



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

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE MIVSELL
TECHNOLOGY COMPANY S.A, PROVINCIA DE PICHINCHA,
PERÍODO 2019-2023”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

STEFANNY CATHERINE MORENO FERNÁNDEZ

Riobamba – Ecuador

2021



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

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE MIVSELL
TECHNOLOGY COMPANY S.A, PROVINCIA DE PICHINCHA,
PERÍODO 2019-2023”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: STEFANNY CATHERINE MORENO FERNÁNDEZ

DIRECTOR: Ing. ÁNGEL EDUARDO RODRÍGUEZ SOLARTE

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Stefanny Catherine Moreno Fernández

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, STEFANNY CATHERINE MORENO FERNÁNDEZ declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 12 de noviembre de 2021

Stefanny Catherine Moreno Fernández
C.C. 0604317263

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA EN FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE MIVSELL TECHNOLOGY COMPANY S.A, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2019-2023”**, realizado por la señorita: Stefanny Catherine Moreno Fernández, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Juan Alberto Ávalos Reyes PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2021/11/12
Ing. Ángel Eduardo Rodríguez Solarte DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	2021/11/12
Ing. Pedro Pablo Bravo Molina MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2021/11/12

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar a este momento tan importante de mi formación profesional y por cada prueba que ha puesto en este arduo camino de mi vida que me han hecho mejor persona.

A mi mami Elizabeth el pilar fundamental de mi vida mi mejor amiga la persona que me apoya incondicionalmente y está presente en cada momento por ser la persona que le mete ñeque a las cosas y me impulsa a ser mejor cada día con su amor incondicional te amo mami .

A mi papi Ramiro por ser el pilar fundamental de mi vida por estar en los momentos buenos y malos por apoyarme en cada momento y no dejarme sola por enseñarme con amor y respeto que todo lo que me propongo lo puedo cumplir porque está pendiente de mí siempre.

A mis hermanos Chris, Bryan y July que son los mejores amigos por estar en todo momento y ser mi apoyo incondicional y brindarme su amor.

A mi esposo Iván por ser una persona incondicional por enseñarme a ser perseverante, a que cumpla cada uno de mis sueños ya que nada es imposible y que todo lo puedo lograr por brindarme amor y respeto.

A mi hijo Benjhamín la persona que cambio mi vida por ser mi inspiración para poder cumplir cada sueño por él y para él, por regalarme cada sonrisa con su amor y a ser una mejor persona.

A mi abuelito Papi Miguel que está en cielo que desde siempre me impulso a seguir y no rendirme y brindarme su amor sé que desde el cielo me guía y está feliz por cumplir esta meta.

Stefanny

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a mi Dios y a mis Padres que han estado presentes en cada momento, inculcándome valores, haciendo de mí una mejor persona, son el pilar fundamental de mi vida para así llegar a culminar esta etapa como es ser profesional, me queda la satisfacción del deber cumplido, siempre les estaré agradecida.

Quiero dejar constancia de gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, y de manera especial a la Carrera de Ingeniería en Finanzas porque a través de sus docentes me brindaron los conocimientos necesarios para llegar a formarme como una profesional y poder aportar grandes cambios a la sociedad.

A mi tribunal por su tiempo, dedicación y esfuerzo, pero sobre todo por sus consejos, su apoyo y compromiso para culminar mi trabajo de titulación.

Stefanny

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MÁRCO TEORICO REFERENCIAL	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del Problema</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del Problema</i>.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1. <i>Objetivo General</i>.....	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.4 ANTECEDENTES	4
1.4.1. <i>Antecedentes de Investigación</i>	4
1.4.2. <i>Antecedentes Históricos</i>	4
1.5 MARCO TEÓRICO	5
1.5.1. <i>Concepto de Plan</i>.....	6
1.5.1.1. <i>Tipos de Planes</i>	6
1.5.2. <i>Concepto de estrategia</i>	7
1.5.3. <i>Niveles de Estrategia</i>	8
1.5.4. <i>Tipos de Estrategia</i>	8
1.5.4.1. <i>Estrategia de Liderazgo en Costos</i>	9
1.5.4.2. <i>Estrategia de Diferenciación</i>	9
1.5.4.3. <i>Estrategia de Enfoque</i>	10
1.5.4.4. <i>Estrategia de Estabilidad</i>.....	10
1.5.4.5. <i>Estrategia de Alianza</i>	10
1.5.5. <i>Concepto de Plan Estratégico</i>	11
1.5.6. <i>Etapas del Plan Estratégico</i>	11

1.5.6.1.	<i>Etapa Filosófica</i>	11
1.5.6.2.	<i>Etapa Analítica</i>	11
1.5.7.	Concepto de Gestión	13
1.5.8.	Tipos de Gestión	13
1.5.8.1.	<i>Gestión Tecnológica</i>	14
1.5.8.2.	<i>Gestión Social</i>	14
1.5.8.3.	<i>Gestión Empresarial</i>	14
1.5.8.3.	<i>Gestión Ambiental</i>	14
1.5.8.4.	<i>Gestión Comercial</i>	14
1.5.9.	Elementos de la Gestión	14
1.5.9.1.	<i>Estrategia</i>	15
1.5.9.2.	<i>Personas</i>	15
1.5.9.3.	<i>Clientes</i>	15
1.5.9.4.	<i>Sociedad</i>	15
1.5.9.5.	<i>Innovación</i>	16
1.5.10.	Gestión Administrativa	16
1.5.11.	Proceso Administrativo	17
1.5.11.1.	<i>Planeación</i>	18
1.5.11.2.	<i>Organización</i>	18
1.5.11.3.	<i>Dirección</i>	19
1.5.11.4.	<i>Control</i>	19
1.5.12.	Definición de Talento Humano	20
1.5.13.	Definición de Gestión de Talento Humano	21
1.5.14.	Fases de la Gestión del Talento Humano	21
1.5.14.1.	<i>La selección del personal</i>	21
1.5.14.2.	<i>Valoración de cargos</i>	21
1.5.14.3.	<i>La capacitación</i>	22
1.5.14.4.	<i>Evaluación</i>	22
1.5.15.	Gestión Financiera	23
1.5.16.	Principios de las Finanzas	23
1.5.17.	Importancia de la Gestión Financiera	24
1.5.18.	Actividades financieras de la Empresa	24
1.5.19.	Información Financiera	25

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	26
----	---------------------------------	----

2.1.	Enfoque de la Investigación	26
2.1.1.	<i>Enfoque de investigación cualitativo</i>	26
2.1.2.	<i>Enfoque de investigación cuantitativo</i>	26
2.2.	Tipos de Investigación	27
2.2.1.	<i>Investigación de campo</i>	27
2.2.2.	<i>Investigación documental</i>	27
2.3.	Métodos técnicas e instrumentos	27
2.3.1.	<i>Métodos</i>	27
2.3.1.1.	<i>Método analítico</i>	27
2.3.1.2.	<i>Método Deductivo</i>	28
2.3.2.	<i>Técnicas o Instrumentos</i>	28
2.3.2.1.	<i>Encuestas</i>	28
2.3.2.2.	<i>Entrevista</i>	29
2.4.	Idea a defender	29
2.4.1.	<i>Idea a defender General</i>	29
2.5.	Población y Muestra	29
2.5.1.	<i>Población</i>	29
2.5.2.	<i>Muestra</i>	29
2.6.	Variable de Estudio	30
2.6.1.	<i>Proceso de Operacionalizacion de Variables</i>	30
2.6.2.	<i>Variable Independiente</i>	31
2.6.3.	<i>Variable Dependientes</i>	34

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
3.1.	Análisis e interpretación de los resultados	38
3.6.1.	<i>Análisis de los resultados de las encuestas</i>	38
3.6.2.	<i>Entrevista para el gerente general de la Empresa</i>	49
3.2.	Marco Propositivo	53
3.2.1.	<i>Título de la propuesta</i>	53
3.2.2.	<i>Contenido de la propuesta</i>	53
3.2.2.1.	<i>Generalidades</i>	53
3.2.3.	<i>Ubicación Geográfica</i>	53
3.2.4.	<i>Análisis situacional</i>	54
3.2.4.1.	<i>Análisis Externo</i>	54
3.2.4.2.	<i>Análisis Interno</i>	55

3.2.5.	<i>Matriz de evaluación de factores externos EFE</i>	56
3.2.6.	<i>Matriz de evaluación de factores EFI</i>	57
3.2.7.	<i>Matriz de las fuerzas competitivas</i>	58
3.2.8.	<i>Matriz FODA</i>	58
3.2.9.	<i>Definición del negocio propuesto</i>	60
3.2.10.	<i>Definición de la propuesta</i>	60
3.2.11.	<i>Valores Propuestos</i>	60
3.2.13.	<i>Misión propuesta</i>	61
3.2.14.	<i>Visión propuesta</i>	62
3.2.15.	<i>Plan operativo</i>	64
3.2.15.1.	<i>Implementación de estrategias</i>	64
3.2.16.	<i>Propuesta del organigrama estructural</i>	72
3.2.17.	<i>Manual de Funciones propuesto</i>	73
3.2.18.	<i>Clasificación y Jerarquización propuesta de las áreas funcionales de la empresa</i>	73
3.2.19.	<i>Reclutamiento</i>	77
3.2.20.	<i>Selección</i>	79
3.2.21.	<i>Comunicación en las funciones a desempeñar</i>	81
3.2.22.	<i>Capacitaciones del personal</i>	83
	CONCLUSIONES	87
	RECOMENDACIONES	88
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Principios de las finanzas	23
Tabla 1-2:	Variable independiente – Plan Estratégico.....	31
Tabla 1-3:	Plan estratégico de la empresa.....	38
Tabla 2-3:	Misión de la empresa.....	39
Tabla 3-3:	Conocimiento de la misión y visión de la empresa	40
Tabla 4-3:	Calificación de la estructura administrativa de la compañía	41
Tabla 5-3:	Importancia del proceso de planificación.....	42
Tabla 6-3:	Existencia de planificación en las áreas funcionales de la empresa	43
Tabla 7-3:	Conocimiento de un Plan Estratégico administrativo y financiero	44
Tabla 8-3:	Gestión financiera como factor clave	45
Tabla 9-3:	Implementación de un Plan Estratégico Administrativo	46
Tabla 10-3:	Principios de administración del talento humano.....	47
Tabla 11-3:	Organización estructural interna.....	48
Tabla 12-3:	Entrevista dirigida hacia el Gerente General de la Empresa	49
Tabla 13-3:	Análisis Externo	54
Tabla 14-3:	Análisis Interno	55
Tabla 15-3:	Matriz de evaluación de factores externos EFE	56
Tabla 16-3:	Matriz de evaluación de factores externos EFI	57
Tabla 17-3:	Matriz de las fuerzas competitivas	58
Tabla 18-3:	Matriz FODA	59
Tabla 19-3:	Definición del negocio propuesto.....	60
Tabla 20-3:	Axiología de valores propuestos	61
Tabla 21-3:	Misión Propuesta.....	61
Tabla 22-3:	Visión Propuesta.....	62
Tabla 23-3:	Objetivos Generales	63
Tabla 24-3:	Proyecto de Marketing	64
Tabla 25-3:	Proyecto de Talento Humano	65
Tabla 26-3:	Proyecto Financiero.....	66
Tabla 27-3:	Proyecto Interno	67
Tabla 28-3:	Proyecto de Tecnología, innovación y desarrollo	68
Tabla 29-3:	Cuadro de mando integral	69
Tabla 30-3:	Manual de funciones en la presidencia.....	73
Tabla 31-3:	Manual de funciones para Gerente General	74

Tabla 32-3:	Manual de funciones para Gerente Comercial	75
Tabla 33-3:	Proceso de Reclutamiento	77
Tabla 34-3:	Proceso de Gestión de Talento Humano	77
Tabla 35-3:	Flujograma de Reclutamiento.....	78
Tabla 36-3:	Proceso de selección del personal	80
Tabla 37-3:	Proceso de selección.....	80
Tabla 38-3:	Flujograma de Selección	81
Tabla 39-3:	Proceso de comunicación de funciones	82
Tabla 40-3:	Proceso de captación	82
Tabla 41-3:	Flujograma de comunicación	83
Tabla 42-3:	Programación, desarrollo y seguimiento	84
Tabla 43-3:	Proceso de capacitación.....	85
Tabla 44-3:	Flujograma de capacitación.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1.	Procesos Administrativos	17
Figura 1-2.	Proceso de Operacionalización de Variables	30
Figura 1-3.	Ubicación Geográfica.....	53
Figura 2-3.	Propuesta del organigrama estructural	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3.	Plan estratégico de la empresa.....	38
Gráfico 2-3.	Misión de la Empresa.....	39
Gráfico 3-3.	Conocimiento de la misión y visión de la empresa	40
Gráfico 4-3.	Calificación de la estructura administrativa de la compañía	41
Gráfico 5-3.	Importancia del proceso de planificación.....	42
Gráfico 6-3.	Existencia de planificación en las áreas funcionales de la empresa	43
Gráfico 7-3.	Conocimiento de un Plan Estratégico administrativo y financiero	44
Gráfico 8-3.	Gestión financiera como factor clave	45
Gráfico 9-3.	Gestión financiera como factor clave	46
Gráfico 10-3.	Principios de Administración del Talento Humano	47
Gráfico 11-3.	Organización estructural interna.....	48

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como finalidad el diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa a través de una diagnóstico del macro entorno de la empresa englobando evaluaciones de factores internos y externos, dentro de esta investigación se utilizó un enfoque de investigación de carácter cualitativo y cuantitativo, además de ello se implementó un total de 23 encuestas las cuales están dirigidas hacia todo el talento humano que labora en las instalaciones de la empresa, como resultado de ello se pudo determinar si la empresa posee un plan estratégico así como también sobre la existencia y conocimiento de la misión y visión de la empresa se conoció además de la perspectiva calificativa de la estructura administrativas e importancia de los procesos de planificación en las diferentes áreas funcionales de la empresa; así mismo se empleó una entrevista dirigida al gerente general de la empresa para conocer la situación actual de la misma, una vez finalizado el levantamiento de información se determinó que existe falencia en la toma de decisiones por la falta de un plan estratégico así mismo se avizoró que no existen implementación de valores empresariales que permitan generar estrategias de negocio que permitan mejorar los procesos internos y externos de la empresa, todos estos aspectos descritos permitieron concluir que el plan estratégico permitirá a la empresa a mejorar su sistema administrativo a través de la misión, visión, valores corporativos y estrategias que ayudan al correcto desarrollo, recomendando con ello una evaluación estratégica para desarrollar adecuadamente las actividades de la misma.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>. <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>, <GESTIÓN FINANCIERA>, <PLAN ESTRATÉGICO>, <ESTRATEGIAS>, <PRINCIPIOS FINANCIEROS> <PICHINCHA (PROVINCIA)>

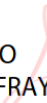
0422-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The purpose of this study was to design a strategic plan to improve administrative management through a diagnosis of the macro environment of the company, encompassing evaluations of internal and external factors. This study applied a research approach of a qualitative and quantitative type, in addition to this, a total of 23 surveys were implemented to the staff of the the human resources department that works in the company's facilities. As a result, it was possible to determine if the company has a strategic plan as well as the existence and knowledge of the mission and vision of the company, the qualifying perspective of the administrative structure and importance of the planning processes in different functional areas of the company. Likewise, an interview was applied to the general manager to know the current situation of the company. Once the information gathering was completed, it was determined that there is a shortcoming in decision-making due to the lack of a strategic plan, there is no implementation of business values to generate business strategies to improve internal and external processes of the company. All of these aspects described before allowed to conclude that the strategic plan will allow the company to improve its administrative system through the mission, vision, corporate values and strategies that help its right development in such a way that a strategic evaluation is recommended to adequately develop the activities of the company.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>. <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <STRATEGIC PLAN>, <STRATEGIES>, <FINANCIAL PRINCIPLES> <PICHINCHA (PROVINCE)>

LUIS
FERNANDO
BARRIGA FRAY



Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.03.10
13:12:58 -05'00'

INTRODUCCIÓN

El diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y financiera contribuirá en la presente investigación como una herramienta, en la cual orienta a la organización a cumplir con su misión y visión propuesta a futuro, es importante mencionar que la planificación estratégica concibe una serie de pasos que la empresa debe cumplir para encaminarse al logro de sus objetivos estratégico y con ello lograr la sostenibilidad en el tiempo. Garantizando una buena gestión administrativa y financiera en cada área funcional de la empresa.

