



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INSPECPLANET CIA LTDA, UBICADO EN EL CANTÓN LAGO AGRIO, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, PERÍODO 2018-2022.

AUTOR:

JHONNY JAVIER CHUNLLO CHARCO

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Jhonny Javier Chunllo Charco quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema

DIRECTOR

Ing. Danilo Remigio Vallejo Altamirano

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhonny Javier Chunllo Charco, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 26 de Noviembre 2018

Jhonny Javier Chunllo Charco

CC: 210077292-6

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis principalmente a Dios, por ser mi guía y mi pilar fundamental en cada una de las decisiones que tome.

A mis Padres Pablo Chunllo y Dolores Charco, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mis apoyos y pilares fundamentales en todo momento, por sus sabios consejos, por creer en mí y por todo el amor y comprensión que me han brindado.

A mis hermanas: Johanna y Diana, por el cariño y confianza que me han brindado durante mi recorrido universitario.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiarme en cada momento, dándome la fortaleza para continuar en este camino de esfuerzo y perseverancia, superando cada obstáculo.

A mis padres que me acompañaron durante este largo recorrido universitario Pablo y Dolores, a mis hermanas: Johanna y Diana por su apoyo incondicional.

Mi más sincero agradecimiento a cada uno de los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que impartieron con sus conocimientos, permitiéndome alcanzar mis metas y aspiraciones, lo que me ha permitido realizar este trabajo.

De manera especial al Ing. Juan Carlos Pomaquero y al Ing. Danilo Vallejo, por su tiempo, paciencia y guía para realizar el presente trabajo.

A la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, por brindarme la oportunidad de desarrollar mi tema investigativo.

A mis amigos y familiares que directa o indirectamente me ayudaron en la culminación de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	9
2.2.1 La Planeación	9
2.2.2 Estrategia	14
2.2.3 Planificación Estratégica	17
2.2.4 Direccionamiento Estratégico.....	23
2.2.5 Gestión.....	28
2.2.6 Administración	31
2.2.7 Gestión Administrativa.....	38

2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	40
2.4	HIPÒTESIS O IDEA A DEFENDER.....	45
2.4.1	Hipòtesis	45
2.5	Operacionalización de Variables.....	46
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		47
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.2.1	Investigación Explicativa:	47
3.2.2	Investigación Correlacional:.....	47
3.2.3	Investigación Descriptiva:	47
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	48
3.3.1	Métodos	48
3.3.2	Técnicas	49
3.3.3	INSTRUMENTOS	49
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.4.1	Población	50
3.4.2	Muestra	50
3.5	Resultados	51
3.5.1	Guía de entrevista dirigido al Gerente General de INSPECPLANET CIA LTDA.....	51
3.5.2	Encuesta dirigida al Personal Administrativo y Trabajadores de la compañía	54
3.6	Constatación de Resultados.....	63
3.7	Verificación de la Hipòtesis o Idea a Defender	63
3.7.1	Modelo Lógico	63
3.7.2	Modelo Matemático.....	64
3.7.3	Modelo Estadístico	64
3.7.4	Nivel de Significación	64
3.7.5	Fórmula para cálculo de grados de libertad.....	64
3.7.6	Fórmula Chi Cuadrado	64
3.7.7	Cálculos estadísticos.....	65
3.7.8	Cálculo del chi cuadrado	65
3.7.9	Zona de rechazo de la hipótesis nula	66
3.7.10	Regla de Decisión.....	66
3.7.11	Decisión Estadística.....	67

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	68
4.1 TÍTULO	68
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	68
4.2.1. INTRODUCCIÓN.....	68
4.2.2. Justificación	69
4.2.3. Objetivo de la propuesta	69
4.2.4. Objetivo específico	69
4.2.5. Análisis de la matriz FODA	70
4.2.6. Macro fortalezas	71
4.2.7. Nudos críticos	73
4.2.8. Macro – oportunidades	75
4.2.9. Nudos críticos	77
4.2.10. Análisis organizacional.....	78
4.2.11. Organigrama estructural	86
4.2.12. Manual de funciones.....	88
4.2.13. Perspectivas estratégicas.....	95
4.2.14. Matriz de perspectivas	96
4.2.15. Matriz de indicadores	108
4.2.16. Presupuesto	112
4.2.17. Programación específica.....	115
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES.....	120
ANEXOS	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Matriz axiológica	26
Tabla 2:	Operacionalización de variables.	46
Tabla 3:	Población de la compañía	50
Tabla 4:	Guía de entrevista realizado al gerente general	52
Tabla 5:	Planificación estratégica	54
Tabla 6:	Existe una planificación estratégica en la compañía.....	55
Tabla 7:	Existencia de manual de funciones	56
Tabla 8:	Capacitación.....	57
Tabla 9:	Exigencias del mercado	58
Tabla 10:	Nivel de Precisión en la distribución del trabajo	59
Tabla 11:	Gestión administrativa	60
Tabla 12:	La implementación de plan estratégico mejorara la gestión administrativa	61
Tabla 13:	Accesibilidad al equipo directivo.....	62
Tabla 14:	Constatación de resultados.....	63
Tabla 15:	Frecuencias observadas.....	65
Tabla 16:	Frecuencias esperadas	65
Tabla 17:	Cálculo del chi cuadrado.....	65
Tabla 18:	Distribución chi cuadrado	66
Tabla 19:	Matriz FODA	70
Tabla 20:	Macro fortalezas.....	71
Tabla 21:	Matriz de evaluación de factores internos	73
Tabla 22:	Rangos de equivalencia.....	74
Tabla 23:	Macro oportunidades	75
Tabla 24:	Matriz de evaluación de factores externos.....	77
Tabla 25:	Rangos de equivalencia.....	77
Tabla 26:	Matriz estratégica de la misión	79
Tabla 27:	Matriz estratégica de la visión	80
Tabla 28:	Manual de funciones del gerente general.....	88
Tabla 29:	Manual de funciones de la secretaria / contadora	89
Tabla 30:	Manual de funciones del presidente.....	90
Tabla 31:	Manual de funciones del supervisor de personal	91

Tabla 32: Manual de funciones del digitador.....	92
Tabla 33: Manual de funciones del lector de medidor	93
Tabla 34: Manual de funciones del departamento de talento humano.....	94
Tabla 35: Perspectiva de clientes (Objetivo Estratégico N° 1).....	96
Tabla 36: Perspectiva de procesos internos (Objetivo Estratégico N° 2)	100
Tabla 37: Perspectiva gestión del talento humano (Objetivo Estratégico N° 3).....	103
Tabla 38: Perspectiva financiera (Objetivo Estratégico N° 4).....	106
Tabla 39: Perspectiva de clientes (Objetivo Estratégico N° 1).....	108
Tabla 40: Perspectiva de procesos internos (Objetivo Estratégico N° 2)	109
Tabla 41: Perspectiva de talento humano (Objetivo Estratégico N° 3)	110
Tabla 42: Perspectiva financiera (Objetivo Estratégico N° 4).....	111
Tabla 43: Presupuesto	112
Tabla 44: Programación específica	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de planeación	12
Figura 2: Tipos de estrategias	16
Figura 3: Características de la estrategia	17
Figura 4: Misión	19
Figura 5: Visión	20
Figura 6: Ejemplo de gráfico de Gantt	22
Figura 7: Direccionamiento estratégico.....	24
Figura 8: Clasificación de los objetivos	26
Figura 9: Tipos de gestión	30
Figura 10: Evolución de la administración.....	35
Figura 11: Tipos de administración:.....	37
Figura 12: Principios de la gestión administrativa	39
Figura 13: Planificación estratégica.	54
Figura 14: Existe una planificación estratégica en la compañía.....	55
Figura 15: Existencia de manual de funciones	56
Figura 16: Capacitación.....	57
Figura 17: Exigencias del mercado	58
Figura 18: Nivel de precisión en la distribución del trabajo	59
Figura 19: Gestión administrativa	60
Figura 20: La implementación de plan estratégico mejorara la gestión administrativa	61
Figura 21: Accesibilidad al equipo directivo.....	62
Figura 22: Campana de Gantt.....	67
Figura 23: Logotipo	78
Figura 24: Logotipo propuesto	78
Figura 25: Organigrama estructural propuesto.....	87
Figura 26: Perspectivas estratégicas	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Lecturas a tomar.....	124
Anexo 2: Precios.....	124
Anexo 3: Clientes de CNEL EP.....	124
Anexo 4: Personal e instalaciones de la compañía	125
Anexo 5: Formato de encuesta a trabajadores y personal administrativo	126
Anexo 6: Guía de entrevista	128
Anexo 7: Aceptación de la carta de auspicio.....	130
Anexo 8: RUC de la compañía	131
Anexo 9: Registro de sociedades	132

RESUMEN

El presente trabajo de titulación, tiene como objetivo la elaboración de un Plan Estratégico para el mejoramiento de la Gestión Administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, periodo 2018 – 2022, herramienta administrativa que aportaron con lineamientos, los cuales sirvieron como guía para la adecuada toma de decisiones por parte del Gerente General, mejorando la gestión administrativa y alcanzando el desarrollo de la compañía, se procedió a recolectar y analizar información proporcionada por la compañía, además se utilizó técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta aplicada a los trabajadores y personal administrativo, además se realizó una entrevista al Gerente General. Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos antes mencionados aportaron con información importante para la elaboración del Plan Estratégico. En el proceso se encontró que la compañía es fuerte internamente, puesto que posee fortalezas, mismas que puede utilizar para hacer frente a sus debilidades, además se pudo constatar que el entorno en el que se desenvuelve la compañía ofrece importantes oportunidades, las cuales se debe aprovechar para mitigar el impacto de las amenazas existentes en su entorno. Mediante la aplicación del Chi cuadrado se concluyó que incide positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa, por ende, se recomienda implementar el Plan Estratégico el cual ayude a una mejor toma de decisiones que fortalezca cumplir con los objetivos planteados.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <PLAN ESTRATÉGICO> <GESTIÓN ADMINISTRATIVA> <ESTRATEGIA> <FODA> <CHI CUADRADO> <LAGO AGRIO (CANTÓN)>

Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research has as an objective the elaboration of a Strategic Plan to improve the Administrative Management of INSPECPLANET CIA LTDA, located in the Lago Agrio Cantony, Province of Sucumbíos, period 2018 - 2022, an administrative tool that contributed with guidelines, which served as a guide to made the adequate decision by the General Manager, for improving the administrative management and achieve the development of the company, we proceeded to collect and analyze all the information provided by the company, as well as the research we used techniques and instruments such as. The survey applied to all the workers and administrative staff, the general manager also was interview. The results obtained from the application of the instruments before mentioned contributed with important information to the preparation of the Strategic Plan. In the process, it was found that the company was internally strong, also it has strengths, which it can be use to address the weaknesses of the company, in addition it was found that in the environment that the company offers to develop important opportunities, which should be used to mitigate the impact of threats in the company environment. Through the application of the Chi-square it was concluded that it has a positive impact on the administrative improvement also on the administrative management, therefore, it is recommended to implement the Strategic Plan which helps to make better decision and that strengthens fulfilling all the objectives proposed.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <STRATEGIC PLAN> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT> <STRATEGY> <SWOT> <CHI-SQUARE TEST> <LAGO AGRIO (CANTONY)>

INTRODUCCIÓN

El diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el cantón Lago Agrio, provincia de sucumbíos, período 2018-2022.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, el contenido de este capítulo se enmarca en el planteamiento del problema el cual indica la situación de la INSPECPLANET CIA LTDA donde se desconoce sus fortalezas y cuáles son sus debilidades, la justificación es la parte importante para recalcar los motivos que impulsan la realidad de la investigación y seguido de los objetivos donde se muestra que no ha alcanzado el crecimiento y la sostenibilidad en el tiempo, dado que no conoce su desempeño frente a los constantes cambios del entorno.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL, en este capítulo se describe cada uno de los temas con sus diferentes autores que ayuden de guía para elaborar el plan estratégico, por lo tanto, esta investigación proporcionará un diseño de un plan que genere soluciones a la problemática que afronta la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO, este capítulo sirve de guía para la aplicación de los métodos, técnicas, instrumentos y modalidades que se emplearan en la investigación, siendo factores indispensables para obtención de información indispensable en el desarrollo de la propuesta, permitiendo desarrollar las encuestas pertinentes y recalcar el conocimiento que poseen los directivos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO, en el capítulo mencionado se representa el plan estratégico donde se procesa y analiza la información pertinente, de manera externa e interna, para evaluar el estatus de estrategias y el nivel de eficiencia y eficacia, todo ello con el propósito de pronosticar e implementar estrategias sobre el direccionamiento de la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad gran parte de las organizaciones no cuenta con herramientas para conseguir la eficiencia en su gestión administrativa, la inexistencia de procesos orientados a mejorar la competitividad, por lo cual es de vital importancia diseñar y utilizar instrumentos de planificación estratégica, los cuales permitan una toma de decisiones oportuna, la optimización de recursos.

La tarea del gerente consiste en detectar y corregir las “causas” de las fallas y no solo identificarlas después que han ocurrido. El éxito de toda organización dependerá de un buen análisis de sus actividades y la atención que se les dé a las causas de sus problemas, para minimizarlas, logrando una eficiente gestión administrativa.

INSPECPLANET CIA LTDA, tiene 6 años en el mercado, tiempo durante el cual ha tenido como actividad principal inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas. En el Cantón Iago Agrio, Provincia de Sucumbíos.

Para Acle Tomasini Alfredo dice que la Planificación Estratégica es, “un Conjunto de acciones que deben ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos; lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances”.

Los problemas actuales que tiene INSPECPLANET CIA LTDA, es que no cuenta con una organización adecuada debido a temores que el Gerente tiene, motivo por el cual no permite darse cuenta de ciertas fallas que son: organización administrativa, la compañía no posee misión, visión, objetivos, ni metas establecidas.

Por tanto, al no contar con tal herramienta administrativa para la toma de decisiones, impide el cumplimiento eficiente de los objetivos. De esta forma la capacitación es de suma importancia para los gerentes porque los prepara de la mejor manera, teniendo

nuevas habilidades, técnicas y herramientas gerenciales, obteniendo como premisa mejorar el futuro desempeño de toda la organización.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la Planificación Estratégica en el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, Período 2018 - 2022?

1.1.2 Delimitación del Problema

País: Ecuador.

Región: Amazónica.

Provincia: Sucumbíos.

Cantón: Lago Agrio.

Institución: INSPECPLANET CIA LTDA.

Tiempo: Período 2018 – 2022

Objeto de Estudio: Planificación.

Campo de Estudio: Gestión Empresarial.

Área: Administrativa.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación trata de aprovechar todo el referente teórico existente sobre planificación estratégica y gestión administrativa a fin de adaptarlo a las necesidades y requerimientos de INSPECPLANET CIA LTDA y así elaborar su propia planificación estratégica en función de la revisión de literaturas referentes a los procesos de la planificación en la cual se identificara oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades tanto externas como internas, mismas que servirán de soporte para generar estrategias con el fin de combatir los problemas encontrados en la compañía.

La investigación se sustenta en la metodología descriptiva, aplicando el método inductivo y deductivo apoyado en las técnicas que nos permitan recabar mayor información para el desarrollo de cada una de las fases del plan estratégico. Por esta

razón se planteó el tema de la planificación estratégica en “INSPECPLANET CIA LTDA”, que se encuentra ubicado en el Cantón Lago Agrio.

La presente investigación se justifica en la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la malla curricular de la carrera de Ingeniería de Empresas, impartidos por personal capacitado, con experiencia en las materias que son dictadas por el Docente.

Poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera y aplicar de manera óptima las cátedras recibidas en clases para poder que el trabajo de investigación sea de beneficio a los directivos y trabajadores, el cual sea una herramienta de corrección de los hechos que han afectado a la compañía y para una mejor toma de decisiones con nuevas estrategias para su crecimiento organizacional.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la planificación estratégica en el mejoramiento de la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, periodo 2018 – 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar la fundamentación teórica que sea de guía de referencia para la elaboración del marco teórico del plan estratégico.
- Realizar un diagnóstico de la gestión actual de la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, mediante los distintos métodos y técnicas que identifique factores externo e interno para instaurar información pertinente y veraz que contribuya al oportuno desarrollo de la investigación.
- Formular una guía de planificación estratégica que permita optimizar la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

(Rizo, 2013), en la tesis Plan Estratégico para Mejorar la Gestión Administrativa de la Microempresa GOOD WATER, ubicada en el cantón la troncal y potenciar así su rentabilidad, de la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador, tuvo como objetivo “Establecer de qué manera los problemas de la gestión administrativa inciden en el nivel de rentabilidad de la microempresa GOOD WATER, ubicada en el cantón La Troncal; a través de un análisis administrativo para mejorar sus resultados financieros” (p.5). La investigación fue de tipo descriptiva porque se detalló a fondo las características del problema de la Microempresa GOOD WATER, el tamaño de la población y de la muestra fue siete personas. El investigador concluyó que GOOD WATER, presenta problemas de gestión administrativa, siendo este el factor principal que incide en el nivel poco satisfactorio de rentabilidad que se ha obtenido como resultado de sus operaciones, y dentro de sus recomendaciones indicó:

Poner en práctica el Plan Estratégico dándole el debido seguimiento a su ejecución, siempre y cuando tomando en cuenta la secuencia del plan, ya que permitirá efectuar cambios favorables en la gestión administrativa de la organización, definiendo las estrategias a seguir por parte de la microempresa, así se trabajará en función de mejorar la rentabilidad (p.127).

(Altamirano, 2017) ,en la tesis Plan Estratégico para Optimizar la Gestión Administrativa de la Empresa GLOBAL EXPRESS S.A, en Quito-Ecuador, de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, tuvo como objetivo “Elaborar un plan estratégico que permita optimizar la gestión administrativa en la Empresa GLOBAL EXPRESS S.A” (p.4). La investigación fue de tipo descriptiva porque se detalló a fondo las

características del problema de la Empresa, el tamaño de la población y de la muestra fue diez personas.

El investigador concluyó que Global Express S.A, que a través del análisis FODA en base a la interacción de los factores externos e internos determinados en el diagnóstico situacional, aprueba el diseño de una serie de estrategias las cuales mejoran aspectos principales, permitiendo de esta manera que la Empresa GLOBAL EXPRESS S.A. alcance la consecución de los objetivos propuestos, y dentro de sus recomendaciones indicó:

Para lograr ser competitivo GLOBAL EXPRESS S.A. debe responder a los constantes cambios del mercado, es precisa la elaboración del diseño de un plan estratégico adecuado a las metas y estrategias a las necesidades del mercado (p.71).

(Condo, 2015), en la tesis Elaboración de un Plan Estratégico para la Empresa “Mundo Tuerca II”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el periodo 2014 – 2018, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, tuvo como objetivo: “Elaborar un Plan Estratégico fundamentado en la calidad del producto que contribuya al desarrollo de la gestión administrativa en la empresa “Mundo Tuerca II” de la ciudad de Riobamba” (p.4). La investigación fue de tipo cuali- cuantitativa, ya que la misma contiene información numérica y además de datos referentes a la población del objeto de investigación, el tamaño de la población y de la muestra fue cuarenta personas.

El investigador concluyó que Mundo Turca II, que la Empresa no cuenta con un plan estratégico que oriente al gerente en la toma de decisiones de manera oportuna para crear ventajas competitivas frente a sus semejantes y dentro de sus recomendaciones indicó:

Implementar el presente plan estratégico efectuando los planes que contribuirán a la construcción de una organización solida además de un modelo de gestión a nivel del centro del país (p.98).

(Robles, 2013) en la tesis Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública, perteneciente a la Provincia de Tungurahua para el periodo 2012-2013, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, tuvo como objetivo: “Determinar la incidencia de la planificación estratégica en el mejoramiento de la gestión administrativa de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública, perteneciente a la provincia de Tungurahua para el periodo 2012-2013”(p.23). La investigación fue de tipo no experimental, porque las variables no van a ser controladas por la investigadora, además permite abordar el problema, averiguar qué está pasando, que factores está afectando, para después analizarlas, el tamaño de la población y de la muestra fue de 195 personas.

La investigadora concluyo que la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública no cuenta con una planificación estratégica para el mejoramiento de la gestión administrativa y dentro de sus recomendaciones indicó:

Desarrollar y ejecutar planes estratégicos que permitan mejorar la gestión administrativa para engrandecer la imagen institucional ante la ciudadanía (p.143).

2.1.1 Antecedentes Históricos

El pensamiento administrativo es muy antiguo, ya que nace con el hombre mismo, porque en cualquier tiempo de la historia ha habido la necesidad de coordinar, tomar decisiones y ejecutar.

La compañía fue creada el 09 de Julio del 2012 en el Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, por los socios Sr. Hugo Huayamave, Sr. Raúl Orozco y el Sr. Segundo Ortiz, el mismo que se creó como una idea original e innovadora. La actividad principal de la compañía es de servicio, dedicándose exclusivamente a la toma de lectura de medidores de luz y agua, cuenta con equipos modernos que permiten un trabajo óptimo, seguro y confiable, se encuentra ubicada en una zona geográfica favorable.

La planificación estratégica marca un antes y después en las empresas que lo aplican por el hecho de ser una guía para el caminar de las organizaciones en un plazo de 3 a 5 años, ya que genera una visión del futuro deseado mediante la estructuración de guías para lograrlo.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO

Para tener una fundamentación teórica de la Planificación Estratégica y Gestión Administrativa fue necesario revisar conceptualizaciones de las variables de estudio, las cuales se detallan a continuación:

2.2.1 La Planeación

Para (Goodstein, 1998), la Planeación “es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”.

Para (Amaru, 2009), el proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones que buscan influir en el futuro o que se pondrán en práctica (p. 170).

Podemos entender que la planeación es el conjunto de decisiones que proponen acciones concretas con el fin de desarrollar propósitos predeterminados en un futuro, es decir; es un documento donde indica alternativas para dar solución a problemas existentes.

2.2.1.1 Importancia de la Planeación

Para (Educando, 2008), la importancia de planificar radica en la necesidad de organizar de manera coherente lo que se quiere lograr con los estudiantes en el aula. Esto implica tomar decisiones previas a la práctica sobre qué es lo que se aprenderá, para qué se hará y cómo se puede lograr de la mejor manera (p. 1).

Para (Bernal, 2008) al respecto, algunos de los argumentos que cada vez más resaltan la importancia de la planeación son los siguientes:

- Se planea para responder de forma efectiva a los más rápidos y complejos cambios que caracterizan y caracterizaran el entorno interno y externo de las organizaciones.
- Se planea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitados.
- Se planea para orientar las decisiones y tener una ruta clara hacia donde se espera que se dirijan los esfuerzos de las personas en las organizaciones.
- Se planea para reducir la incertidumbre y aclarar lo que es importante conseguir.
- Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones (p. 51).

