construir un enunciado propio, además de que permitió extraer conclusiones lógicas a partir de información general para determinar la veracidad de la información que servirá como objeto de estudio dentro de la investigación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Dentro del estudio sobre un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec, las herramientas más adecuadas para este proyecto es la encuesta y la entrevista, que tiene como objetivo recabar información de empleados tanto administrativos como operativos.

Las principales técnicas que se utilizó en la investigación son:

Entrevista: Se realiza la entrevista a cada uno de los jefes existentes dentro de la empresa.

Encuesta: Se realiza a cada uno de los empleados de las distintas áreas en las que ejercen sus labores.

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 1:

Base de Datos

Base de Datos	Número de clientes
Guaranda, San Miguel, Chimbo y sectores aledaños	750
Total	**750**

Nota: Elaboración Propia

Tabla 2:

Población

POBLACIÓN	CANTIDAD	TECNICA
Gerente	1	Entrevista
Publicidad	1	Encuesta
Recaudación	1	Encuesta
Operativo	3	Encuesta
Chofer	1	Encuesta
Contador	1	Encuesta
Total	**8**	

Elaborado por: Paul Estrada

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 fórmula:

3.5.3 Fórmula

$$M = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

En donde:

M: Tamaño de la muestra

N: Población Universo

e: Margen de error

$$M = \frac{750}{0{,}0025(749)+1}$$

$$M = \frac{750}{0{,}0025(749)+1}$$

$$M = \frac{750}{2.8725}$$

$$\boldsymbol{M = 261}$$

Ajuste de la muestra

$$n1 = \frac{No}{1+\frac{No}{m}}$$

$$n1 = \frac{253}{1+\frac{253}{750}}$$

$$n1 = \frac{253}{1 + 0{,}3373333}$$

$$n1 = \frac{253}{1{,}3373}$$

$$\boldsymbol{n1 = 189}$$

3.6 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta Excel con versión 2016 (16.0) para obtener las frecuencias y porcentajes, que permitió visualizar y apreciar la información de forma dinámica e intuitiva, misma que se representó en tablas de datos y figuras estadísticas, para una mejor comprensión en el análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Edad

Tabla 3:

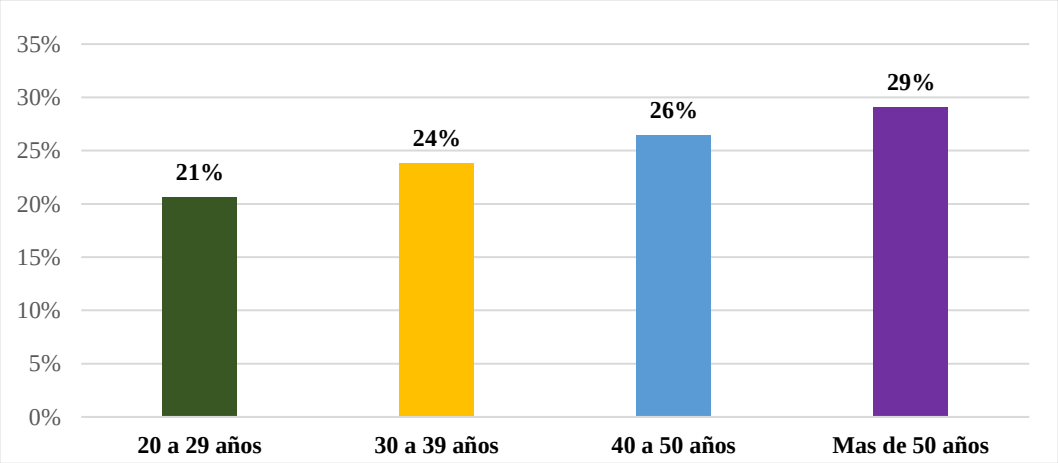
Edad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
20 a 29 años	39	21%
30 a 39 años	45	24%
40 a 50 años	50	26%
Mas de 50 años	55	29%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 5.

Edad



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Interpretación

La tabla muestra que el grupo mayoritario de clientes de Megatec tiene más de 50 años (29%), seguido por aquellos de 40 a 50 años (26%). Los menores de 40 años

representan menos del 50% de la muestra total. Esto indica que la mayoría de los clientes son personas adultas.

Género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	110	58%
Femenino	79	42%
Total	**189**	**100%**

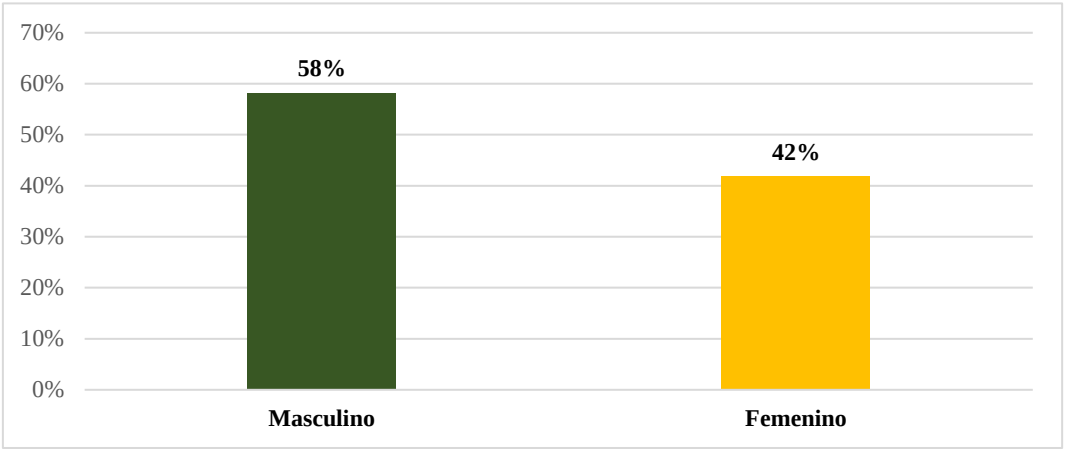
Tabla 4:

Género

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Figura 6.

Género



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Interpretación

La tabla muestra que la mayoría de los clientes de Megatec son hombres, con un 58% frente a un 42% de mujeres. Aunque hay una diferencia, la proporción de género no está extremadamente desequilibrada, lo que sugiere que la empresa tiene una base de clientes relativamente diversa en términos de género.

1 ¿Cómo calificaría la calidad del servicio de internet que ofrece?

Tabla 5:

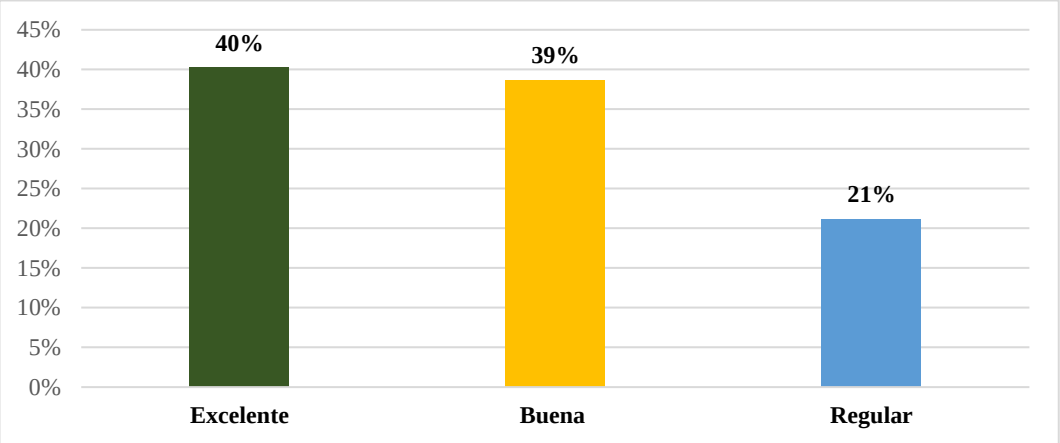
Calidad de servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	76	40%
Buena	73	39%
Regular	40	21%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Fuente: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Figura 7.

Calidad de servicio



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Interpretación

La mayoría de los encuestados calificó el servicio de internet como "Excelente" o "Buena", sin embargo, es importante analizar las posibles causas que llevan a algunos usuarios a calificar el servicio como "Regular". Estas calificaciones pueden estar relacionadas con la estabilidad del servicio, la velocidad o la experiencia con el soporte técnico.

2 ¿Con qué frecuencia experimenta interrupciones en su servicio de internet?