Para entender de mejor manera el desarrollo de la investigación se conformó de cuatro capítulos que son los siguientes:

El capítulo I denominado marco teórico referencial habla del planteamiento del problema en donde se menciona que la empresa no es administrada bajo principios empresariales en todas las áreas (Administrativa, Mercadeo, Financiera) de la empresa, no tienen un direccionamiento que permita identificar un marco estructural y con ello una empresa organizada que esté acorde al tamaño y proyección. La empresa debe mejorar en aspectos como Financiero, Administrativo y Comercial, además a ello se acota varios tipos de teorías de la planificación estratégica, gestión administrativa y la gestión financiera las cuales respaldan técnicamente el desarrollo de la misma.

El capítulo II refleja el marco metodológico, que para la importancia de la investigación se menciona varios tipos de técnicas, métodos e instrumentos para el desarrollo de la misma, las cuales servirán de sustento para tabular y analizar la información de forma organizada, para así poder responder claramente al problema que posee la empresa.

En el capítulo III, se establecen todos los resultados provenientes de la aplicación de los diferentes instrumentos de investigación, adicionalmente a ello se presenta la propuesta de investigación en la cual se desarrolla un plan estratégico con sus respectivas fases, otorgándole una razón de existencia a la empresa, además se propone una misión, visión, valores, políticas y objetivos a largo plazo y de cumplimiento periódico hasta el año 2023.

Por último, se visualizan las conclusiones y recomendaciones finales sustentadas a partir de los objetivos específicos respectivamente, también se detalla la correspondiente bibliografía de acuerdo a las normas APA, así como también los anexos que evidencian el trabajo de campo realizado para la recopilación de la información.

CAPÍTULO I

1. MÁRCO TEORICO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

Mivsell Technology Company S.A es una empresa que brinda sus servicios desde el 2011, en la actualidad es pionera en el uso y aplicación de tecnología de punta, ofrece servicios profesionales de desarrollo de software especializado. En el análisis realizado a la empresa presenta una falta de planeación estratégica definida debido a que los directivos toman decisiones de manera subjetiva y sobre la marcha.

Esta situación se presenta por la falta de concientización del personal directivo acerca de la importancia de la planeación en todas las áreas de la empresa, la tendencia a la obtención de resultados inmediatos, la dificultad para la previsión de eventos futuros y que la empresa no cuenta con el personal adecuado para desarrollar la labor de planeación, actividad que requiere un conocimiento especializado de la empresa y una visión a futuro. Según el análisis realizado se observa falta de implementación de un plan estratégico. Los acontecimientos anteriores pueden llevar a la empresa a no aprovechar las oportunidades que brindan el medio y las fortalezas de la compañía, aspectos que demuestran la necesidad de desarrollar un plan estratégico que garantice el éxito futuro.

Con este escenario se considera necesario implementar un plan estratégico con la participación de los directivos y demás miembros de la empresa, donde se comprometerán para cumplir los objetivos principales de la empresa, que le permita reconocer sus debilidades y aprovechar las oportunidades que el entorno le presenta para convertirse en una empresa sostenible. Se va a realizar la planeación estratégica para la empresa, primero se realizara los análisis externo e interno de la organización, luego se ejecutará el direccionamiento estratégico de la empresa seguido de los planes de actuación, luego se formularan la visión, misión, objetivos y estrategias que se implementaran de acuerdo con la situación de la empresa de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de alcanzar un uso eficiente de los recursos con los que cuenta y el incremento de su productividad, por ello se ha considerado que la base fundamental para conseguirlo es la planificación estratégica, ya que implica los ejes iniciales para una toma de decisiones correcta basada en el conocimiento, un adecuado entendimiento entre quienes están involucrados y sobre todo se logra un incremento del éxito de la empresa.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cuál es la importancia del Plan Estratégico Para Mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la empresa Mivsell Technology Company S.A?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación se la realizará en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, con la ejecución del Plan Estratégico Para Mejorar la Gestión Administrativa-Financiera, logrará la organización implementar su misión, visión, objetivos, valores, direccionamiento que permitan identificar un marco institucional y con ello una estructura organizacional.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Una vez determinado el problema, se propone Diseñar un Plan Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa- Financiera, ya que con un adecuado enfoque permitirá la optimización de los recursos, con la cual mejorará la eficiencia en la gestión de cada una de las áreas funcionales de la organización. Esto permitirá a la empresa adaptarse a su entorno y minimizar los riesgos constantes a los que se encuentra expuesta, y así lograr mejorar con mayor eficiencia la toma de decisiones, además aumentar los beneficios que la organización busca.

Por esta razón la investigación permitirá proponer procedimientos y guías que mejorará la gestión administrativa – financiera, con la utilización de las teorías que sustenten una correcta guía empresarial, como por ejemplo indicadores rentabilidad, solvencia, gestión y liquidez, los cuales permitirán el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Es importante recalcar que la presente propuesta tiene al apoyo del propietario, lo cual facilita la obtención de información de la empresa, además se apoya en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en la cual se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Plan Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa-Financiera de Mivsell Technology Company S.A en la provincia de Pichincha.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar una evaluación de la situación actual (análisis de los estados financieros de los dos últimos años 2016-2017) de Mivsell Technology Company S.A.
- Realizar un diagnóstico del macro entorno de la empresa a través de una evaluación de factores internos y externos.
- Elaborar un plan estratégico, para mejorar la gestión administrativa – financiera de Mivsell Technology Company S.A.

1.4 ANTECEDENTES

1.4.1. Antecedentes de Investigación

Como antecedentes investigativos podemos indicar que se realizó una revisión bibliográfica de trabajos de titulación, encontrándose los siguientes:

PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA DE LA EMPRESA MUEBLES CLASIC UBICADA EN LA CIUDAD DE CUENCA PROVINCIA DEL AZUAY; realizado por Luna Carreño Héctor Marcelo.

PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA FABRICA DE CONOS CAMPEÓN S.A; realizado por Muñoz Casing Angie Stefany.

1.4.2. Antecedentes Históricos

El 15 de Enero de 2011 los señores Sebastián Mármol y Juan Carlos Molina se asociaron para fundar la empresa con el nombre de “*Roboteduc*”, que inicia con proyectos de robótica como medio de enseñanza para escuelas, razón por lo cual tiene más de 3 años de presencia en el mercado tecnológico.

Desde el comienzo de sus actividades, se especializaron en lo que era, y es todavía las tendencias tecnológicas, en este caso, la empresa se fue por el lado de la robótica, por lo que tuvo la necesidad de ir de la mano con el desarrollo de software y hardware, siendo estas partes esenciales en cuanto a la elaboración y creación de robots.

Con el transcurso de tiempo, aprovechando las oportunidades y optimizando los conocimientos, el desarrollo de software tomo parte en los servicios ofrecidos por la empresa, El 11 de septiembre del 2011, Mivsell Technology Company S.A. nace con la idea de satisfacer las necesidades del mercado actual en lo que se refiere a la implementación de redes y software para el manejo y control de todo tipo de empresas, en la actualidad resulta algo trascendental estar a la vanguardia del mundo tecnológico, debido a la globalización que nos obliga a estar actualizados y mejorar los procesos, de esta manera todo tipo de empresas pueden llevar de una manera más organizada el control y la gestión empresarial.

Esta empresa se crea a través de una idea familiar que poco a poco se fue plasmando en realidad, y que al momento lleva un crecimiento paulatino, Mivsell Technology Company S.A. no lleva ni diez años en el Mercado, por lo que es una empresa nueva y en Crecimiento con muchas cosas que aprender y mejorar, esta empresa tiene la intención de mejorar su situación y llegar a ser una empresa líder en el Mercado de Software en el País, colaborar con el mejoramiento y eficacia de los procesos y con el desarrollo del País.

Misión

Desarrollar y brindar a nuestros clientes soluciones prácticas y de calidad, de manera personalizada y utilizando estándares mundiales de última generación para asegurar eficacia, innovación, compromiso y competitividad.

Visión

Expandir nuestro mercado y diversificar nuestros servicios posicionando nuestra marca en la mente de nuestros potenciales clientes dentro de los próximos 2 años, como una de las empresas líderes en el mercado de soluciones móviles, obteniendo esto mediante una profunda cultura organizacional de calidad para lograr ayudar a nuestros clientes a obtener ventajas competitivas en sus negocios

1.5 MARCO TEÓRICO

1.5.1. Concepto de Plan

En su forma más simple el concepto de plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. Asimismo se ha definido como un documento en que constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo. Y también se señala como la Organización y coordinación de las actividades económicas (Sabino, 2006).

Un conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumenta un proceso, pudiendo ser integral o sectorial y en distintos niveles: comunal, urbano, local, regional, nacional, etc." (Sabino, 2006).

Plan no es solamente un documento con un conjunto de perspectivas y previsiones, es el instrumento más eficaz para racionalizar la intervención, generalmente estatal en la economía.

Documento escrito en el cual se plasma una idea, acompañada de las metas, estrategias, tácticas, directrices y políticas a seguir en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se usarán para alcanzar los fines propuestos. (Sabino, 2006).

En conclusión podemos definir qué plan es un conjunto de ideas que se encuentra acompañada de estrategias metas, políticas que se utilizan para alcanzar los objetivos.

1.5.1.1. Tipos de Planes

Los planes se distinguen en proyectos, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuesto.

Un plan, consiste en la estructuración de una serie de pasos con el fin de cumplir un objetivo o bien de alcanzar metas; el proceso de planificación resulta sencillo siempre y cuando se tengan claros los objetivos que la organización desea obtener, ya que una vez aclarada la meta, se pueden establecer los procesos a seguir. (Jauregui, 2016)

Este es uno de los principios más conocidos en la estructura organizativa, y es que para establecer un plan, ha de existir previamente un motivo, es decir, debe existir un fin a cumplir. (Jauregui, 2016)

- **Proyectos, propósitos o misiones:** Considerado uno de los planes más básicos que se pueden constituir o bien como uno de los más genéricos, ya que el mismo corresponde con la función general que debe de llevar a cabo la empresa. (Jauregui, 2016)
- **Objetivos:** Estos son procesos o bien, planes que se conducen a la ejecución de ciertas actividades, éstos más que todo hacen referencia a la actividad de la empresa en sí, muchos consideran que este se reduce solamente a la ejecución de acciones en pro de un resultado mercantil específico, tal es el caso, de una empresa que confecciona zapatos, el objetivo de ésta sería confeccionar cierta cantidad de zapatos y gomas al mes. (Jauregui, 2016)
- **Estrategias:** Esta viene siendo considerada como un sub-plan, ya que la misma amerita de la existencia y el trazado de objetivos, con el fin de poder establecer acciones personalizadas o específicas para cada uno de aquellos. (Jauregui, 2016)
- **Políticas:** Estas refieren al conjunto de acciones encaminadas a la estructura de la organización, es decir, implican el trazado de una serie de conductas a llevar a cabo, con el fin de poder establecer toda la estructura de la pirámide organizativa. (Jauregui, 2016)

Ejemplo de estos tipos de planificación, son los reglamentos internos de las corporaciones donde se establecen las normas de comportamientos generalizados; es decir, las políticas se establecen con el fin de regular la conducta humana, a fin de establecerle modelos o patrones a seguir y fijar prohibiciones en el actuar humano.

- **Procedimientos:** Como su denominación lo indica, los procedimientos se establecen con el fin de fijar pasos o instrucciones de una respectiva operación. Por ejemplo, los procedimientos que debe llevar a cabo el personal al ingresar al plan, la colocación del uniforme, el marcado con tarjeta en la entrada. (Jauregui, 2016)
- **Reglas:** Algunos expertos consideran que las reglas, son los planes micro pero que engloban acciones macro; se consideran como planes rígidos y que se establecen en el caso de toma de decisiones. Por ejemplo, son reglas las conductas negativas que un personal pueda tener y que le acarreen el despido. (Jauregui, 2016)

1.5.2. Concepto de estrategia

Una estrategia es un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales que llevan hacia un todo cohesionado. Una estrategia bien formulada ayuda al "Mariscal" a coordinar los recursos de la organización hacia una posición "Única y Viable", basada en sus competencias relativas internas, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes de los oponentes inteligentes. (Posas, 2012)

Una estrategia tiene que llevar a cabo estrategias menores que obtengan beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar las oportunidades y evitar o aminorar el impacto de las amenazas externas. (Posas, 2012)

Para Mintzberg la palabra estrategia ha sido compuesta por cinco definiciones con "P".