La importancia de la planeación es totalmente necesario para las empresas, en momentos de tanta incertidumbre y cambio como los actuales, planifiquen sus actividades. Si no se tiene una adecuada planeación se trabaja a la deriva.

2.2.1.2 Modelo de Planeación

Para (Estrada, 2013) el modelo de estos autores (LIPPITT, WATSON Y WETLEY), que plantean siete etapas dentro del proceso de cambio, las cuales debido al enfoque psicológico de los autores agregan la necesidad de un agente “externo” al sistema o consultor, para realizar una fase de “diagnostico”.

Diagnóstico inicial consiste en:

- Identificación de problemas
- Consulta al especialista en D.O.
- Integración de datos diagnostico preliminar
- Retroalimentación
- Diagnostico conjunto
- Acción
- Integración de datos posteriores a la acción

Etapas para el proceso de cambio:

- Exploración: El agente de cambio y el cliente exploran juntos las necesidades.
- Entrada: Desarrollo de un contrato y expectativas mutuas.
- Diagnóstico: Identificación de pasos para la acción y posible resistencia al cambio.
- Planeación: Identificación de las fases para la acción y resistencia al cambio.
- Acción: Implantación de los pasos para la acción.
- Estabilización y evaluación: Evaluación para determinar el éxito del cambio y la necesidad de la acción posterior.
- Terminación: Dejar el sistema o suspender un proyecto e iniciar otro.

Es muy importante hoy en día la aplicación de los nuevos conceptos basados en Desarrollo Organizacional, derivado de esto podemos justificar el porqué del éxito en el funcionamiento de la estructura de muchas de las organizaciones que controlan el mercado ya sea por su incremento en las ventas de su productos, servicios o por el modo en el que han sabido llegar hasta su mercado.

2.2.1.3 Tipos de Planeación

Para (Bernal, 2008), los tipos de planeación son:

Planeación Estratégica.

Es esencialmente la labor de diseñar el futuro con visión de largo plazo, estableciendo las acciones, tiempos y recursos para lograr lo que se quiere.

Planeación Tradicional.

Es un tipo de planeación que consiste en plantear objetivos para un determinado horizonte de tiempo, sin un análisis riguroso del entorno interno y externo.

Planeación Prospectiva.

Su principal desarrollo se han fundamentado en el análisis de escenarios posibles y su propósito de construir diferentes escenarios en los que actuarán las organizaciones en los próximos años.

Figura 1: Tipos de planeación
Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo. (p. 52)

2.2.1.4 Principios Básicos de la Planificación

Según (Robles, 2013), La planificación al igual que cualquier otra actividad administrativa se rige por principios, los cuales son fundamentales para la aplicación general y sirven como guía de conducta en la acción administrativa. Para la elaboración de un plan estratégico se debe tener en cuenta principios básicos como:

- **Factibilidad:** Todas las actividades de la planeación se deben realizar en base a la realidad y de acuerdo al ambiente en que la empresa actúe.
- **Sencillez:** En la planificación se debe utilizar términos comprensibles, de fácil interpretación para terceros.
- **Racionalidad:** La planificación debe ser lógica, con todas sus metas u objetivos alcanzables, así mismo poseer los recursos para lograrlos.
- **Continuidad:** Los procesos de la planificación deben estar interrelacionados entre si de una forma secuencial.
- **Flexibilidad:** La planificación debe permitir realizar reajustes necesarios en cuanto al paso del tiempo, cumplimiento de objetivos y cambios en el ambiente donde la institución se desenvuelve.
- **Previsión:** La planificación trata de proyectarse a futuro y con esto no volver a cometer errores (p.29).

2.2.1.5 Etapas del Proceso de Planificación

Según (Moscoso, 2008), el proceso de planificación consta de seis etapas que incluyen las siguientes:

Etapas 1. Evaluar las condiciones actuales.

Esta evaluación incluye los recursos de la empresa, las tendencias del mercado, los indicadores económicos y los factores competitivos. En la planificación estratégica se adopta una visión panorámica del entorno de la organización.

Etapas 2. Determinar objetivos y metas.

Los objetivos son fines específicos, medibles, planteados a corto plazo y su consecución previa es precisa para poder alcanzar las metas de la organización.

Las metas hacen referencia a los que es importante para una organización y dan al personal de plantilla un sentido de propósito.

Etapa 3. Establecer un plan de acción.

Para el logro de los objetivos se necesita un plan de acción, en el cual se especifiquen las acciones que han de llevarse a cabo. Las acciones son medios específicos prescritos para el logro de los objetivos.

Etapa 4. Asignar recursos.

Asignar recursos está relacionado con el presupuesto y posterior entrega de recursos. Los recursos se definen como los activos financieros, físicos, humanos, de tiempo o de otra índole con lo que cuenta una organización.

Etapa 5. Ejecución.

La ejecución tiene que ver con la delegación de tareas, con la acción impulsada por los objetivos y con la obtención de datos para la retroalimentación.

Etapa 6. Control.

Se debe controlar la decisión de planificación, la organización ha de dirigir las actividades del trabajo en progreso para asegurar que se cumplan los objetivos, o en algunos casos, se reajusten para poder cumplirlos (p. 1).

2.2.2 Estrategia

Para (Bernal, 2008) , las estrategias o guías de acción que se implementaran para el logro de los objetivos corporativos, que, a su vez, son el medio para el desarrollo de la misión y el alcance de la visión organizacional (p. 89).

Según (Velazco, 2012).Las estrategias son los medios para alcanzar los objetivos. Una adquisición y fusión son dos formas empleadas para lograr varias estrategias, pero la reorganización interna puede ser una forma más económica para lograr el mismo objetivo.

Podemos entender que la estrategia es un conjunto de actividades destinadas a conseguir los objetivos planteados a futuro por la organización.

2.2.2.1 Origen de la Estrategia

Según (Rodriguez Sanchez, 2015) los primeros textos donde se menciona a la estrategia surgen en el siglo V en Grecia, pero la estrategia como actividad aparece en el siglo XVIII en Europa y fue registrada por la Real Academia española en el año 1843; la estrategia nace en el contexto militar, castrense, ligada a la guerra. Pero recién en los años 40 la estrategia se emplaza en el ámbito científico con la Teoría de Juegos (1944); formando parte de la teoría de decisión, y es así como surgió la estrategia como se la conoce en la actualidad.

2.2.2.2 Tipos de Estrategias

Para (Aranda, 2000), Existe diversos tipos de estrategias dependiendo de su magnitud y alcance (generales y específicas) del nivel al que le corresponde ejecutarse (directivo, operativo), a quien va dirigida (usuarios internos y externos). Por su contenido según: de crecimiento, de contingencia y competitivas.

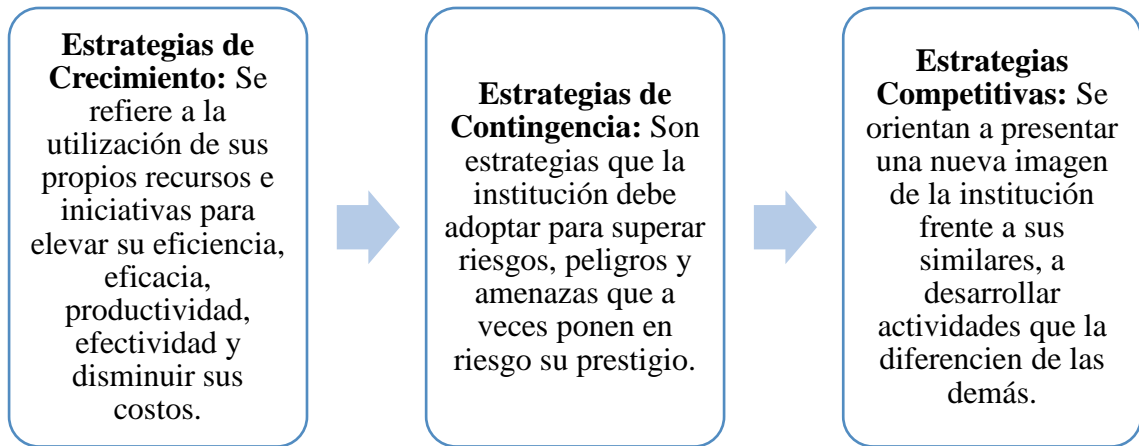


Figura 2: Tipos de estrategias

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

2.2.2.3 ¿Cómo formular una estrategia?

Según (Robles, 2013), considera que para formular una estrategia algunos autores mencionan que una estrategia es un proceso que consiste en responder cuatro preguntas básicas que permiten alcanzar los objetivos de la institución:

- ¿Cuáles son los propósitos y los objetivos de la organización?
- ¿A dónde se dirige actualmente la organización?
- ¿En qué tipo de ambiente está la organización?
- ¿Qué se puede hacer para alcanzar los objetivos organizacionales en el futuro? (p. 35)

2.2.2.4 Características de la estrategia.

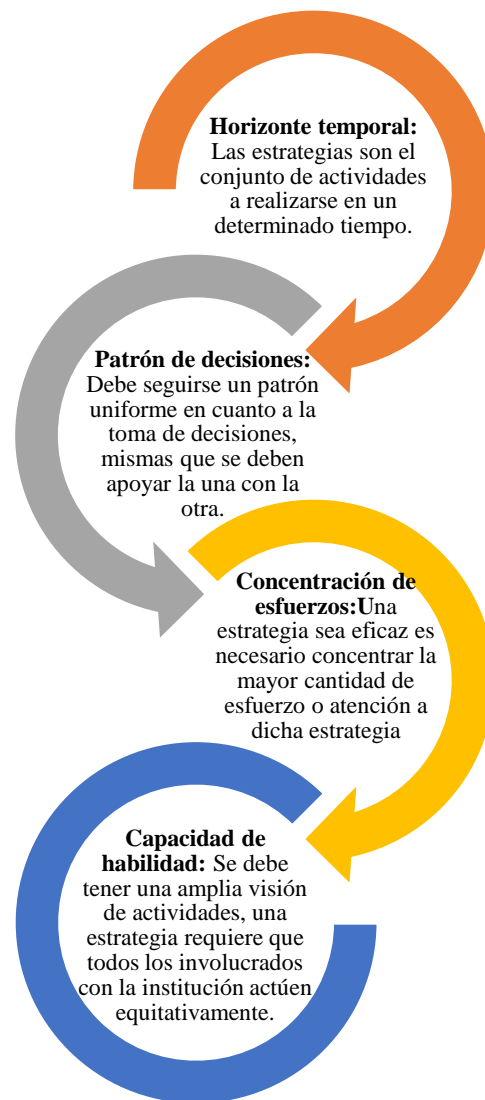


Figura 3: Características de la estrategia

Fuente: (Robles, 2013)

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo (p. 35).

2.2.3 Planificación Estratégica

Según (Chiavenato & Sapiro, 2011), manifiestan que “La planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra” (p. 25).

Para (Martínez & Guitérrez, 2005), el plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa cuya elaboración obligará a

plantearnos fluctuaciones acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a enmarcarnos en una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado (p. 1).

Se entiende por planificación estratégica que es un proceso por cual se debe pasar para fortalecer los objetivos de la organización para con esto cumplir de alcanzar los mismos, por ende, tomar decisiones acertadas.

2.2.3.1 Importancia de la Planificación Estratégica

Según (Condo, 2015), la importancia de una planificación estratégica radica en que mediante el desarrollo de esta, ayuda a conocer la realidad tanto interna como externa permitiéndonos tomar acciones correctivas colaterales, siendo esta el camino correcto para cumplir la visión de la empresa.

Según (Azòcar, 1993) , la planificación estratégica es un factor fundamental para que una empresa u organización de cualquier tipo sea altamente exitosa. Una buena planificación será aquella que se realice partiendo de un análisis de la situación actual de la empresa u organización, ya que esto permitirá que se pueda observar con claridad las vías más correctas a seguir una vez el plan sea establecido, por otro lado, sería de mucha ayuda el poder crear rutas alternas o planes de contingencias ya que estos podrían beneficiar la empresa u organización en situaciones inesperadas (p. 1).

La importante de ejecutar una planificación estratégica es debido a que permite definir las acciones, concretar las estrategias y las distintas herramientas a utilizar para lograr los objetivos de la empresa.

2.2.3.2 Los Componentes de la Planeación Estratégica

Así como dice (López Parra, 2013) “Los componentes son esenciales en la planeación estratégica debido a que con ellos se sabe claramente lo que se va hacer o proponer y son los siguientes:

- Misión: Es la razón de ser de la institución, es la manera de como se ve ante terceros.

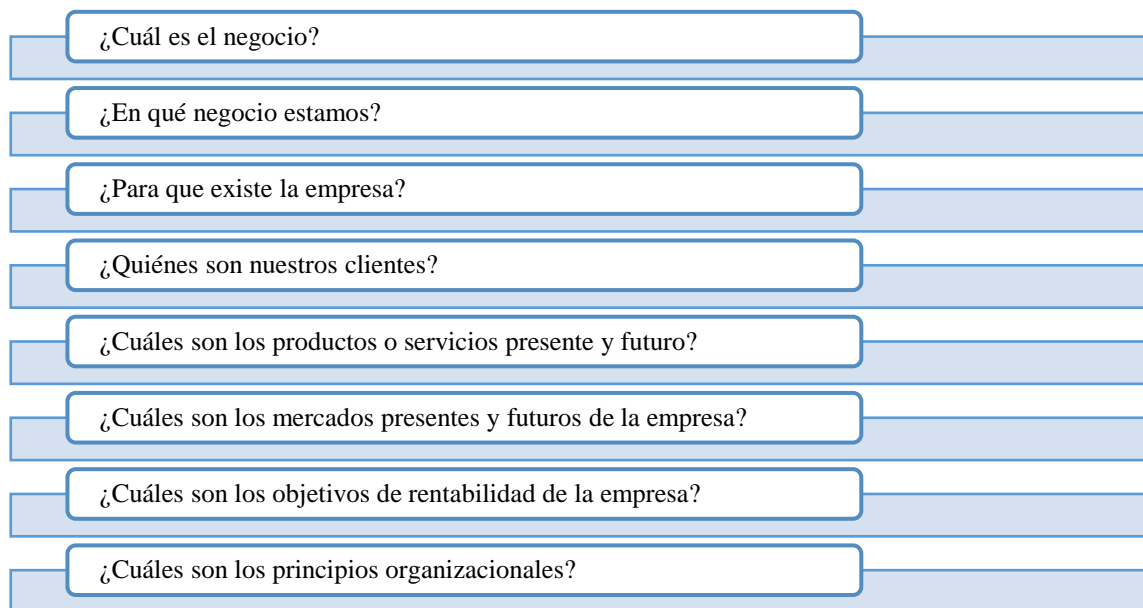


Figura 4: Misión

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

- Visión: Es a dónde quiere ir la institución, está dada a futuro, es el gran objetivo a alcanzar de la institución.



Figura 5: Visión

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

- Valores: Son el conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales debe operar la institución.
- Estrategia: Es el conjunto de acciones las cuales permiten la consecución de los objetivos planteados por la institución.
- Metas u objetivos: Son indicadores o estándares que establecen, qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados.
- Políticas: Son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción.
- Programas: Es el conjunto de procesos interrelacionados entre sí para la consecución de las metas u objetivos.
- Decisiones estratégicas: Son determinaciones o resoluciones que establecen la orientación general de una institución.

2.2.3.3 Técnicas de Planeación Estratégica

Según (Robles, 2013), las principales técnicas de Planeación Estratégica son:

a) Análisis FODA

Consiste en detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden afectar el logro de los planes.

- Las fortalezas son puntos fuertes y características de la empresa que facilitan el logro de los objetivos.
- Las oportunidades son factores externos del entorno que propician el logro de los objetivos.
- Las debilidades son puntos débiles, factores propios de la empresa que impiden el logro de los objetivos.
- Las amenazas son factores externos del entorno que afectan negativamente e impiden el logro de los objetivos.

La finalidad del FODA es convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades, se basa en el análisis del entorno y se fundamenta en proyecciones estadísticas, económicas y financieras.

b) Gráfica de Gantt

Es la técnica más utilizada para establecer de manera gráfica las etapas de un programa, a continuación, se detalla los pasos a seguir para su elaboración:

- Identificar y determinar todas las actividades para lograr las estrategias.
- Ordenarlas cronológicamente.
- Asignar a cada actividad su duración, fecha de inicio y fecha de terminación, así como el responsable de realizarla (p. 55).

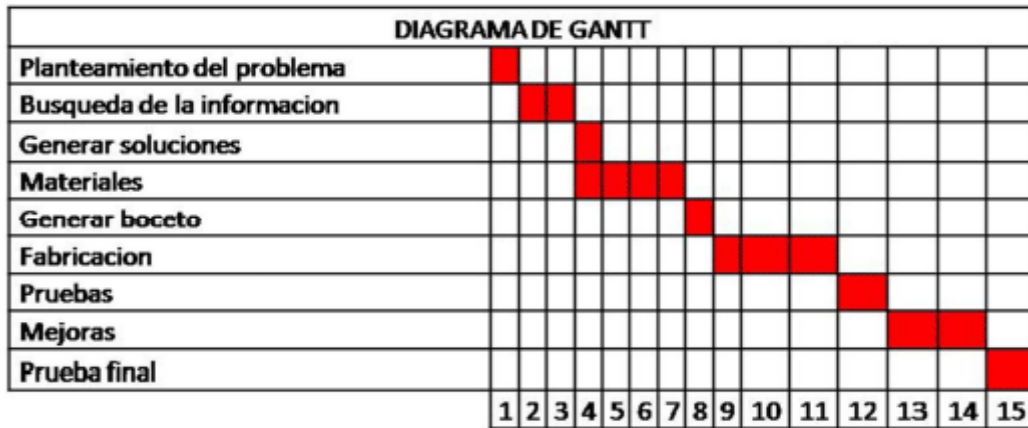


Figura 6: Ejemplo de gráfico de Gantt
Fuente: Google.com

2.2.3.4 Análisis interno de la planificación estratégica

El análisis interno permite identificar con exactitud las fortalezas y debilidades de la organización, este análisis comprende la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización.

Los factores internos se pueden determinar de varias maneras, entre ellas la medición del desempeño y realizar la comparación con periodos anteriores y promedios de la institución. El proceso de identificar y evaluar las fortalezas y debilidades de la organización en las áreas funcionales de un negocio es una actividad vital de la administración estratégica.

Las organizaciones combaten por seguir estrategias que aprovechen las fuerzas y fortalezcan las debilidades internas (Charles & Gareth, 1998).

2.2.3.5 Análisis externo de la planificación estratégica

(Robles, 2013), las amenazas y oportunidades están, en gran medida fuera del control de una organización, es preciso entender que estas externalidades no son estáticas ni son definitivas.

Aquí se deben examinar tres ambientes interrelacionados:

- a) Ambiente inmediato o de la institución.

b) Ambiente Nacional.

c) Macro ambiente.

Analizar el ambiente inmediato involucra una evaluación de la estructura competitiva de la organización que incluye la posición competitiva de la organización central y sus principales competidores. En la actualidad los mercados son mundiales, examinar este ambiente significa evaluar el impacto de la globalización.

Al referirse al ambiente nacional requiere evaluar el contexto dentro del cual opera una compañía facilitando un logro de una ventaja competitiva en el mercado mundial, implica analizar las tendencias y hechos económicos, sociales, culturales, políticos, gubernamentales, tecnológicos y competitivos que podrían beneficiar o perjudicar significativamente a la organización.

Analizar el macro ambiente consiste en examinar factores internacionales, tecnológicos como la revolución de computadoras, un postulado básico de la administración estratégica es que las empresas deben formular estrategias que les permitan aprovechar las oportunidades externas y evita las persecuciones de las amenazas externas (p. 56).

2.2.4 Direccionamiento Estratégico

Es un modelo de gestión, que se caracteriza por tener una visión directiva global y una gestión adecuada de recursos, para proporcionar capacidades, fortalecer y facilitar el cumplimiento de los propósitos organizacionales. La Dirección estratégica desarrolla la capacidad de las organizaciones para anticiparse a las oportunidades y desafíos del entorno dinámicos y competitivos, direcciona estratégicamente el curso de las organizaciones, orienta la búsqueda hacia el éxito sostenido, genera valor para los clientes que finalmente contribuye a un ambiente económico, social y ambientalmente sostenible (Altamirano, 2017).

El direccionamiento estratégico constituye el punto estratégico que define la situación interna de la empresa y la relación en base a su entorno, en la que se definen planes y programas tomando como punto de partida la misión de la organización. Está integrado por los siguientes elementos: (p. 14).

- Misión
- Visión
- Matriz Axiológica
- Objetivos Estratégicos
- Objetivos Institucionales
- Estrategias
- Políticas
- Procedimientos
- Mapa Estratégico

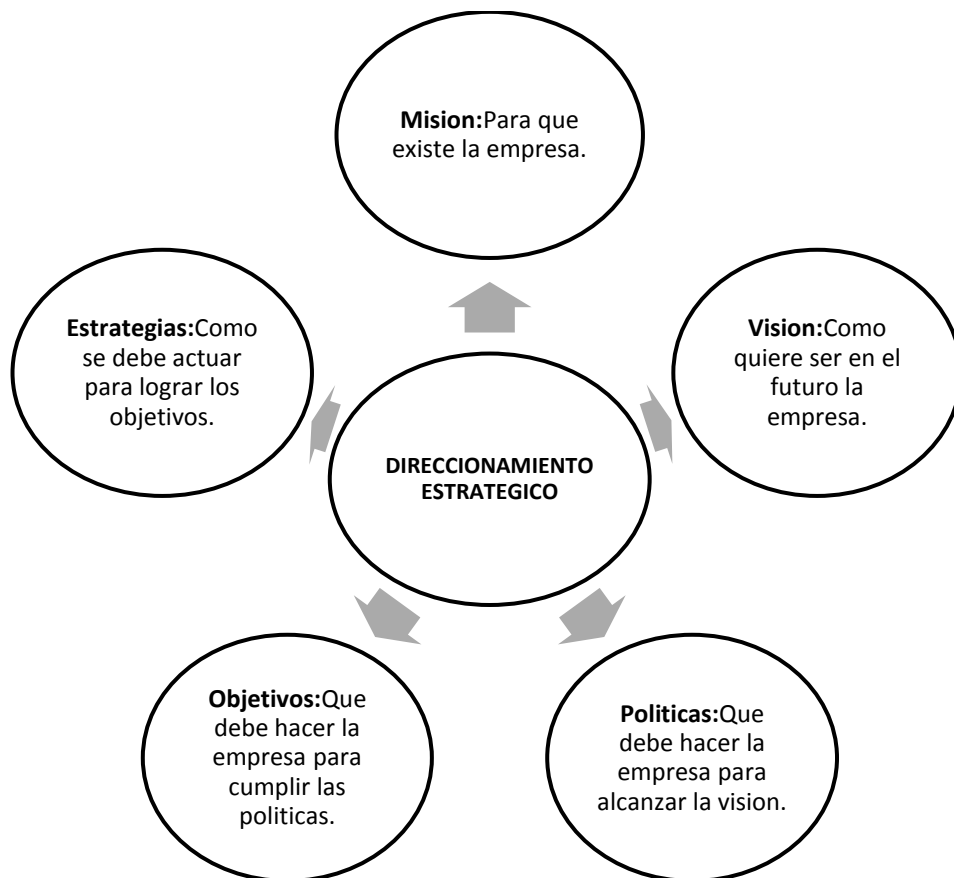


Figura 7: Direccionamiento estratégico
Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

2.2.4.1 Misión

Para (Altamirano, 2017) , es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface, que tipos de productos o servicios ofrece (p. 15).