Tabla 6:

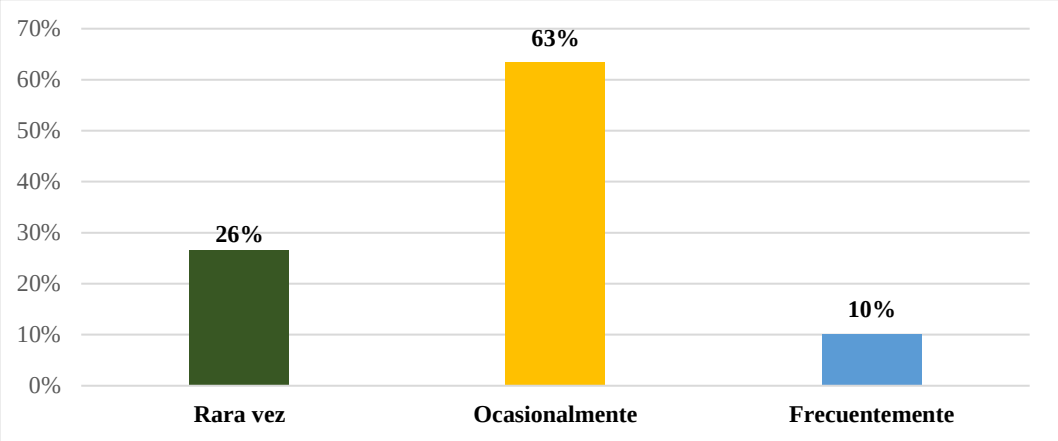
Interrupciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	50	26%
Ocasionalmente	120	63%
Frecuentemente	19	10%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 8.

Interrupciones en el servicio



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Interpretación

La frecuencia de interrupciones es un indicador crucial de la calidad del servicio. Entender qué porcentaje de usuarios experimenta interrupciones con mayor frecuencia puede ayudar a identificar problemas técnicos específicos y áreas de mejora.

3 ¿Qué tan satisfecho está con el soporte técnico que brinda la empresa?

Tabla 7:

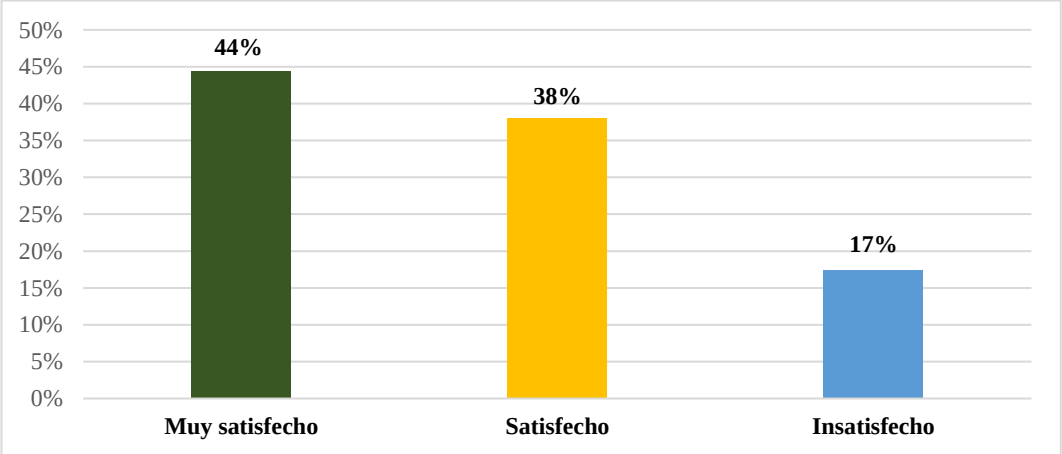
Soporte Técnico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	84	44%
Satisfecho	72	38%
Insatisfecho	33	17%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 9.

Soporte técnico



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Interpretación

Una alta satisfacción con el soporte técnico indica que los clientes se sienten apoyados y valorados. Si existe una proporción significativa de insatisfechos, sería esencial identificar las razones detrás de esta insatisfacción y desarrollar planes de acción para mejorar

4 ¿Considera que el costo del servicio de internet es razonable?

Tabla 8:

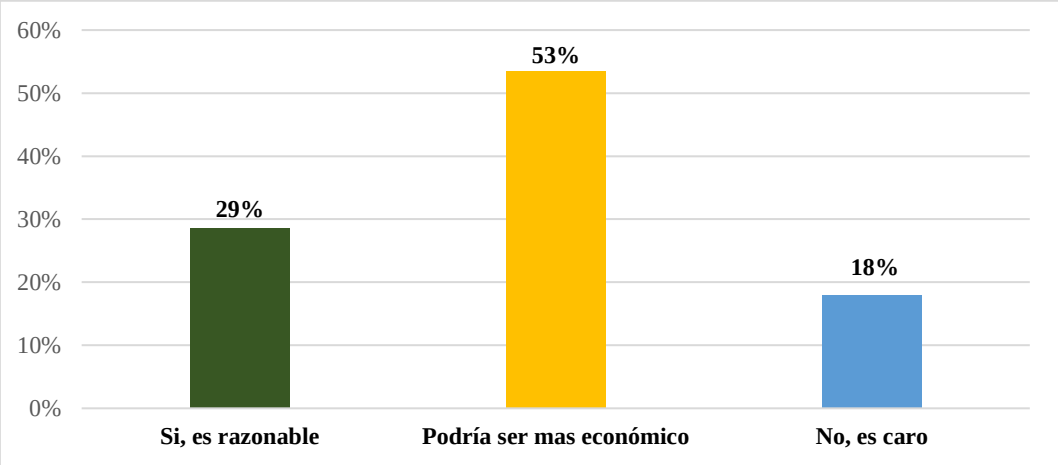
Costo del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, es razonable	54	29%
Podría ser más económico	101	53%
No, es caro	34	18%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 10.

Costo del servicio de internet



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Interpretación

El análisis de la tabla refleja que más de la mitad de los clientes de Megatec, un 53%**,** consideran que el servicio de internet podría ser más económico. Un 29% piensa que el costo es razonable, mientras que el 18% lo percibe como caro. Esto sugiere que, aunque una parte de los usuarios está conforme, la mayoría cree que el precio debería ser más accesible, lo que podría indicar una oportunidad para revisar la estructura de costos o mejorar la percepción del valor del servicio.

5 ¿Qué tan rápido es el servicio de internet que recibe?

Tabla 9:

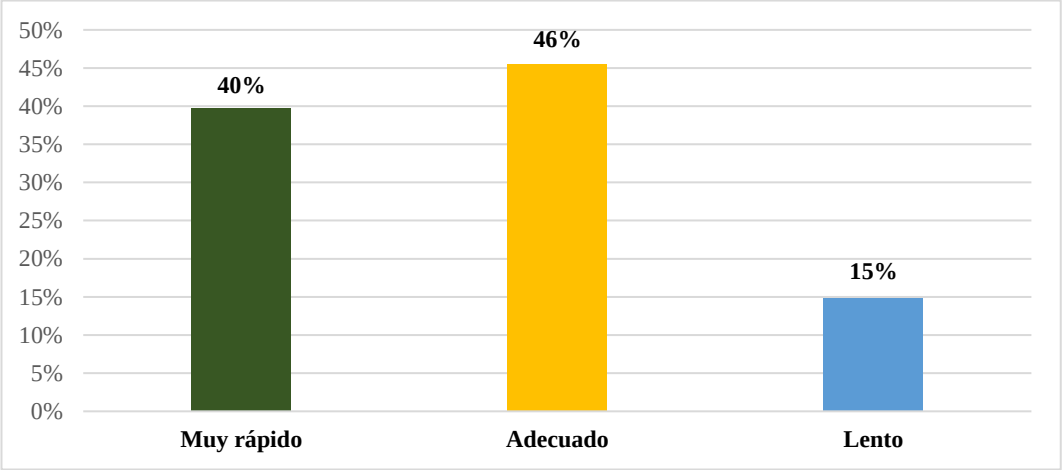
Crecimiento de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy rápido	75	40%
Adecuado	86	46%
Lento	28	15%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 11.

Rapidez del servicio de internet



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Interpretación

La encuesta revela que el 86% de los clientes de Megatec considera que la velocidad del internet es adecuada o muy rápida, con un 46% calificándola como adecuada y un 40% como muy rápida. Sin embargo, un 15% percibe el servicio como lento, lo que indica áreas de mejora. La mayoría de los clientes están satisfechos, pero Megatec debería enfocarse en resolver los problemas percibidos por los usuarios que experimentan lentitud en el servicio. Estos datos son clave para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la calidad del servicio.

6 ¿Recomienda el servicio de MEGATEC?

Tabla 10:

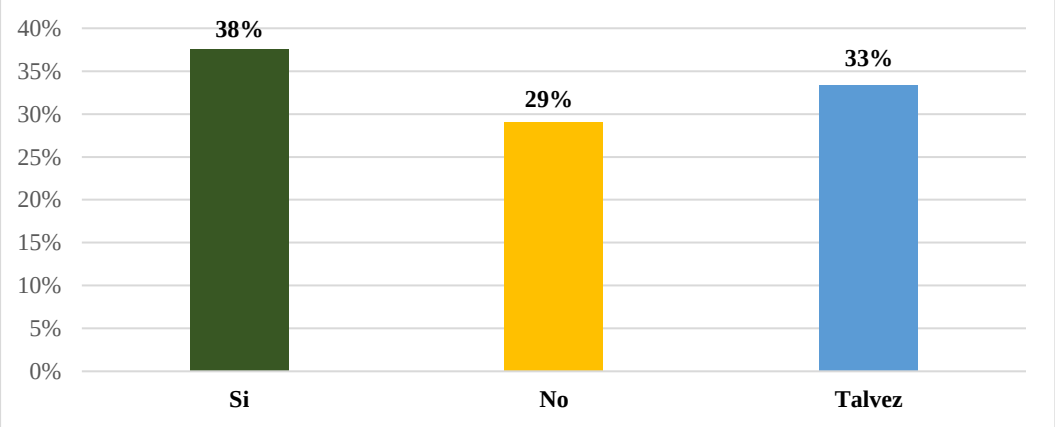
Servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	38%
No	55	29%
Talvez	63	33%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 12.