- **Plan:** Curso de acción definido conscientemente, una guía para enfrentar una situación. En esta definición la estrategia tiene dos características esenciales. Son hechos como "adelantados" de la acción que quiere realizar y son desarrolladas consciente e intencionalmente dirigidas a un propósito.
- **Maniobra** (utiliza la palabra "Play") dirigida a derrotar un oponente o competidor.
- **Patrón de comportamiento** en el curso de una organización, consistencia en el comportamiento, aunque no sea intencional.
- **Posición**, identifica la posición de la organización en el entorno en que se mueve (tipo de Negocio, segmento de mercado, etc.)
- **Perspectiva** relaciona a la organización con su entorno, que lo lleva a adoptar determinados cursos de acción. (Mintzberg, 1995)

1.5.3. Niveles de Estrategia

En el libro "Dirección Estratégica" de Johnson y Scholes describen las siguientes estrategias, y afirman que estas estrategias existen en los distintos niveles de una organización

- **Estrategia corporativa:** Está relacionada con el objetivo y alcance global de la organización para satisfacer las expectativas de los propietarios o principales stakeholders y añadir valor a las distintas partes de la empresa. (Scholes, 2006)
- **Estrategia de unidad de negocio:** La estrategia se refiere a cómo competir con éxito en un determinado mercado. Una unidad estratégica de negocio (UEN) es una parte de la organización para la que existe un mercado externo concreto de bienes y servicios. (Scholes, 2006)
- **Estrategias operativas:** Se ocupan de cómo los distintos componentes de la organización, recursos, procesos, personas y sus habilidades, contribuyen de manera efectiva a la dirección estratégica, corporativa y de negocio. (Scholes, 2006)

1.5.4. Tipos de Estrategia

Las estrategias permiten a las empresas obtener una ventaja competitiva desde tres bases distintas, las cuales son el liderazgo en costos, la diferenciación y el enfoque. Porter denomina a estas bases estrategias genéricas, a continuación se exponen los diferentes tipos de estrategia que existen de acuerdo al autor.

1.5.4.1. Estrategia de Liderazgo en Costos

Esta Estrategia significa concentrarse en ser el que "Produce más Barato" (por escala, tecnología, etc.) lo cual lo puede reflejar en precios más baratos o en márgenes de ganancias superiores. Los productos no se diferencian de la competencia pero son más baratos (Porter, 2020)

Tener acceso favorable a las materias primas.

- Diseño de producto.
- Amplia línea de productos relacionados.
- Fuerte capital inicial.
- Precios agresivos y pérdidas iniciales buscando buenas cuotas de mercado.

1.5.4.2. Estrategia de Diferenciación

El objetivo de la diferenciación es crear algo que sea percibido en el mercado como único. Esto no significa que la empresa ignore los costos, sino que no son el objetivo estratégico primordial. (Porter, 2020)

Algunas formas de diferenciar son a través de:

- Diseño de producto.
- Imagen de marca.
- Avance tecnológico.
- Apariencia exterior.
- Servicio de postventa.
- Cadenas de distribuidores.

La diferenciación, impide a veces obtener una alta participación de mercado. A menudo requiere de una percepción de exclusividad, que es incompatible con una alta participación en el mercado. (Porter, 2020)

1.5.4.3. Estrategia de Enfoque

Reconoce que hay una gran cantidad de oportunidades de mercado para ofrecer productos o servicios especializados. Implica identificar un nicho de mercado que aún no ha sido explotado y de esa manera no enfrentarse directamente a todos los competidores.

Se concentra en las necesidades de un solo segmento de mercado, sin pretender dirigirse al mercado entero. Busca satisfacer las necesidades del segmento, mejor que los competidores que se dirigen a todo el mercado.

Esta estrategia permite obtener una alta participación en el segmento elegido pero baja a nivel del mercado total, rendimientos mayores al promedio de su sector industrial. La estrategia de enfoque siempre implica ciertas limitaciones en cuanto a la participación total del mercado por alcanzar. El enfoque implica necesariamente un trueque entre lo rentable y el volumen de ventas. (Porter, 2020)

1.5.4.4. Estrategia de Estabilidad

El objetivo de esta estrategia persigue esencialmente frenar el declive de las ventas y beneficios de la empresa y es válida cuando esta se encuentra en la fase de inestabilidad. Mediante esta estrategia se pretende estimular a la empresa para que se situé en condiciones de reanudar el crecimiento. (Porter, 2020)

Algunos parámetros que se debe considerar dentro de la estrategia de estabilidad son los siguientes:

- Restructuración de liderazgo y de la organización
- Reducción o reasignación de activos
- Reducción de costos
- Reposicionamiento de la empresa

1.5.4.5. Estrategia de Alianza

La estrategia de alianza es un acuerdo o pacto, alianza entre personas, países, gobiernos que se unen con un mismo fin, alianzas de intereses.

La alianza estratégica es un entendimiento que se produce entre dos o más actores sociales diferentes, quienes gracias al dialogo y a la detección de objetivos en consenso pueden definir un plan de acción conjunto para lograr beneficios de mutua conveniencia. (Porter, 2020)

1.5.5. Concepto de Plan Estratégico

El Plan Estratégico determina algunos objetivos precisos y los medios que deben emplearse para alcanzarlos en un plazo dado. También se define como el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos, antes de emprender la acción.

Para Russell Ackorff, profesor de Wharton Business School y destacado consultor, sobre Plan Estratégico manifiesta que: “El plan estratégico se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir antes de que se requiera la acción” (Goodstein, 2016)

Leonard D. Goodstein define el plan estratégico como: “El proceso por el cual los miembros de una organización prevé su futuro, desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlos.

1.5.6. Etapas del Plan Estratégico

1.5.6.1. Etapa Filosófica

En esta etapa se lleva a cabo el proceso de reflexión estratégica, paso fundamental para un buen despliegue de la estrategia. Tenemos que reflexionar sobre los puntos claves de la estrategia y sus interrelaciones. (Paez, 2015)

- Valores
- Misión
- Visión
- Políticas de la empresa
- Objetivos corporativos

1.5.6.2. Etapa Analítica

La etapa analítica se subdivide en los siguientes parámetros detallados a continuación:

- **Análisis Interno**

El Análisis Interno está orientado a la búsqueda de las Fortalezas y Debilidades de nuestra Organización. Para ello, se ocupa de analizar lo siguiente:

- La cadena de valor propia
- Las capacidades y recursos de cada área funcional
- La sostenibilidad de nuestra ventaja competitiva (Paez, 2015)

- **Análisis Externo**

El Análisis Externo se centra en nuestro entorno global, detectando las Amenazas Oportunidades que nos brinda.

Se divide en:

- Cadena de valor sectorial
- Análisis de las fuerzas competitivas de Porter
- Estudio de las barreras de entrada y salida
- Situación competitiva de nuestra cartera de actividades
- Análisis del Macro-entorno:
 - Económico
 - Político y Social
 - Tecnológico
 - Legal
 - Medioambiental
- Análisis del Micro-entorno:
 - Mercado de oferta: competencia
 - Mercado de demanda: canales de distribución y consumidores (Paez, 2015)

- **Situación Actual**

Nos proporciona el punto de partida para fijar nuestra estrategia, analizando de manera detalla los siguientes parámetros:

- Capacidad productiva y posibilidades de subcontratación
- Formación e integración del Talento Humano

- Capacidad financiera
 - Mix de ventas
 - Cuota de mercado por zonas
 - Márgenes medios de aportación
 - Cuenta de explotación comercial
 - Posicionamiento real (Paez, 2015)
- **Etapas Operativas**

En esta fase tenemos que fijar los objetivos, definir cómo conseguirlos y trazar los planes de acción necesarios, por medio de las siguientes fases:

- Toma de decisiones para fijar los objetivos de cada una de las áreas funcionales a corto, medio y largo plazo.
- Trazar el Plan Estratégico a medio y largo plazo para reducir debilidades, potenciar las fortalezas, protegernos contra las amenazas y aprovechar las oportunidades.
- Establecer los Planes Operativos para cada área funcional.
- Definir los sistemas de medición y control para detectar las desviaciones.
- Introducir las medidas correctoras apropiadas en función de las desviaciones detectadas. (Paez, 2015)

1.5.7. Concepto de Gestión

La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado, el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación y control de las acciones ideológicas de las organizaciones en interacción con los contextos sociales y técnicos. (Sanchez, 2015)

La gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo (Sanchez, 2015)

1.5.8. Tipos de Gestión

1.5.8.1. Gestión Tecnológica

La gestión tecnológica se considera conocimiento y un ejercicio. Consiste en una estructura de conocimientos y prácticas vinculadas con los procedimientos de elaboración, evolución, transferencia y el empleo de la tecnología. (Gaibor, 2018)

1.5.8.2. Gestión Social

La gestión social consiste en la elaboración de diferentes espacios para la relación social. Es un procedimiento que se realiza en una comunidad específica y que se fundamenta en el aprendizaje grupal, prolongado y abierto para la planificación y la realización de proyectos que solucionen problemas sociales. (Gaibor, 2018)

1.5.8.3. Gestión Empresarial

La gestión empresarial es una actividad cuyo propósito es incrementar la productividad y el espíritu de competencia de una organización. Este tipo de gestión incluye la planificación, implantación y dominio de medidas y tácticas vinculadas con procedimientos de fabricación y administración. (Gaibor, 2018)

1.5.8.3. Gestión Ambiental

La gestión ambiental consiste en el conglomerado de acciones, ocupaciones y tácticas orientadas a resguardar y preservar la naturaleza y a dirigir los materiales naturales de una forma sostenible y equitativa. (Gaibor, 2018)

1.5.8.4. Gestión Comercial

La gestión comercial es la ocupación encomendada para identificar y darle apertura a la institución en el mundo exterior. Trabaja dos aspectos esenciales, complacencia del cliente y la participación o incremento de su mercado. Conseguido esto, se requiere crear una estructura apropiada de calidad, un área de servicio al cliente eficaz y servicios o productos de calidad. (Gaibor, 2018)

1.5.9. Elementos de la Gestión

1.5.9.1. Estrategia

La definición de la estrategia en una organización es vital. Hay organizaciones que necesitan desarrollar formulaciones complejas y detalladas, mientras que en otros casos, lo más apropiado son unas líneas básicas, muy claras, que sean compartidas y ayuden a marcar una ruta adecuada. En ambos casos, el modelo de gobernanza, la gestión ética y la flexibilidad y agilidad en la toma de decisiones cobran una importancia creciente. La estrategia debería ir evolucionando mediante una dinámica continua y además, reforzándose mediante ciclos de reflexión estructurada y colaborativa. (Kudeaketa Aurrerauta - Euskalit, 2015)

1.5.9.2. Personas

Las personas son el pilar clave de cualquier organización avanzada, ya que sus conocimientos, competencias, capacidades e implicación son un elemento diferencial. Las organizaciones deberían aspirar a convertirse en un proyecto compartido y un ámbito de colaboración entre todas las personas que las conforman. Una organización avanzada debería atraer, seleccionar, retribuir y atender debidamente a sus personas, preservar y desarrollar su conocimiento, competencias y talento de manera alineada con la estrategia e ir las comprometiendo en el proyecto de la organización y desarrollando su autonomía, su capacidad de trabajo en equipo y liderazgo. (Kudeaketa Aurrerauta - Euskalit, 2015)

1.5.9.3. Clientes

Una organización avanzada es aquella con una clara orientación a quienes reciben sus productos y servicios, así como a quienes puedan recibirlos potencialmente. La aportación diferencial de valor para el colectivo de clientes con respecto al que puedan aportar otras organizaciones competidoras, constituye el fundamento de la ventaja competitiva. Una organización avanzada debería cultivar las relaciones con sus clientes y ser eficiente en todos los elementos de su actividad (cadena de valor) que va desde el diseño, desarrollo de los productos y servicios, su comercialización, su producción o prestación, hasta su distribución y mantenimiento (si procede); Para todo ello, debería apoyarse en organizaciones proveedoras fiables a las que debería dar un papel relevante en la definición y desarrollo de la estrategia. Se avanza así hacia la perspectiva de organización extendida. (Kudeaketa Aurrerauta - Euskalit, 2015)

1.5.9.4. Sociedad

Toda organización forma parte de un entramado social, que puede favorecer el desarrollo de la organización o, al contrario, condicionar y limitar su competitividad. Por ello es importante contemplar a la sociedad como un grupo de interés más y desarrollar acciones para conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas yendo más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales y de la propia razón de ser o actividad principal de la organización. Una organización avanzada debería velar por el desarrollo de las entidades que configuran el entorno social donde opera, analizando el impacto que tiene en ella y tomando parte activa en aquellas actividades en que puede realizar una labor social más eficaz, en consonancia con sus capacidades y valores, reforzando su estrategia, y así mismo impulsar medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental. (Kudeaketa Aurrerauta - Euskalit, 2015)

1.5.9.5. Innovación

Resulta imprescindible gestionar de manera estructurada la innovación, desde la incremental – también denominada “mejora continua” – hasta la radical, en todos los ámbitos de la organización (tecnológicos, productos/servicios, mercados, modelos de negocio, procesos, metodologías, sistemas de gestión, etc.). Una organización avanzada debería definir los objetivos y la estrategia para innovar y crear el contexto para que las personas asuman riesgos, emprendan e innoven, aprovechar el potencial de las tecnologías para la innovación, así como el de otras personas y organizaciones del entorno, y gestionar las ideas y proyectos innovadores para materializarlas. (Kudeaketa Aurrerauta - Euskalit, 2015)

1.5.10. Gestión Administrativa

El concepto “gestión administrativa” se refiere a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa, por lo que es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía, es decir, poder responder con elocuencia a la siguiente pregunta: ¿cuáles son los objetivos de la empresa?