2.2.4.2 Visión

La visión representa a dónde quiere llegar la empresa en un tiempo determinado, siendo la motivación principal para todos los miembros de la organización (p . 16).

Pasos para crear una visión:

- Recolección de ideas
- Concretar las ideas
- Desarrollar y afinar la Visión
- Obtener la aprobación de la organización
- Comunicar y definir

2.2.4.3 Matriz Axiológica

Para (Altamirano, 2017), la matriz axiológica es un ejercicio de la alta gerencia, representado a través de la ordenación rectangular de un conjunto de variables de mismo tipo (valores y principios vs grupos de referencia) que tienen como fin servir de guía para formular la escala de valores de una organización y constituirse en un apoyo para diagnosticar a futuro. Es de gran importancia para las organizaciones porque permite evidenciar el significado de los valores y principios corporativos para los diferentes grupos de referencia (p. 16).

Tabla 1: Matriz axiológica

Principio/ Grupo	Sociedad	Estado	Familia	Cientes	Proveedores	Colaboradores	Accionistas
Respeto							
Rentabilidad							
Honestidad							
Responsabilidad							
Productividad							
Competitividad							
Total	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: (Altamirano, 2017,p. 16)

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

2.2.4.4 Objetivos Estratégicos e Institucionales

Componen la aproximación de los contenidos de la visión y misión institucional, se esperan alcanzar en mediano, corto o largo plazo; por lo tanto deben ser claros, precisos y verificables (Altamirano, 2017).

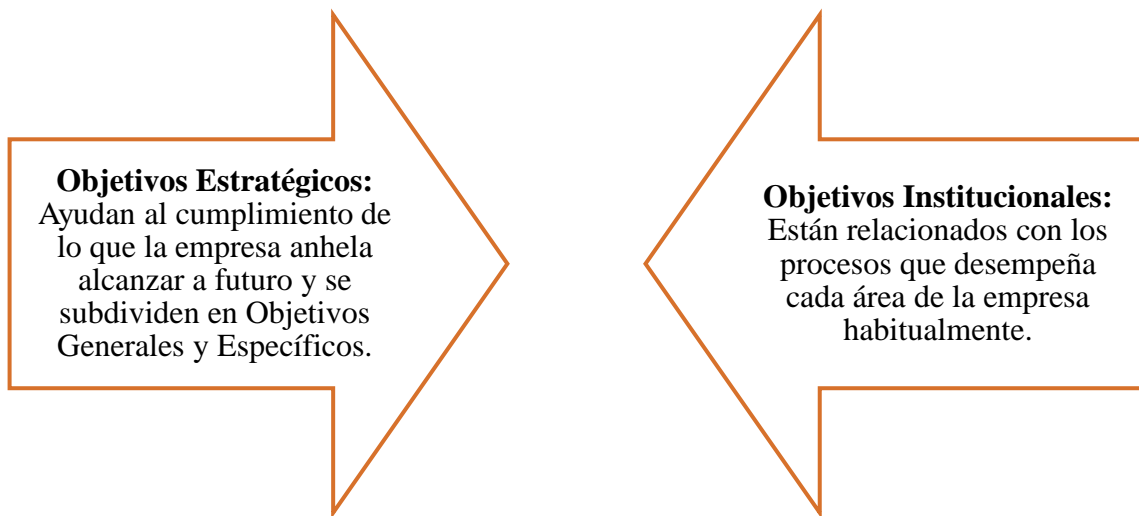


Figura 8: Clasificación de los objetivos

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo. (p.16-17)

2.2.4.5 Estrategias

Se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento (Altamirano, 2017).

En mi opinión una estrategia son las acciones que una organización toma para facilitar la culminación de los objetivos planteados (p. 17).

2.2.4.6 Políticas

Las políticas son la cuantificación monetaria de los recursos necesarios para lograr los objetivos. Son las guías y normativas que auxilian y orientan la acción en la toma de decisiones acerca de situaciones internas de la empresa. (Altamirano, 2017)

La diferencia entre política y regla radica en que los reglamentos son mandatos precisos y las políticas son flexibles.

Para que una política sea operante y cumpla con su finalidad debe:

- Establecerse por escrito de manera concreta y precisa
- Difundirse en los niveles a donde se va a aplicar
- Actualizarse periódicamente
- Servir de sustento a la misión y visión de la organización (p. 17).

2.2.4.7 Procedimientos

Son el establecimiento de actividades que consiguen desarrollar una estrategia y así alcanzar un objetivo, constituyen una serie de pasos que se dan para realizar una actividad específica (Altamirano, 2017).

Para el desarrollo de los procedimientos se debe determinar los siguientes pasos:

- Actividades
- Responsables
- Recursos
- Tiempo
- Presupuestos
- Indicadores de Éxito (p. 18).

2.2.4.8 Mapa Estratégico

Es un diagrama que resume todos los elementos que se analizaron en el direccionamiento estratégico, a través de una representación gráfica que define como la empresa lograra cumplir su visión, a través de la misión, objetivos y estrategias.

Un mapa estratégico debe proporcionar un modo simple, coherente y uniforme para describir la estrategia de una empresa, con el fin de establecer objetivos e indicadores y, lo que es más importante, poderlos gestionar. De este modo el mapa estratégico se convierte en el eslabón que faltaba entre la formulación de la estrategia y su ejecución (Altamirano, 2017).

Principios básicos del mapa estratégico:

- La estrategia supone el equilibrio de fuerzas contradictorias.
- La correcta definición de la proposición de valor al cliente es crítica en el proceso estratégico.
- El valor nace en los procesos internos.
- La estrategia debe relacionarse con todos los procesos internos para ser integral.
- El valor de los activos intangibles nacen de su capacidad para ayudar a la implantación de la estrategia (p. 18).

2.2.5 Gestión

Según (Maya, 2013),La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (p. 1).

2.2.5.1 Objetivos de la Gestión

Como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía. Depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas (EcuRed, 2018).

- La estrategia, es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.
- La cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas.
- La estructura: Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.
- La ejecución: que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores (p. 1).

2.2.5.2 Tipos de Gestión

Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión: (EcuRed, 2018)

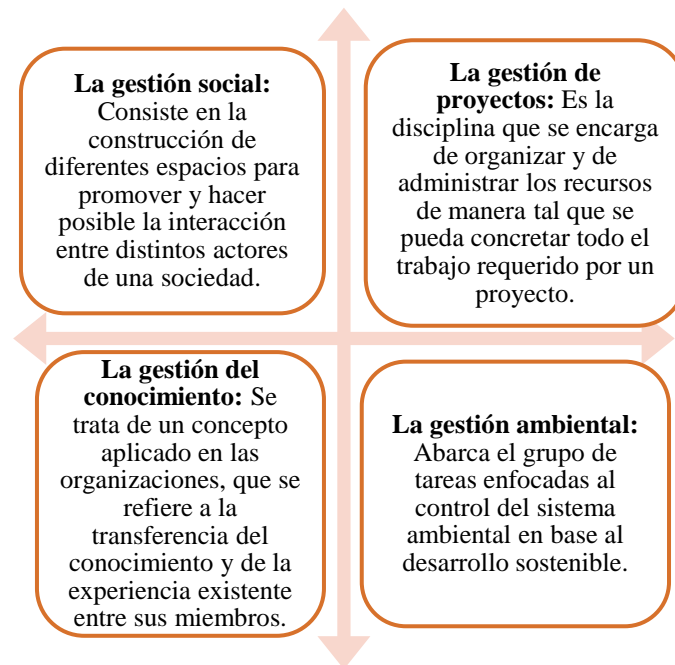


Figura 9: Tipos de gestión

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo. (p. 1)

2.2.5.3 Elementos de la gestión

Toda institución requiere de una planificación estratégica, de parámetros e indicadores en razón de sus necesidades de carácter social, de la rendición de cuentas, de demostrar su gestión, de sus resultados y la del auditor a evaluar la gestión en cuanto a las cinco “E” estas son: (Saetama, 2011)

Economía: Es el uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

Eficiencia: Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios: Se expresa como un estándar

aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.

Eficacia: Es la relación de servicios y productos, los objetivos y metas programados. La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.

Ecología: Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas de a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión de un proyecto.

Ética: Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad (p. 33).

2.2.5.4 Evaluación de la Gestión

Para medir la eficiencia y eficacia es necesario hacer un proceso de evaluación de la gestión, es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

2.2.6 Administración

Para (Amaru, 2009), la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz (p. 6).

La Administración según varios autores:

Henry Fayol: Considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna Administración, dice que “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.”

Isaac Guzmán Valdivia Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados.

José A. Fernández Arena Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Harold Koontz y Cyril O'Donnell Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Henry Sisk y Mario Sverdlik Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de plantación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos.

Robert F. Buchele El Proceso de trabajar con y a través de otras personas a fin de lograr los objetivos de una organización formal.

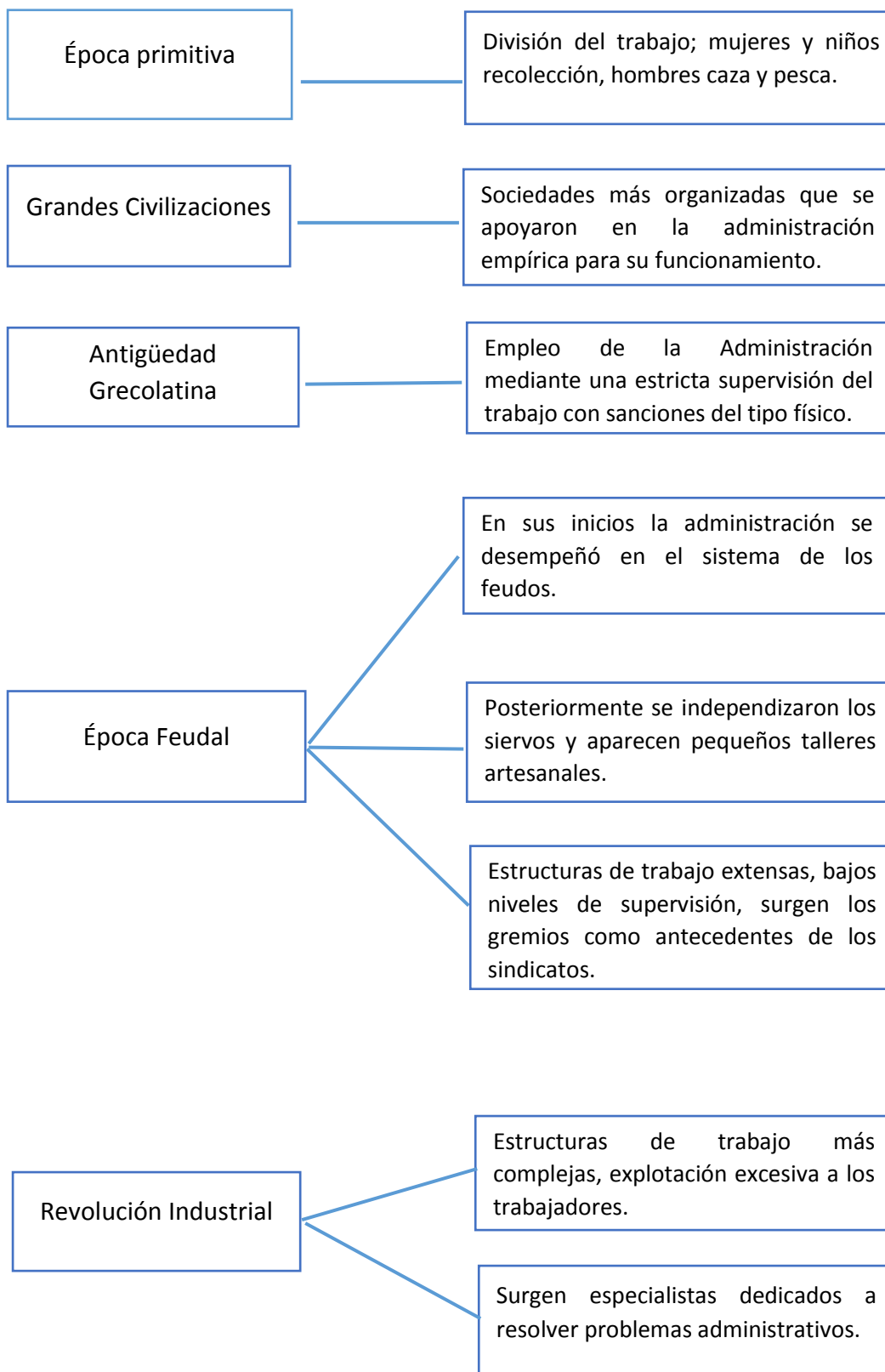
2.2.6.1 Los 14 Principios de la Administración de Henry Fayol

Según (Bonilla, 2012), los 14 principios de la administración son:

1. División de trabajo: la distribución de tareas debe realizarse entre grupos e individuos, para garantizar el esfuerzo y la atención sean enfocados en partes especiales de la actividad.
2. Autoridad y responsabilidad: Es la capacidad de dar órdenes y esperar obediencia de los demás, esto genera más responsabilidades.

3. Disciplina: este precepto implica la necesidad de que los trabajadores realicen un esfuerzo común, en forma ordenada.
4. Unidad de mando: los trabajadores de las organizaciones deben recibir órdenes de un solo “administrador”, para así evitar conflictos y malos entendidos.
5. Unidad de dirección: de acuerdo con esta regla, toda la organización se debe mover en dirección de un objetivo común: en una dirección única.
6. Subordinación del interés individual al interés general: este principio sostiene que los intereses de una persona (o grupo) no deben prevalecer sobre las metas de la organización en su conjunto.
7. Remuneración del personal: Se debe tener una satisfacción justa y garantizada para los empleados.
8. Centralización: Es la concentración de la autoridad en los altos rangos de la jerarquía.
9. Jerarquía: Este principio se refiere a que debe haber una cadena de mando, con esto se refiere a los niveles de comunicación y autoridad que debe ser respetados, para evitar conflictos.
10. Orden: Este principio establece que debe haber “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”. En una organización este principio cambiaría a “un lugar para cada persona y cada persona en su lugar”.
11. Equidad: Todos los empleados deben ser tratados de la forma más “igualitaria” posible.
12. Estabilidad del personal en sus cargos: Es necesario que haya estabilidad en el personal para que se dé el desarrollo del empleado.
13. Iniciativa: los administradores deben estimular la iniciativa del trabajador, la cual se define como “una actividad nueva o adicional emprendida por voluntad propia”.
14. Espíritu de Equipo: de acuerdo con este precepto, los administradores deben propiciar la armonía y la buena voluntad general de los empleados, pues ambos son poderosas fuerzas de la organización (p.15-16).

2.2.6.2 Evolución de la Administración



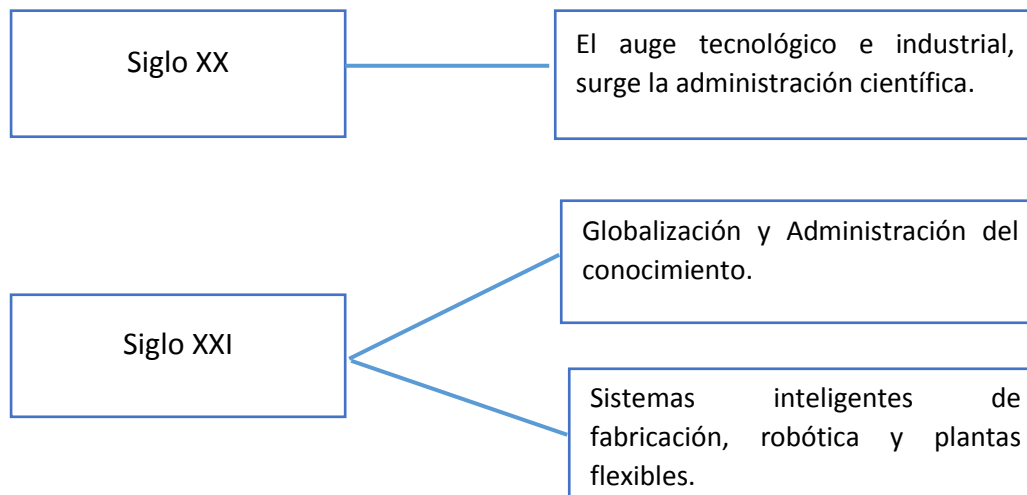


Figura 10: Evolución de la administración

Fuente: (Altamirano, 2017)

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo Charco

2.2.6.3 Características de la administración

La administración nace con la humanidad por lo cual su carácter universal, se encuentra presente en todas partes, y en todos los ámbitos, esta distribuye efectividad a los esfuerzos humanos, y en general es esencial para cualquier organismo social (Bonilla, 2012).

A continuación se detallan algunas de sus características:

Universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social (estado, ejercito, empresas, iglesias, familia), porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.

Especificidad. La administración tiene sus propias características las cuales son inconfundibles con otras ciencias, aunque va acompañada siempre de ellas (funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas), son completamente distintas.

Unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del proceso administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.

Unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

Valor instrumental. La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

Amplitud de ejercicio. Esta se aplica en todos los niveles jerárquicos de una organización.

Flexibilidad. Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social (p. 10).

2.2.6.4 Importancia de la administración

La administración es importante en cualquier escala de utilización de recursos para realizar objetivos de índole individual, familiar, grupal, organizacional o social.

2.2.6.5 Funciones de la administración

Según el libro Administración una perspectiva global de los autores Harold Koontz y Heinz Weihrick, las funciones de la administración son: Planificación, Organización, Dirección y Control que conforman el Proceso Administrativo cuando se las considera desde el punto de vista sistemático (Bonilla, 2012).

Planificación: Podemos entender por Planificación cuando los ejecutivos estudian anticipadamente los objetivos y las acciones a tomar, apoyándose en métodos, planes o por medio de la lógica.

Organización: Una organización es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática

de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad.

Dirección: Es una función de tal trascendencia, que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa debido a que al dirigir es cuando se ejercen más representativamente las funciones administrativas.

Control: De las actividades para que se conformen con los planes (p. 27).

2.2.6.6 Tipos de administración

Según (Educativa, 2017) , existen tres tipos de administración que sin duda abarcan gran parte del mundo empresarial actual, y que se definen en función del giro de la organización a administrar, estos tres tipos básicos son:

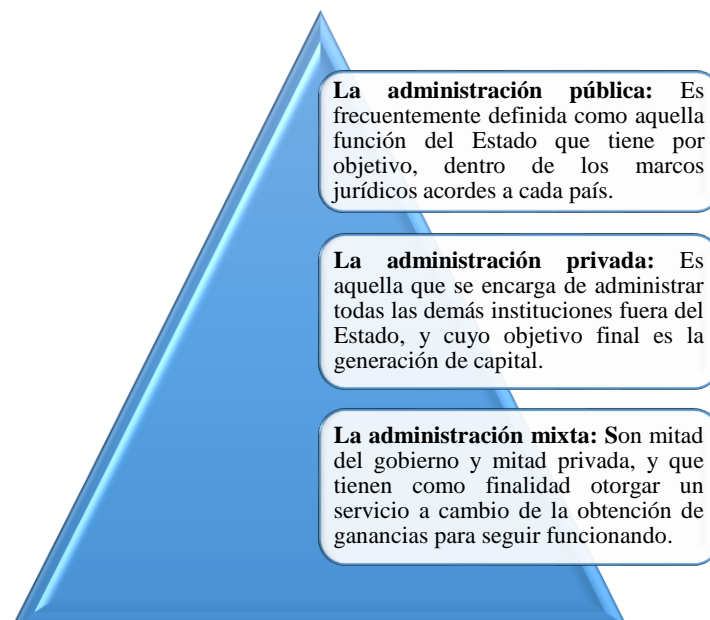


Figura 11: Tipos de administración:

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.(p. 1)

2.2.7 Gestión Administrativa

La gestión y la administración guardan una relación estrecha. La gestión, por un lado, implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas; a su vez, se requiere que la administración contribuya a la organización interna. Esta conjunción de gestión y administración permite que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia (Hernandez, 2011).

2.2.7.1 Definición

La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (Calix, 2011).

2.2.7.2 Importancia de la gestión administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y una organización más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador (p. 1).

2.2.7.3 Factores básicos de la gestión administrativa

(Robles, 2013) , los factores básicos de la gestión administrativa ayudan a que la institución defina, alcance y evalúe sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles a continuación se detalla los factores básicos:

a. Clima Organizacional o Ambiente.- Dentro de la propuesta de gestión debe merecer especial importancia el clima institucional, las actitudes, creencias, práctica, valores y motivaciones que cada uno tiene y se expresan en las relaciones interpersonales.

b. Los Procesos de Gestión.- Es la participación responsable de los servidores públicos en la selección, desempeño, control y evaluación.

c. La Organización Flexible. Son las formas de adaptarse o no adaptables a las mejoras del servicio institucional.

d. Las Relaciones con la Comunidad. Se debe realizar a través del trabajo coordinado con todos los actores sociales, convenios con otras organizaciones (p.71).