Recomienda el servicio de MEGATEC



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Interpretación

De una encuesta sobre la recomendación del servicio de internet de Megatec. Con un total de 189 encuestados, el 38% recomendaría el servicio, mientras que el 29% no lo haría. El 33% tiene dudas, respondiendo "tal vez". Esto sugiere que, aunque una proporción significativa de los usuarios está satisfecha, casi un tercio de ellos no está seguro de recomendar el servicio y una porción importante no lo haría, lo que indica oportunidades de mejora en la percepción del servicio de la empresa.

7 ¿Cómo calificaría la atención al cliente?

Tabla 11:

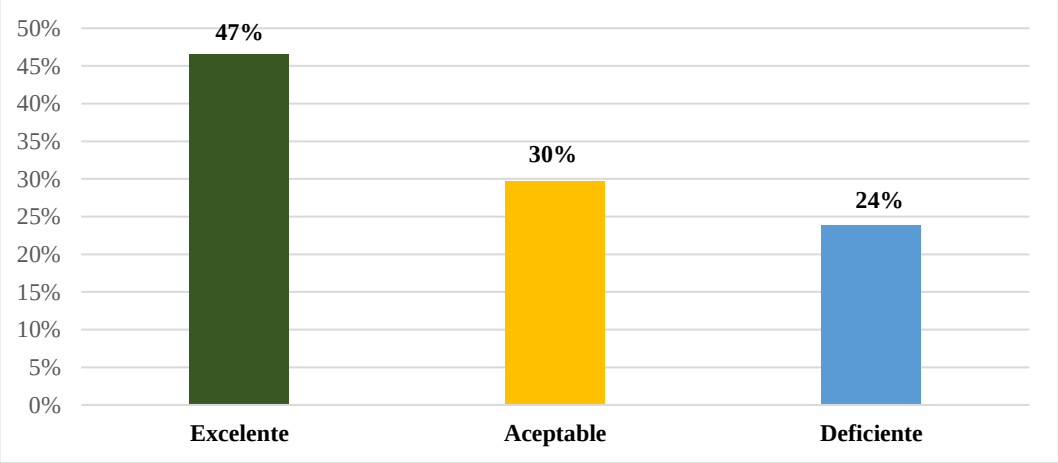
Atención al cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	88	47%
Aceptable	56	30%
Deficiente	45	24%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 13.

Atención al cliente



Elaborado por: Paul Estrada
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Interpretación

La encuesta refleja que el 47% de los clientes de Megatec considera que la atención al cliente es excelente, mientras que un 30% la califica como aceptable y un 24% como deficiente. Aunque la mayoría tiene una percepción positiva, casi una cuarta parte de los encuestados está insatisfecha. Esto indica que, aunque el servicio es generalmente bien recibido, Megatec debe trabajar en mejorar las áreas que generan insatisfacción para optimizar la experiencia del cliente.

8 ¿Qué tan fácil es comunicarse con el servicio al cliente?

Tabla 12:

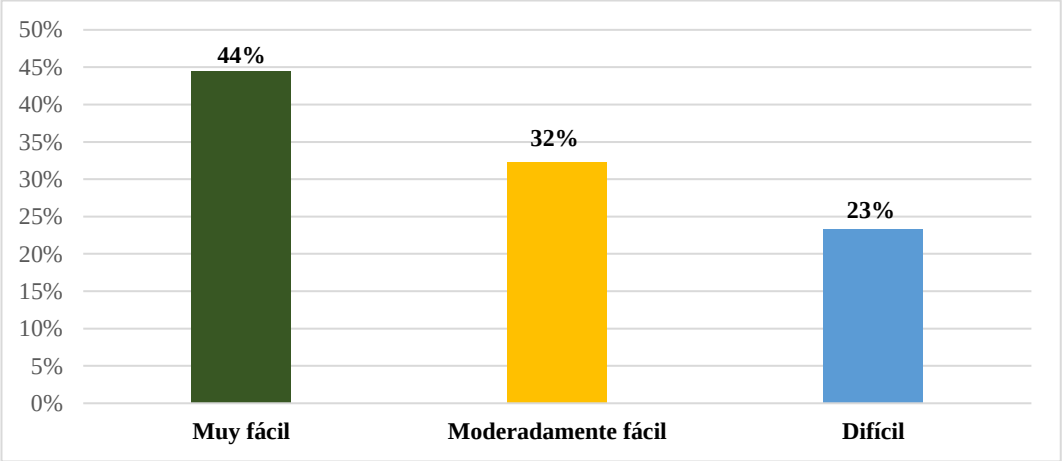
Indicadores de gestión

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	84	44%
Moderadamente fácil	61	32%
Difícil	44	23%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Figura 14.

Comunicación con el servicio al cliente



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec

Interpretación

El análisis de los resultados muestra que la mayoría de los clientes (44%) considera que comunicarse con el servicio al cliente es "muy fácil", lo cual refleja una gestión eficiente en este aspecto. Sin embargo, un 32% lo percibe como "moderadamente fácil", lo que podría señalar áreas de mejora en ciertos procesos. Un 23% de los encuestados encuentra dificultades, lo que destaca la importancia de optimizar la experiencia de atención. En conjunto, aunque los resultados son predominantemente positivos, existe una oportunidad para mejorar la percepción en el grupo que reporta dificultades.

9 ¿Qué tan satisfecho está con la velocidad de resolución de problemas?

Tabla 13:

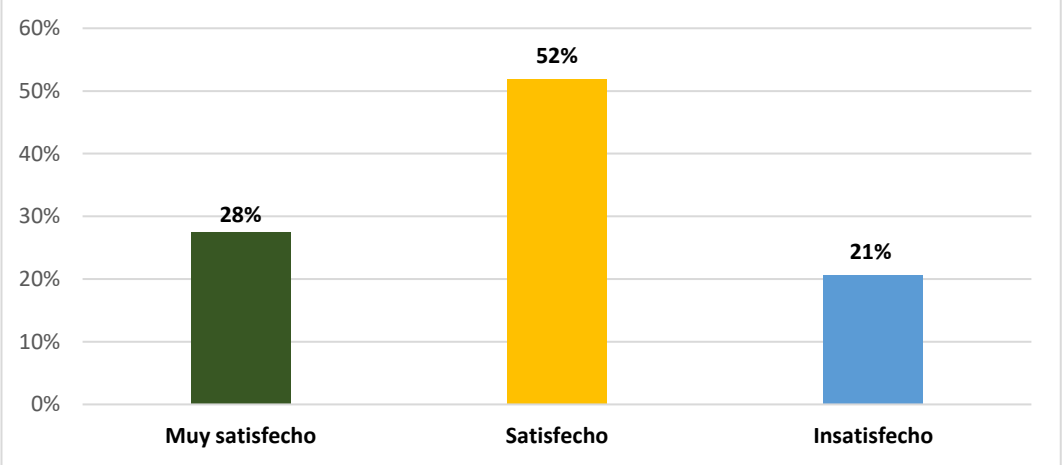
Resolución de problemas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	52	28%
Satisfecho	98	52%
Insatisfecho	39	21%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Figura 15.

Resolución de problemas



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Interpretación

El 52% de los clientes de Megatec están "satisfechos" con la velocidad de resolución de problemas, lo que sugiere que la empresa cumple con las expectativas de la mayoría. Un 28% está "muy satisfecho", lo que refleja un nivel más alto de eficiencia para este grupo. No obstante, el 21% se declara "insatisfecho", lo que indica que una parte significativa de los usuarios no está conforme con la rapidez del servicio. Aunque la mayoría tiene una opinión positiva, mejorar la respuesta para el grupo insatisfecho puede aumentar la satisfacción general.

10 ¿Qué tan probable es que continúe utilizando los servicios de MEGATEC en los próximos años?