Y para saberlo es importante detenerse a pensar en cuál es el sueño o el propósito general por el que se creó la empresa y, a partir de ahí fragmentar las ideas en metas más pequeñas que pueden ser ejecutadas a partir de acciones concretas. Entonces, se puede comenzar con lo macro para aterrizar en aspectos más puntuales y diseñar una guía de acción, lo cual es mucho más sencillo y realista luego de hacer este ejercicio tan necesario, pero que no todas las personas realizan a conciencia. (Leal, 2018)

1.5.11. Proceso Administrativo

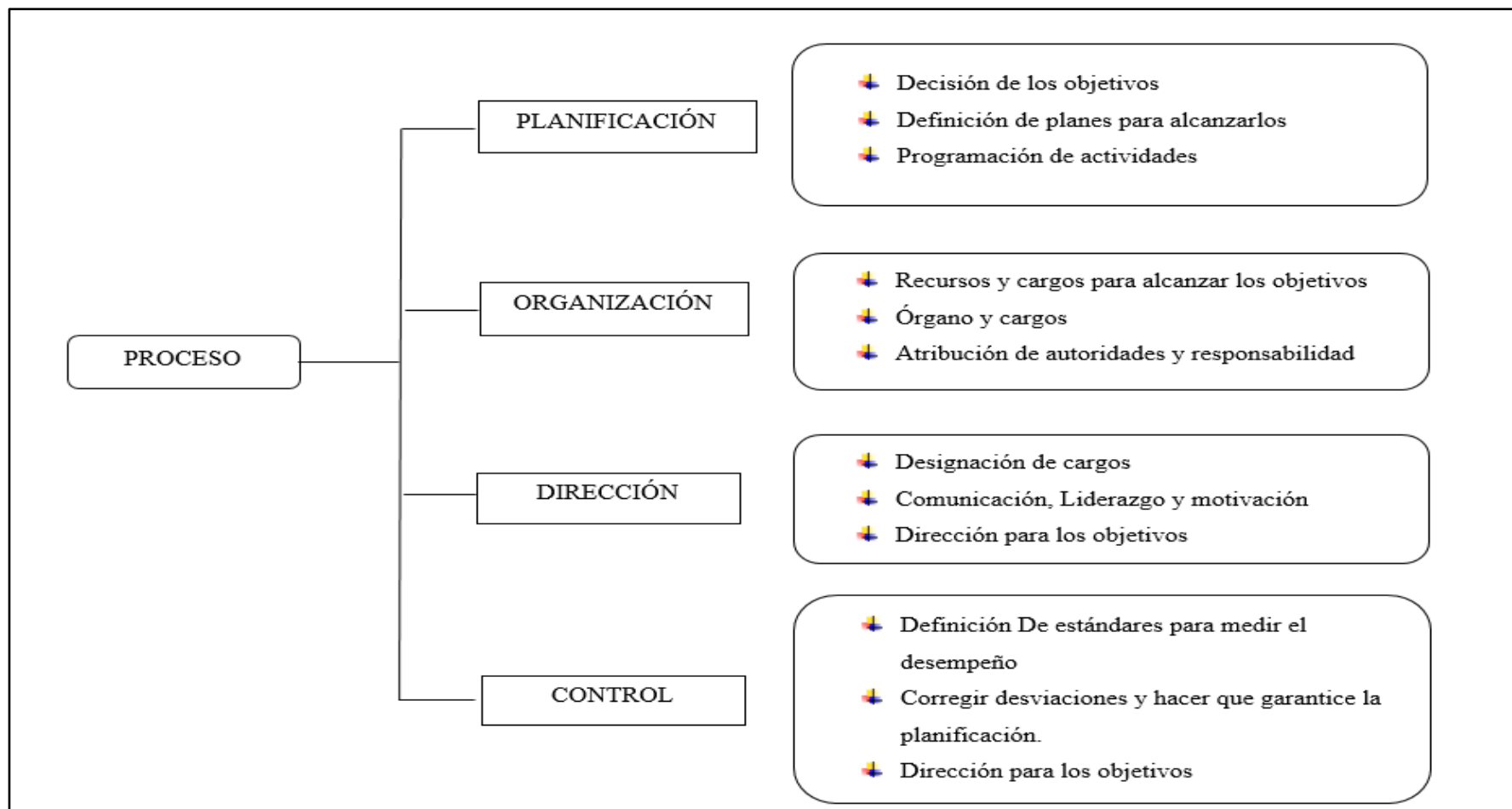


Figura 1-1. Procesos Administrativos

Realizado por: Moreno, S. 2021

1.5.11.1. Planeación

Es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: Investigación interna y externa de la organización, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

- Los propósitos. Las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social. (Munch, 2012)
- La investigación. Aplicada a la planeación la investigación consiste en la determinación de todos los factores que influyen en el logro de los propósitos, así como de los medios óptimos para conseguirlos.
- Los objetivos. Representan los resultados que la empresa desea obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.
- Las estrategias. Cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- Políticas. Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.
- Programas. Son esquemas en donde se establece, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.
- Presupuestos. Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan.
- Procedimientos. Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo (Munch, 2012)

1.5.11.2. Organización

Esta etapa del proceso administrativo proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y organización social. Construye una estructura dual (material y humana) para conseguir los objetivos generales. Analiza y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, su función y su método de trabajo. Define que un buen gobernante es un buen administrador; por lo tanto, un buen jefe debe ser un administrador. (Munch, 2012)

1.5.11.3. Dirección

Conduce la organización a funcionar. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Encauza todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo en común. Subordina los intereses del grupo de trabajadores a los intereses de la empresa. El arte de dirigir se basa en ciertas cualidades personales y en el conocimiento de los principios generales de la administración. (Munch, 2012)

- **Elementos de la Dirección**

Toma de decisiones: Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas y la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Al tomar decisiones es necesario.

Integración: El administrador elige y se apropia, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales así como humanos, estos últimos, son los más importantes para su ejecución. Sus reglas son: Debe estar el hombre adecuado en el puesto adecuado, toda persona debe tener la provisión de los elementos adecuados para realizar sus funciones, el proceso de inducción debe ser adecuado.

Motivación: La motivación no es un concepto sencillo, surge de diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Los administradores motivan cuando proporcionan un ambiente que induzca a los miembros de la organización a contribuir. La cadena de necesidad-deseo-satisfacción en cierta forma se ha simplificado de manera exagerada.

Comunicación: La comunicación es el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. La comunicación en una empresa comprende múltiples interaccionares que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados. Para poner en marcha sus planes se necesitan sistemas de información eficaces; cualquier información desvirtuada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo (Mendel, 2016)

1.5.11.4. Control

Es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador consiste en una verificación para comprobar si todas las cosas ocurren

de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición. Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, a los actos. (Munch, 2012)

- **Elementos del control**

Establecimiento de estándares: Es la primera etapa del control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa. Existen cuatro tipos de estándares.

Estándares de cantidad: Como volumen de producción, cantidad de existencias, cantidad de materiales primas, números de horas, entre otros.

Estándares de calidad: Como control de materia prima recibida, control de calidad de producción, especificaciones del producto, entre otros.

Estándares de tiempo: Como tiempo estándar para producir un determinado producto, tiempo medio de existencias de un producto determinado, entre otros.

Estándares de costos: Como costos de producción, costos de administración, costos de ventas, entre otros.

Evaluación del desempeño: Es la segunda etapa del control, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo. (Cruz, 2017)

1.5.12. Definición de Talento Humano

Para Caldera, R. (2017) se denomina talento humano “Al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.” (Caldera, 2017)

1.5.13. Definición de Gestión de Talento Humano

El Autor Idalberto Chiavenato (2002) menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Idalberto, 2003)

1.5.14. Fases de la Gestión del Talento Humano

1.5.14.1. La selección del personal

La selección del personal constituye la primera de las fases de la gestión del talento. En esta etapa podemos encontrar 3 fases clave del proceso.

- ***El reclutamiento:*** es una de las fases iniciales del proceso. Cuando se habla de reclutamiento se refieren a la búsqueda de la persona más idónea para el cargo que se ofrece. Existen muchas formas de selección de personal como los currículos, las entrevistas o incluso iniciar un contacto directo con una persona específica si sabemos de antemano que cumple todo lo que andamos buscando. (Idalberto, 2003)
- ***La entrevista:*** El segundo paso de esta primera fase lo que se hace es la entrevista. En esta ocasión no nos referimos a la típica entrevista de trabajo para la selección de personal. Esta ya se habrá producido en la fase anterior. En este proceso de gestión del talento la entrevista es el método de tomar contacto con el candidato y definir asuntos de la negociación del contrato e incluso conocer algunos de los parámetros de la empresa que le han hecho postular al cargo. (Idalberto, 2003)
- ***Introducción en la organización:*** La última fase de esta primera etapa es la inducción del nuevo profesional en la empresa. Desde el departamento de recursos humanos se debe iniciar un proceso de adaptación y sociabilización. Como hemos hablado en otras ocasiones es esencial que las personas se sientan cómodas en su entorno. Por ello necesitamos un clima laboral positivo que fomente el trabajo en equipo y la solidaridad laboral. (Idalberto, 2003)

1.5.14.2. Valoración de cargos

Tras superar la primera fase de captación llega del momento de redefinir las estructuras jerárquicas que imperan en la mayoría de las empresas. Con la incorporación de nuevos profesionales de la empresa se debe contemplar la idea de intercambiar algunos cargos en base a

las capacidades y talentos de cada miembro de la organización, es decir, establecer políticas de gestión del talento humano.

Una buena herramienta para analizar las estructuras de cargos de responsabilidad puede ser elaborar una lista. Esta debe contener los cargos y las personas junto con una justificación matemática de los niveles organizativos. (Nieva, 2016)

1.5.14.3. La capacitación

Esta tercera etapa de la gestión del talento en las empresas se basa en la formación de nuestros profesionales. Existen miles de formas de completar los conocimientos, necesidades y habilidades de las personas que forman nuestra organización. En este contexto el trabajo de los recursos humanos es detectar las necesidades y diagnosticar las carencias de nuestro equipo y poner en marcha actividades que solucionen estos problemas.

La capacitación también es una forma de mantener a nuestros mejores profesionales. La ambición de mejorar y ser los mejores en lo suyo es una cualidad muy importante que debemos tener en cuenta en los trabajadores. El poder formarse de forma continua es un incentivo en nuestra empresa que se recompensa con mejor productividad y resultados. (Nieva, 2016)

1.5.14.4. Evaluación

Esta última fase trata de medir las aportaciones de cada una de las personas que conforman nuestra organización. Controlar los procesos de trabajo e intentar mejorar en todo lo que se pueda. Para ello, es muy importante tener en cuenta la opinión de las personas que se acaban de incorporar, dado que nos pueden dar nuevas visiones sobre nuestras rutinas y trabajos.

Como hemos visto, gestionar el talento humano en las organizaciones no es algo que pueda hacerse mientras se improvisa. Por ello, es importante tener definidos los programas de gestión de talento y de equipo, aunque existen cosas que quizás no sepas sobre la gestión del talento humano. La labor del departamento de recursos humanos debe ser cuidar al personal, atraer al talento humano y velar por sus intereses y su desarrollo dentro de la empresa para evitar pérdidas de talento. (Nieva, 2016)

1.5.15. Gestión Financiera

Rodríguez (1997), coincide con Weston (1990), cuando indica que la gestión financiera comprende la formulación de normas y políticas internas para la administración desconcentrada de recursos financieros; elaboración, en coordinación con el Proceso de Gestión de Planificación, de la proforma presupuestaria institucional; la ejecución del presupuesto institucional; proporcionar servicios financieros; realizar el seguimiento y control de las recaudaciones de los ingresos de autogestión; determinar requerimientos, cumplimiento y alcance para la contratación de servicios tercerizados, además de recibir los productos elaborados mediante esta modalidad, en el ámbito de su competencia.

1.5.16. Principios de las Finanzas

Tabla 1-1: Principios de las finanzas

Principios	Descripción
El dilema entre el riesgo y el beneficio	Es preferible tener una cantidad de dinero ahora que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero debe recibir una contraprestación para que prescinda de este, lo que en el caso del ahorrista, es la tasa de interés y en el caso del inversionista, la tasa de rendimiento o de retorno.
El valor del dinero en el tiempo	A largo plazo, maximizar la ganancia neta; es decir, la función: $\text{Ganancia neta} = \text{ingresos} - \text{costos}.$
Maximización de la riqueza del inversionista	El principio de conformidad financiera establece que las inversiones a largo plazo se deben financiar con fondos a largo plazo, y, de manera semejante, se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo.
Financiamiento apropiado	El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades.
El dilema entre la liquidez y la necesidad de invertir	El inversionista prudente no debe esperar a que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros prosperan en tiempos de dificultad.
El ciclo de los negocios	El buen empleo de fondos adquiridos por deuda sirve para aumentar las utilidades de una empresa o inversionista. Un inversionista que recibe

	fondos prestados al 15 %, por ejemplo, y los aporta a un negocio que rinde 20 %, está aumentando sus propias ganancias con el buen uso de recursos de otro.
Apalancamiento o uso de deuda	El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total.
Diversificación eficiente	En una economía de libre mercado, cada recurso económico idealmente será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo.
El desplazamiento de recursos	Es una situación en la que la capacidad de inversión de las empresas se reduce debido a la deuda pública. El efecto desplazamiento se basa en dos hechos económicos fundamentales: el consumo del dinero y la escasez de los recursos.
Costos de oportunidad	Se entiende como aquel costo en que se incurre al tomar una decisión y no otra. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades.

Fuente: Gestión Financiera
Realizado por: Moreno, S. 2021

1.5.17. Importancia de la Gestión Financiera

La importancia de la gestión financiera radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Córdova, 2012)

1.5.18. Actividades financieras de la Empresa

La función financiera es necesaria para que la empresa pueda operar con eficiencia y eficacia. La función financiera es la actividad por la cual el gerente financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla su accionar. Es posible que en microeconomía la función financiera recaiga en una sola persona. Sin embargo, en empresas medianas o grandes pueden corresponder a una vicepresidencia o subgerencia financiera. (Córdova, 2012)

1.5.19. Información Financiera

Información contable, estados financieros (cuentas anuales), informes o documentos soporte de la misma, que son elaborados por las empresas o instituciones y suministrados a los agentes económicos para que tomen sus decisiones, preferentemente en el corto plazo.

La información puede ser sometida a procesos de agregación (consolidación) y/o revisión y verificación contables (auditoría de cuentas) para que posteriormente el usuario de la misma incorpore otro tipo de datos, que puede tener un origen extracontable, para el análisis de la situación de la empresa o institución. Para ello se aplican una diversidad de técnicas, métodos y herramientas que proporcionarán un amplio conjunto de indicadores representativos de la actividad realizada en sus múltiples vertientes (patrimonial, financiera, de resultados, de variación de fondos, etc.)

Los usuarios potenciales de la información financiera se clasifican en dos grupos:

- Aquellos que tienen un interés económico directo (propietarios e inversores, clientes, prestamistas, empleados y gerentes o directores, que han sido encargados de la gestión de la empresa en interés de los propietarios)
- Aquellos que tienen un interés económico indirecto (analistas financieros, asesores y consultores, autoridades reguladoras y sindicatos). (Córdova, 2012)

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

1.1. Enfoque de la Investigación

En esta investigación se diseñara un plan estratégico, para mejorar la gestión Administrativa – Financiera, y se utilizara el enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo.

1.1.1. Enfoque de investigación cualitativo

Es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan. Busca explicar las razones de os diferentes aspectos de tal comportamiento, en otras palabras, investiga el por qué y el cómo. Se basa en la toma de muestras pequeñas. (Bedoya, 2014)

“Se utilizara este método cuando, se obtenga la información de las encuestas y entrevistas, de la información propia de la empresa y cuando se solicite la información de la gestión, de los permisos de funcionamiento entre otros.

1.1.2. Enfoque de investigación cuantitativo

Es un método de investigación donde el objeto es estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación desarrolla y emplea modelos matemáticos y teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales, buscan responder preguntas como cuales, donde, cuando. (Bedoya, 2014)

Este método se utilizara a partir de la recolección de la información financiera, también a partir del estudio técnico en las utilidades, para así poder encaminar a los objetivos que se quiere conseguir.

1.2. Tipos de Investigación

1.2.1. Investigación de campo

Es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

En esta investigación se apoyara en la entrevista realizada al gerente general las encuestas realizadas a los trabajadores y la observación del investigador. (Sampiere, 2015)

1.2.2. Investigación documental

La investigación documental como parte de la esencia de un proceso de investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia de la que se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica.