2.2.7.4 Principios de la gestión administrativa

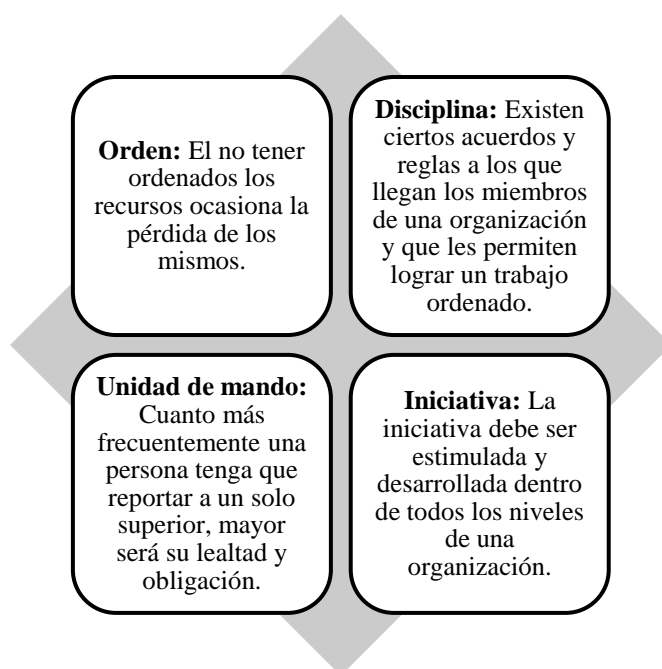


Figura 12: Principios de la gestión administrativa

Fuente: (abc, 2009)

Elaborado por:Jhonny Javier Chunllo.(p. 1)

2.2.7.5 Proceso administrativo

La administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia (Bonilla, 2012).

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo “El conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos” (p. 17).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política de la República del Ecuador (Najera, 2008)

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (p.29).

Código de Trabajo

Título Preliminar Disposiciones Fundamentales (Legal, 2018).

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art.4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario (p.2).

Ley de Régimen Tributario.

Permitirá conocer: las obligaciones económicas (impuestos) que tiene la empresa y la fecha máxima que se tiene para hacer las declaraciones en el SRI.

Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 1.- Objeto del impuesto.- Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.

Registro Único de Contribuyentes.

Los requisitos para obtener el registro único de contribuyentes son:

- Cédula de ciudadanía del propietario o representante legal.
- Copia de factura de agua, luz o teléfono del lugar de establecimiento de la empresa.
- Si es arrendado el establecimiento, copia del contrato de arriendo notariado.

Ley Orgánica de Régimen Municipal.

Impuesto de Patentes Municipales (Paredes, 2005).

Art. 363.- Establécese el impuesto de patentes municipales que se aplicará de conformidad con lo que se determina en los artículos siguientes.

Art. 364.- Están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago del impuesto de que trata el artículo anterior, todos los comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

Art. 365.- Para ejercer una actividad económica de carácter comercial o industrial se deberá obtener una patente, anual, previa inscripción en el registro que mantendrá, para estos efectos, cada municipalidad. Dicha patente se deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inician esas actividades, o de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año.

Art. 366.- Cuando un negocio demuestre haber sufrido pérdidas conforme a declaración aceptada en el Servicio de Rentas Internas, o por fiscalización efectuada por la predicha entidad o por la municipalidad, el impuesto se reducirá a la mitad. La reducción será hasta de la tercera parte, si se demostrare un descenso en la utilidad de más del cincuenta por ciento en relación con el promedio obtenido en los tres años inmediatos anteriores (p.33).

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador.

De la Compañía de Responsabilidad Limitada (Lexis, 2014).

1. Disposiciones Generales

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

Art. 93.- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirla, no adquieren la calidad de comerciantes.

Art. 113.- La participación que tiene el socio en la compañía de responsabilidad limitada es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social (p.23).

Pasos para la constitución de una empresa: (Connmigo, 2008)

1. **Reserva un nombre.** Este trámite se realiza en la Superintendencia de Compañías. Ahí mismo debes revisar que no exista ninguna *empresa* con el mismo nombre que has pensado para la tuya.
2. **Elabora los estatutos.** Es el contrato social que regirá a la sociedad y se validan mediante una minuta firmada por un abogado.
3. **Abre una “cuenta de integración de capital”.** Esto se realiza en cualquier banco del país. Los requisitos básicos, que pueden variar dependiendo del banco, son:
 - Capital mínimo: \$400 para compañía limitada y \$800 para compañía anónima (valores referenciales)
 - Carta de socios en la que se detalla la participación de cada uno
 - Copias de cédula y papeleta de votación de cada socioLuego debes pedir el “certificado de cuentas de integración de capital”.
4. **Eleva a escritura pública.** Acude donde un notario público y lleva la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.
5. **Aprueba el estatuto.** Lleva la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su revisión y aprobación mediante resolución.

6. **Publica en un diario.** La Superintendencia de Compañías te entregará 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional.
7. **Obtén los permisos municipales.** En el municipio de la ciudad donde se crea tu **empresa**, deberás:
 - Pagar la patente municipal
 - Pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones
8. **Inscribe tu compañía.** Con todos los documentos antes descritos, anda al Registro Mercantil del cantón donde fue constituida tu **empresa**, para inscribir la sociedad.
9. **Realiza la Junta General de Accionistas.** Esta primera reunión servirá para nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.
10. **Obtén los documentos habilitantes.** Con la inscripción en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías te entregarán los documentos para abrir el RUC de la **empresa**.
11. **Inscribe el nombramiento del representante.** Nuevamente en el Registro Mercantil, inscribe el nombramiento del administrador de la **empresa** designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe suceder dentro de los 30 días posteriores a su designación.
12. **Obtén el RUC.** El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI), con:
 - El formulario correspondiente debidamente lleno
 - Original y copia de la escritura de **constitución**

- Original y copia de los nombramientos
- Copias de cédula y papeleta de votación de los socios
- De ser el caso, una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite.

13. **Obtén la carta para el banco.** Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde abriste la cuenta, para que puedas disponer del valor depositado (p. 1).

2.4 HIPÒTESIS O IDEA A DEFENDER

2.4.1 Hipótesis

¿Cómo ayudara la elaboración de un Plan Estratégico en el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, periodo 2018 – 2022?

2.4.1.1 Variables

- **INDEPENDIENTE**

Plan Estratégico

- **DEPENDIENTE**

Gestión Administrativa

2.5 Operacionalización de Variables

Tabla 2: Operacionalización de variables.

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Planificación Estratégica</p>	<p>La planificación estratégica es un proceso de gestión que permite visualizar, de manera integrada el futuro de la organización, que se deriva de su filosofía, de su misión, de sus orientaciones, de sus objetivos, de sus metas, de sus programas así como de sus estrategias a utilizar para asegurar su logro.</p>	<p>Proceso Filosofía Misión Objetivos Metas Programas</p>	<p>Planificación Operativa: La aplicación del plan estratégico conforme a objetivos específicos.</p> <p>Planificación Normativa: Normas, políticas y reglas establecidas por la organización.</p> <p>Planificación Interactiva: Se orienta para tener el control sobre el futuro.</p>	<p>Técnica: Entrevista y Encuesta</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista y Cuestionario</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>La Gestión Administrativa es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, hacer diligencias convenientes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.</p>	<p>Administrar Ganar Logro de un negocio</p>	<p>Gestión Operativa: Mejora de la organización interna.</p> <p>Gestión Financiera: Consiste en administrar los recursos que se tienen en una organización.</p> <p>Gestión de Cambio: Promover una mayor participación de la gente.</p>	<p>Técnica: Entrevista y Encuesta</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista y Cuestionario</p>

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se aplicó la modalidad de investigación cuali - cuantitativa ya que se recopilarán datos y estos serán descriptivos y explicativos además estos describirán una serie de hechos con el fin de lograr los objetivos propuestos y de la misma manera los hechos y observaciones serán analizados para la realización del Plan Estratégico de la compañía.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Explicativa:

En este tipo de investigación nos permite investigar todos los caminos a seguir para desarrollar el proyecto de manera precisa y efectiva lo cual se lograra obtener todas las características que serán necesarias durante el desarrollo del mismo.

3.2.2 Investigación Correlacional:

La investigación Correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que se puede medir dos variables y establecer una relación estadística entre las mismas, para llegar a conclusiones relevantes.

3.2.3 Investigación Descriptiva:

En este tipo de investigación se describe los hechos que se dan en la actualidad en INESPECPLANET CIA LTA, proceso a que tiene el mejoramiento de la gestión administrativa a fin de mejorar la compañía.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

3.3.1.1 Método Inductivo- Deductivo:

Este proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Este método se lo utilizó en toda la investigación.

3.3.1.2 Método Analítico- Sintético:

Consiste en la separación de un todo, descomponiendo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, este método nos permite conocer más el objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. Este método se lo utilizó en la elaboración del Capítulo II – Marco teórico; Capítulo IV – Marco Propositivo.

3.3.1.3 Método Hipotético - Deductivo:

El método hipotético-deductivo se aplicó en la creación de la hipótesis a defender, lo cual permitió llegar a la verificación o comprobación del mismo.

3.3.1.4 Método Estadístico:

El método estadístico nos permitió comprobar la hipótesis y a obtener los análisis de resultados de las encuestas.

3.3.1.5 Método Descriptivo:

El método descriptivo se encarga de analizar cómo se manifiesta la investigación durante el estudio de la elaboración del mismo, donde se establece la recopilación de la información y a obtener los análisis de resultados de las encuestas que se van a realizar.

3.3.2 Técnicas

Para la recolección de la información se aplicó encuestas y entrevistas que contemplan estrategias metodológicas requeridas por los objetivos y la hipótesis a defender que conduzca a la elaboración del plan estratégico, para el proceso de recolección de la información, se aplicara las siguientes técnicas:

3.3.2.1 Encuestas

Es una técnica o método de recolección de información en donde se interroga de manera verbal, escrita o digitalmente a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.

3.3.2.2 Entrevistas

Por medio de la entrevista se puede conseguir información de la fuente de origen, a través de este técnica se obtiene información confidencial del Gerente de la compañía.

3.3.3 INSTRUMENTOS

En esta investigación se aplicó los siguientes instrumentos:

3.3.3.1 Cuestionario

Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto.

Se aplicará a los trabajadores y al personal administrativo de INSPECPLANET CIA LTDA; los ítems serán 9, y estos serán de tipo cerrados.

3.3.3.2 Guía de entrevista

El protocolo es una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista) como conceptual (presenta los tópicos de la entrevista en un lenguaje cotidiano, propio de las personas entrevistadas).

Se aplicará al Gerente General de INSPECPLANET CIA LTDA; los ítems serán 8, y estos serán de tipo abiertos.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población es un término definido desde la demografía y señala la cantidad de personas que viven en un determinado lugar en un momento en particular.

Para la presente investigación se cuenta con una población que se detalla a continuación:

Tabla 3: Población de la compañía

Estrato	F	%
Personal Administrativo	3	15
Secretaria	1	5
Digitadores	3	15
Lectores	13	65
Total	20	100%

Fuente: INSPECPLANET CIA LTDA

Elaborado por: Jhonny Chunllo

3.4.2 Muestra

Una muestra es una parte o una porción de la población que permite conocer la característica del mismo.

Debido a que la población total es de 20 personas, contamos con una población limitada, por este motivo se trabajara con el total de la población, por tanto, no hay la necesidad de utilizar muestra alguna.

3.5 Resultados

3.5.1 Guía de entrevista dirigido al Gerente General de INSPECPLANET CIA LTDA.

Para el resultado de esta Guía de entrevista se ha tomado como reseña el criterio de la autoridad máxima de la compañía, de acuerdo a 8 ítems de carácter abierto.

Tabla 4: Guía de entrevista realizado al gerente general

Nombre	Función	Pregunta	Respuesta
Hugo Vicente Huayamave Zambrano	Gerente General de INSPECPLANET CIA LTDA.	¿Qué aspectos generales debe abarcar un plan estratégico?	Esencialmente debe contener la estructura de una organización, orientada al que hacer diario, con políticas a seguirse para la consecución de objetivos.
		¿Considera usted que la misión y visión debería realizarse de forma conjunta con todos los involucrados con todo el talento humano de la compañía?	Es importante que participen el talento humano de la compañía, ya que de esta forma pueden conocer la misión y visión lo cual permitirá cumplir la proyección a mediano o largo plazo que la compañía quiere lograr.
		¿Considera usted que mediante la elaboración del plan estratégico mejoraría la gestión administrativa de la compañía?	Definitivamente, si mejoraría ya que con el plan estratégico se contará con políticas y objetivos acorde a la situación actual de la compañía.
		¿Qué relación existe entre la Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa?	La planificación estratégica es establecer mediante un documento las actividades que se realizaran para cumplir los objetivos y la Gestión administrativa llevar a la realidad las actividades plasmadas en la planificación.
		¿Conoce usted cada que tiempo se	Debería realizarse cada 3 o 5 años, ya que existen

		debe realizar una Planificación Estratégica?	objetivos a corto plazo que se cumplen antes que los objetivos proyectados a largo plazo.
		¿A su criterio cuáles son las fortalezas y debilidades de la compañía?	<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Infraestructura apropiada. <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una planificación estratégica. • Incorrecta administración.
		¿A su criterio cuáles son las oportunidades y amenazas de la compañía?	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de nuevos mercados. • Ubicación de la compañía. • La competencia • Crisis económica.
		¿Cuáles serían las acciones o planes que se deberían tomar en cuenta para mejorar la gestión administrativa dentro de la compañía?	<ul style="list-style-type: none"> • La modernización en la compañía puede aumentar la capacidad de adaptación al cambio y de mantenerse vigente, a través del tiempo. • La compañía debe innovar en el uso de la tecnología y en la gestión organizacional, entre otros aspectos. Por medio de la innovación la compañía podrá ser más competitiva.

Fuente: Entrevista realizada en la Compañía

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

3.5.2 Encuesta dirigida al Personal Administrativo y Trabajadores de la compañía

1. ¿Conoce usted que es una Planificación Estratégica?

Tabla 5: Planificación estratégica

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	36,84
NO	12	63,16
TOTAL	19	100



Figura 13: Planificación estratégica.

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

De las 19 personas encuestadas el 36,84% que representa 7 personas manifiestan que si conocen lo que es una planificación estratégica, mientras que el 63,16% restante que corresponde a 12 persona menciona que no conocen lo que es una planificación estratégica.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas señalan que no conocen lo que es una planificación estratégica, es necesario que las personas conozcan lo que es una planificación estratégica ya que es preciso formular de forma integrada y articulada todos los planes tácticos y operativos de la compañía.

2. ¿Conoce usted si la compañía, cuenta con una planificación estratégica?

Tabla 6: Existe una planificación estratégica en la compañía

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	10,53
NO	17	89,47
TOTAL	19	100



Figura 14: Existe una planificación estratégica en la compañía

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

De las 19 personas encuestadas el 10,53% que representa 2 personas manifiestan que la compañía si cuenta con una planificación estratégica, mientras que el 89,47% restante que corresponde a 17 personas menciona que la compañía no cuenta con un direccionamiento estratégico.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas coinciden en que la compañía no cuenta con una planificación estratégica, por lo tanto, es necesario implementarlo, ya que ayudará a conocer el estado actual de la compañía, a partir de este diagnóstico poder plantear objetivos y mecanismos para alcanzarlos, así como también tomar acciones correctivas para los errores o problemas que se puedan encontrar.

3. Posee la compañía un manual de funciones.

Tabla 7: Existencia de manual de funciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	5,26
NO	18	94,74
TOTAL	19	100

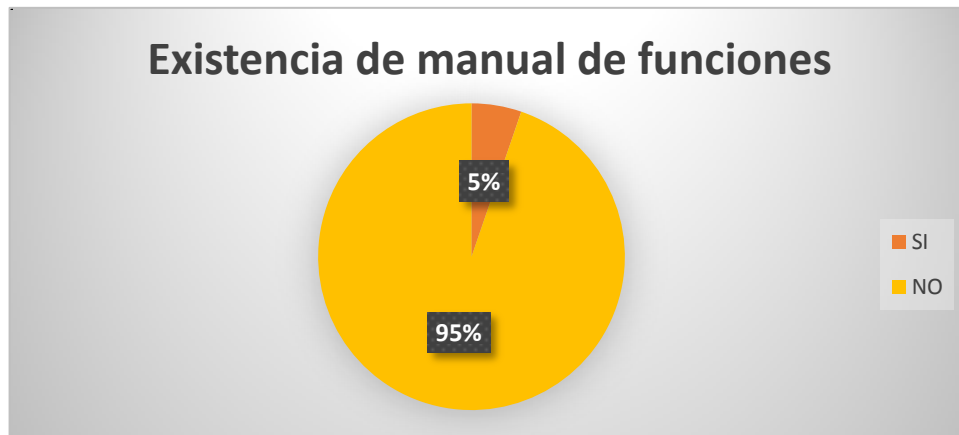


Figura 15: Existencia de manual de funciones

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

De las 19 personas encuestadas el 5,26% que representa 1 personas manifiestan que la compañía si cuenta con un manual de funciones, mientras que el 94,74% restante que corresponde a 18 persona menciona que la compañía no tiene un manual de funciones.

Interpretación:

La mayoría de la población encuestada manifiesta que la compañía no posee un manual de funciones, por tanto, es necesario tomar correcciones, para el mejoramiento de la estructura organizacional de la compañía lo cual es muy importante dentro de la Gestión Administrativa.

4. ¿Ha recibido usted alguna capacitación por parte de la compañía?

Tabla 8: Capacitación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	94,74
NO	1	5,26
TOTAL	19	100

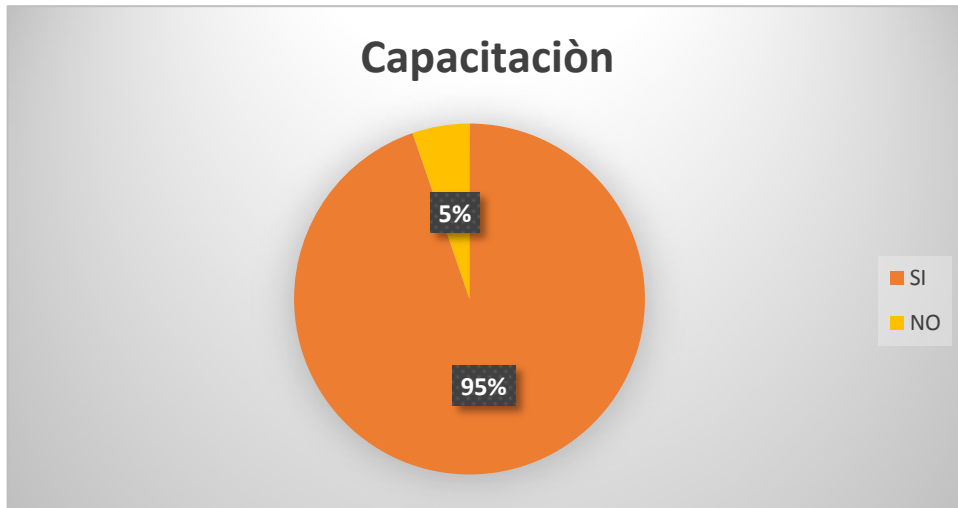


Figura 16: Capacitación

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

De las 19 personas encuestadas el 94,74% que representa 18 personas manifiestan que la compañía si los capacitan, mientras que el 5,26% restante que corresponde a 1 persona menciona que la compañía no los capacita.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas coinciden en que la compañía si los capacitan, ya que de esta manera el personal puede realizar su trabajo de la forma más correcta. Lo cual es muy importante dentro de la compañía.

5. ¿Considera usted que la compañía responde a las exigencias del mercado?

Tabla 9: Exigencias del mercado

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	68,42
A veces	6	31,58
Nunca	0	0
TOTAL	19	100

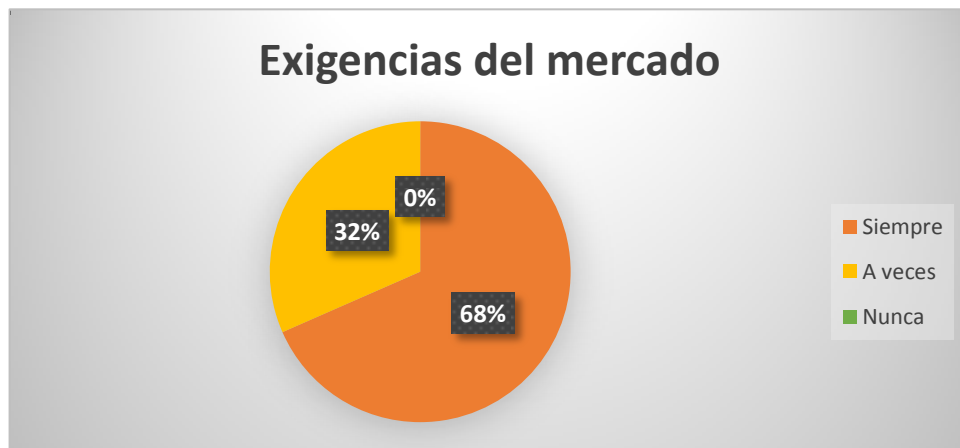


Figura 17: Exigencias del mercado

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

De las 19 personas encuestadas el 68,42% que representa 13 personas manifiestan que la compañía siempre es competitiva en el mercado, mientras que el 31,58% restante que corresponde a 6 personas mencionan que la compañía a veces es competitiva en el mercado que se desenvuelve.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas coinciden en que la compañía siempre responde a las exigencias del mercado en el cual se maneja.

6. Considera usted que le distribuyen sus actividades de trabajo de forma:

Tabla 10: Nivel de Precisión en la distribución del trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Precisa	0	0
Precisa	12	63,16
Medianamente Precisa	5	26,31
Imprecisa	2	10,53
TOTAL	19	100

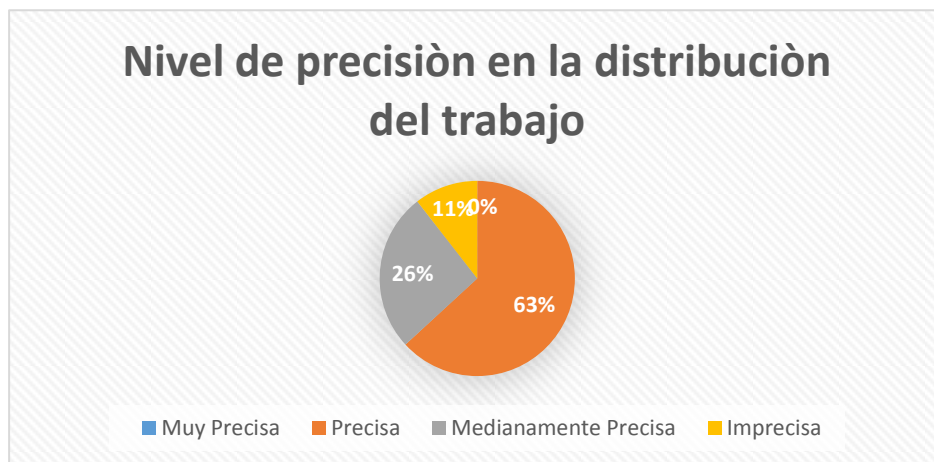


Figura 18: Nivel de precisión en la distribución del trabajo

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

Del total de personas encuestadas el 63,16% que representa a 12 personas consideran que le han distribuido sus actividades de forma precisa, el 26,31% que corresponde a 5 personas opinan que medianamente precisa y el 10,53% que pertenece a 2 personas de forma Imprecisa, generándose errores en la ejecución de tareas por los inconvenientes en la precisión con que se asignaron las tareas.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas señalan que la distribución de las actividades es precisa, la compañía debe de mejorar en la distribución de actividades para que de esta manera se pueda ejecutar bien las tareas de los trabajadores.