Tabla 14:

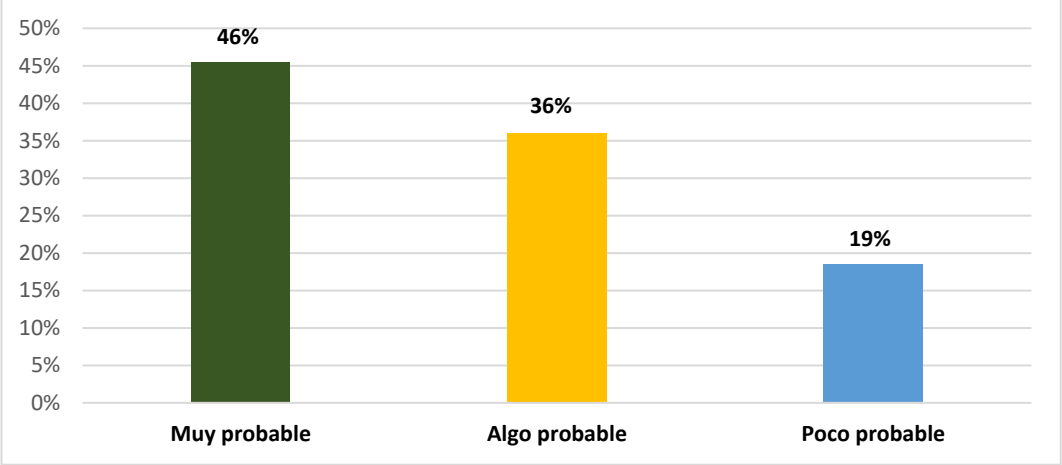
Servicios de MEGATEC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	86	46%
Algo probable	68	36%
Poco probable	35	19%
Total	**189**	**100%**

Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Figura 16.

Servicios de MEGATEC



Elaborado por: Paul Estrada
Nota: *Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Megatec*

Interpretación

Si la mayoría de los encuestados indica que es "Muy probable" que continúen, MEGATEC puede considerarse exitosa en mantener a sus clientes satisfechos. Sin embargo, un alto porcentaje en las opciones "Algo probable" o "Poco probable" señala áreas de mejora en el servicio o atención al cliente, que deben abordarse para evitar la pérdida de suscriptores y mejorar la fidelidad del cliente.

Entrevista dirigida al gerente de la empresa Megatec.

Nombre del entrevistado: Ing. Edison Borja

Puesto: Gerente de la empresa Megatec

Fecha: 24 de Junio del 2024

1 ¿La empresa tiene una misión, visión y objetivos claros?

Sí, la empresa cuenta con una misión, visión y objetivos claramente definidos, que están alineados con nuestra estrategia de crecimiento y servicio al cliente. Estos elementos son fundamentales para guiar nuestras operaciones y asegurar que todos los empleados estén enfocados en los mismos objetivos.

2 ¿Los empleados conocen la misión, visión y objetivos de la empresa?

Sí, nos aseguramos de que todos nuestros empleados, desde el nivel operativo hasta el administrativo, conozcan y comprendan nuestra misión, visión y objetivos. Realizamos sesiones periódicas de comunicación interna y capacitaciones para reforzar estos conceptos.

3 ¿La empresa tiene un diagnóstico actualizado que le ayude a saber cuáles son sus fortalezas y debilidades?

Efectivamente, realizamos diagnósticos regulares para evaluar nuestras fortalezas y debilidades. Esto nos permite adaptar nuestras estrategias y mejorar continuamente nuestros procesos y servicios.

4 ¿Usted cree que hay procesos administrativos ineficaces en la empresa? ¿Cuáles son sus principales problemas?

Hemos identificado ciertos procesos administrativos que podrían beneficiarse de una mayor eficiencia, especialmente en la gestión de recursos humanos y la atención al cliente. Estamos trabajando en la implementación de soluciones tecnológicas para optimizar estos procesos.

5 ¿Usted conoce por qué hay tanta improvisación en las actividades de la empresa?

La improvisación se debe en parte a la falta de planificación en algunos departamentos. Estamos tomando medidas para mejorar la planificación y coordinación interna, incluyendo la implementación de un plan estratégico que esperamos reduzca significativamente la necesidad de improvisar.

6 ¿Las estrategias actuales de la empresa son las adecuadas para cubrir sus necesidades?

Si bien nuestras estrategias han sido efectivas hasta cierto punto, reconocemos la necesidad de revisarlas y ajustarlas para adaptarnos a los cambios del mercado y las expectativas de nuestros clientes.

7 ¿La empresa está lista para identificar y aprovechar las oportunidades del mercado?

Estamos en proceso de fortalecer nuestra capacidad para identificar y capitalizar nuevas oportunidades de mercado, a través de un análisis más profundo de nuestras operaciones y del entorno competitivo.

8 ¿El desempeño del personal está a la altura de lo esperado?

En general, el desempeño del personal es satisfactorio, pero estamos trabajando en programas de capacitación y desarrollo para elevar aún más el nivel de rendimiento y alinearlo con nuestros objetivos estratégicos.

9 ¿La productividad actual de la empresa ayuda a mejorar su competitividad en el mercado?

La productividad es un área que estamos constantemente monitoreando y mejorando. Creemos que mejorar la productividad es clave para mantener y aumentar nuestra competitividad en el mercado.

10 ¿Usted cree que un plan estratégico podría mejorar los indicadores de desempeño y ayudar a la empresa a posicionarse mejor en el mercado?

Definitivamente, un plan estratégico bien diseñado y ejecutado puede ser un factor crucial para mejorar nuestros indicadores de desempeño y fortalecer nuestra posición en el mercado. Estamos comprometidos a desarrollar e implementar un plan que nos permita alcanzar estos objetivos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema:

Proponer un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la empresa Megatec.

Tabla 15:

Información de la empresa Megatec

Nombre de la Empresa	Megatec
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
Numero de celular	0990867547
Correo electrónico	megatececu19@gmail.com
Representante Legal	Edison Estuardo Borja Carrera

Elaborado por: Paul Estrada

Introducción

El presente Plan Estratégico para el fortalecimiento de la gestión de Megatec, ubicado en Guaranda, está diseñado para un período de un año con el fin de evaluar y mejorar los procesos, logrando así una operación más eficiente y efectiva. Hoy en día, para que una empresa sobreviva en un mercado en constante cambio, no basta con enfocarse únicamente en los ingresos a corto plazo; es fundamental desarrollar capacidades que permitan avanzar hacia un futuro prometedor.

Las empresas deben perfeccionar sus competencias internas, reducir costos y gestionar sus recursos de manera racional, estableciendo habilidades y conocimientos compartidos para obtener una ventaja competitiva más amplia.

En este contexto, se propone un Plan Estratégico con un enfoque riguroso para alcanzar, mantener e incrementar los beneficios, reflejando resultados óptimos. Este plan incluirá un análisis interno y externo, una Matriz FODA, y la formulación de estrategias para elaborar un plan de acción que permita a la empresa desarrollar estrategias óptimas a futuro.

Justificación

El Plan Estratégico se diseña para fortalecer la gestión de la empresa Megatec, ubicada en Guaranda, provincia de Bolívar, destacando la importancia de la planificación para cualquier organización, ya que proporciona una visión clara de los objetivos a alcanzar en un período determinado.

Este plan se desarrollará de acuerdo con las características y necesidades específicas de Megatec, sirviendo como una guía para alcanzar las metas establecidas. Contará con el apoyo necesario de los miembros de la empresa para su implementación exitosa.

El documento definirá el camino para obtener un diagnóstico claro. Este análisis identificará fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, proporcionando una visión integral de las metas a alcanzar.

La implementación de este Plan Estratégico permitirá a Megatec optimizar sus procesos y operaciones, fortaleciendo su gestión con una dirección confiable y alineando las diferentes unidades de trabajo con los objetivos establecidos

Objetivo de la propuesta

Desarrollar los componentes del Plan Estratégico para la optimización de la gestión empresarial de la empresa Megatec

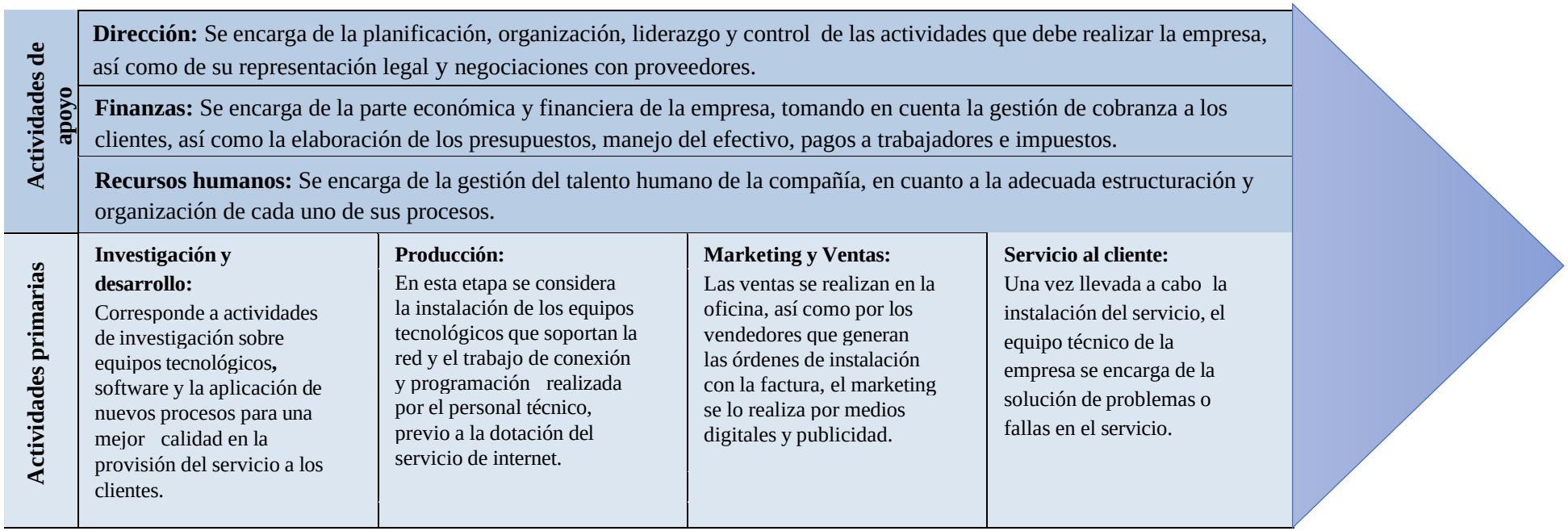
Objetivos Específicos

- Realizar un análisis situacional considerando el macro y microambiente.
- Formular estrategias para la mejora de la gestión administrativa.
- Definir planes de acción para la implementación de las estrategias.