En esta investigación nos apoyaremos en libros, teorías económicas y financieras que garantice una correcta interpretación de toda información administrativa – financiera de la empresa, los objetivos que se desea conseguir y alcanzar. (Sampiere, 2015)

1.3. Métodos técnicas e instrumentos

1.3.1. Métodos

1.3.1.1. Método analítico

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos

permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

El método analítico lo utilizaremos al momento de analizar detalladamente los estados financieros y con ello poder maximizar los beneficios de la empresa. (Galindo, 2021)

1.3.1.2. Método Deductivo

Es un procedimiento que parte de una conclusión, ley o principio general y desciende a los casos particulares, secuencias y aplicaciones.

El método deductivo se aplicara cuando analicemos las teorías financieras que nos ayudara a utilizar de mejor manera los recursos de la empresa. (Galindo, 2021)

1.3.2. Técnicas o Instrumentos

1.3.2.1. Encuestas

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

De acuerdo a la muestra se ha determinado que la encuesta se va a aplicar a 23 trabajadores de la Empresa, con preguntas específicas y determinantes, para conseguir información importante, verdadera, oportuna y puntual, la cual va a ser utilizada en el análisis y tabulación, para aplicar en la investigación, con mejor criterio. (Galindo, 2021)

1.3.2.2. Entrevista

La entrevista se define como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos.

La entrevista se realizara al Gerente general de la empresa, para obtener datos cualitativos, mismos que ayudarán para tener una visión más clara sobre aspectos fundamentales planteados en la guía de la entrevista. (Galindo, 2021)

1.4. Idea a defender

1.4.1. Idea a defender General

El diseño de un plan estratégico aportara con un cambio a la gestión administrativa y financiera de la empresa Mivsell S.A, con el cual se mejorará la gestión empresarial y el manejo adecuado y óptimo de los recursos finitos que están a disposición de la empresa.

1.5. Población y Muestra

1.5.1. Población

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado en conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (Galindo, 2021)

1.5.2. Muestra

Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Los pasos para definir la muestra, según Kinnear y Taylor son:

- Definir la población
- Identificar el marco muestral de donde se obtienen las unidades muestrales (lista existente o confeccionada con la unidad de análisis, ejemplo: (nominas, registros, bases de datos)

- Determinar el tamaño de la muestra
- Seleccionar un procedimiento de muestreo
- Seleccionar la muestra (Galindo, 2021)

Para realizar esta investigación se tomará en cuenta la perspectiva que tienen los trabajadores de la empresa por esta razón se decidió tomar la muestra de 23 trabajadores los cuales no brindaran una información importante para tomar las decisiones en la empresa.

1.6. Variable de Estudio

1.6.1. Proceso de Operacionalización de Variables



Figura 1-2. Proceso de Operacionalización de Variables

Realizado por: Arana, R. 2009

1.6.2. Variable Independiente

- Plan Estratégico

Tabla 1-2: Variable independiente – Plan Estratégico

Conceptualización	Dimensiones	Enfoque Operacional	Indicadores	Instrumentos
<p>Plan Estratégico de la organización</p> <p>Nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (Saenz Vicuña, 2012).</p>	<p>Estratégica</p> <p>Esta viene siendo considerada como un sub-plan, ya que la misma amerita de la existencia y el trazado de objetivos, con el fin de poder establecer acciones personalizadas o específicas para cada uno de aquellos. (Mintzberg, 1995)</p> <p>Alcance</p> <p>Comprende a la organización como un todo, todos sus recursos y áreas de actividad, y se preocupa por alcanzar los objetivos del nivel organizacional.</p>	<p>Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión • Misión • Valores • Políticas <p>Análisis externo de la empresa.</p> <p>Análisis interno de la empresa. Establecimiento de los objetivos generales.</p> <p>Diseño, evaluación y selección de estrategias</p> <p>Táctica</p> <p>Diseño de las tácticas de acción de las áreas funcionales.</p> <p>Planificar a corto y mediano plazo, para determinar el</p>	<p>Estratégica</p> <p>¿Su empresa tiene establecida la misión?</p> <p>¿La empresa tiene propuesta la visión?</p> <p>¿La visión es socializada con los empleados?</p> <p>¿Los empleados conocen la misión y visión de la empresa?</p> <p>¿Tiene identificado lo valores empresariales?</p> <p>¿La empresa tiene identificadas las políticas de la misma?</p> <p>¿Cuáles son los principios que el personal práctica dentro de la misma?</p>	<p>Estratégica</p> <p>Encuesta a Trabajadores.</p> <p>Entrevista a Gerente General y a Jefes departamentales.</p> <p>Táctica</p> <p>Encuesta a Trabajadores.</p> <p>Entrevista a Gerente General y a Jefes departamentales</p>

	<p style="text-align: center;">Táctica</p> <p>Estas refieren al conjunto de acciones encaminadas a la estructura de la organización, es decir, a cada departamento e implican el trazado de una serie de conductas a llevar a cabo, con el fin de poder establecer toda la estructura de la pirámide organizativa. (Mintzberg, 1995)</p> <p style="text-align: center;">Alcance</p> <p>Comprende a cada departamento de la organización, sus recursos y áreas de actividad.</p> <p style="text-align: center;">Operativa</p> <p>Como su denominación lo indica, los procedimientos</p>	<p>cumplimiento los objetivos estratégicos. Diseño de objetivos por cada área funcional. Obtención de los resultados Claves funcionales para evaluar el cumplimiento.</p> <p style="text-align: center;">Operativa</p> <p>Planes operativos de las áreas funcionales. Presupuestos de cada área. Diseño de programas. Diseño de los procedimientos. Diseño de reglamentos. Monitoreo operativo, presupuestario, programación, reglamentos.</p>	<p>¿Con que frecuencia se realiza reuniones para socializar la misión, visión, valores y principios de la empresa?</p> <p style="text-align: center;">Táctica</p> <p>¿Existe una planificación en cada área funcional de la empresa? ¿Se realiza seguimiento de la planificación que realiza la empresa cada que tiempo lo hacen? ¿Existen objetivos funcionales en la empresa? ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos en la empresa con qué frecuencia? ¿Cuáles son las áreas funcionales de la empresa?</p>	
--	---	---	---	--

	<p>se establecen con el fin de fijar pasos o instrucciones de una respectiva operación. Por ejemplo, los procedimientos que debe llevar a cabo el personal al ingresar al plan, la colocación del uniforme, el marcado con tarjeta en la entrada. (Mintzberg, 1995)</p> <p style="text-align: center;"><i>Alcance</i></p> <p>Abarca cada tarea o actividad de forma aislada y se preocupa por alcanzar metas específicas”. (Scholes, 2006)</p>		<p>¿Existen políticas establecidas en las áreas funcionales?</p> <p>¿La empresa cumple con las políticas establecidas?</p> <p>¿Se evalúa el cumplimiento de las políticas establecidas con qué frecuencia?</p> <p>¿Las diferentes áreas funcionales tienen asignado presupuesto?</p> <p>¿Los presupuestos y planes operativos se cumplen?</p> <p>¿Existe un programa para la gestión de los clientes?</p> <p>¿Existen reglamentos en las áreas funcionales?</p> <p>¿La empresa cuenta con manuales de proceso y procedimiento?</p>	
--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

Realizado por: Moreno, S. 2021

1.6.3. Variable Dependientes

- Gestión Administrativa y Financiera

Tabla 2-2: Variable dependiente – Gestión Administrativa y Financiera

Conceptualización	Dimensiones	Enfoque Operacional	Indicadores	Instrumentos
Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.	Administrativa El concepto “gestión administrativa” se refiere a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa, por lo que es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía, es decir, poder responder con elocuencia a la siguiente pregunta: ¿cuáles son los objetivos de la empresa?	Administrativa Planeación: “Esta etapa contiene una serie de elementos, como es la determinación de la misión, la visión, los propósitos, los objetivos y las estrategias, la formulación de políticas y reglas, así como el establecimiento de programas, presupuestos y procedimientos”. (Munch, 2012) Táctica	Planeación ¿Cuáles son los objetivos de la empresa? ¿Se realiza un seguimiento para verificar si se cumplen los objetivos? ¿En la empresa planifican los gastos? ¿Planifican el crecimiento de la empresa? ¿Con que frecuencia se realiza reuniones para analizar el alcance de la empresa? ¿Planifican la gestión de talento humano?	Planeación Entrevista al gerente general de la Empresa y encuestas a los trabajadores. Táctica Entrevista al dueño de la Empresa y encuestas a los trabajadores. Operativa Entrevista al gerente general de la Empresa y encuestas a los trabajadores.

	<p>Y para saberlo es importante detenerse a pensar en cuál es el sueño o el propósito general por el que se creó la empresa y, a partir de ahí, fragmentar las ideas en metas más pequeñas que pueden ser ejecutadas a partir de acciones concretas. Entonces, se puede comenzar con lo macro para aterrizar en aspectos más puntuales y diseñar una guía de acción, lo cual es mucho más sencillo y realista luego de hacer este ejercicio tan necesario, pero que no todas las personas realizan a conciencia (Koontz-Weihrich)</p> <p style="text-align: center;">Tácticas</p>	<p>Diseño de las tácticas de acción de las áreas funcionales.</p> <p>Planificar a corto y mediano plazo, para determinar el cumplimiento los objetivos estratégicos. Diseño de objetivos por cada área funcional.</p> <p>Obtención de los resultados Claves funcionales para evaluar el cumplimiento.</p> <p style="text-align: center;">Operativa</p> <p>Planes operativos de las áreas funcionales.</p> <p>Presupuestos de cada área.</p> <p>Diseño de programas.</p> <p>Diseño de los procedimientos.</p> <p>Diseño de reglamentos.</p> <p>Monitoreo operativo,</p>	<p style="text-align: center;">Táctica</p> <p>¿Se realiza un seguimiento en cada una de las áreas funcionales?</p> <p>¿La empresa planifica el cumplimiento de los objetivos a largo plazo?</p> <p>¿La empresa por cada área funcional tiene planteado objetivos?</p> <p>¿En la empresa se realiza reuniones y con qué frecuencia para evaluar el cumplimiento?</p> <p>¿La empresa cuenta con manuales de proceso y procedimiento?</p> <p>¿La empresa realiza seguimiento del presupuesto en cada una de las áreas?</p> <p>¿La empresa cuenta con reglamentos de monitoreo?</p>	
--	--	---	--	--

	<p>Estas refieren al conjunto de acciones encaminadas a la estructura de la organización, es decir, a cada departamento e implican el trazado de una serie de conductas a llevar a cabo, con el fin de poder establecer toda la estructura de la pirámide organizativa. (Mintzberg, 1995)</p> <p style="text-align: center;"><i>Alcance</i></p> <p>Comprende a cada departamento de la organización, sus recursos y áreas de actividad.</p> <p style="text-align: center;"><i>Operativa</i></p> <p>Como su denominación lo indica, los procedimientos se establecen con el fin de fijar pasos o instrucciones</p>	<p>presupuestario, programación, reglamentos. “</p>		
--	---	---	--	--

	<p>de una respectiva operación. Por ejemplo, los procedimientos que debe llevar a cabo el personal al ingresar al plan, la colocación del uniforme, el marcado con tarjeta en la entrada. (Mintzberg, 1995)</p> <p style="text-align: center;"><i>Alcance</i></p> <p>Abarca cada tarea o actividad de forma aislada y se preocupa por alcanzar metas específicas”. (Goodstein, 2016)</p>			
--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

Realizado por: Moreno, S. 2021

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el siguiente capítulo, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes instrumentos de información, como son las encuestas dirigidas a los trabajadores de Mivsell Technology S.A así como las entrevistas aplicadas a los representantes de la misma.

3.1. Análisis e interpretación de los resultados

3.6.1. Análisis de los resultados de las encuestas

Pregunta N° 1: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

Tabla 1-3: Plan estratégico de la empresa

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

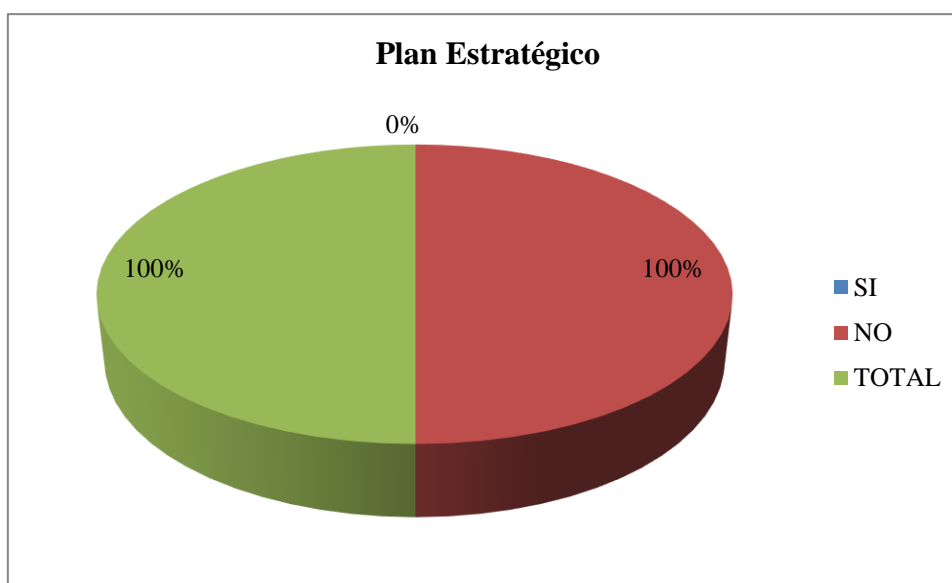


Gráfico 1-3. Plan estratégico de la empresa

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Con esta pregunta queríamos determinar si la empresa cuenta con un plan estratégico a lo que los trabajadores nos manifestaron que no cuentan con un plan estratégico establecido y ellos no saben de manera concreta a dónde quiere llegar la empresa a futuro por otra parte consideran de vital importancia que con el mismo la empresa tome mejores decisiones.

Pregunta N° 2: ¿La empresa tiene establecida la misión?