7. ¿Considera usted que la gestión administrativa que aplica actualmente la compañía es la más adecuada?

Tabla 11: Gestión administrativa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	3	15,79
Parcialmente	4	21,05
Nada	12	63,16
TOTAL	19	100

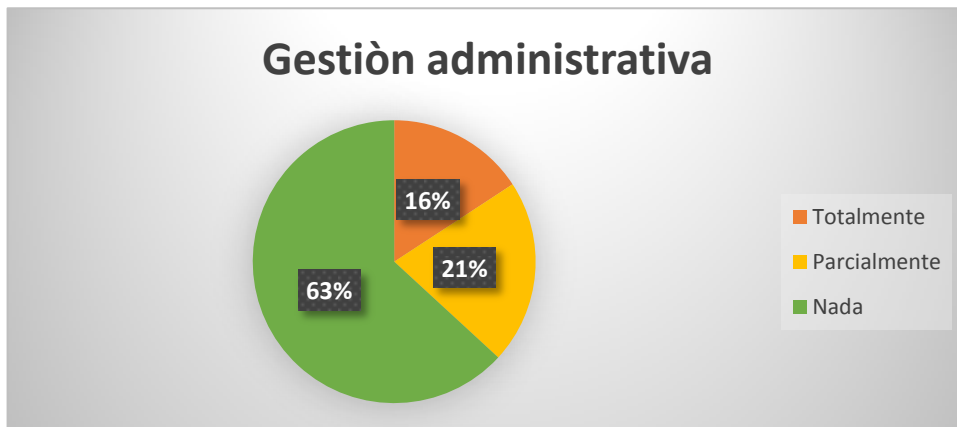


Figura 19: Gestión administrativa

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

Del total de personas encuestadas el 15,79% que representa a 3 personas consideran que la gestión administrativa que aplica la compañía es la más adecuada, el 21,05% que corresponde a 4 personas mencionan que no es tan buena y el 63,16% que pertenece a 12 personas señalan que no es la más adecuada.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas señalan que la gestión administrativa que se aplica en la compañía, no es la más adecuada por lo tanto la compañía debe mejorar la Gestión Administrativa para gestionar y realizar diligencias convenientes al logro de una meta u objetivo.

8. ¿Se encuentra usted de acuerdo con la implementación de un plan estratégico el cual permita optimizar la gestión administrativa en la compañía?

Tabla 12: La implementación de un plan estratégico mejorara la gestión administrativa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	94,74
NO	1	5,26
TOTAL	19	100

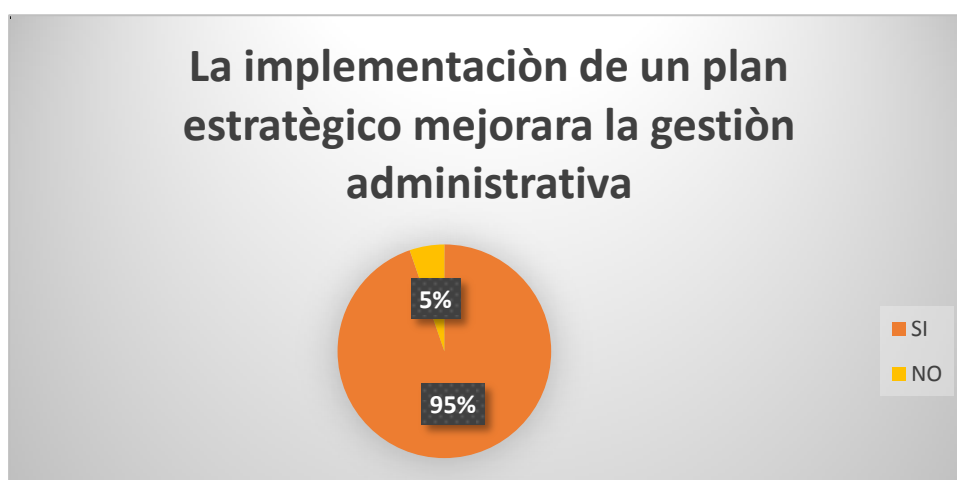


Figura 20: La implementación de un plan estratégico mejorara la gestión administrativa

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis:

De las 19 personas encuestadas el 94,74% que representa 18 personas manifiestan que el plan estratégico ayudara a mejorar la gestión administrativa de la compañía, mientras que el 5,26% restante que corresponde a 1 personas menciona que el plan estratégico no ayudara a mejorar la gestión administrativa.

Interpretación:

La mayoría de personas encuestadas mencionan que la planificación estratégica mejorara la gestión administrativa de la compañía, la planificación estratégica permitirá organizar las actividades necesarias, realizando una evaluación a los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado.

9. ¿Cómo determina usted la accesibilidad al equipo directivo?

Tabla 13: Accesibilidad al equipo directivo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	9	47,37
Mala	4	21,05
Regular	6	31,58
TOTAL	19	100

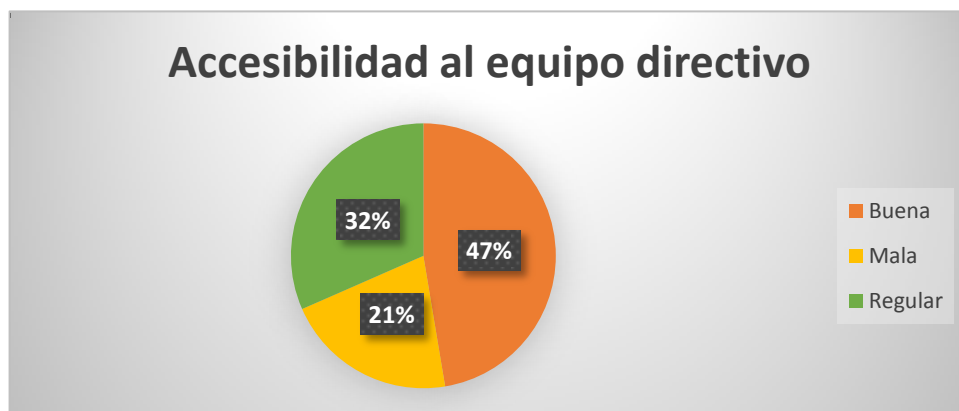


Figura 21: Accesibilidad al equipo directivo

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Análisis.

Del total de personas encuestadas el 47,37% que representa a 9 personas consideran que la accesibilidad al equipo directivo es buena, el 21,05% dice que es mala, mientras que el 31,58% restante dice que es regular.

Interpretación.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 50% de los trabajadores de la compañía, manifiestan que es buena la accesibilidad al equipo directivo, lo que nos indica que se debe facilitar los canales de comunicación entre directivos y trabajadores.

3.6 Constatación de Resultados

Tabla 14: Constatación de resultados

Manifestaciones Ítems	Personal Administrativo y Trabajadores	
	Si	No
¿Conoce usted si la compañía, cuenta con una planificación estratégica?	10,53%	89,47%
¿Se encuentra usted de acuerdo con la implementación de un plan estratégico el cual permita optimizar la gestión administrativa de la compañía?	94,74%	5,26%

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

El cuadro manifiesta que existe un gran porcentaje de personas que manifiestan que la compañía no cuenta con un plan estratégico para la adecuada toma de decisiones, además coinciden con que la implementación de un plan estratégico aportaría con herramientas de gestión, las cuales ayudaran a la correcta gestión administrativa, lo cual servirá para el desarrollo de la compañía.

3.7 Verificación de la Hipótesis o Idea a Defender

Para la verificación de la hipótesis en la presente investigación, se utiliza el método del chi cuadrado, el cual determina la existencia de dependencia entre las dos variables de estudio, con un 5% de probabilidad de error y un nivel de confianza del 95%.

3.7.1 Modelo Lógico

Hipótesis Nula (H0): El Plan Estratégico no guarda incidencia significativa en el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, periodo 2018 – 2022?

Hipótesis Alternativa (H1): El plan estratégico sí guarda incidencia significativa en el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, periodo 2018 – 2022?

3.7.2 Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_1: O \neq E$$

3.7.3 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

3.7.4 Nivel de Significación

$$\alpha = 0,05$$

95% de Confiabilidad

3.7.5 Fórmula para cálculo de grados de libertad

$$Gl = (\#C-1) (\#F-1)$$

3.7.6 Fórmula Chi Cuadrado

$$X_c^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

De donde:

x^2 = Cantidad elevada al cuadrado

\sum = Sumatoria

fo = Frecuencias Observadas

fe = Frecuencias Esperadas

El chi cuadrado se fundamenta en la tabla de contingencia, basándose en la encuesta aplicada en INSPECPLANET CIA LTDA; se selecciona la pregunta 2 para la variable independiente y la pregunta 8 para la variable dependiente.

3.7.7 Cálculos estadísticos

Tabla 15: Frecuencias observadas

Preguntas	Si	No	Total
¿Conoce usted si la compañía, cuenta con una planificación estratégica?	2	17	19
¿Se encuentra usted de acuerdo con la implementación de un plan estratégico el cual permita optimizar la gestión administrativa de la compañía?	18	1	19
Total	20	18	38

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.
Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Tabla 16: Frecuencias esperadas

Preguntas	Si	No	Total
¿Conoce usted si la compañía, cuenta con una planificación estratégica?	10	9	19
¿Se encuentra usted de acuerdo con la implementación de un plan estratégico el cual permita optimizar la gestión administrativa de la compañía?	10	9	19
Total	20	18	38

Fuente: Encuesta realizada en la Compañía.
Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

3.7.8 Cálculo del chi cuadrado

Tabla 17: Cálculo del chi cuadrado

O	E	(O-E)	$(O-E)^2$	$(O-E)^2/E$
2	10	-8	64	6,4
17	9	8	64	7,11
18	10	8	64	6,4
1	9	-8	64	7,11
X_c^2				27,02

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

3.7.9 Zona de rechazo de la hipótesis nula

3.7.9.1 Grado de libertad (gl)

$$gl = (\#C-1) (\#F-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X_c^2 = 27,02$$

Tabla 18: Distribución chi cuadrado

g	P										
	0,001	0,025	0,05	0,1	0,25	0,5	0,75	0,9	0,95	0,975	0,999
1	10,827	5,024	3,841	2,706	1,323	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0
2	13,815	7,378	5,991	4,605	2,773	1,386	0,575	0,211	0,103	0,051	0,002
3	16,266	9,348	7,815	6,251	4,108	2,366	1,213	0,584	0,352	0,216	0,024
4	18,466	11,143	9,488	7,779	5,385	3,357	1,923	1,064	0,711	0,484	0,091
5	20,515	12,832	11,07	9,236	6,626	4,351	2,675	1,61	1,145	0,831	0,21

Fuente: http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

Se obtiene que el valor del Chi Cuadrado teórico, con un grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,05; es de 3,841 (valor encontrado en la tabla de distribución del Chi Cuadrado); y el valor del Chi Cuadrado calculado es de 27,02.

Es decir:

$$\text{Chi Cuadrado Calculado } (X_c^2) = 27,02$$

$$\text{Chi Cuadrado Teórico } (X_t^2) = 3,841$$

3.7.10 Regla de Decisión

$$R (H_0) = X_c^2 < X_t^2$$

$$R (H_1) = X_c^2 > X_t^2$$

Entonces:

$$X_c^2(27,02) > X_t^2(3,841) = H_1$$

3.7.11 Decisión Estadística

Con un grado de libertad y el 95% de confiabilidad, el chi cuadrado calculado (27,02) cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser mayor al Chi Cuadrado Teórico (3,841), es por este motivo que se acepta la hipótesis alterna (H_1): El plan estratégico sí guarda incidencia significativa en el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, periodo 2018 – 2022?

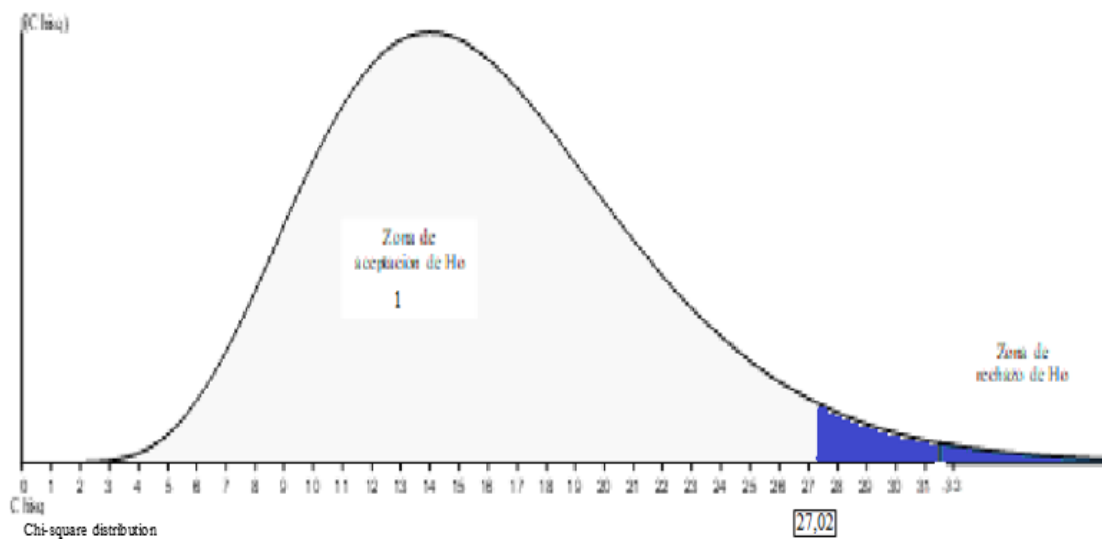


Figura 22: Campana de Gantt

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INSPECPLANET CIA LTDA, UBICADO EN EL CANTÓN LAGO AGRIO, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS, PERÍODO 2018-2022.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. INTRODUCCIÓN

El presente plan estratégico de la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el Cantón Lago Agrio, fue elaborado para el período de cuatro años a partir del año 2018 al año 2022 en los que estará en vigencia el plan, tiene el objetivo de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas de la organización ya mencionada.

Entre los propósitos generales de la creación del plan estratégico está la de tener una visión panorámica del futuro al que desea llegar la compañía con la aplicación del plan, mediante la definición de su misión, visión, objetivos y estrategias de la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, esta tendrá la oportunidad de sostenerse en el tiempo con un éxito constante hasta cumplir con los objetivos planteados.

Su desarrollo fue demostrado y ejecutado de una forma participativa en todos los niveles jerárquicos de la organización, desde la directiva hasta los empleados, el trabajo además de delinear el camino estratégico de la compañía, esta pudo también crear un ambiente integrador y se conoció de manera integral el estatus actual de la compañía.

El personal participativo de la elaboración del plan estratégico formalizo el plan como el eje administrativo para la directiva y sus socios, fundamental para el desarrollo socio

económico del sector y el primer paso firme que la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA.

4.2.2. Justificación

El plan estratégico de la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el Cantón Lago Agrio, se lo considera como la neurona más importante de la planeación de la compañía, ya que, a través del presente documento, guiará a la compañía de forma integral y coordinada para el alcance de sus objetivos de acuerdo a las necesidades de la organización.

Este documento tiene la potencialidad para dirigir a todo tipo de plan que la organización genere, le dará la coherencia necesaria para la articulación de tareas, funciones y procesos, tiene la capacidad de incrementar la eficiencia y la eficacia en el logro de los resultados deseados en el plan.

El presente conlleva al estudio integro de la situación actual de la compañía y la visión panorámica de lo que la compañía desea lograr en beneficio propio de sus socios y del sector en donde ejecutan sus operaciones, generando fuentes de trabajo y económico.

4.2.3. Objetivo de la propuesta

Diseñar un Plan Estratégico dirigido a una mejora en la gestión administrativa de INSPECPLANET CIA LTDA, ubicada en el Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos a través de estrategias enfocadas en el manejo administrativo, políticas y capacitación, para mejorar el desarrollo de la compañía.

4.2.4. Objetivo específico

- Realizar un diagnóstico de los aspectos internos y externos que afectan a la compañía.
- Diseñar la Filosofía Corporativa.
- Diseñar el organigrama.
- Diseñar el manual de funciones.

- Establecer las estrategias corporativas.
- Establecer indicadores de seguimiento y monitoreo.

4.2.5. Análisis de la matriz FODA

La matriz FODA nos permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización permitiéndonos conocer la situación actual en la que se encuentra la compañía, de tal manera que nos ayuda establecer estrategias para la formulación de un plan de acción.

Tabla 19: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuentan con personal capacitado 2. Cuentan con infraestructura apropiada 3. Están comprometidos con el desarrollo de la región. 4. Cuenta con convenios en el área financiera y sector privado. 5. Los servicios que presta la compañía son de calidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura de nuevos mercados. 2. Tienen vínculos sociales. 3. La ubicación de la compañía le permite tener cercanía con otras ciudades de la provincia. 4. Predisposición para adaptarse a los cambios 5. Contar con un sistema de administración abierto permitiendo acoplarse a las necesidades del entorno y sus exigencias.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La compañía no cuenta con una planificación adecuada que le permita direccionarse en forma apropiada 2. Los colaboradores de la compañía no tienen claro la misión y visión 3. Falta de disponibilidad de tiempo de los socios por cumplir con otras obligaciones 4. Equipos en mal estado. 5. Desperdicio de materiales 6. Falta de control al personal 7. Falta de planes que le permitan la organización de las actividades 8. Escasos procedimientos de control de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de la compañía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis económicas 2. Políticas gubernamentales 3. Cambio de directores de las entidades que nos controlan y nos apoyan 4. Competencia en los nuevos proyectos de la compañía

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.6. Macro fortalezas

Tabla 20: Macro fortalezas

MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuentan con personal capacitado 2. Cuentan con infraestructura apropiada 3. Están comprometidos con el desarrollo de la región. 4. Cuenta con convenios en el área financiera y sector privado. 5. Los servicios que presta la compañía son de calidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La compañía no cuenta con una planificación adecuada que le permita direccionarse en forma apropiada 2. Los colaboradores de la compañía no tienen claro la misión y visión 3. Falta de disponibilidad de tiempo de los socios por cumplir con otras obligaciones 4. Equipos en mal estado. 5. Desperdicio de materiales 6. Falta de control al personal 7. Falta de planes que le permitan la organización de las actividades 8. Escasos procedimientos de control de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de la compañía
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura de nuevos mercados. 2. Tienen vínculos sociales. 3. La ubicación de la compañía le permite tener cercanía con otras ciudades de la provincia. 4. Predisposición para adaptarse a los cambios 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acciones para captar nuevos beneficiarios para los diferentes servicios de la compañía (F1,O1) • Participar de manera activa en las ferias empresariales para ofrecer nuestros servicios en la ciudad y la provincia. (F1,F5,O1,O3) • Buscar nuevos financiamientos (F2,F4,O3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una planificación estratégica con el fin de mejorar la área administrativa de la compañía (D1,D7,O5) • Desarrollar un sistema de control para la compañía (D7, D8,O4) • Implementar acciones destinadas a dar a conocer la misión y la visión de la compañía (D2,O5)

<p>5. Contar con un sistema de administración abierto permitiendo acoplarse a las necesidades del entorno y sus exigencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de nuevos proyectos que vinculen la academia con la compañía (F4,O4,O5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones destinadas a hacer conocer los objetivos mediante socializaciones (D3,D8,O5) • Implementar un cambio de clima en la compañía para la optimización de recursos (D5,D7,O4.O5) • Aprovechar los vínculos con los que la compañía cuenta para vender los servicios con los que se cuenta. (D3,O2) • Implementar campañas para concienciar la importancia del reciclaje (D5,D7,O4) • Adquirir herramientas adecuadas (D4,O1)
--	---	---

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.7. Nudos críticos

Matriz de Evaluación de Factores Internos

Tabla 21: Matriz de evaluación de factores internos

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	TOT. PONDE
FORTALEZAS			
1. Cuentan con personal capacitado	0,08	4	0,32
2. Cuentan con infraestructura apropiada	0,08	3	0,24
3. Están comprometidos con el desarrollo de la región	0,08	3	0,24
4. Cuenta con convenios en el área financiera y sector privado.	0,09	4	0,36
5. Los servicios que presta la compañía son de calidad.	0,08	3	0,24
DEBILIDADES			
6. La compañía no cuenta con una planificación adecuada que le permita direccionarse en forma apropiada	0,08	4	0,32
7. Los colaboradores de la compañía no tienen claro la misión y visión	0,07	3	0,21
8. Falta de disponibilidad de tiempo de los socios por cumplir con otras obligaciones	0,08	3	0,24
9. Equipos en mal estado	0,08	3	0,24
10. Desperdicio de materiales	0,06	3	0,18
11. Falta de control al personal	0,06	3	0,18
12. Falta de planes que le permitan la	0,08	3	0,24

organización de las actividades			
13. Escasos procedimientos de control de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de la compañía	0,08	4	0,32
TOTAL	1		3.33

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Con la aplicación de la matriz EFI se obtuvo un resultado de 3,33 lo que significa que la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, ubicada en el Cantón Lago Agrio, es fuerte internamente, pero debe mejorar las debilidades para ser sólidamente y poder tomar mejores decisiones ante la competencia.