Análisis Interno y Externo

Figura 17.

Análisis Interno y Externo



Elaborado por: Paul Estrada

Análisis Externo

Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

Riesgo de ingreso de competidores: En la provincia de Bolívar, hay varios proveedores de internet por fibra óptica, lo que lleva a realizar inversiones continuas en la expansión de la red para ofrecer conexiones de alta velocidad. Este escenario ha ralentizado la entrada de nuevos competidores. En Guaranda, actualmente hay 4 empresas que brindan este servicio para hogares y oficinas, y este número se ha mantenido sin cambios durante los últimos tres años.

Poder de negociación de los compradores: Los clientes tienen altas expectativas respecto al servicio de internet en sus hogares, exigiendo precios bajos y una conexión rápida. A pesar de estas demandas, las 4 empresas que operan en el área urbana de Guaranda, incluyendo Megatec, mantienen tarifas y políticas de pago fijas que los clientes deben aceptar al contratar el servicio.

Poder de negociación de los proveedores: Los proveedores de internet tienen un buen poder de negociación debido a que poseen la infraestructura necesaria para ofrecer el servicio. Esto impacta a las empresas distribuidoras más pequeñas, que deben ajustarse a las condiciones impuestas por los proveedores más grandes.

Amenaza de sustitutos: El servicio de internet por fibra óptica, como el ofrecido por Megatec, es crucial para diversas actividades profesionales, educativas y de entretenimiento. Sin embargo, han surgido alternativas que pueden sustituir este servicio, como las ofertas de paquetes de datos móviles por parte de las operadoras celulares, que permiten a los usuarios acceder a internet desde sus teléfonos a precios bajos.

Intensidad de la rivalidad entre empresas establecidas: La competencia entre las empresas que ofrecen internet por fibra óptica en Guaranda es alta debido al tamaño limitado del mercado local. Algunas de estas empresas han expandido su cobertura a otros cantones de la provincia de Bolívar, lo cual, lejos de ser un problema, ha beneficiado a los clientes al fomentar una mejora constante en la calidad del servicio.

Análisis PESTEL

Tabla 16:

Análisis PESTEL

Factores	Tendencias	Cambios con relación a grupos de interés	Efecto probable	Oportunidad / Amenaza
Político	Decisiones tomadas por el gobierno que puedan generar incertidumbre e inestabilidad en algunos segmentos de la sociedad.	Reducción de la inversión por parte de empresas e industrias	Disminución de la demanda de productos y servicios y reducción de los niveles de solidez financiera de las empresas.	Amenaza
	Niveles bajos de gestión en funciones del Estado, que generan poca credibilidad en la población.	Incremento del desempleo, lo cual reduce el poder adquisitivo de las personas.	Disminución en el consumo de bienes y servicios.	Amenaza
	Corrupción en las diferentes funciones del Estado.	Desincentivo para los inversionistas extranjeros	Desconfianza para el ingreso de capitales y desgaste de e la imagen del país.	Amenaza
	Nuevo gobierno que genera un cambio positivo en la expectativa de la población del país.	Buenas expectativas del mercado nacional y los mercados internacionales.	Reducción del riesgo país, por el mejoramiento de su imagen internacional.	Oportunidad

Económico	Déficit en el presupuesto del sector público, que provoca retraso en los pagos a los funcionarios del sector público.	Disminución de los ingresos de los servidores públicos, lo que da lugar a retrasos en los pagos de los servicios.	Reducción del poder adquisitivo de las familias.	Amenaza
	Decrecimiento de la economía del país por la situación actual que estamos atravesando	Priorización de los gastos en los hogares.	Disminución del consumo y reducción de la cartera de clientes.	Amenaza
	Altos costos del dinero reflejado en las tasas de interés en los préstamos bancarios	Restricciones en los créditos bancarios, que piden mayores garantías y limitaciones para otorgar créditos.	Limitado acceso al crédito en las entidades financieras	Amenaza
	Procesos de optimización de los recursos financieros, tecnológicos y humanos de las empresas	Planificación y uso eficiente de los recursos de las empresas.	Mejoramiento de la productividad y rentabilidad de la empresa	Oportunidad

Social	Resiliencia de la población ecuatoriana que utiliza diferentes acciones para generar recursos lícitos.	Aumento de la informalidad para obtener ingresos económicos para cubrir los gastos del hogar.	Disponibilidad de capacidad adquisitiva solo para cubrir gastos básicos.	Oportunidad
	Incremento de la pobreza y pobreza extrema en la población ecuatoriana.	Limitación en el consumo.	Reducción del gasto de consumo en el país, situación que genera la reducción en las ventas.	Amenaza
	Delincuencia en alza, temor a ser asaltados	Disminución de las actividades presenciales de promoción de la empresa.	Dificultad en el posicionamiento de la empresa.	Amenaza
	Incremento del desempleo, subempleo e informalidad	Afectación a las actividades realizadas por las empresas.	Cancelación del servicio por clientes de sectores afectados.	Amenaza

Tecnología	Ingreso de nueva tecnología con mayor velocidad y a menor costo.	Consumidores buscan máxima satisfacción de sus necesidades y mayor optimización de sus recursos.	Pérdida de clientes por cambio a empresas competidoras	Amenaza
	Instalación de puntos de acceso gratuito a internet por parte de los organismos seccionales.	Acceso gratuito de la ciudadanía a internet**,** desde puntos de acceso públicos.	Disminución de la demanda por acceso a internet gratuito.	Amenaza
Jurídico	Nuevas leyes o reformas que establezcan nuevos impuestos o incremento de impuestos, tasas o aranceles.	Aumento en los costos operativos de la empresa.	Reducción de la utilidad de la empresa.	Amenaza
	Normativas para restringir la importación de equipos tecnológicos	Dificultad de acceso a nuevas tecnologías que permitan brindar un mejor servicio	Pérdida de competitividad	Amenaza
	Nuevas leyes o reformas a leyes que establezcan incentivos a las empresas para mantenerse en el mercado	Mayor inversión para ampliar la cobertura de acceso al internet en diferentes sectores de la provincia.	Mejoramiento del servicio y diversificación de actividades y servicios complementarios.	Oportunidad
Ambiental	Contaminación visual	Los cables de la fibra óptica se encuentran en los postes del servicio eléctrico	Generación de contaminación visual en diferentes sectores de la ciudad.	Amenaza

Análisis situacional (FODA-DAFO)

El análisis situacional ofrecerá una visión completa y detallada de los factores internos y externos que afectan a Megatec, permitiendo así desarrollar estrategias que refuercen y solucionen los problemas identificados.

Tabla 17:

Análisis situacional (FODA-DAFO)

FACTORES INTERNOS / FACTORES EXTERNOS		FORTALEZAS		DEBILIDADES
	1	Personal altamente capacitado y que cuenta con experiencia en el servicio de telecomunicaciones.	1	Falta de un plan estratégico que viabilice la gestión empresarial.
	2	Infraestructura tecnológica y equipos modernos que permiten brindar a los usuarios un servicio de calidad	2	Deficientes procesos administrativos que generan desorganización en la empresa.
	3	Posicionamiento en el mercado provincial.	3	Limitado conocimiento del mercado de las telecomunicaciones
	4	Precios competitivos y accesibles para el mercado.	4	Deficiente coordinación entre los departamentos y áreas de la empresa
	5	Sólida situación financiera que ha permitido tener infraestructura física y tecnológica propia.	5	Falta de control y seguimiento a las actividades productivas que se realizan en la empresa.
	6	Atención orientada a la satisfacción de los clientes.	6	Bajo rendimiento laboral y productividad.