Tabla 2-3: Misión de la empresa

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	5	22%
NO	18	78%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

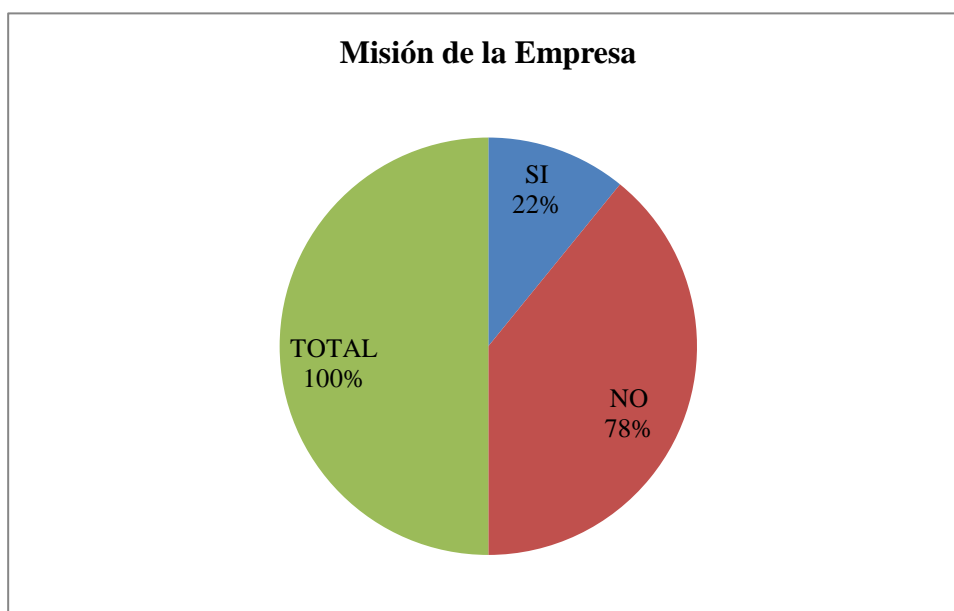


Gráfico 2-3. Misión de la Empresa

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Mediante esta pregunta se quería conocer si la empresa tiene establecida la misión, considerando que ambos conceptos son medios para alcanzar los objetivos empresariales. Los resultados determinaron que el 78% de los encuestados no está familiarizado con esta terminología y que se encuentra la misión de la empresa establecida pero que se debería considerar una nueva misión para alcanzar los objetivos.

Pregunta N° 3: ¿Conocen la misión y visión de la empresa?

Tabla 3-3: Conocimiento de la misión y visión de la empresa

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

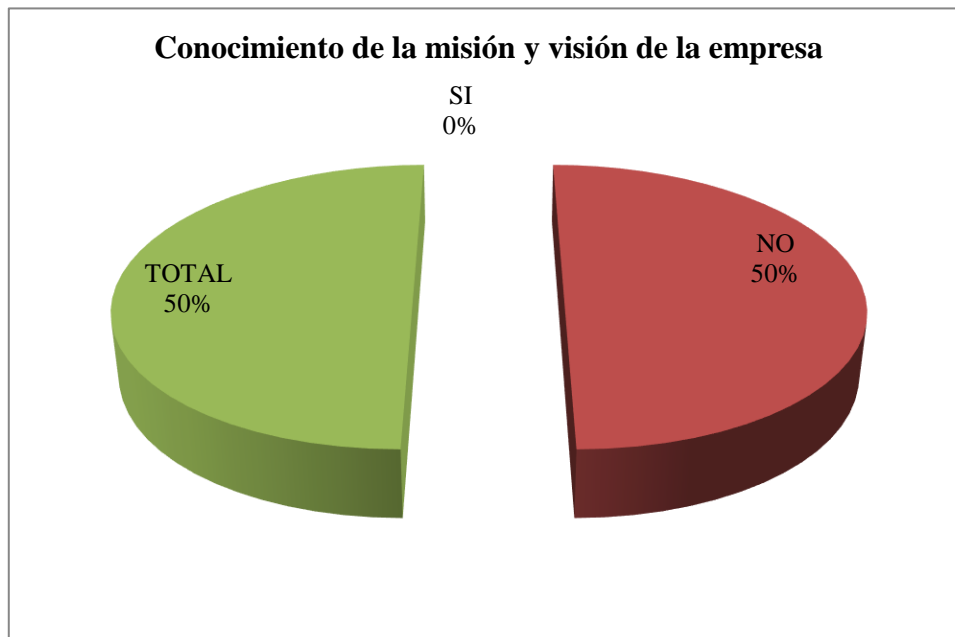


Gráfico 3-3. Conocimiento de la misión y visión de la empresa

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Mediante esta pregunta se quería determinar si el personal de la empresa conoce de la misión y visión de la empresa los trabajadores manifestaron que en la inducción cuando ingresaron a la empresa les informaron de las mismas, pero consideran importante que se debería plantear una nueva misión y visión y socializarla con todo el personal que labora en la empresa para tener en claro lo que persigue la empresa y como se ve en el futuro.

Pregunta N° 4: ¿En general cómo califica la estructura administrativa de la compañía?

Tabla 4-3: Calificación de la estructura administrativa de la compañía

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
EXCELENTE	8	34,78%
MUY BUENO	15	65,22%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

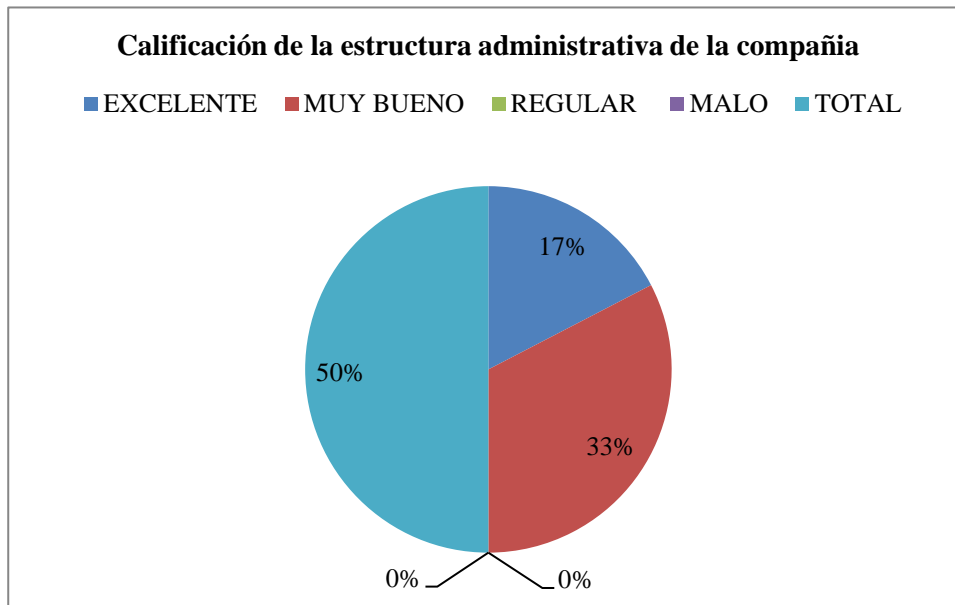


Gráfico 4-3. Calificación de la estructura administrativa de la compañía

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Con esta pregunta se requería determinar la percepción que tiene el personal sobre la estructura administrativa de la empresa, para lo cual los resultados determinaron que el 65% consideran que es muy bueno ya que es uno de los medios más importantes para cumplir con los objetivos organizacionales, mientras que el 35% consideran excelente ya que en la empresa.

Pregunta N° 5: ¿Considera usted que el proceso de planificación estratégica tiene un papel importante en la consecución de los objetivos y metas empresariales?

Tabla 5-3: Importancia del proceso de planificación

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
MUY IMPORTANTE	15	65%
IMPORTANTE	5	22%
POCO IMPORTANTE	1	4%
NADA IMPORTANTE	2	9%
TOTAL	23	100

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

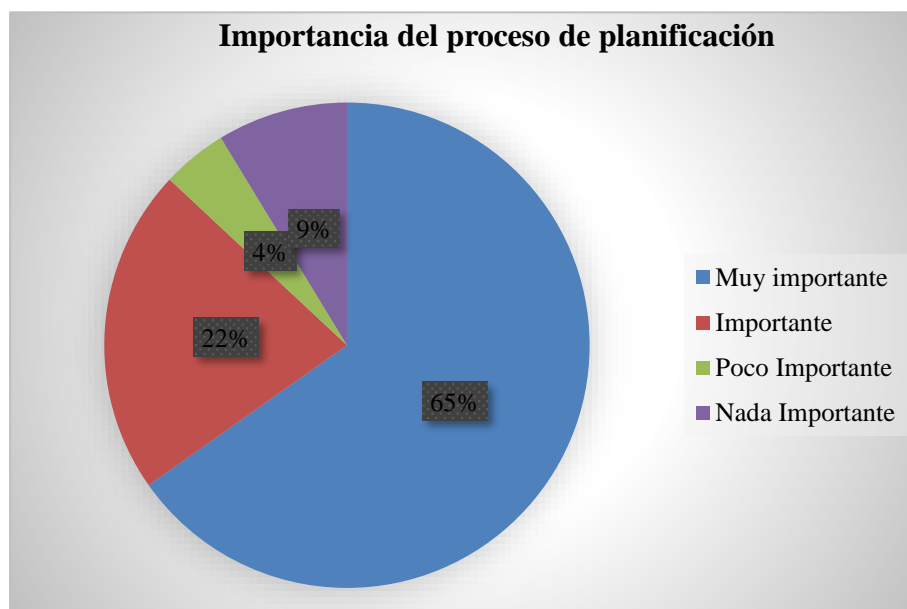


Gráfico 5-3. Importancia del proceso de planificación

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Mediante esta pregunta se determinó que quince de las personas encuestadas consideran muy importante porque mediante ella se persigue los objetivos planteados y puede tomar decisiones más acertadas para el cumplimiento de la misma, el 22% lo considera importante mientras que el 4% lo considera poco importante y el 9% nada importante piensan que mientras realicen su trabajo de manera eficiente la empresa va a marchar de una mejor manera y que la toma de decisiones es acertada.

Pregunta N° 6: ¿Existe una planificación en cada área funcional de la empresa?

Tabla 6-3: Existencia de planificación en las áreas funcionales de la empresa

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

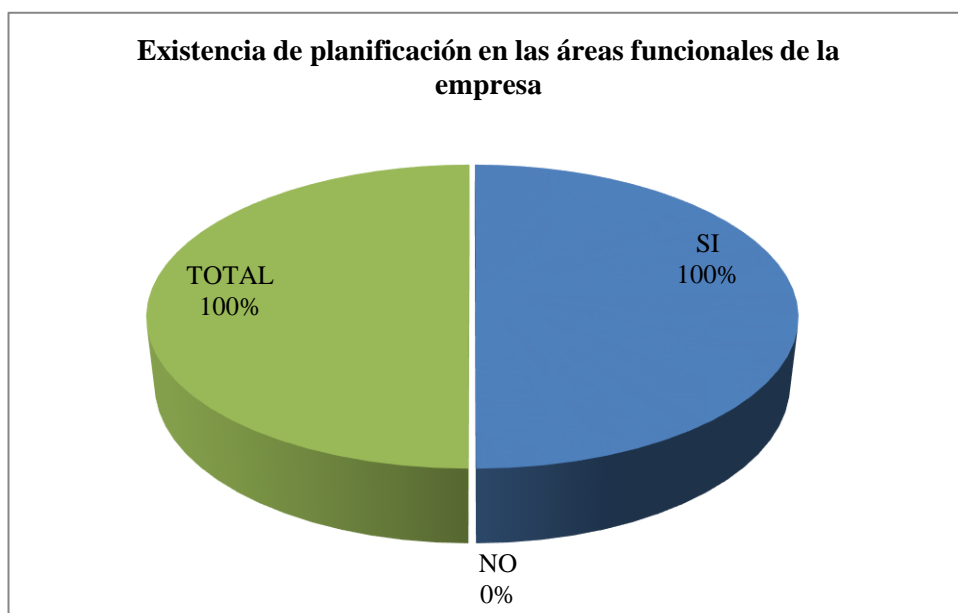


Gráfico 6-3. Existencia de planificación en las áreas funcionales de la empresa

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Mediante esta pregunta se quería determinar si la empresa tiene una planificación por cada área funcional por lo que el 100% de los encuestados nos respondieron que no existe una planificación adecuada sino lo hacen de manera empírica y tratan de cumplir con cada de una de sus tareas encomendadas.

Pregunta N° 7: ¿Conoce usted que es un Plan Estratégico administrativo y financiero?

Tabla 7-3: Conocimiento de un Plan Estratégico administrativo y financiero

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	4	17%
NO	19	83%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

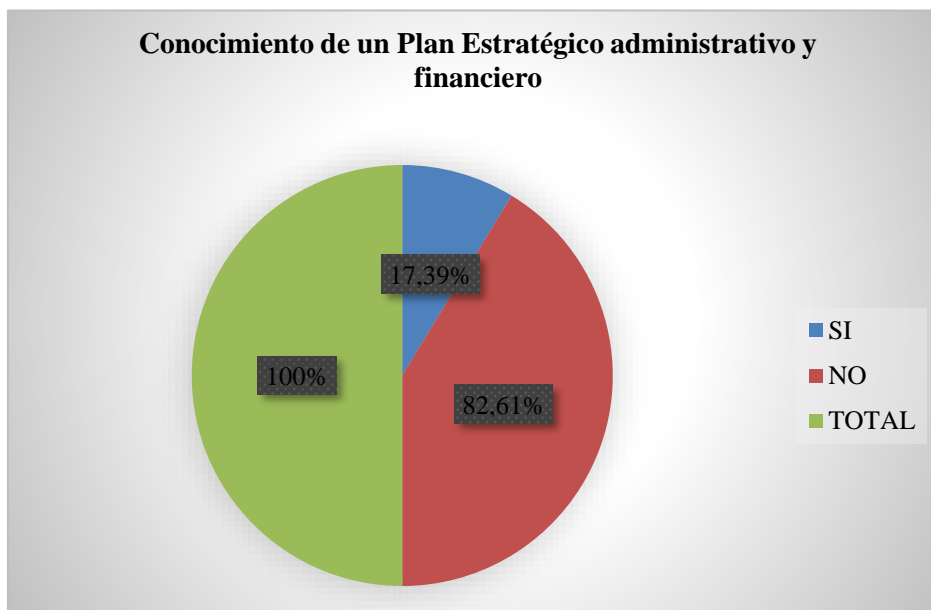


Gráfico 7-3. Conocimiento de un Plan Estratégico administrativo y financiero

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Los resultados de la pregunta determinaron que el 83% de los encuestados desconoce que es un Plan Estratégico Administrativo y Financiero pero que les gustaría tener conocimiento del mismo y que la empresa tenga una orientación que les permita desarrollarse de una mejor manera en el entorno en el que se encuentran.

Pregunta N° 8: ¿Considera usted que la gestión financiera es un factor clave para el desarrollo de la empresa?