Tabla 22: Rangos de equivalencia

Calificación	Peso
1 = No Importante	0 = Sin Importancia
2 = Poco Importante	1 = Muy Importante
3 = Importante	Rango de Equilibrio
4 = Muy Importante	3,33

4.2.8. Macro – oportunidades

Tabla 23: Macro oportunidades

MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none">1. Cuentan con personal capacitado2. Cuentan con infraestructura apropiada3. Están comprometidos con el desarrollo de la región.4. Cuenta con convenios en el área financiera y sector privado.5. Los servicios que presta la compañía son de calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. La compañía no cuenta con una planificación adecuada que le permita direccionarse en forma apropiada2. Los colaboradores de la compañía no tienen claro la misión y visión3. Falta de disponibilidad de tiempo de los socios por cumplir con otras obligaciones4. Equipos en mal estado.5. Desperdicio de materiales6. Falta de control al personal7. Falta de planes que le permitan la organización de las actividades8. Escasos procedimientos de control de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos de la compañía

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>1. Crisis económicas</p> <p>2. Políticas gubernamentales</p> <p>3. Cambio de directores de las entidades que nos controlan y nos apoyan</p> <p>4. Competencia en los nuevos proyectos de la compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar planes de capacitación con la cooperación del personal (F1, A4) • Realizar campañas publicitarias periódicas por otros medios diferentes a los utilizados (F3, A4) • Desarrollar estrategias que permitan ampliar el mercado (F1,F5,A4) • Estar actualizados de las nuevas regulaciones, reformas y leyes (F1,A2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una planificación estratégica que nos permita sobrellevar las crisis que nos presente. (D1,D8,A1) • Fomentar sistema para el control de las actividades de las distintas áreas dentro de la compañía. (D7,A4) • Establecer un mecanismo que facilite el control de los bienes y recursos de la compañía.(D5,D7,A1) • Establecer normas para el manejo de desechos, reciclaje y cuidado del medio ambiente.(D3,D7,A2) • Elaborar un presupuesto para optimizar gastos generales y de administración. (D1,A1)

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.9. Nudos críticos

Análisis de la Matriz de Evaluación Factor Externo

Tabla 24: Matriz de evaluación de factores externos

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOT. PONDE
OPORTUNIDADES			
1. Apertura de nuevos mercados.	0,30	3	0,9
2. Tienen vínculos sociales.	0,09	3	0,27
3. La ubicación de la compañía le permite tener cercanía con otras ciudades de la provincia.	0,08	4	0,32
4. Predisposición para adaptarse a los cambios	0,09	3	0,27
5. Contar con un sistema de administración abierto permitiendo acoplarse a las necesidades del entorno y sus exigencias	0,07	3	0,21
AMENAZAS			
6. Crisis económicas	0,08	2	0,16
7. Políticas gubernamentales	0,09	3	0,27
8. Cambio de directores de las entidades que nos controlan y nos apoyan	0,08	3	0,24
9. Competencia en los nuevos proyectos de la compañía	0,12	3	0,36
TOTAL	1		3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

La aplicación de la matriz EFE dio como resultado 3 lo que nos indica que la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, ubicada en el Cantón Lago Agrio, tiene varias oportunidades de seguir creciendo y brindar un servicio de calidad.

Tabla 25. Rangos de equivalencia

Calificación	Peso
1 = No Importante	0 = Sin Importancia
2 = Poco Importante	1 = Muy Importante
3 = Importante	Rango de Equilibrio
4 = Muy Importante	3

4.2.10. Análisis organizacional

4.2.10.1. Nombre de la compañía

INSPECPLANET CIA LTDA.

4.2.10.2. Logotipo

Es parte de la identidad de la compañía, para darse a conocer en el mercado local, provincial.



Actual

Figura 23: Logotipo
Elaborado por: La Compañía

Propuesto



Figura 24: Logotipo propuesto
Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.10.3. Filosofía corporativa

Misión

Según. (Muñiz, Centro de Estudios Financieros, 2016), la misión tiene que surgir de las entrañas de las organizaciones, todos deben participar de un modo significativo ya que sin participación no hay compromiso, es por ello antes de plasmarla, la organización debe contestar varias preguntas que son fundamentales en el proceso del planteamiento de la misión.

Las preguntas a dar respuestas por parte del Gerente se enmarcan en la razón de ser de la organización y son los siguientes.

Tabla 26: Matriz estratégica de la misión

MATRIZ ESTRATEGICA DE LA MISIÓN	
PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTAS
¿Quiénes Somos?	INSPECPLANET CIA LTDA.
¿Que Ofrecemos?	Nos dedicamos a brindar el servicio de inspección y lecturas de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas.
¿Cómo lo hacemos?	Brindando un trabajo de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
¿Dónde estamos?	Cantón: Lago agrio, Barrio: Calderón, en la calle: Cofanes y Progreso, Diagonal a la Cooperativa Andalucía.
¿Con que contamos?	Infraestructura y herramientas adecuadas.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Una vez que se dio respuestas a las preguntas básicas para la creación de la misión, se procede a integrar las respuestas, de esa manera poder validar la misión.

Misión Propuesta:

“Somos una compañía privada dedicada a prestar servicio de inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas, brindando un trabajo de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y fomentar el desarrollo económico de la región, mediante una infraestructura y herramientas adecuadas”.

Visión

Según. (Muñiz, Centro de Estudios Financieros, 2016), todos quienes están vinculados directa o indirectamente con la organización, deben conocer su visión, porque esto les permite saber hacia dónde se dirige la compañía, por ende luego de la implementación debe ser difundida y compartida por todos.

La declaración de la visión debe responder las siguientes preguntas por el gerente o propietario de la organización.

Tabla 27: Matriz estratégica de la visión

MATRIZ ESTRATEGICA DE LA VISIÓN	
PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTAS
¿Para Cuanto Tiempo?	En cinco años.
¿Que buscamos?	Liderar el mercado local y provincial.
¿Cómo lo lograremos?	Garantizando nuestro trabajo, para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes.
¿Cómo lo hacemos?	Brindando un servicio de calidad, con personal capacitado.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Una vez que se obtuvo respuesta a las preguntas básicas para brindar un servicio de calidad, se procede a integrar las respuestas, de esa manera poder aplicar la visión.

Visión Propuesta:

“Ser una compañía líder en el campo de inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas, dentro de 5 años ser un referente en el servicio que prestamos a nivel de toda la Provincia de Sucumbíos, garantizando nuestro trabajo, para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes y brindar un servicio de calidad, con personal capacitado”.

4.2.10.4. Objetivos organizacionales

- Cumplir con todas los requisitos que exige la legislación ecuatoriana.
- Mantener el servicio en el mercado e incrementar paulatinamente las ventas promoviendo la innovación y mejoramiento continuo.
- Ofrecer servicios de calidad que cumplan con las normas legales para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y generar rentabilidad.
- Contribuir con la generación de puestos de trabajo a la sociedad como rige las leyes vigentes.

4.2.10.5. Valores organizacionales

Los valores son los pilares más importantes que orientan y definen la forma de trabajar y las relaciones entre el personal para alcanzar el logro del éxito organizacional.

Los principales valores que deben poseer la compañía son:

- **Honestidad:** Realizamos cada una de las operaciones con transparencia, laborales.
- **Trabajo en Equipo:** Buscamos la colaboración y sumamos esfuerzos para que con el aporte de todos se multipliquen los logros.
- **Respeto:** Valoramos a cada persona y entendemos sus diferencias sociales, culturales, religiosas y de pensamiento.
- **Responsabilidad:** Cumplimos a tiempo nuestros deberes y desarrollamos el trabajo con dedicación acorde a nuestros compromisos con la compañía
- **Confianza:** Ofrecemos los mejores servicios a precios justos y razonables para mantener e incrementar la participación en el mercado.

- Actitud de Liderazgo: Buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente del desarrollo a nivel local

La cultura organizacional está orientada con valores corporativos que enmarcan el direccionamiento de la organización, todos deben interiorizar estos valores y practicarlos porque forman parte de la vida de las personas que interactúan en los contextos en que se desenvuelven.

4.2.10.6. Principios

- La disciplina es el eje fundamental en la compañía para lograr la excelencia en todos los aspectos.
- La calidad del servicio es fundamental para obtener la satisfacción de nuestros clientes.
- Se lograrán los objetivos establecidos por medio de la responsabilidad y dedicación de todos quienes conforman la compañía.

4.2.10.7. Diseño de las políticas de la compañía

Las políticas de la compañía son las directrices que orientan a todos nuestros trabajadores en cómo implementar la estrategia y alcanzar los objetivos. A continuación se desarrollan las políticas orientadas al desarrollo organizacional

Políticas generales

Propósito.- Socializar e inculcar las políticas a todo el personal que forme parte de la compañía.

Exposición de las políticas

- La administración definirá la estructura organizacional de la compañía para que las actividades se desarrollen de forma tal que se logre la satisfacción de las necesidades mediante servicios y atención al cliente.
- Cualquier modificación o cambio de la estructura organizacional de la compañía tendrá que ser aprobada por la junta de accionistas y socializada a todos los miembros que integran la compañía.
- Las tareas y responsabilidades de los trabajadores y deberán distribuirse de acuerdo a las competencias y habilidades de cada uno de ellos, evitando las duplicaciones de funciones.
- El cumplimiento de los objetivos organizacionales y el desempeño del personal serán medidos continuamente por la administración para garantizar la corrección y mejora continua de los procesos y actividades.

Para un mejor manejo de las políticas lo hemos clasificado de la siguiente manera:

a) Política administrativa

Propósito.- Implantar directrices que le permita a la compañía contar con la logística necesaria para proveer a su personal de un adecuado ambiente de trabajo.

Exposición de las políticas

- Crear un ambiente de trabajo agradable para el desarrollo personal y laboral
- Buena administración del recurso humano, recurso tecnológico, recurso material y recurso logístico para el buen crecimiento continuo de la compañía.
- Socializar e inculcar los valores corporativos a todo el personal de la compañía.
- El servicio al cliente es primordial en las diligencias de la compañía.

b) Políticas de servicio

Propósito.- Brindar un servicio personalizado e implantar una eficaz y eficiente gestión de servicio al cliente que estimule el desarrollo y crecimiento de la compañía.

Exposición de las políticas

- El motor importante de la compañía es el cliente, por ende su mayor preocupación es la satisfacción total.
- La atención y servicio a los clientes serán de alta prioridad para la compañía, por lo que se buscará continuamente el desarrollo y capacitación del personal que mantiene contacto directo con el cliente.
- El desarrollo de todas las actividades en la compañía y en especial aquellas en las que existe un trato directo con el cliente se caracterizará por la presencia de cortesía, amabilidad y cordialidad.

c) Políticas de la selección del personal

Propósito.- Establecer las normas aplicables a las actividades de selección y contratación del recurso humano que permita escoger personas idóneas que se ajusten a los requerimientos de la compañía.

Exposición de las políticas

- El proceso de selección de personal permite escoger las personas que cumplan con los requisitos para satisfacer las necesidades de la compañía y deberá seguir las siguientes actividades.
- El proceso se iniciará con la necesidad de requerimiento de personal, misma que deberá ser aprobada por el gerente general, para casos de creación de nuevos puestos o reemplazos sean definitivos o temporales.

- Posteriormente se analizará el cargo y se definirá el perfil del puesto, para poder realizar la publicación y convocatoria.
- Se realizará la recepción de las solicitudes de empleo de los interesados y acorde al perfil requerido se evaluarán y calificarán a los postulantes.
- Cuando se haga seleccionado a los mejores postulantes será necesario realizar una entrevista personal y confirmar los antecedentes y recomendaciones y poner a prueba un día para ver su capacidad.
- Una vez seleccionada la persona idónea para el puesto se iniciará el proceso de capacitación e inducción.

d) Políticas de los trabajadores

Propósito.- Ordenar y difundir el marco normativo interno de la compañía

Exposición de las políticas

- Puntualidad
- Respetar a sus jefes alternos
- El rendimiento de cada trabajador será evaluado para verificar la productividad, capacidad y conocimiento que posee respecto del puesto que está ocupando.
- Ningún miembro del personal podrá sacar de las instalaciones de la compañía material o cualquier producto sin que cuente con la debida autorización del superior que está a su cargo.
- El personal de la compañía, están obligados a mantener su ropa de trabajo limpia.
- En caso de faltar avisar inmediatamente o comunicar con anticipación para no tener ningún inconveniente entre las partes.
- En caso de faltar tres días consecutivos sin la justificación será despedido de la compañía

- Cuidar las herramientas asignadas por los jefes
- En caso de pérdida de las herramientas se descontará del sueldo
- El personal de la compañía deberá ser capacitado continuamente en lo referente a las actividades que debe cumplir, haciendo énfasis en el trato al cliente.
- Colaborar con sus compañeros de trabajo.

4.2.11. Organigrama estructural

Al ver que la compañía INSPECPLANET CIA LTDA no cuenta con un organigrama estructural actual, el mismo que es de gran importancia para la organización y que permita reflejar realmente los niveles jerárquicos con los que cuenta la organización, y siendo conscientes que la falta del organigrama estructural dificultara los procesos y la comunicación interna.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO

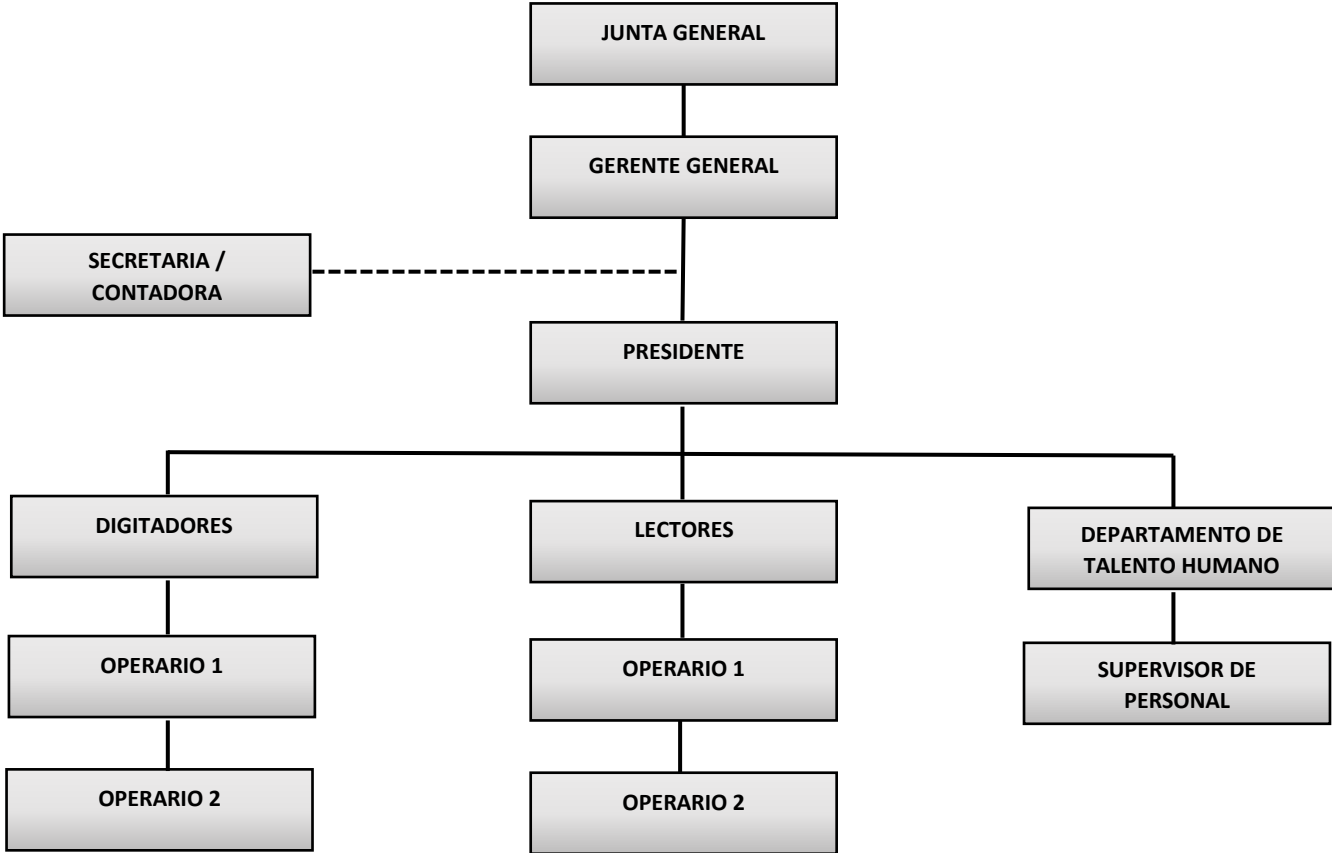


Figura 25: Organigrama estructural propuesto
Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.12. Manual de funciones

Tabla 28: Manual de funciones del gerente general

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Gerente General		Código:001	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Administrativa	
Reporta a: Junta General de Socios		Supervisa :Presidente	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Responsable de asegurar la eficiencia de la organización a través de estrategias que permitan un crecimiento sistemático acelerado.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planear, organizar, dirigir, y controlar las operaciones generales de la compañía. ✓ Representar a la compañía y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades judiciales, administrativas, laborales, municipales, políticas y policiales, a nivel nacional. ✓ Analizar los problemas de la compañía en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros. ✓ Organizar la estructura de la compañía actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación:			
Área de Estudios: Ciencias Administrativas			
Nivel: Economista, Administrador de Empresas, Marketing, afines			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia coordinando proyectos.			
Conocimientos específicos:			
Administración y gestión			
Técnicas de Liderazgo			
Manejar programas informáticos			
Niveles	Básico:	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles		X	
Lectura:			X
Comunicación:			X

ELABORADO:	APROBADO:
JEFE DE TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Tabla 29: Manual de funciones de la secretaria / contadora

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Secretaria – Contadora		Código:002	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Administrativa	
Reporta a : Gerente General		Supervisa a: Ninguno	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Propender por una comunicación óptima y oportuna de la compañía con sus clientes y mantener la contabilidad que permita tener la información al día.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar las comunicaciones telefónicas entrantes y salientes. ✓ Atender a las personas que lleguen a la Empresa. ✓ Mantener al día los archivos generales de la empresa. ✓ Elaborar formatos para pagos de seguridad social. ✓ Liquidar nómina. ✓ Tener al día la contabilidad. ✓ Pago de servicios básicos en las fechas indicadas. ✓ Manejar y controlar la caja menor. ✓ Mantener al día los documentos cantables con los proveedores y clientes. 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación:			
Área de Estudios: Ciencias Administrativas			
Nivel: Secretariado, Contadora.			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia similares.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de documentos. ✓ Procesamiento de información que llegue a la empresa. ✓ Manejar programas informáticos. 			
Niveles	Básico	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles	X		
Lectura:		X	
Comunicación:			X

ELABORADO:	APROBADO:
JEFE DE TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Tabla 30: Manual de funciones del presidente

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Presidente		Código:003	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Administrativa	
Reporta a : Gerente General		Supervisa a: Jefe de Talento Humano	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Supervisa y coordina el trabajo de una mesa directiva para dirigir de manera eficaz.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preside en las reuniones de la mesa directiva ✓ Sirve como contacto oficial, comunicador ✓ Designado como persona autorizada para firmar los contratos y autorizaciones de pago. ✓ Apoyar las actividades de la compañía. 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación:			
Área de Estudios: Ciencias Administrativas.			
Nivel: Economista, Administrador de Empresas.			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia similares.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos gerenciales y de administración de empresas. ✓ Procesamiento de información que llegue a la compañía. ✓ Manejar programas informáticos 			
Niveles	Básico	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles		X	
Lectura:			X
Comunicación:			X
ELABORADO:		APROBADO:	
JEFE DE TALENTO HUMANO		GERENTE GENERAL	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Tabla 31: Manual de funciones del supervisor de personal

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Supervisor de personal		Código:004	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Recursos Humanos	
Reporta a : Jefe de Talento Humano		Supervisa a: Personal Operativo	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Proponer estrategias, políticas y procedimientos en materia de RRHH. Responsable de la Coordinación, Seguimiento y Ejecución de los Procesos de Recursos Humanos.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de la Coordinación, Seguimiento y Ejecución de los procesos de gestión, administración y políticas internas de RR.HH. ✓ Responsable del Reclutamiento y Selección, así como la elaboración y actualización de los Programas de Inducción del personal. Coordinar los procesos de ingreso. ✓ Elaborar, controlar y consolidar el Plan de Capacitación Anual (Interna 100% y Externa en coordinación con la Gerencia) ✓ Controlar y supervisar las políticas remunerativas y beneficios de los colaboradores. ✓ Proponer a Gerencia programas de motivación y bienestar. 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación:			
Área de Estudios: Lic. o tecnólogo en Administración de Empresas			
Nivel: Administrador de Empresas.			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia coordinando personal.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de documentos. ✓ Procesamiento de información que llegue a la empresa. ✓ Manejar programas informáticos 			
Niveles	Básico	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles		X	
Lectura:			X
Comunicación:			X

ELABORADO:	APROBADO:
JEFE DE TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Tabla 32: Manual de funciones del digitador

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Digitador		Código:005	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Operativo	
Reporta a : Supervisor de Personal		Supervisa a: Colaboradores	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación. ✓ Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático ✓ Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación: Tecnólogo en Informática			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia similares.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de documentos. ✓ Procesamiento de información que llegue a la compañía. ✓ Manejar programas informáticos. 			
Niveles	Básico	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles	X		
Lectura:		X	
Comunicación:			X
ELABORADO:		APROBADO:	
JEFE DE TALENTO HUMANO		GERENTE GENERAL	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Tabla 33: Manual de funciones del lector de medidor

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Lector de Medidores		Código:006	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Operativo	
Reporta a : Supervisor de Personal		Supervisa a: Colaboradores	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Registro correcto de lectura de medidores de luz o agua y su posterior ingreso al sistema informático.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la correcta lectura de los medidores de luz ✓ Entregar información requerida por la compañía respecto a la lectura de los medidores ✓ Tomar fotografías en caso de dudas ✓ Cumplir con los protocolos de atención 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación:			
Área de Estudios: Bachiller.			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia similares.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de documentos. ✓ Manejar programas informáticos 			
Niveles	Básico	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles	X		
Lectura:			X
Comunicación:		X	
ELABORADO:		APROBADO:	
JEFE DE TALENTO HUMANO		GERENTE GENERAL	
FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO	

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

Tabla 34: Manual de funciones del departamento de talento humano

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO:			
Nombre del puesto: Jefe de Departamento de Talento Humano		Código:007	
Empresa: INSPECPLANET CIA LTDA		Unidad: Recursos Humanos	
Reporta a : Presidente		Supervisa a:Supervisor de Personal	
3.- MISIÓN U OBJETIVO DE LA POSICIÓN: Orientado al desarrollo de los colaboradores de la compañía y al mejoramiento del servicio al cliente en cumplimiento de las políticas de la compañía.			
4.- NATURALEZA Y ALCANCE: Principales Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las políticas relacionadas con la administración del talento humano. ✓ Garantizar que las diferentes áreas de la compañía cuenten con el personal necesario ✓ Elaborar de manera oportuna los contratos del personal de acuerdo a los procedimientos establecidos. ✓ Controlar la nómina y pago de seguridad social. ✓ Realizar inducción a cada uno de los colaboradores. ✓ Crear y firmar constancias laborales del personal. ✓ Mantener actualizada la información del personal. 			
5.- PERFIL OCUPACIONAL:			
Edad:		Estado civil:	
Género:		Disponibilidad para viajar:	
6.- REQUISITOS MINIMOS DE INGRESO AL PUESTO:			
Educación:			
Área de Estudios: Ing. Administración de Empresas			
Nivel: Administrador de Empresas.			
Experiencia Laboral: Mínimo 2 años de experiencia similares.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones humanas ✓ Manejo de documentos. ✓ Manejar programas informáticos. 			
Niveles	Básico	Intermedio:	Avanzado:
Idioma: Ingles		X	
Lectura:			X
Comunicación:			X

ELABORADO:	APROBADO:
JEFE DE TALENTO HUMANO	GERENTE GENERAL
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo.