Elaborado por: Paul Estrada

	OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS OFENSIVAS		ESTRATEGIAS DEFENSIVAS
a	Demanda creciente por la necesidad de internet de los hogares				
b	Financiamiento por la banca privada para proyectos de crecimiento y expansión		Estrategia (F5 - Oa): Desarrollar un programa de incentivos y fidelización de la clientela, a fin de que los clientes actuales atraigan nuevos clientes.		Estrategia (D1 - Of): Elaborar un plan estratégico que factibilice el eficiente y efectivo cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.
c	Alianzas estratégicas con empresas proveedoras de equipos tecnológicos				
d	Aumento de la demanda del servicio de internet por parte de los clientes corporativos gracias a la globalización de las actividades empresariales		Estrategia (F1 - Od): Implementar acciones de marketing digital para la promoción y publicidad de los servicios ofertados		Estrategia (D3 - Oc): Establecer alianzas estratégicas para la optimización de los recursos disponibles y el fortalecimiento de la capacidad competitiva.
e	Reducción de aranceles de las importaciones de bienes de capital e insumos productivos, en beneficio del sector de la industria tecnológica				
f	Demanda creciente en nuevos mercados de la provincia de Bolívar y en mercados de provincias cercanas.				

Elaborado por: Paul Estrada

	AMENAZAS		ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS		ESTRATEGIAS SUPERVIVENCIA
a	Inestabilidad e incertidumbre política en el país a causa de decisiones que pueda tomar el gobierno				
b	Decrecimiento de la economía a consecuencia de una fuerte ola de delincuencia en el país		**Estrategia (F2 - Ab):** Diseño de paquetes de servicio de internet económicos y asequibles a la población de bajos recursos.		**Estrategia(D6 - Ae):** Realizar un estudio de la competencia para la innovación de servicios y generación de una ventaja competitiva sostenible.
c	Altos índices de pobreza lo que ocasiona problemas en pago del servicio.				
d	Incremento del desempleo, subempleo e informalidad		**Estrategia(F6-Ac):** Aperturar canales virtuales para la atención directa a los usuarios		**Estrategia (D4 - Ab):** Elaborar un plan de capacitación y actualización continua del personal que permita el desarrollo de una característica diferenciadora de la competencia
e	Instalación de puntos de acceso gratuito a internet por parte de los gobiernos seccionales				
f	Leyes o reformas que establezcan nuevos impuestos o incremento de impuestos, tasas o aranceles.				

Elaborado por: Paul Estrada

Formulación de Estrategias

Estrategia 1 (F:5 - O:a): Desarrollar un programa de incentivos y fidelización de la clientela, a fin de que los clientes actuales atraigan nuevos clientes.

Estrategia 2 (F:1 - O:d): Implementar acciones de marketing digital para la promoción y publicidad de los servicios ofertados.

Estrategia 3 (D:1 - O:f): Elaborar un plan estratégico que factibilice el eficiente y efectivo cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. .

Estrategia 4 (D:3 - O:c): Establecer alianzas estratégicas para la optimización de los recursos disponibles y el fortalecimiento de la capacidad competitiva.

Estrategia 5 (F:2 - A:b): Diseño de paquetes de servicio de internet económicos y asequibles a la población de bajos recursos.

Estrategia 6 (F:6 - A:c): Apertura de canales virtuales para la atención directa a los usuarios.

Estrategia 7 (D:6 - A:e): Realizar un estudio de la competencia para la innovación de servicios y generación de una ventaja competitiva sostenible.

Estrategia 8 (D:4 - A:b): Elaborar un plan de capacitación y actualización continua del personal que permita el desarrollo de una característica diferenciadora de la competencia.

Plan de Acción

Tabla 18:

Plan de Acción

Estrategia	Objetivo	Meta	Tácticas	Responsable	Tiempo	Financiamiento	Evaluación
E1: Desarrollar un programa de incentivos y fidelización de la clientela, a fin de que los clientes actuales atraigan nuevos clientes.	Incrementar las ventas anuales para la estimulación de un crecimiento sostenible	Aumento de las ventas en un 10% en el primer año.	• Ofrecer información oportuna a los clientes. • Brindar una mejor experiencia en la navegación en la internet. • Satisfacer las necesidades de los clientes. • Realizar promociones de manera permanente. • Efectuar activaciones de marca en diferentes lugares.	Departamento de marketing y ventas	Anual	USD $ 2.000	Trimestral
E2: Implementar acciones de marketing digital para la promoción y publicidad de los servicios ofertados	Enfocar la orientación del negocio hacia la atención y satisfacción del cliente.	Lograr que un 95% de los clientes se encuentren satisfechos con el servicio brindado.	• Capacitar en atención a clientes a los trabajadores de los diferentes departamentos. • Otorgar premios al empleado que proporcione una mejor atención al cliente. • Establecer la evaluación de los clientes a los trabajadores por cada atención.	Departamento de Talento Humano	Anual	USD $ 3.000	Mensual
E3: Elaborar un plan estratégico que factibilice el eficiente y efectivo cumplimiento de metas y objetivos organizacionales	Implementar un plan estratégico en la Compañía.	Implementación del plan estratégico en un plazo de 6 meses.	• Análisis de la empresa. • Análisis del contexto nacional. • Formulación de estrategias. • Evaluación del cumplimiento de las estrategias.	Gerencia General	Anual	USD $ 4.000	Anual
E4: Establecer alianzas estratégicas para la optimización de los recursos disponibles y el fortalecimiento de la capacidad competitiva.	Fortalecer las relaciones con los proveedores y potenciar la imagen de la empresa.	Realizar alianza estratégica con una empresa proveedora de equipos tecnológicos en un plazo de 9 meses	• Acercamiento con proveedores de equipos tecnológicos. • Negociaciones con las empresas para colaboración mutua. • Capacitar al personal con empresas técnicas especializadas.	Departamento de Talento Humano	Anual	USD $ 4.000	Anual

E5: Diseño de paquetes de servicio de internet económicos y asequibles a la población de bajos recursos	Diversificar la cartera de clientes, a través de un servicio diferenciado.	Alcanzar un 95% de satisfacción de los clientes.	• Capacitación a los trabajadores en atención a clientes. • Atención personalizada a los clientes. • Solucionar los problemas que se presenten dentro de la primera hora. • Ofrecer beneficios a los clientes que hayan presentado algún problema en el servicio por causa de la empresa.	Departamento de marketing y ventas	Anual	USD $ 4.500	Mensual
E6: Apertura de canales virtuales para la atención directa a los usuarios.	Utilizar las redes sociales y sistemas de mensajería para el contacto permanente con los clientes.	Alcanzar un 60% de interacción de los clientes en los sitios de redes sociales y sistemas de mensajería.	• Creación de una cuenta de la empresa en las principales redes sociales. • Contratación de un comunity manager externo. • Creación de una cuenta de whatsApp empresarial.	Departamento de marketing y ventas	Mensual	USD $ 6.000	Trimestral
E7: Realizar un estudio de la competencia para la innovación de servicios y generación de una ventaja competitiva sostenible.	Aplicar un estudio de mercado.	Implementación del estudio de mercado en un plazo de 6 meses.	• Análisis del mercado. • Estudio de la competencia. • Análisis de servicios sustitutos. • Promociones de los servicios. • Nuevo producto de menor velocidad.	Departamento de marketing y ventas	Anual	USD $ 3.500	Mensual
E8: Elaborar un plan de capacitación y actualización continua del personal que permita el desarrollo de una característica diferenciadora de la competencia	Adecuar las capacidades, conocimientos y habilidades de los trabajadores a los requerimientos y expectativas de la empresa.	Capacitar al 100% de los trabajadores de las áreas de: atención al cliente y servicio técnico	• Contratación de una capacitación en una empresa formal. • Diseño de un cronograma de capacitaciones. • Participación de todos los trabajadores en las capacitaciones. • Orientación al trabajo en equipo	Departamento de Talento Humano	Anual	USD $ 4.000	Anual

Elaborado por: Paul Estrada

Aplicación práctica de la propuesta y comprobación de los resultados.

Con la implementación de la propuesta, se introduce una herramienta que facilitará la mejora en la gestión administrativa de la empresa Megatec, a través de la adopción de estrategias diseñadas en función de las características propias de la empresa, las exigencias del entorno en el que opera y sus perspectivas de crecimiento y desarrollo. Cada componente del plan estratégico contribuirá, sin duda, a un mejor y más sólido posicionamiento en el mercado local, así como a una expansión a corto plazo hacia nuevos mercados que proporcionarán nuevas fuentes de ingresos, lo que a su vez fortalecerá tanto las finanzas como la imagen de la empresa.

Por otro lado, uno de los resultados más importantes y visibles de una empresa mejor organizada será la clara orientación hacia el logro eficiente de los objetivos propuestos en cada una de sus áreas internas, priorizando la satisfacción del cliente como el elemento clave para la sostenibilidad de la empresa.

Finalmente, el seguimiento y la evaluación del plan estratégico permitirán a la empresa mantener un proceso continuo de retroalimentación y mejora, gracias a la disponibilidad de información relevante que apoyará la formulación de acciones para impulsar los niveles actuales de productividad y competitividad.

CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico FODA se reveló que Megatec no cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada, carece de un plan estratégico sólido que guíe sus operaciones hacia objetivos claros y por ende sean inalcanzables lo que ha limitado su capacidad de gestión, crecimiento y competitividad en el mercado local.