Tabla 8-3: Gestión financiera como factor clave

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	23	100%
NO	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

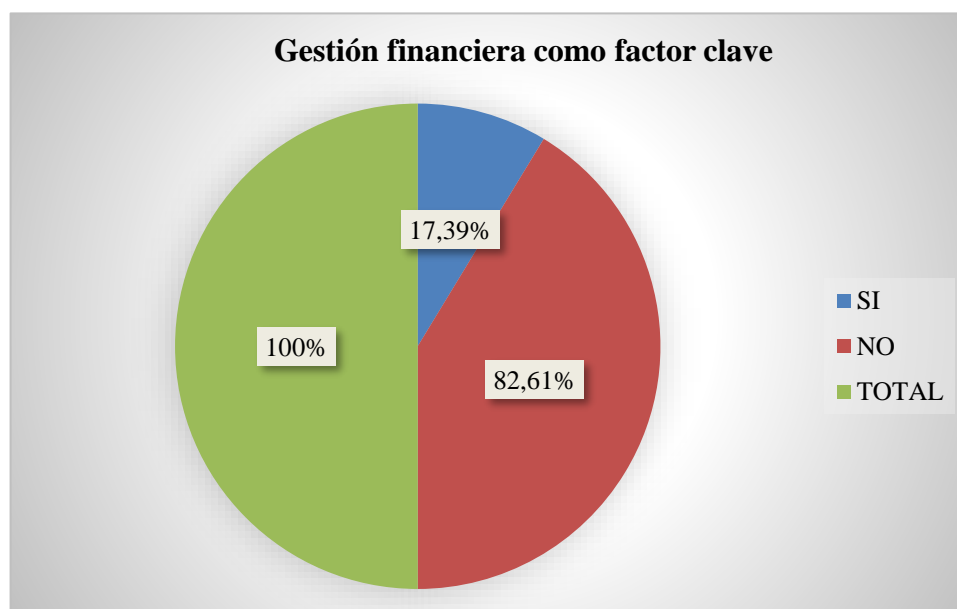


Gráfico 8-3. Gestión financiera como factor clave

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Aunque la mayoría de empleados no conocen sobre el Plan Estratégico administrativo y financiero, sin embargo, el 100% de los encuestados están conscientes que la gestión financiera puede ser relevante para la empresa ya que cualquier herramienta que mejore la capacidad de la gestión organizacional podrá ser beneficiosa para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Pregunta N ° 9: ¿Considera usted importante que se implemente un Plan Estratégico Administrativo y Financiero para la empresa?

Tabla 9-3: Implementación de un Plan Estratégico Administrativo

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
MUY IMPORTANTE	12	52%
IMPORTANTE	11	48%
POCO IMPORTANTE	0	0%
NADA IMPORTANTE	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

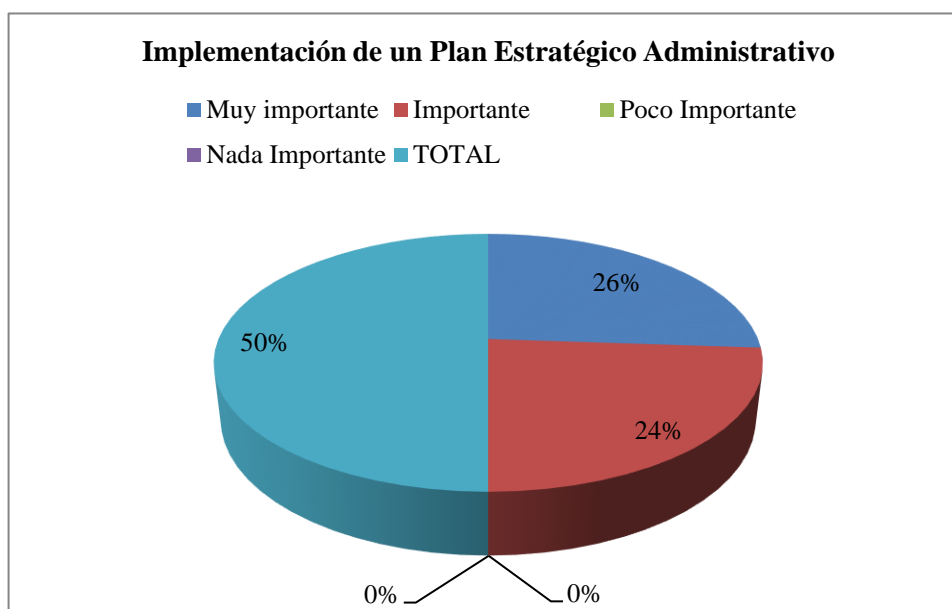


Gráfico 9-3. Gestión financiera como factor clave

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Con esta pregunta se quería saber si para el personal considera importante que se implemente un plan estratégico administrativo y financiero por lo que el 52% determina que es muy importante, el 48% que es importante es decir el 100% de los encuestados consideran necesario la implementación de esta herramienta ya que tendrá una capacidad de realizar una gestión más eficiente, liberando recursos humanos y materiales lo que redundará en la eficiencia productiva y en una mejor calidad en su trabajo.

Pregunta N° 10: ¿La empresa administra el talento humano con principios?

Tabla 10-3: Principios de administración del talento humano

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	5	22%
NO	18	79%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

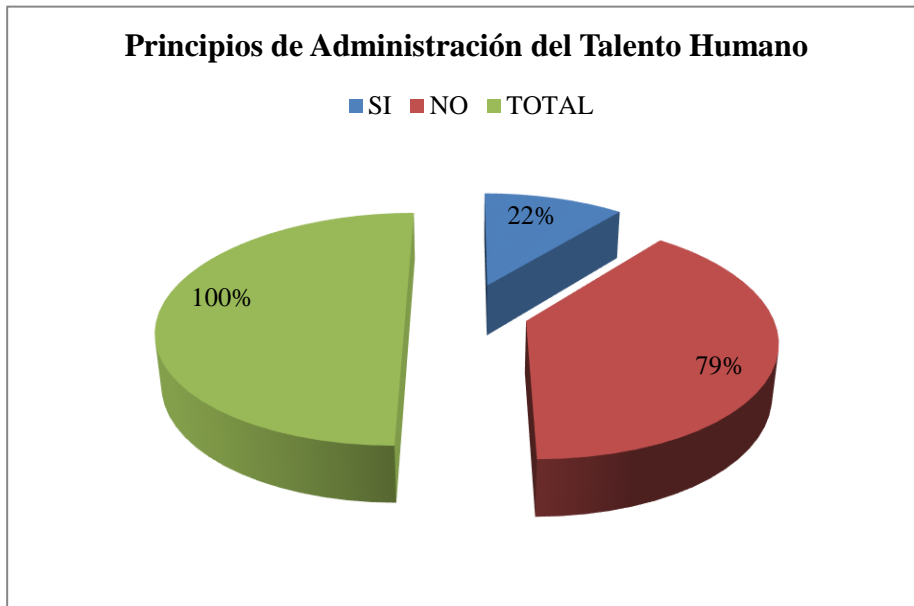


Gráfico 10-3. Principios de Administración del Talento Humano

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Después de analizar los datos tabulados los empleados en un 79% indican que en la empresa no se administra el talento humano con principios ya que esto no permite optimizar el desempeño en cada una de sus tareas.

Pregunta N° 11: ¿La empresa tiene algún tipo de organización estructural interna?

Tabla 11-3: Organización estructural interna

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	0	0%
NO	23	100%
TOTAL	23	100%

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

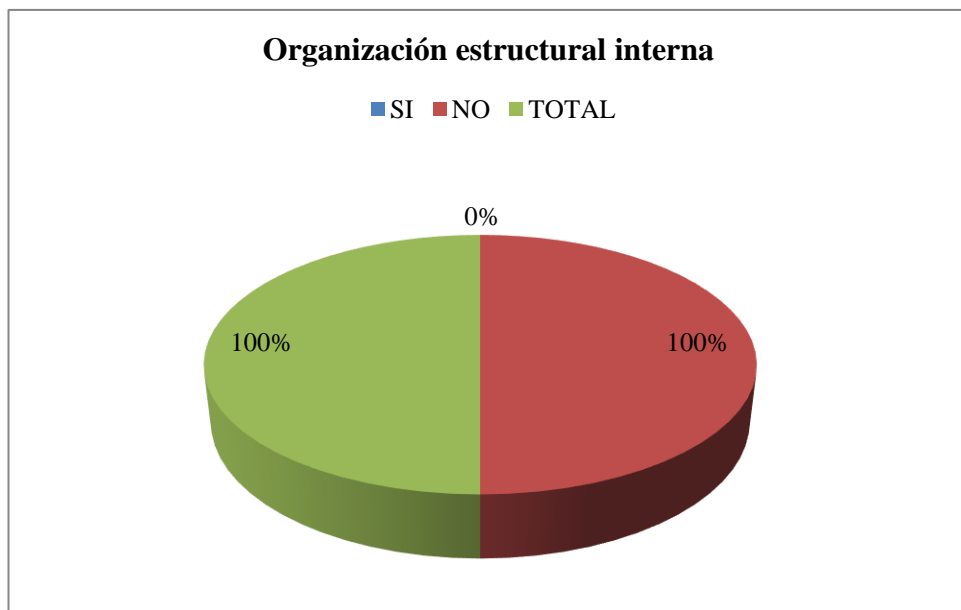


Gráfico 11-3. Organización estructural interna

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis: Después de analizar los datos tabulados los trabajadores manifiestan que no cuentan con una estructura organizacional interna ellos nos indicaron que es una herramienta importante ya que el mismo se utiliza en los proceso de la organización con las necesidades que necesita la empresa por ello consideran de gran importancia que la empresa lo implemente.

3.6.2. Entrevista para el gerente general de la Empresa

Tabla 12-3: Entrevista dirigida hacia el Gerente General de la Empresa

Pregunta	Respuesta
<p>Pregunta No. 1: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico financiero?</p>	<p>La empresa no cuenta con un plan estratégico lo hemos estado manejando en la empresa de manera empírica.</p>
<p>Pregunta No. 2: ¿Considera usted importante la correcta planificación financiera?</p>	<p>Es de vital importancia una correcta planificación financiera ya que nos ayuda en la toma correcta de decisiones de los recursos y alcanzar nuestras metas.</p>
<p>Pregunta No. 3: ¿Los empleados conocen la misión y visión de la empresa?</p>	<p>La misión y visión de la empresa se encuentra definida hace algún tiempo atrás cuando la empresa recién inicio sus actividades pero no se la socializa con los empleados para que la tengan en cuenta todo el tiempo por eso considero importante se nos pueda plantear una nueva misión y visión para compartirla y poder cumplir a cabalidad.</p>
<p>Pregunta No. 4: ¿En la empresa se encuentran establecidos los valores empresariales?</p>	<p>La empresa no cuenta con valores empresariales establecidos cada trabajador practica valores diferentes los cuales ellos consideran importantes, pero considero importante que deberían existir valores empresariales definidos para que todos los pongamos en práctica y sean iguales para todos.</p>
<p>Pregunta No. 5: ¿Considera usted de gran importancia disponer de un Plan estratégico financiero?</p>	<p>Considero de gran importancia disponer de un Plan Estratégico Financiero, pues determinan las falencias y debilidades que tiene la empresa nos ayuda a mejorar la rentabilidad y competitividad dentro del mercado.</p>

<p>Pregunta N° 6: ¿Cuáles son los principios que el personal practica dentro de la empresa?</p>	<p>Los principios con los que el personal practica dentro de la empresa que consideramos importante es el trabajo en equipo, la comunicación entre trabajadores la eficiencia en el cumplimiento de sus tareas.</p>
<p>Pregunta N°7: ¿Con que frecuencia se realiza reuniones para socializar la misión, visión, principios y valores de la empresa?</p>	<p>Las reuniones para socializar la misión, visión, principios y valores empresariales no se ha considerado un factor importante en la empresa y no se hace un seguimiento para compartir lo mencionado anteriormente, de ahora en adelante consideraremos un factor clave para que todos los trabajadores de la empresa tengamos en cuenta y podamos cumplir a carta cabal los mismos.</p>
<p>Pregunta N° 8: ¿Existe una planificación en cada área funcional de la empresa?</p>	<p>La planificación en cada área funcional de la empresa la hemos venido realizando de manera empírica, no la hemos realizado tomando en consideración opiniones o basándonos en algún modelo de planificación.</p>
<p>Pregunta N° 9: ¿Se realiza un seguimiento de la planificación que hace la empresa y cada que tiempo lo hacen?</p>	<p>El seguimiento que se realiza a la planificación se lo hace cada año tras ir analizando si en el tiempo establecido han cumplido con lo que se ha ido planificando.</p>
<p>Pregunta N° 10: ¿La empresa por cada área funcional tiene planteados objetivos?</p>	<p>La empresa no cuenta con objetivos por cada área funcional ya que solo los manejamos objetivos generales para todas las áreas.</p>
<p>Pregunta N° 11: ¿La empresa cuenta con manuales de proceso y procedimiento?</p>	<p>La empresa cuenta con manuales de proceso y procedimiento pero considero importante actualizarlos cada un determinado periodo de tiempo para ir mejorando es ciertos aspectos que hagan falta para alcanzar mejor lo que la empresa se proponga.</p>
<p>Pregunta N° 12: ¿La empresa realiza el seguimiento del presupuesto en cada una de las áreas?</p>	<p>En la empresa si se realiza un seguimiento del presupuesto por parte del departamento financiero para poder tomar en cuenta si se está cumpliendo y poder tomar decisiones.</p>

<p>Pregunta N° 13: ¿En la empresa planifican los gastos?</p>	<p>En la empresa si se planifican los gastos por cada una de las áreas para así poder incluir en el presupuesto que se les otorga y poder controlar si lo cumplen o no.</p>
<p>Pregunta N°14: ¿Con que frecuencia se realiza reuniones para analizar el alcance de la misma?</p>	<p>La empresa planifica reuniones cada 3 meses para analizar cómo va mejorando la empresa en el entorno y que saber los problemas que están afectando y poder solucionarlos oportunamente.</p>
<p>Pregunta N° 15: ¿Los presupuestos y planes operativos se cumplen?</p>	<p>En la empresa si se cumplen los presupuestos y planes operativos ya que se realiza un control de los mismo para poder determinar si cada área lo está cumpliendo.</p>

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

- **Análisis de las Encuestas**

Mediante la aplicación de la encuesta se pudo determinar que la empresa no tiene una cultura organizacional implementada, en vista de que la mayoría de empleados no conocen la misión y visión, igualmente no se cuenta con una estructura formal, lo que a su vez se provoca que no exista un manual de funciones, por lo que se puede determinar que la empresa no dispone de los instrumentos administrativos que le permita contar con una adecuada gestión empresarial. Aunque los empleados consideran que la estructura administrativa financiera de la empresa es excelente o muy buena, no refleja el verdadero conocimiento sobre temas de gestión administrativa.