4.2.13. Perspectivas estratégicas

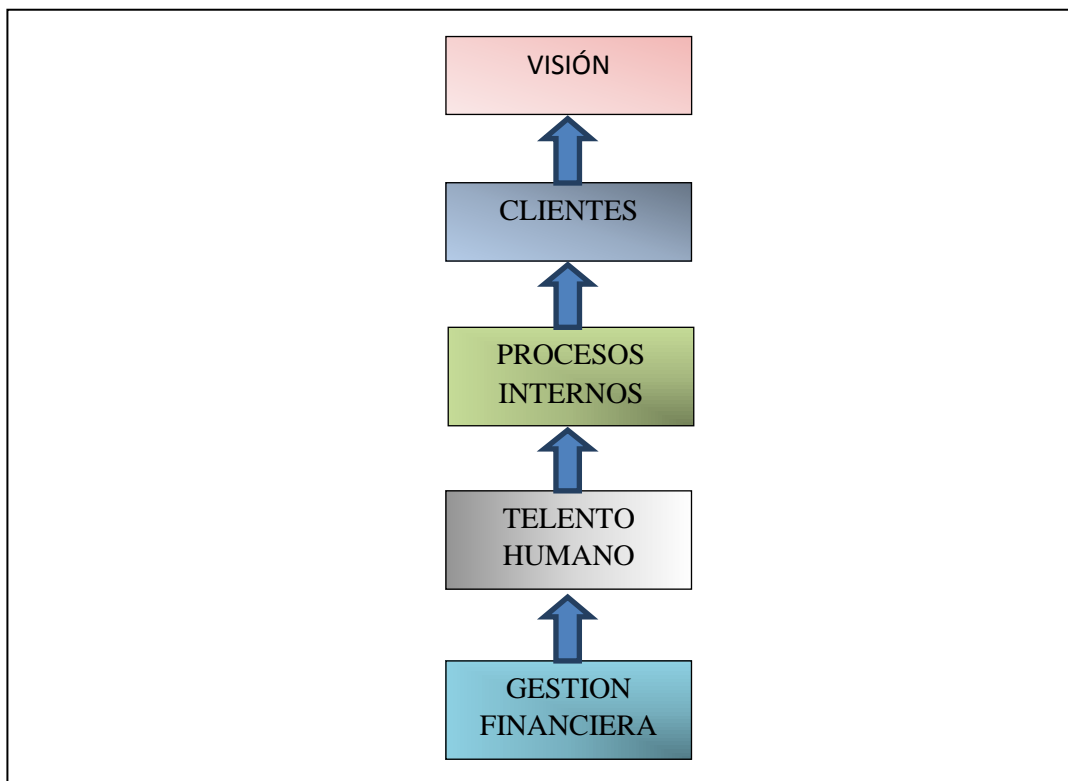


Figura 26: Perspectivas estratégicas

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.14. Matriz de perspectivas

4.2.14.1. Perspectiva de Clientes

Tabla 35: Perspectiva de clientes (Objetivo Estratégico N° 1)

Objetivo Estratégico N° 1				
Posicionar a INSPECPLANET CIA LTDA, como líder en el mercado, garantizando a nuestros clientes calidad y seguridad, ubicado en el Cantón Lago Agrio.				
Proyecto	Estrategia	Acciones	Meta	Responsables
1. Mejorar y ampliar el servicio, para cubrir la demanda existente.	1.1 Realizar un plan de capacitación técnica adecuada para brindar el servicio.	Charlas adecuadas para el personal	Cumplir con un servicio de calidad y atención al cliente.	Gerente Jefe Departamento de T.H
2. Mejorar el servicio técnico.	2.1 Planificar la atención técnica, diariamente y priorizando las necesidades y requerimientos de los clientes.	Mantener una guía de servicios	Reducir a cero progresivamente las quejas y reclamos en el servicio brindado.	Gerente Jefe Departamento de T.H

3. Mejorar la supervisión constantemente para garantizar el servicio.	3.1 Facilitar los medios necesarios para garantizar y verificar la calidad del servicio.	Evaluación del desempeño de actividades	Reducir a cero progresivamente la difamación y reclamos con la inconformidad del servicio	Gerente Jefe Departamento de T.H
4. Capacitar al Talento Humano de la compañía.	4.1 Realizar talleres de capacitación Técnica, Relaciones Humanas y Atención al Cliente al talento humano que labora y colabora en todos los departamentos de la compañía.	Actualización de nuevos cursos de capacitación en temas relevantes	Talento Humano 100% capacitado, tres veces al año.	Gerente Jefe Departamento de T.H.
5. Realizar publicidad en los distintos, medios publicitarios y la web para ser reconocidos en el mercado	5.1 Participar de manera activa en las ferias para ofrecer nuestros servicios en la ciudad y la provincia.	Superar a la competencia con nuevos servicios de calidad	Incrementar nuevos clientes de nuestro servicio por este medio.	Gerente Presidente
	5.2 Promover publicidad en los diferentes medios de comunicación de la ciudad y provincia.	Imagen innovadora y llamativa	Incrementar al menos 40% nuevos contratos.	Gerente Presidente

	5.3 Crear una página web en la que se muestre el servicio que ofrece la compañía.	Redes sociales más utilizadas	Incrementar al menos 10% nuevos mercados de nuestro servicio por este medio.	Gerente Presidente
	5.4 Mantener y promover la contratación de nuestros servicios por parte de instituciones del Sector	Servicio de calidad y a tiempo	Participar en procesos de contratación del servicio de inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas para los usuarios.	Gerente Presidente
6. Evaluar e incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.	6.1 Garantizar a los clientes servicio de inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas de la mejor calidad	Tecnología de punta	Clientes 100% satisfechos con los servicios realizados.	Gerente Presidente
	6.2 Establecer un sistema de evaluación mensual de los niveles de satisfacción de nuestros clientes.	Personal capacitado en el tema	Implementar dispositivos y mecanismos mediante los cuales el cliente pueda evaluar el servicio que ofrece la compañía.	Gerente Presidente

	6.3 Valorar y tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de nuestros clientes para la mejora de nuestros servicios.	Buzón de sugerencias	Implementar en un lugar visible, en las instalaciones de la compañía, un buzón de recepción de opiniones y sugerencias de nuestros clientes	Gerente
	6.4 Socialización e implementación de sistemas de mejora continúa en todos los procesos y en cada uno de los departamentos de la compañía.	Evaluación del desempeño laboral	Definir sistemas de mejora continua para cada departamento, debidamente socializados y evaluados.	Gerente Jefe Departamento de T.H.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.14.2. Perspectiva de Procesos Internos

Tabla 36: Perspectiva de procesos internos (Objetivo Estratégico N° 2)

Objetivo Estratégico N° 2				
Mejorar los procesos internos de la compañía de manera continua, que le permita generar satisfacción en sus clientes y mejorar su estatus en el mercado.				
Proyecto	Estrategia	Acciones	Meta	Responsables
1. Diseñar y Reformular los procesos y la Gestión de la compañía.	1.1 Diseñar y Formular la Planificación Estratégica que tendrá la vigencia de cuatro años.	FODA, y retroalimentación	Elaborar la Planificación Estratégica en el tiempo de un año.	Gerente Presidente
	1.2 Implementación y Ejecución de la Planificación Estratégica	Comunicado a todo el personal	La Planificación Estratégica deberá cumplirse en un 100% hasta el año 2022.	Gerente Presidente
	1.3 Definir parámetros e indicadores para evaluar la gestión de la compañía y el cumplimiento con lo planificado.	Medidor del rendimiento del cumplimiento de actividades	Verificar que la evolución de la gestión de la compañía, esté en relación con lo planificado y acorde a la evaluación de resultados obtenidos.	Gerente Presidente

	1.4 Incentivar en cada departamento la cultura de la planificación en toda las actividades a realizarse diaria, semanal y mensualmente.	Motivación económica, premiación al personal	Establecer un orden y priorización de las actividades a realizarse en equilibrio entre la capacidad y funciones de cada departamento y los requerimientos de nuestros clientes.	Gerente Jefe Departamento de T.H
	1.5 Diseñar un Manual de Funciones para cada uno de los cargos de la compañía.	Evitar conflictos entre las actividades	Implementar un Manual de Funciones que permita asignar de manera formal a cada cargo sus función, atribución y responsabilidad	Gerente Presidente
2. Analizar las bases, parámetros y lineamientos para trabajar bajo un Sistema de Gestión de Calidad	2.1 Gestionar la búsqueda de asistencia técnica calificada para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad.	Capacitaciones con personal calificado	Realizar el estudio de factibilidad en un año	Gerente
	2.2 Facilitar la asistencia de Talento Humano seleccionado a talleres que faciliten el diseño adecuado de un Sistema de Gestión de Calidad	Medios adecuados y tecnológicos	Contar con Talento Humano capacitado, capaz de liderar equipos de calidad en cada departamento para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente

	2.3 Preparar a la compañía y sus colaboradores para dirigir su trabajo bajo un Sistema de Gestión de Calidad	Conocer la filosofía empresarial	Una vez finalizado el periodo de ejecución y vigencia de la Planificación Estratégica, poder iniciar con el proceso de diseño e implementación progresiva del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente
	2.4 Evaluar la gestión de la Gerencia y el Talento Humano seleccionado con su grado de compromiso para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	Conocer las falencias y corregir a tiempo para un mejor servicio	Tener los medios, recursos y capital humano comprometido con la mejora continua de su trabajo y con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente
3. Promover la realización de Auditorías de Gestión.	3.1 Formar o contratar equipos de auditoria que evalúen la gestión de la compañía.	Verificar ingresos y egresos	Realizar Auditorías de Gestión anual de la compañía para evaluar y fortalecer proceso o tomar acciones correctivas.	Gerente

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.14.3. Perspectiva de Talento Humano

Tabla 37: Perspectiva gestión del talento humano (Objetivo Estratégico N° 3)

Objetivo Estratégico N° 3				
Fortalecer la Gestión del Talento Humano para contar con colaboradores capacitados, identificados y comprometidos con la compañía y su trabajo, plenamente satisfechos y con oportunidades de crecimiento profesional equitativas.				
Proyecto	Estrategia	Acción	Meta	Responsables
1. Promover el crecimiento profesional de nuestros colaboradores mediante procesos de capacitación y profesionalización.	1.1 Diseñar un plan de capacitaciones que permita al Talento Humano realizar de mejor manera su trabajo, a la vez que se especializa y crece profesionalmente.	Mediante cronograma	Establecer un plan de al menos tres capacitaciones anuales.	Gerente Jefe Departamento de T.H.
	1.2 Brindar el apoyo necesario para que los colaboradores que se encuentran inmersos en procesos de estudio, los realicen sin ninguna dificultad.	Fomentar los permisos que sea necesario para que el personal esté capacitado	Facilitar el financiamiento para los colaboradores que estén dentro de procesos educativos y de profesionalización, sabiendo que dicho financiamiento será retribuido en trabajo a disposición de la compañía.	Gerente Presidente.

<p>2. Mejorar la satisfacción de los colaboradores mediante un plan de remuneración justa</p>	<p>2.1 Realizar un estudio de los cargos existentes en base a un manual de funciones y un análisis de desempeño fijar remuneraciones justas y equitativas</p>	<p>Cumplir con código de trabajo</p>	<p>Talento humano 100% satisfecho con su remuneración.</p>	<p>Gerente Presidente Contadora.</p>
<p>3. Fortalecer el buen ambiente laboral.</p>	<p>3.1 Facilitar los medios necesarios para alcanzar una comunicación eficaz entre los distintos niveles de la compañía.</p>	<p>Reuniones de motivación al personal</p>	<p>Tener definidos canales de comunicación eficientes que ayuden en la consecución de un buen ambiente laboral.</p>	<p>Gerente presidente</p>
	<p>3.2 Promover un ciclo de actividades que permitan la socialización del talento humano que labora en los diferentes departamentos de la compañía, para fortalecer las relaciones laborales.</p>	<p>Realizar actividades fuera de labores cotidianas (parrilladas, juegos deportivos, etc.)</p>	<p>Contar una planificación de actividades para la socialización y aprendizaje de los colaboradores. Formar equipos de trabajo bien integrados que trabajen con apego al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>Gerente Presidente</p>

4. Mejorar el desempeño del talento humano mediante la adopción de un plan de incentivos.	4.1 Establecer un sistema de incentivos de carácter económico como reconocimiento al buen desempeño laboral.	Fijar en reunión un cantidad de dinero para el mejor colaborador	Definir un fondo para el reconocimiento de carácter económico a los colaboradores que superen los parámetros de las evaluaciones de desempeño.	Gerente Presidente.
	4.2 Establecer un sistema de incentivos y reconocimientos de carácter social como reconocimiento al buen desempeño laboral.	Reconocer en Publico al mejor colaborador	Contar con evaluaciones de desempeño y tener definido los medios necesarios para reconocer e incentivar a los colaboradores con mejor desempeño	Gerente Presiente.
	4.3 Incentivar la participación de los colaboradores, tomando en cuenta las ideas y opiniones que permitan mejorar el servicio.	Tomar decisiones con todo el personal	Asegurar la participación del 100% del talento humano de la compañía en las reuniones para contar con las opiniones y sugerencias de mejora.	Gerente Presidente.

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.14.4. Perspectiva Financiera

Tabla 38: Perspectiva financiera (Objetivo Estratégico N° 4)

Objetivo Estratégico N°4				
Fortalecer la Gestión Económica y Financiera de la compañía.				
Proyecto	Estrategia	Acciones	Meta	Responsables
1. Elaboración y evaluación Presupuestos anuales	1.1 Elaborar un presupuesto anual, con la participación del Gerente, Contadora y presidente.	Realizar un presupuesto de acorde a la compañía	Contar con un presupuesto anual vigente para cada año, que sirva como referencia para evaluar la gestión económica de la compañía.	Gerente Presidente Contadora
	1.2 Evaluar, controlar y verificar el cumplimiento de lo establecido en el presupuesto.	Realizar cada mes el grado de gasto existente	Presupuesto cumplido al 100% al finalizar el ciclo económico anual.	Gerente Presidente Contadora
2. Diseñar un sistema de manejo y control de cartera de cobro.	2.1 Establecer un sistema de cobros e ingresos, y establecer mecanismos que garanticen la seguridad de los recursos económicos.	Desarrollo de auditoria interna al departamento contable	Contar con un sistema que garantice al 100% la seguridad de los cobros y la gestión del dinero.	Gerente Presiente Contadora

	2.2 Definir y socializar políticas de cobro para reducir al máximo la cartera vencida.	Aplicar el reglamento interno	Reducir progresivamente la cartera vencida existente.	Gerente Presidente. Contadora
3. Diseñar un sistema de control y optimización de recursos	3.1 Establecer un mecanismo que facilite el control de los bienes y recursos de la compañía.	Realizar inventarios de los bienes de la compañía.	Contar con un inventario de los bienes y recursos de la compañía para poder controlar su uso y manejo.	Gerente Presidente. Contadora
	3.2 Definir políticas, sugerencias y actividades para la optimización de los recursos.	Verificar cada mes los recursos que se ha utilizado en la compañía.	Optimizar al máximo el uso de recursos para evitar gastos innecesarios.	Gerente Presidente Contadora
	3.3 Establecer normas para el manejo de desechos, reciclaje y cuidado del medio ambiente.	Poner basureros para la separación de residuos en las instalaciones de la compañía.	Contar con procedimientos que faciliten el reciclaje y el cuidado del medio ambiente.	Gerente Presidente. Contadora

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.15. Matriz de indicadores

4.2.15.1. Matriz de Indicadores Perspectiva de los Clientes

Tabla 39: Perspectiva de clientes (Objetivo Estratégico N° 1)

Objetivo Estratégico N° 1			
Posicionar a INSPECPLANET CIA LTDA, como líder en el mercado, garantizando a nuestros clientes calidad y seguridad, ubicado en el Cantón Lago Agrio.			
PROYECTO	INDICADOR	RESPONSABLE	META
Mejorar y ampliar el servicio, para cubrir la demanda existente.	Total de demanda cubierta / Total de Habitantes	Gerente	Servicio de Calidad
Mejorar el Servicio Técnico.	N. Reclamos a la semana y atención de usuarios	Gerente	0 Reclamos
Mejorar la supervisión constantemente para garantizar el servicio.	Nuevos proyectos	Gerente	Incremento de nuevos ingresos
Capacitación al Talento Humano.	$\frac{\text{N° de Capacitaciones al año}}{\text{N° de Capacitaciones Planificadas}}$	Gerente Jefe. Departamento T.H	100%
Publicidad para promover el servicio.	N° de Clientes captados por publicidad	Gerente	Nuevos Clientes
Evaluación e incremento de satisfacción de los clientes.	$\frac{\text{N° de Clientes Satisfechos}}{\text{Total de Clientes}}$	Gerente Presidente	100%

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.15.2. Matriz de Indicadores Perspectiva de Procesos Interno

Tabla 40: Perspectiva de procesos internos (Objetivo Estratégico N° 2)

Objetivo Estratégico N° 2			
Mejorar los procesos internos de la compañía de manera continua, que le permita generar satisfacción en sus clientes y mejorar su estatus en el mercado.			
PROYECTO	INDICADOR	RESPONSABLE	META
Diseñar y reformular los procesos y la Gestión de la compañía	¿Se pudo implementar la Planificación Estratégica hasta el 2022 o no?	Gerente	SI
Establecer las bases para un Sistema de Gestión de Calidad	¿Es factible implementar un Sistema de Gestión de Calidad a partir del 2022?	Gerente	SI
Realizar Auditorías de Gestión	$\frac{\text{N° de Auditorías Realizadas}}{\text{N° de Auditorías Planificadas}}$	Gerente	100%
Establecer parámetros para realizar evaluaciones de desempeño	$\frac{\text{N° de Evaluaciones de Desempeño Realizadas}}{\text{N° de Evaluaciones de Desempeño Planificadas}}$	Gerente Jefe Departamento de T.H	100%

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.15.3. Matriz de Indicadores Perspectiva de Talento Humano

Tabla 41: Perspectiva de talento humano (Objetivo Estratégico N° 3)

Objetivo Estratégico N° 3			
Fortalecer la Gestión del Talento Humano para contar con colaboradores capacitados, identificados y comprometidos con la compañía y su trabajo, plenamente satisfechos y con oportunidades de crecimiento profesional equitativas.			
PROYECTO	INDICADOR	RESPONSABLE	META
Promover el crecimiento profesional mediante procesos de capacitación y profesionalización.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Capacitaciones al año}}{\text{N}^\circ \text{ de Capacitaciones Planificadas}}$	Gerente	100%
	¿Se puede promover el crecimiento profesional de los colaboradores o no?	Jefe Departamento de T.H	SI
Establecer un plan de remuneración justa	¿Se puede establecer un plan de remuneración justa o no?	Gerente	SI
	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Colaboradores Satisfechos}}{\text{Total de Colaboradores}}$	J. Departamento de T.H	100%
Fortalecer el buen ambiente laboral	¿Se puede fortalecer el buen ambiente laboral?	Gerente J. Departamento de T.H	SI
Establecer un plan de incentivos para mejorar el desempeño	¿Se puede establecer un plan de incentivos, como reconocimiento al buen desempeño o no?	Gerente J. Departamento de T.H	SI

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.15.4. Matriz de Matriz de Indicadores Perspectiva Financiera

Tabla 42: Perspectiva financiera (Objetivo Estratégico N° 4)

Objetivo Estratégico N° 4				
Fortalecer la Gestión Económica y Financiera de la compañía.				
PROYECTO	INDICADOR	RESPONSABLE	META	
Definir y evaluar presupuestos anuales	% de cumplimiento del Presupuesto anual	Gerente	100%	
		Presidente.		
		Contadora		
Diseñar un sistema de manejo de control de cartera de cobros.	$\frac{\text{Valor de Cartera Vencida Recuperada}}{\text{Valor Total de Cartera Vencida}}$	Gerente	80%	
		Presidente.		
		$\frac{\text{Valor de Cartera Mensual Cobrada}}{\text{Valor de Cartera Mensual Facturada}}$	Contadora	90%
Diseñar un sistema de control y optimización de recursos	$\frac{\text{Bienes Bajo Inventarios}}{\text{Total de Bienes}}$	Gerente	100%	
		$\frac{\text{Control de Bienes y Recursos Realizadas}}{\text{Control de Bienes y Recursos Planificadas}}$	Presidente.	100%
		¿Se puede establecer normas que faciliten el cuidado del medio ambiente o no?	Contadora	SI

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.16. Presupuesto

Tabla 43: Presupuesto

Actividad	Precio
Objetivo Estratégico N° 1: Posicionar a NSPECPLANET CIA LTDA, como líder en el mercado, garantizando a nuestros clientes calidad y seguridad, ubicado en el Cantón Lago Agrio.	
Realizar un plan de capacitación técnica adecuada para brindar el servicio.	\$150,00
Planificar la atención técnica, diariamente y priorizando las necesidades y requerimientos del servicio a brindar.	\$150,00
Facilitar los medios necesarios para garantizar y verificar la calidad del servicio.	\$200,00
Realizar talleres de capacitación Técnica, Relaciones Humanas y Atención al Cliente al talento humano que labora y colabora en todos los departamentos de la compañía.	\$150,00
Participar de manera activa en las ferias para ofrecer el servicio que presta la compañía en la ciudad y la provincia.	\$100,00
Promover publicidad en los diferentes medios de comunicación de la ciudad y provincia.	\$120,00
Crear una página web en la que se muestre el servicio que ofrece la compañía.	\$30,00
Mantener y promover la contratación de nuestros servicios por parte de instituciones del Sector	\$20,00
Garantizar a los clientes servicio de inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas de la mejor calidad.	\$80,00
Establecer un sistema de evaluación mensual de los niveles de satisfacción de nuestros clientes.	\$50,00
Valorar y tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de nuestros clientes para la mejora de nuestros servicios.	\$20,00
Socialización e implementación de sistemas de mejora continua en todos los procesos y en cada uno de los departamentos de la compañía.	\$20,00
Objetivo estratégico N° 2: Mejorar los procesos internos de la compañía de	

manera continua, que le permita generar satisfacción en sus clientes y mejorar su estatus en el mercado.	
Diseñar y Formular la Planificación Estratégica que tendrá la vigencia de cuatro años.	300,00
Implementación y Ejecución de la Planificación Estratégica	\$200,00
Definir parámetros e indicadores para evaluar la gestión de la compañía y el cumplimiento con lo planificado.	\$45,00
Incentivar en cada departamento la cultura de la planificación en todas las actividades a realizarse diaria, semanal y mensualmente.	\$40,00
Diseñar un Manual de Funciones para cada uno de los cargos de la compañía.	\$100,00
Gestionar la búsqueda de asistencia técnica calificada para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad.	\$800,00
Facilitar la asistencia de Talento Humano seleccionado a talleres que faciliten el diseño adecuado de un Sistema de Gestión de Calidad.	\$200,00
Preparar a la compañía y sus colaboradores para dirigir su trabajo bajo un Sistema de Gestión de Calidad	\$150,00
Evaluar la gestión de la Gerencia y el Talento Humano seleccionado con su grado de compromiso para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.	\$210,00
Formar o contratar equipos de auditoría que evalúen la gestión de la compañía.	\$1000,00
Objetivo estratégico N° 3: Fortalecer la Gestión del Talento Humano para contar con colaboradores capacitados, identificados y comprometidos con la compañía y su trabajo, plenamente satisfechos y con oportunidades de crecimiento profesional equitativas.	
Diseñar un plan de capacitaciones que permita al Talento Humano realizar de mejor manera su trabajo, a la vez que se especializa y crece profesionalmente.	\$150,00
Brindar el apoyo necesario para que los colaboradores que se encuentran inmersos en procesos de estudio, los realicen sin ninguna dificultad.	\$35,00
Realizar un estudio de los cargos existentes en base a un manual de funciones y un análisis de desempeño fijar remuneraciones justas y equitativas	\$100,00