- Se ha llevado a cabo un diagnóstico tanto interno como externo de la empresa Megatec, con la colaboración del gerente y propietario, Ingeniero Edison Borja. A través de este análisis, se identifican diversas deficiencias en el desempeño de los trabajadores en la prestación del servicio de internet, principalmente la falta de gestión y planificación adecuada, así como la ausencia de una filosofía organizacional y de objetivos estratégicos claros. Para ello, se utilizó la matriz FODA en el análisis interno y la matriz PESTEL para el externo, lo que permitió obtener una visión clara del estado actual de la empresa.

- Las estrategias planteadas en el modelo de plan estratégico facilitarán a la empresa Megatec mejorar la gestión de sus actividades, beneficiando tanto a los trabajadores como al gerente. A su vez, estas estrategias están diseñadas para responder de manera efectiva a las demandas de los clientes, lo que permitirá a la empresa mejorar su servicio y obtener una ventaja competitiva en el mercado actual.

RECOMENDACIONES

- Es necesario elaborar un plan detallado que incluya metas claras, plazos definidos y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos, asegurando que cada área de la empresa trabaje alineada con las metas generales.

- Se recomienda que la empresa Megatec lleve a cabo, con el tiempo necesario, un diagnóstico de su situación de su gestión actual, ya que los factores internos y externos pueden cambiar en función de las circunstancias que surjan en su entorno.

- Se recomienda que la empresa Megatec implemente y ejecute el plan estratégico propuesto para optimizar sus recursos y mejorar la gestión de sus actividades. Este modelo permitirá a la empresa definir claramente su misión, visión y valores para los próximos años. Además, facilitará una eficacia en sus gestiones diarias , tanto a nivel como estructural y en relación con el servicio que ofrece al público. A través de las estrategias planteadas, la empresa podrá alcanzar los objetivos propuestos de manera efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

Álava, B. Í. (2023). Influencia de la gestión administrativa en la competitividad de la empresa proveesora de servicios de internet DESINET S.A.S. *Proyecto de investigación presentada como requisito para la obtención del título de Magister.* Universidad San Gregorio de Portoviejo, Portoviejo.

Almeida, S. G. (31 de Agosto de 2022). *Nucleo de conocimiento*. Obtenido de https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidad/alternativas-de-inversion#:~:text=Seg%C3%BAn%20Gitman%20y%20Joehnk%20(2005,valor%20se%20mantendr%C3%A1%20o%20aumentar%C3%A1%E2%80%9D.

Arias, E. R. (1 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/ejecucion-de-un-proyecto.html

Arias, E. R. (1 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/viabilidad.html

Baque Villanueva , L. K., Izquierdo Morán , A. M., & Viteri Intriago, D. A. (2022). Estructura metodológica de plan estratégico para mejorar las ventas en las MIPYMES del cantón Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.

Barragán , J., & Áimée, E. (2020). Análisis FODA como elemento de la planeación estratégica. Obtenido de http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf

Bonilla, N. (16 de Noviembre de 2020). *https://nataliabonilla.org*. Obtenido de https://nataliabonilla.org/2020/11/16/7-elementos-de-un-plan-estrategico/

Caballero, K. J. (2019). *Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa pesquera MORANPEZ, Cantón Salinas, Provinica de Santa Elena, año 2018.* Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Cajal, A. (2019). *Investigación de Campo:Características, Tipos, Técnicas.* Buenos Aires: Sampa .

Clavijo, C. (18 de Julio de 2023). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/gestion-empresarial#que

Constantine Rosado , M. T., & Ponce García, J. J. (2019). *Plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa de la escuela de conducción Sergio Oswaldo Zambrano Basurto del S.CH.P.C.* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Manabí.

Damus, J. (07 de Junio de 2023). *Actio*. Obtenido de https://actiosoftware.com/es/2023/06/conoce-las-5-mejores-herramientas-de-gestion-estrategica-y-aprende-a-utilizarlas/

Delfin, F. C. (2019). Gestión de los procesos industriales y de los servicios. *Para optar el grado académico de maestro en gestión estratégica empresarial.* Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima.

Frederick, D. (19 de Mayo de 2024). *Enciclopedia Iberoamericana* . Obtenido de https://enciclopediaiberoamericana.com/organizacion/

Fundación Manantial. (16 de Septiembre de 2021). *Fundación Manantial*. Obtenido de https://www.fundacionmanantial.org/la-supervision-una-herramienta-para-reflexionar-sobre-nuestro-trabajo/

Gallegos, J. A. (22 de Enero de 2023). *Limkedin* . Obtenido de https://www.linkedin.com/pulse/que-es-la-direcci%C3%B3n-y-cuales-son-sus-elementos-tapia-gallegos-medt/

Gasbarrino, S. (27 de Abril de 2023). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario#que-es

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Cientifífica*. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

López, B. S. (2023). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa manufacturera Hogar2.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Mondéjar, G. (12 de Abril de 2023). *Tcikelia*. Obtenido de https://tickelia.com/co/blog/glosario/planeacion-estrategica/#3-fases-de-la-planeacion-estrategica

Navarrete Pilacuan, M. P., Cevallos Imbaquingo , S. P., Rodríguez Cisneros, L. M., & Tito Espinosa, M. J. (2023). *Planificación Estratégica* (CID - Centro de Investigación y Desarrollo ed.). Pilar, Paraguay. doi:https://doi.org/10.37811/cli_w838

Palacios, D. (20 de Enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa

Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. 131. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

Peñarrieta, H. A. (2023). *Plan estratégico para la empresa D' Maderas y algo más periodo 2023-2028.* Escuela Superiror Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (4 de Octubre de 2021). *Definición.de*. Obtenido de https://definicion.de/control/

Polo, Á. P. (2019). *Ingeniería de organización, administración de empresas y estadísticas.* Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, Madrid.

Poma, C. (2023). Modelo de gestión de una empresa proceedora de servicios de internet para la ciudad de Machachi. *Mestría en telecomunicaciones con mencion en gestión de las telecomunicaciones.* Universidad de las Américas, Quito.

Pupo, G. A. (11 de Marzo de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/

Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Rios, D. Á. (2021). *Plan estratégico para ek mejoramiento de la gestión empresarial en la compañia TURBONET S.A del cantón Vinces, provincia de los Rios.* Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato.

Rodrigues, N. (18 de Abril de 2024). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/que-es-factibilidad

Rosero, G. (2023). La gestión administrativa y el liderazgo en época del covid 19 en la empresa GR tecnología. *Trabajo de titulación para la obtención del titulo de ingeniero comercial.* Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.

Santos, D. (20 de Enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/marketing/concepto-vision-mision-empresarial

Super User. (13 de Mayo de 2020). *Aner*. Obtenido de https://www.aner.com/blog/planificacion-estrategica.html

SYDLE. (29 de Junio de 2023). *Sydle.com*. Obtenido de https://www.sydle.com/es/blog/gestion-empresarial-61bcc63ff41fbf069e48d01e

Tapia, I. O. (2022). La naturaleza de la empresa Su teleología desde las Ciencias de la Administración, el Derecho y la Economía. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. doi:https://doi.org/doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a11

Velázquez, A. (18 de Enero de 2021). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-brechas/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20brechas%20se,%E2%80%9D%20(el%20estado%20objetivo).

Vicente, E. A. (16 de Noviembre de 2023). *Enciclopedia significados*. Obtenido de https://www.significados.com/valores/

Villaroel, P. M. (2022). La gestión del servicio de internet de las parroquias rurales en el sector dur del cantón Ambato. *Proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Westreicher, G. (19 de Febrero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html

Zambrano Farías, F. J., Rivera Naranjo, C. I., Quimi Franco, D. I., & Flores Villacrés, E. J. (2021). Factores explicativos de la rentabilidad de las microempresas: Un estudio aplicado al sector comercio. doi:https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1974

ANEXOS

Anexos. 1
Cronograma de Gannt

Actividades	**Mes**	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Diciembre				Enero			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis de la denuncia del tema																																	
Presentación de la denuncia del tema																																	
Elaboración del anteproyecto																																	
Corrección del anteproyecto																																	
Revisión del anteproyecto																																	
Revisión final y aprobación																																	
Inicio del desarrollo del proyecto																																	
Descripción del tema y justificación																																	
Objetivo General y Especifico																																	

Marco Teórico																																		
Técnicas de investigación																																		
Presupuesto																																		
Formulación y aplicación de la encuesta																																		
Análisis e interpretación																																		
Resultados y procesamiento																																		
Propuesta																																		
Correcciones finales																																		
Conclusiones																																		
Recomendaciones																																		
Revisión del documento																																		
Índice general																																		
Introducción, agradecimiento y dedicatoria																																		
Revisión final para la presentación																																		
Presentación de la tesis final																																		
Entrega de empastado																																		

Anexos. 2
Presupuesto ejecutado

N°	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
1	Impresiones	300	$ 0,20	$ 0,60
2	Anillados	2	$ 1,50	$ 3,00
3	Carpetas	4	$ 0,50	$ 2,00
4	Transporte	8	$ 3, 00	$ 24,00
5	Computadora	1	$ 400,00	$ 400,00
6	Copias	18	$ 0,05	$ 0,90
7	Empastado	2	$ 30,00	$ 60,00
8	Grabado en CD	2	$ 10,00	$ 20,00
9	Esferos	4	$ 0,40	$ 1,60
10	Resma de hojas	1	$ 4,00	$ 4,00
	Total			**$ 674,5**

Anexos. 3
Encuesta dirigida a los clientes

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Carrera de Administración de Empresas

Encuesta dirigida a los clientes de la empresa MEGATEC

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión de la empresa Megatec, ubicado en el cantón Chimbo.

Edad:

20 a 29 años ( )

30 a 39 años ( )

40 a 50 años ( )

Mas de 50 años ( )

Genero:

Masculino ( )

Femenino ( )

1. **¿Cómo calificaría la calidad del servicio de internet?**

Excelente ( )

Bueno ( )

Regular ( )

2. **¿Con qué frecuencia experimenta interrupciones en su servicio de internet?**

Rara vez ( )

Ocasionalmente ( )

Frecuentemente ( )

3. **¿Qué tan satisfecho está con el soporte técnico que brinda la empresa?**

Muy satisfecho ( )

Satisfecho ( )

Insatisfecho ( )

4. **¿Considera que el costo del servicio de internet es razonable?**

Si, es razonable ( )

Podría ser más económico ( )

No, es caro ( )

5. **¿Qué tan rápido es el servicio de internet que recibe?**

Muy rápido ( )

Adecuado ( )

Lento ( )

6. **¿Recomienda el servicio de MEGATEC?**

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

7. ¿Cómo calificaría la atención al cliente?

Excelente ( )

Aceptable ( )

Deficiente ( )

8. ¿Qué tan fácil es comunicarse con el servicio al cliente?

Muy fácil ( )

Moderadamente fácil ( )

Difícil ( )

9. ¿Qué tan satisfecho está con la velocidad de resolución de problemas?

Muy satisfecho ( )

Satisfecho ( )

Insatisfecho ( )

10. ¿ Qué tan probable es que continúe utilizando los servicios de MEGATEC en los próximos años?

Muy probable ( )

Algo probable ( )

Poco probable ( )

Anexos. 4
Entrevista al gerente de Megatec



.

Nombre del entrevistado: Ing. Edison Borja

Puesto: Gerente de la empresa Megatec

1. **¿La empresa tiene una misión, visión y objetivos claros?**

---

2. **¿Los empleados conocen la misión, visión y objetivos de la empresa?**

---

3. **¿La empresa tiene un diagnóstico actualizado que le ayude a saber cuáles son sus fortalezas y debilidades?**

---

4. **¿Usted cree que hay procesos administrativos ineficaces en la empresa? ¿Cuáles son sus principales problemas?**

---

5. **¿Usted conoce por qué hay tanta improvisación en las actividades de la empresa?**

---

6. **¿Las estrategias actuales de la empresa son las adecuadas para cubrir sus necesidades?**

---

7. **¿La empresa está lista para identificar y aprovechar las oportunidades del mercado?**

---

8. **¿El desempeño del personal está a la altura de lo esperado??**

---

9. **¿La productividad actual de la empresa ayuda a mejorar su competitividad en el mercado?**

---

10. ¿Usted cree que un plan estratégico podría mejorar los indicadores de desempeño y ayudar a la empresa a posicionarse mejor en el mercado?

Anexos. 5
Carta de aceptación de la empresa



MegaTec
Conectado siempre

La Magdalena, 14 de marzo del 2024

Gina Alarcón
Coordinadora de la Unidad de Integración Curricular

En su despacho. -

De mi consideración.

En nombre la Empresa de Internet MEGATEC TELECOMUNICACIONES, 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:

GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028 , al Sr. Edison Paul Estrada Velasco, con cedula de identidad **Nº 0202579660**, estudiante del octavo ciclo de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar, en el tiempo requerido:

Particular que ponga en su conocimiento para fines pertinentes.

Muy Atentamente

Edison Estuardo Borja Carrera
Ing. en Electronica Telecomunicaciones y Redes
Gerente General
Ruc... 0202101978001

Ing. Edison Estuardo Borja Carrera
Gerente General.
megatececu19@gmail.com

megatececu19@gmail.com | Chimborazo y Juan R González La Magdalena - Ecuador | 0985440045 032972114

Anexos. 6
Certificado de coincidencia no accidental Turnitin

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ECON. SERGIO ENRIQUE FIERRO BARRAGÁN EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

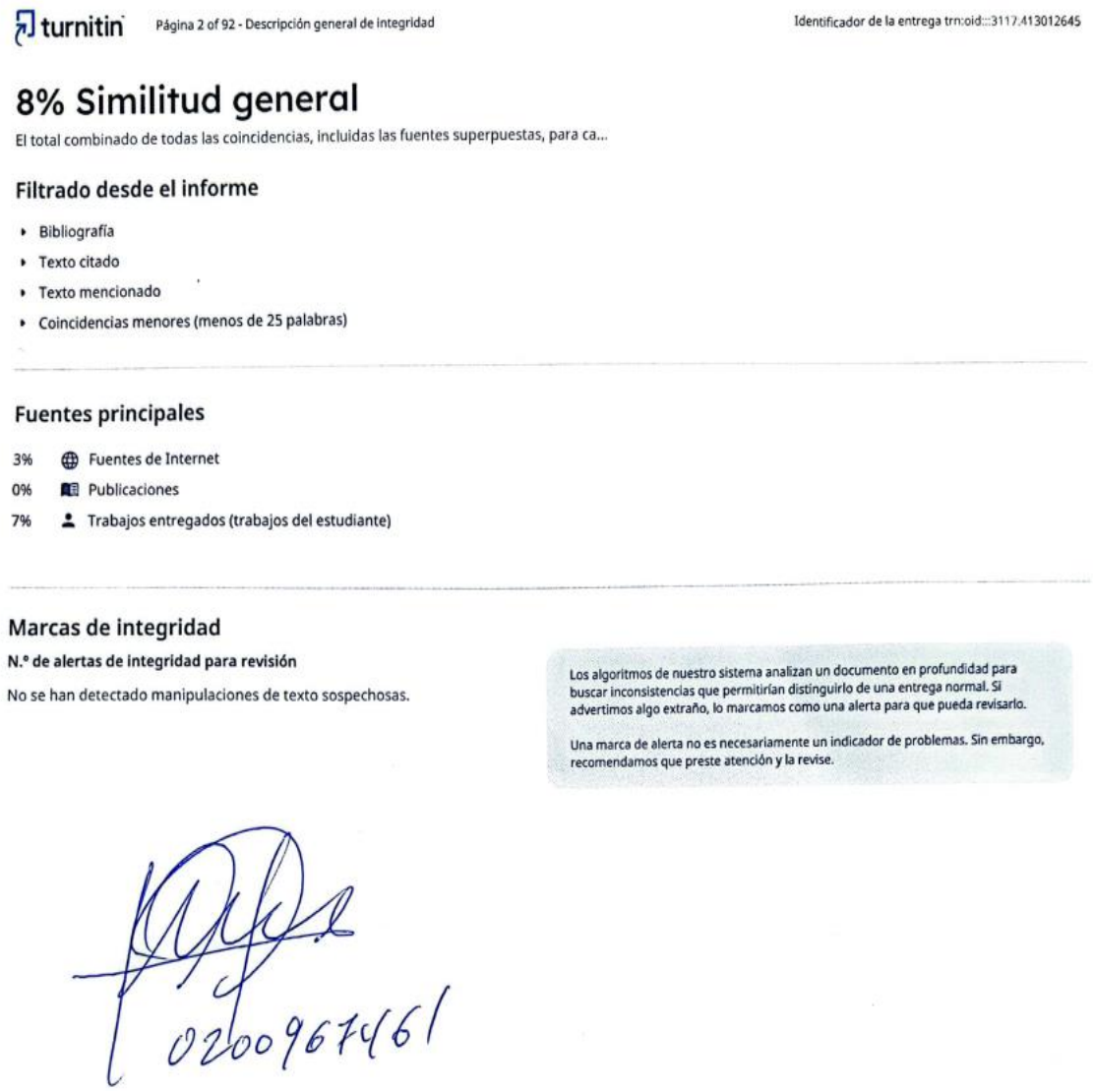
Que el trabajo de integración curricular denominado **"GESTIÓN DE LA EMPRESA MEGATEC, CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2024-2028.",** presentado por **Edison Paul Estrada Velasco** estudiante de la **Carrera de Administración de Empresas** paso el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin reflejando un **porcentaje de similitud del 8%** como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 05 de diciembre del 2024

Atentamente,

Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán
Director

Anexos. 7
Captura del Turnitin



turnitin Página 2 of 92 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413012645

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 25 palabras)

Fuentes principales

3%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
7%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

0200967461