Facilitar los medios necesarios para alcanzar una comunicación eficaz entre los distintos niveles de la compañía.	\$150,00
Promover un ciclo de actividades que permitan la socialización del talento humano que labora en los diferentes departamentos de la compañía, para fortalecer las relaciones laborales.	\$180,00
Establecer un sistema de incentivos de carácter económico como reconocimiento al buen desempeño laboral.	\$100,00
Establecer un sistema de incentivos y reconocimientos de carácter social como reconocimiento al buen desempeño laboral.	\$100,00
Incentivar la participación de los colaboradores, tomando en cuenta las ideas y opiniones que permitan mejorar el servicio.	\$60,00
Objetivo estratégico N° 4: Fortalecer la Gestión Económica y Financiera de la compañía.	
Elaborar un presupuesto anual, con la participación del Gerente, Contadora y presidente.	\$100,00
Evaluar, controlar y verificar el cumplimiento de lo establecido en el presupuesto.	\$150,00
Establecer un sistema de cobros e ingresos, y establecer mecanismos que garanticen la seguridad de los recursos económicos.	\$200,00
Definir y socializar políticas de cobro para reducir al máximo la cartera vencida.	\$80,00
Establecer un mecanismo que facilite el control de los bienes y recursos de la compañía.	\$80,00
Definir políticas, sugerencias y actividades para la optimización de los recursos económicos.	\$80,00
Establecer normas para el manejo de desechos, reciclaje y cuidado del medio ambiente.	\$300,00
TOTAL	6000,00

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

4.2.17. Programación específica

Tabla 44: Programación específica

Actividad	Cronograma Anual											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Objetivo Estratégico N° 1: Posicionar a INSPECPLANET CIA LTDA, como líder en el mercado, garantizando a nuestros clientes calidad y seguridad, ubicado en el Cantón Lago Agrio.												
Realizar un plan de capacitación técnica adecuadas para brindar el servicio												
Planificar la atención técnica, diariamente y priorizando las necesidades y requerimientos del servicio a brindar.												
Facilitar los medios necesarios para garantizar y verificar la calidad del servicio												
Realizar talleres de capacitación Técnica, Relaciones Humanas y Atención al Cliente al talento humano que labora y colabora en todos los departamentos de la compañía.												
Participar de manera activa en las ferias para ofrecer los productos y servicios de seguridad en la ciudad y la provincia.												
Promover publicidad en los diferentes medios de comunicación de la ciudad y provincia.												
Crear una página web en la que se muestre los productos y servicios que ofrece la empresa.												
Mantener y promover la contratación de nuestros servicios por parte de instituciones del Sector												

Garantizar a los clientes servicio de inspección y lectura de medidores de luz y agua, reconexiones y entregas de planillas de la mejor calidad												
Establecer un sistema de evaluación mensual de los niveles de satisfacción de nuestros clientes.												
Valorar y tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de nuestros clientes para la mejora de nuestros servicios.												
Socialización e implementación de sistemas de mejora continua en todos los procesos y en cada uno de los departamentos de la empresa.												
Objetivo estratégico N° 2: Mejorar los procesos internos de la compañía de manera continua, que le permita generar satisfacción en sus clientes y mejorar su estatus en el mercado.												
Diseñar y Formular la Planificación Estratégica que tendrá la vigencia de cuatro años.												
Implementación y Ejecución de la Planificación Estratégica												
Definir parámetros e indicadores para evaluar la gestión de la empresa y el cumplimiento con lo planificado.												
Incentivar en cada departamento la cultura de la planificación en toda las actividades a realizarse diaria, semanal y mensualmente.												
Diseñar un Manual de Funciones para cada uno de los cargos de la Empresa												
Gestionar la búsqueda de asistencia técnica calificada para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad.												
Facilitar la asistencia de Talento Humano seleccionado a talleres que faciliten el diseño adecuado de un Sistema de Gestión de Calidad												
Preparar a la empresa y sus colaboradores para dirigir su												

trabajo bajo un Sistema de Gestión de Calidad													
Evaluar la gestión de la Gerencia y el Talento Humano seleccionado con su grado de compromiso para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.													
Formar o contratar equipos de auditoria que evalúen la gestión de la empresa.													
Objetivo estratégico N° 3: Fortalecer la Gestión del Talento Humano para contar con colaboradores capacitados, identificados y comprometidos con la compañía y su trabajo, plenamente satisfechos y con oportunidades de crecimiento profesional equitativas.													
Diseñar un plan de capacitaciones que permita al Talento Humano realizar de mejor manera su trabajo, a la vez que se especializa y crece profesionalmente.													
Brindar el apoyo necesario para que los colaboradores que se encuentran inmersos en procesos de estudio, los realicen sin ninguna dificultad.													
Realizar un estudio de los cargos existentes en base a un manual de funciones y un análisis de desempeño fijar remuneraciones justas y equitativas													
Facilitar los medios necesarios para alcanzar una comunicación eficaz entre los distintos niveles de la empresa.													
Promover un ciclo de actividades que permitan la socialización del talento humano que labora en los diferentes departamentos de la empresa, para fortalecer las relaciones laborales.													
Establecer un sistema de incentivos de carácter económico como reconocimiento al buen desempeño laboral.													
Establecer un sistema de incentivos y reconocimientos de carácter social como reconocimiento al buen desempeño													

laboral.													
Incentivar la participación de los colaboradores, tomando en cuenta las ideas y opiniones que permitan mejorar el servicio.													
Objetivo estratégico N° 4: Fortalecer la Gestión Económica y Financiera de la compañía.													
Elaborar un presupuesto anual, con la participación del Gerente, Contadora y presidente.													
Evaluar, controlar y verificar el cumplimiento de lo establecido en el presupuesto.													
Establecer un sistema de cobros e ingresos, y establecer mecanismos que garanticen la seguridad de los recursos económicos.													
Definir y socializar políticas de cobro para reducir al máximo la cartera vencida.													
Establecer un mecanismo que facilite el control de los bienes y recursos de la empresa.													
Definir políticas, sugerencias y actividades para la optimización de los recursos.													
Establecer normas para el manejo de desechos, reciclaje y cuidado del medio ambiente.													

Elaborado por: Jhonny Javier Chunllo

CONCLUSIONES

- La compañía INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el cantón Lago Agrio, no cuenta con una planificación estratégica, lo cual dificulta el desarrollo de procesos eficientes en la compañía, originando que la gestión de la misma se lleve a cabo en un ambiente de incertidumbre y sin metas establecidas.
- El marco teórico nos ha servido de referencia para realizar la propuesta de esta investigación y comprender la importancia de la planificación estratégica que es dentro de la compañía, ya que permite organizar y utilizar de mejor manera sus recursos y comprender a su entorno.
- A partir del análisis interno y externo de la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, conocido el estado de la misma, se procedió a diseñar un plan estratégico, mismo que servirá para la oportuna toma de decisiones, solucionando así las deficiencias encontradas.
- En la propuesta se presenta estrategias, para el mejoramiento del manejo administrativo de la compañía y el tiempo en el que se desarrolle, con el fin de alcanzar los objetivos planteados en la planificación estratégica.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar y evaluar el cumplimiento de la planificación estratégica que se ha diseñado para la compañía INSPECPLANET CIA LTDA, ubicado en el Cantón Lago Agrio.
- Considerar la importancia de la planificación estratégica con referentes de investigación lo que permitirá tener un mayor conocimiento para poder direccionar a la compañía de mejor manera logrando los objetivos planteados para su desarrollo.
- Socializar el plan estratégico elaborado, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y con esto fortalecer el desarrollo de la compañía.
- Efectuar y difundir las estrategias para el mejoramiento del desarrollo de las actividades propuestas y el mejor manejo de sus recursos, con el fin de lograr lo planificado.

BIBLIOGRAFÍA

- Abc.** (2009). *Principios de la gestión administrativa*. Obtenido de:<http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>
- Altamirano, G.** (2017). *Plan estratégico para optimizar la gestión administrativa de la empresa Global Express S.A.*(Tesis de Pregrado,Universidad Regional Autónoma de los Andes). Obtenido de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7327>
- Amaru, A.** (2009). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación.
- Aranda, A.** (2000). *Planificación estratégica educativa*. Loja: Imprenta Cosmos.
- Azòcar,R.** (12 de Abril de 1993).*La planificación estratégica*. [Entrada de blog]. Obtenido de:http://ramneazcara.blogspot.com/2009/02/la-planificacion-estrategica_11.html
- Bernal, C. & Sierra, H.** (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Educación.
- Bonilla, E.** (2012). *Procesos administrativos*. Riobamba:ESPOCH
- Calix, M.** (15 de Julio de 2011).*Gestión administrativa*. [Entrada de blog]. Obtenido de: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Charles, W. & Gareth, P.** (1998). *Administración estratégica un enfoque integral*. México: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. & Sapiro, A.** (2011). *Planeación estratégica: fundamentaciones y aplicaciones*. México: McGraw Hill.
- Condo, A.** (2015). *Elaboración de un plan estratégico para la empresa "mundo tuerca II", de la ciudad de riobamba, provincia de chimborazo, para el periodo 2014 - 2018*. (Tesis de Pregrado,Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5577>
- Connigo, S.** (2008). *Constitución de una empresa*. Obtenido de:
<https://cuidatufuturo.com/about-us/>
- EcuRed.**(2018). *Tipos de gestión*. Obtenido de: <https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n>
- Educando.** (2008). *Importancia de planificar*. Obtenido de:
<http://www.educando.edu.do/articulos/docente/la-importancia-de-planificar/>
- Educativa, R.** (2017). *Tipos de administración*. Obtenido de:
<https://www.tiposde.com/administracion.html>

- Estrada, T.** (2013). *Modelo de planeaciòn*. Recuperado de: <https://prezi.com/-nw5p57avrc9/modelo-de-planeacion-de-lippitt-watson-y-wetley/>
- Goodstein, L.** (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernandez,S.**(2011).*Fundamentos de gestiòn empresarial*.Mèxico:McGraw-Hill.
- Ecuador Legal.** (2018). *Còdigo de trabajo*. Obtenido de: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>
- Lexis.** (2014). *Ley CIAS*. Obtenido de: http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- López , M.** (2013). *Planeación estratégica: un pilar en la gestión empresarial*. El Buzón de Pacioli, 9 - 10.
- Martínez , P. & Guitérrez, M.** (20 de Octubre de 2005). *Planeación estratègica*. [Entrada de blog]. Recuperado de:<http://profesorpedropmartinez.blogspot.com/2009/10/la-planeacion-estrategica-definicion.html>
- Maya, R.** (19 de Octubre de 2013). *Gestiòn administrativa*. [Entrada de blog]. Obtenido de: <http://gestionadministrativaugma2013.blogspot.com/>
- Moscoso, J.** (12 Noviembre de 2008). *Etapas del proceso de planificaciòn*. [Entrada de blog]. Obtenido de: <http://alfredoj111.blogspot.com/2008/12/etapas-del-proceso-de-planificacin.html>
- Najera, C.** (2008). *Artículos de la constituciòn*. Obtenido de: http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Paredes, D.** (2005). *Ley municipal*. Obtenido de: <https://www.derechoecuador.com/la-ley-orgaacutenica-de-reacutegimen-municipal>
- Rizo, V. & Muñoz, M.** (2013). *Plan estratègico para mejorar la gestiòn administrativa de la microempresa good water, ubicada en el cantòn la troncal y potenciar así su rentabilidad*. (Tesis de Pregrado,Universidad Estatal de Milagro).Obtenido de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/717>
- Robles, G.** (2013). *Planificación estratégica para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa municipal cuerpo de bomberos de Ambato - empresa pública, perteneciente a la provincia de tungurahua para el periodo 2012 - 2013*. (Tesis de Pregrado,Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).Obtenido de: <http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/7117>

- Rodriguez , R.** (2015). *Inicios de la estrategia*. Obtenido de:
<https://www.gestion.org/los-inicios-de-la-estrategia/>
- Saetama, R.** (2011). *Las 5 e*. Obtenido de:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2324/3/658X5238.pdf>
- Serna, H.** (1994). *Planeaciòn y gestiòn estratègica*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Velazco, E.** (2012). *Planeaciòn estratègica:teoria y practica*. Mèxico: Trillas.

ANEXOS

Anexo 1: Lecturas a tomar

ZONA 1	
Lago Agrio	27651
Lumbaquí	2957
Cáscales	3454
Reventador	334
Total	34396

Anexo 2: Precios

Sector	Toma de lecturas	Entrega de facturas	Impresión
Urbano	0,25	0,12	0,03
Rural	0,45	0,20	
Disperso	1,15	0,42	
Fluvial	1,90	1,70	

Anexo 3: Clientes de CNEL EP

		Sector Urbano	53%
Sucumbíos y Orellana: 97.151	Sector Rural		32%
	Sector Disperso		15%

Anexo 4: Personal e instalaciones de la compañía



Anexo 5: Formato de encuesta a trabajadores y personal administrativo



ENCUESTA A TRABAJADORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE INSPECPLANET CIA LTDA



ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida a los trabajadores y personal administrativo de la compañía.

Objetivo: Recolectar información requerida para la elaboración de un plan estratégico para la compañía INSPECPLANET CIA LTDA.

Instrucciones: Marcar con una (X) la respuesta que crea conveniente, con toda sinceridad, puesto que sus respuestas son muy importante para alcanzar el objetivo deseado.

1. ¿Conoce usted si la compañía, cuenta con un direccionamiento estratégico?

SI NO

2. ¿Conoce usted que es una Planificación Estratégica?

SI NO

3. Posee la compañía un manual de funciones.

SI NO

4. ¿Ha recibido usted alguna capacitación por parte de la compañía?

SI NO

5. ¿Considera usted que la compañía responde a las exigencias del mercado?

Siempre

A veces

Nunca

6. Considera usted que le distribuyen sus actividades de trabajo de forma:

Muy Precisa

Precisa

Medianamente Precisa

Imprecisa



ENCUESTA A TRABAJADORES Y PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE INSPECPLANET CIA LTDA



7. ¿Considera usted que la gestión administrativa que aplica actualmente la compañía es la más adecuada?

Totalmente

Parcialmente

Nada

8. ¿Se encuentra usted de acuerdo con la implementación de un plan estratégico el cual permita optimizar la gestión administrativa en la compañía?

SI NO

9. ¿Cómo determina usted la accesibilidad al equipo directivo?

Buena

Mala

Regular



"Saber para ser"
ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista al Gerente General de INSPECPLANET CIA LTDA.

Objetivo: Conocer la situación actual de INSPECPLANET CIA LTDA, la cual permitirá abordar diferentes temas específicos que servirán para elaborar un plan estratégico.

1) ¿Qué aspectos generales debe abarcar un plan estratégico?

ESENCIALMENTE DEBE CONTENER LA ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN ORIENTADA AL QUE HACER DIARIO CON POLÍTICAS A SEGUIRSE PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS.

2) ¿Considera usted que la misión y visión debería realizarse de forma conjunta con todos los involucrados con todo el talento humano de la compañía?

ES IMPORTANTE QUE PARTICIPEN EL TALENTO HUMANO DE LA COMPAÑIA, YA QUE DE ESTA FORMA PUEDEN CONOCER LA MISIÓN Y VISIÓN LO CUAL PERMITIRÁ CUMPLIR LA PROYECCIÓN A MEDIANO O LARGO PLAZO QUE LA COMPAÑIA QUIERE LOGRAR.

3) ¿Considera usted que mediante la elaboración del plan estratégico mejoraría la gestión administrativa de la compañía?

DEFINITIVAMENTE, SI MEJORARÍA YA QUE CON EL PLAN ESTRATÉGICO SE CONTARÁ CON POLÍTICAS Y OBJETIVOS ACORDE A LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMPAÑIA.

4) ¿Qué relación existe entre la Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa?

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ES ESTABLECER MEDIANTE UN DOCUMENTO LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZARÁN PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA LLEVAR A LA REALIDAD LAS ACTIVIDADES PLASMADAS EN LA PLANIFICACIÓN.

5) ¿Conoce usted cada que tiempo se debe realizar una Planificación Estratégica?

DEBERÍA REALIZARSE CADA 3 O 5 AÑOS, YA QUE EXISTEN OBJETIVOS A CORTO PLAZO QUE SE CUMPLEN ANTES.



"Saber para ser"

ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Quee los OBJETIVOS PROYECTADOS A LARGO PLAZO

6) ¿A su criterio cuáles son las fortalezas y debilidades de la compañía?

FORTALEZAS:

- EQUIPOS DE EXCELENTE CALIDAD.
- ESPACIO FÍSICO AMPPIO.

DEBILIDADES:

- NO SE CUENTA CON UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
- INCORRECTA ADMINISTRACIÓN.

7) ¿A su criterio cuales son las amenazas y oportunidades de la compañía?

• LA COMPETENCIA.

• DESARROLLO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EMPRESAS COMPETIDORAS.

• INESTABILIDAD SOCIO - ECONÓMICAS.

8) ¿Cuáles serían las acciones o planes que se deberían tomar en cuenta para mejorar la gestión administrativa dentro de la compañía?

- LA MODERNIZACIÓN EN LA COMPAÑIA PUEDE AUMENTAR LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO Y DE MANTENERSE VIGENTE, ATRAVÉS DEL TIEMPO.
- LA COMPAÑIA DEBE INNOVAR EN EL USO DE LA TECNOLOGÍA Y EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, ENTRE OTROS ASPECTOS, POR MEDIO DE LA INNOVACIÓN LA COMPAÑIA PODRÁ SER MÁS COMPETITIVA.

Gracias por su tiempo y su colaboración

Anexo 7: Aceptación de la carta de auspicio



Lago Agrio, 15 de marzo de 2018

Asunto: RESPUESTA SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE TITULACIÓN.

Señor:
Jhonny Javier Chunllo Charco
En su Despacho.

De mi consideración:

En atención al oficio S/N del 09 de marzo de 2018, presentado por el señor Jhonny Javier Chunllo Charco, estudiante de la carrera de ingeniería de empresas, en el que solicita que se autorice para realizar el tema de trabajo de titulación **PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INSPECPLANET CIA LTDA, PERIODO 2018-2022.**

Al respecto, informo a usted, que es un gusto poder facilitar la información que necesite, para que realice la tesis en nuestra compañía.

Con sentimientos de distinguida consideración.


Atentamente.




Hugo Vicente Huayamave Zambrano
GERENTE GENERAL

Dirección: Cofanes y Progreso Telf.: 0993401701-062831340
Email: inspecplanetciatltda@gmail.com

Anexo 8: RUC de la compañía



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 2191723972001

RAZÓN SOCIAL: INSPECPLANET CIA LTDA

NOMBRE COMERCIAL:

REPRESENTANTE LEGAL: HUAYAMAVE ZAMBRANO HUGO VICENTE

CONTADOR: CUEVA VILLALTA DIANA ESPERANZA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO:

FEC. INSCRIPCIÓN: 09/07/2012

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 09/07/2012

FEC. ACTUALIZACIÓN: 12/09/2016

FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

ACTIVIDADES DE INSPECCION Y LECTURA DE MEDIDORES DE LUZ Y AGUA, RECONEXIONES Y ENTREGA DE PLANILLAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: SUCUMBIOS Canton: LAGO AGRIO Parroquia: NUEVA LOJA Calle: COFANES Numero: SN Interseccion: PROGRESO Referencia ubicacion: DIAGONAL A LA COOPERATIVA ANDALUCIA Celular: 0985813709 Email: lectoresl.a@gmail.com Celular: 0980429538 Telefono Trabajo: 062831340 Celular: 0980629415

DOMICILIO ESPECIAL


SN

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	ZONA 11, SUCUMBIOS	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2018000556506

Fecha: 15/03/2018 09:30:20 AM

Anexo 9: Registro de sociedades



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS DEL ECUADOR
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑIA

No. de Expediente:

146197

No. de RUC de la Compañía:

2191723972001

Nombre de la Compañía:

INSPECPLANET CIA. LTDA.

Situación Legal:

ACTIVA

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	2100608744	HUAYAMAVE ZAMBRANO HUGO VICENTE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 136 ⁰⁰⁰⁰	N
2	0927694877	OROZCO ROSERO RAUL ENRIQUE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 132 ⁰⁰⁰⁰	N
3	2100142716	ORTIZ QUIÑÓNEZ SEGUNDO PEDRO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 132 ⁰⁰⁰⁰	N

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑIA (USD)\$:

400,0000

Se deja constancia que, la presente nómina de socios otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las participaciones ya que, en el Art. 113 párrafo segundo, del mismo cuerpo legal, respecto de la cesión de participaciones se dice: "...En el libro respectivo de la compañía inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario". Desde luego, el párrafo final del citado artículo determina adicionalmente, que: "De la escritura de cesión se sentará razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad, así como el margen de la matriz de la escritura de constitución en el respectivo protocolo del notario". De expuesto se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales de las compañías de responsabilidad limitada, así como de los Registradores Mercantiles y Notarios con el acto de registro en los libros antedichos y marginaciones respectivas formalizar la cesión de participaciones las mismas compañías de comercio.

En tal virtud esta Institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las cesiones de participaciones, responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en el Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "De la existencia exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia

FECHA DE EMISIÓN: 29/11/2016 14:45:05

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web www.supercias.gov.ec/portalinformacion/verifica.php con el siguiente código de seguridad:



S0001036734

29/11/2016 14:25:32