El personal, en general considera que la planificación estratégica tiene un papel importante en la consecución de los objetivos y metas empresariales, debido a que es una herramienta que proporciona el camino para alcanzar la eficiencia y un mejor desempeño, por lo que al ser una empresa en desarrollo, deberá implementar las herramientas que les ayude a mejorar su competitividad, así como estar a la vanguardia innovándose de manera continua y acertada al igual que sus colaboradores para mantenerse y crecer en el sector inmobiliario que exige un adecuado grado de preparación destreza y anticipación a las necesidades sociales para cumplir con las expectativas de sus clientes.

En el personal existe un alto desconocimiento de lo que es un plan estratégico administrativo financiero debido a la falta de difusión en temas estratégicos empresariales que tienen sobre el tema. Sin embargo, al momento en que se les pregunta si consideran importante la implementación de esta herramienta, la mayor parte determina que si es importante por lo que se considera necesaria la ejecución del proyecto que sería altamente beneficiosa para la empresa.

Luego de analizar la entrevista los altos mandos de la empresa nos han manifestado que consideran de gran importancia implementar un plan estratégico financiero ya que ayudara a tener un mejor sentido a la empresa y esto ayudara a tomar mejores decisiones también creen importante realizar un análisis a la planificación de manera continua ya que se lo realiza cada año, la empresa considera importante que los principios que practican son fundamentales como el trabajo en equipo la comunicación entre ellos ya que así se mide el cumplimiento de sus tareas, la empresa cuenta con una misión y visión pero consideran importante que se debería realizar una nueva en la que todos los trabajadores la pongan en práctica para alcanzar lo que se propone la empresa.

3.2. Marco Propositivo

3.2.1. Título de la propuesta

Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y financiera de MIVSELL TECHNOLOGY COMPANY S.A, provincia de pichincha, período 2019-2023

3.2.2. Contenido de la propuesta

3.2.2.1. Generalidades

La empresa Mivsell Technology Company S.A es una empresa pionera en el uso y aplicación de tecnología de punta, ofrecen servicios profesionales de desarrollo de software especializado. Es una empresa establecida para ayudar al sector empresarial a establecer en la nueva tecnología móvil una herramienta de competitividad que les permita mejorar la productividad de sus recursos, reducir sus costos y crecer convirtiendo las amenazas que el mercado plantea en nuevas oportunidades para su desarrollo.

3.2.3. Ubicación Geográfica

La empresa Mivsell Technology Company S.A domiciliado en la ciudad de Quito Provincia de Pichincha.



Figura 1-3. Ubicación Geográfica

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.4. Análisis situacional

3.2.4.1. Análisis Externo

Fuerzas Externas que afectan a la compañía

Tabla 13-3: Análisis Externo

Proceso	Comportamiento	Oportunidades	Amenazas
Económicos	Aprobación de nuevas leyes tributarias Recuperación económica del país	X	
Sociales	Fidelidad del cliente	X	
Demográficos	Crecimiento de la clase media	X	
Culturales	Nuevas exigencias de los clientes	X	
Políticos	Inestabilidad Política. Decreto de austeridad del Gobierno.		X
Tecnológicos	Existencia de información global que permita una comunicación global y oportuna que ayude en la toma de decisiones. Tecnología inaccesible.	X	X
Competitivos	Desconocimiento de la competencia Nuevos competidores en el sector.	X	X

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.4.2. Análisis Interno

Tabla 14-3: Análisis Interno

Procesos	Comportamiento	Fortalezas	Debilidades
Área Administrativa	No cuentan con un manual de funciones.		X
	La empresa no tiene un plan estratégico actualizado.		X
Área Financiera	Los resultados financieros son emitidos adecuadamente por parte de la contadora.	X	
	Liquidez financiera inadecuado para satisfacer sus necesidades		X
Talento Humano	Procesos de selección de personal no definidos en la empresa.		X
	Personal insuficiente.		X
Servicio al cliente	El trato y el servicio a los clientes son muy buenos.	X	
	Los clientes y socios confían empresa.	X	
	Los clientes están satisfechos con los servicios que ofrece la empresa.	X	
Cultura corporativa	La empresa no cuenta con una cultura organizacional adecuada		X
Estructura funcional	Duplicidad de funciones trabajan empíricamente en base de otras instituciones.		X
	La empresa no cuenta con un organigrama funcional.		X

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis

La empresa después de realizar el análisis macro y micro ambiente, se observa que tiene oportunidades así como amenazas, en la cual debe aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas. Al igual que en el análisis interno la empresa cuenta con fortalezas y debilidades las cuales deben ser combatidas y solucionadas.

3.2.5. Matriz de evaluación de factores externos EFE

Tabla 15-3: Matriz de evaluación de factores externos EFE

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
OPORTUNIDADES			
Aprobación de nuevas leyes tributarias.	0,10	3	0,30
Crecimiento de la clase media	0,10	3	0,21
Existencia de comunicación global que permita una comunicación global y oportuna que ayuda en la toma de decisiones	0,12	4	0,40
AMENAZAS			
Inestabilidad política	0,08	3	0,12
Decreto de austeridad del Gobierno	0,08	2	0,16
Tecnología inaccesibles	0,09	2	0,18
Nuevos competidores en el sector	0,17	4	0,68
SUMA	1	23	2,05

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis

La empresa en la matriz EFE muestra una puntuación ponderada de 2,05 lo que indica que se encuentra vulnerable ya que se encuentra que no dispone de estrategias que ayuden a aprovechar las oportunidades así como también estrategias que ayuden a aprovechar las amenazas externas.

3.2.6. Matriz de evaluación de factores EFI

Tabla 16-3: Matriz de evaluación de factores externos EFI

Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
FORTALEZAS			
Los resultados son emitidos adecuadamente por parte de la contadora.	0,10	4	0,40
El trato y el servicio a los clientes son muy buenos.	0,10	4	0,40
Los clientes y socios confían en la empresa.	0,10	4	0,40
Los clientes están satisfechos con el servicio que ofrece la empresa.	0,10	4	0,40
DEBILIDADES			
La empresa no cuenta con un plan estratégico actualizado.	0,08	1	0,08
No cuenta con un manual de funciones.	0,09	2	0,18
La empresa no cuenta con una cultura organizacional adecuada	0,08	1	0,05
La empresa no cuenta con un organigrama funcional.	0,08	1	0,04
Duplicidad de funciones trabajan empíricamente y en base a otras instituciones.	0,08	1	0,04
Proceso de selección de personal no definido.	0,08	1	0,08
Desconocimiento de la competencia	0,10	4	0,4
SUMA	1		2,47

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Análisis

Como observamos en la tabla, la puntuación ponderada de la matriz EFI es de 2,47 lo que indica que la empresa tiene grandes debilidades internas, es decir la empresa no tiene una posición interna fuerte por lo que deberían aplicar estrategias que ayuden a mejorar y aumentar fortalezas y disminuir debilidades.

3.2.7. Matriz de las fuerzas competitivas

Tabla 17-3: Matriz de las fuerzas competitivas

Fuerzas Competitivas	Impacto	Característica
Amenazas de nuevos competidores	Alto	La empresa al momento tiene un alto nivel de nuevas empresas que se están dedicando a los mismos servicios.
Poder de negociación de los proveedores	Bajo	La empresa cuenta con diferentes proveedores.
Poder de negociación de los compradores	Bajo	La empresa tiene una ventaja de poder ofrecer algunos servicios a los clientes.
Rivalidad entre los competidores	Alto	La empresa tiene un alto nivel ya que se encuentra con una competitividad cada vez mayor.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.8. Matriz FODA

Tabla 18-3: Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Productos que ofrecen servicios completos ▪ Garantía de los productos ▪ Calidad en los sistemas con los que trabaja la empresa, última tecnología del mercado ▪ Fácil modo de financiación a los clientes ▪ Se trabaja con empresas de renombre ▪ Precios bajos y competitivos de los productos que se ofrece ▪ Hardware accesible para poder distribuir conjuntamente con los productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El nombre de Mivsell así como los de sus proveedores son de baja notoriedad en el mercado ▪ Falta de una introducción con intermediarios y canales ▪ Productos que se ofrecen con alta variedad de productos sustitutivos ▪ Personal no suficiente en la empresa ▪ Desorganización en cuanto a los procesos establecidos ▪ Ausencia de perfiles de colaboradores en la empresa
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mercados nuevos al que se pueden aplicar funcionalidades de aplicaciones ▪ Innovaciones de nuevos productos de la competencia para aplicar a nuestros productos y que sea más completos los sistemas ofrecidos ▪ Empresas sin sistemas informáticos ▪ Personal calificado disponible en el país ▪ Métodos económicos de darse a conocer (Redes sociales) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Productos dependen mucho de la estabilidad telefónica del país ▪ Inestabilidad económica del país ▪ Competencia que saque un producto o servicio igual al de Mivsell ▪ Difusión de todos los productos de la competencia

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.9. Definición del negocio propuesto

Tabla 19-3: Definición del negocio propuesto

Interrogantes básicas	Factores para la definición	Empresa Mivsell Technology company S.A
¿A qué se dedica la empresa?	¿Qué necesidades satisface la empresa?	Ofrecer servicios profesionales de desarrollo de software especializado?
¿Cuál es el futuro de la empresa?	¿A qué mercado se orienta los servicios que ofrece la empresa?	Las personas de la clase media y media baja de ciudad de Quito
¿Cuál debería ser el negocio de la empresa?	¿Cuál es la ventaja competitiva de la empresa?	Ofertar servicios especializados en el desarrollo de software

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.10. Definición de la propuesta

Mivsell Technology Company S.A es una empresa que se dedica a ofrecer servicios profesionales de desarrollo de software especializado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en la ciudad de Quito.

3.2.11. Valores Propuestos

- **Responsabilidad:** Compromiso real y cumplir a carta cabal tanto con los colaboradores, clientes y la sociedad en general.
- **Respeto:** Apegarse a las normas establecidas buscando el bien común entre todos los miembros de la empresa.
- **Ética:** Mantener siempre la verdad en cualquier lugar.
- **Honestidad:** Conducta recta y honrada por parte de los colaboradores de la empresa actuar siempre con la verdad y sinceridad.
- **Puntualidad:** Rectitud en todas las ordenanzas que disponga la empresa, sean reuniones o colaboración en talleres.

- **Trabajo en equipo:** Compromiso entre todos los colaboradores de la empresa para mejorar el ambiente de trabajo y cumplir con las tareas encomendadas a los equipos que laboran en cada área funcional.

Tabla 20-3: Axiología de valores propuestos

Valores	Propietarios	Empleados	Clientes
Responsabilidad	X	X	X
Respeto	X	X	X
Ética	X	X	X
Honestidad	X	X	X
Puntualidad	X	X	X
Trabajo en Equipo	X	X	X

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Los valores propuestos serán implementados posteriormente en la empresa.

3.2.13. Misión propuesta

Tabla 21-3: Misión Propuesta

Preguntas	MIVSELL TECHNOLOGY COMPANY S.A
¿Quiénes somos?	Somos una empresa desarrolladora de software y hardware.
¿Qué buscamos?	Ser líder en el mercado
¿Qué hacemos?	Ofrecer un servicio de calidad
¿Dónde lo hacemos?	En la ciudad de Quito
¿Por qué lo hacemos?	Para generar plazas de trabajo y ayudar a las familias a conseguir libertad económica
¿Para quién lo hacemos?	Para nuestras clientes

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

- **Misión**

Desarrollar y fortalecer la organización Mivsell Technology Company S.A con personal capacitado para entregar un respaldo de soporte técnico que refuerce continuamente la imagen de la empresa y se logre el crecimiento de la confianza de nuestros clientes, demostrándoles que somos una empresa de investigación y desarrollo que brinda un servicio de calidad con una imagen de compromiso al servicio del cliente.

3.2.14. Visión propuesta

Tabla 22-3: Visión Propuesta

Preguntas	MIVSELL TECHNOLOGY COMPANY S.A
¿Cuál es la imagen deseada de nuestra empresa?	Ser una empresa sólida en el 2023
¿Cómo seremos en el futuro?	Una empresa con gestión eficaz en servicio y calidad
¿Qué haremos en el futuro?	Aportar beneficios tecnológicos en integración y seguimiento
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	Extender nuestros servicios a nivel internacional

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

- **Visión 2018 – 2023**

Ser una compañía de servicios de aplicaciones móviles aportando beneficiosa tecnológicos de integración seguimiento y control, creando ventajas competitivas en nuestros clientes en base de una gestión eficaz en servicio calidad y compromiso

Tabla 23-3: Objetivos Generales

Objetivos	Estrategias Generales
Marketing	
Estimular a los clientes potenciales a que compren los productos de Mivsell Teacnology S.A	Realizar campañas que nos permita publicitar a nuestra empresa creando nuevas oportunidades, valiéndose de redes sociales y de post venta.
Talento Humano	
Generar el poder de empoderamiento por la empresa en cada uno de nuestros colaboradores, contribuyendo a que efectúen sus labores con eficiencia, eficacia y compromiso.	Creación de un programa de capacitación, reclutamiento y selección del personal.
Financiero	
Impulsar el crecimiento financiero de forma sostenible consiguiendo rentabilidad en cada uno de nuestros productos e incrementando la utilidad de la empresa.	Implementación de un planificador de recursos empresariales (ERP) por sus siglas en ingles.
Estructura Empresarial	
Implementar procesos internos enfocados a los clientes, creando un sistema ágil y flexible, con un enfoque netamente en brindar servicios de calidad.	Definir las áreas de trabajo de la empresa desarrollando un sistema adecuado para satisfacer la demanda de nuestros clientes.
Tecnología Desarrollo e Investigación	
Mejorar los procesos de investigación interna mediante la implementación de la tecnología.	Crear programas que permitan utilizar la tecnología para realizar investigación de mercado, lo que nos permitirá conocer nuestra competencia y clientes.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.15. Plan operativo

En el plan operativo presentamos las estrategias en proyectos que según consideramos deberían implementarse en Mivsell Technology S.A, se presentan plazos y el costo de inversión en ciertos proyectos.

3.2.15.1. Implementación de estrategias

Las estrategias serán implementadas en base a programas que propondremos para poder implementarlos en la empresa y de esta manera levantar y mejorar su gestión tanto como administrativa y financiera.

- **Programas**

Tabla 24-3: Proyecto de Marketing

Proyecto 1	Objetivo	Periodo de realización	Inversión	Responsable	Dirigido	Beneficios
Estimular a los clientes potenciales a comprar en nuestra empresa.	Dar a conocer a nuestra empresa y los productos que ofertamos a nuestros clientes mediante campañas publicitarias en redes sociales.	Mayo 2019 – Julio 2019	Facebook \$10 semanales. Publicidad	Ing. Sebastián Mármol. Gerente General	Mivsell Technology S.A	<ul style="list-style-type: none">• Se incrementa la cartera de clientes.• Reducir costos de promoción.• Afianzar la empresa en el mercado.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 25-3: Proyecto de Talento Humano

Proyecto 2	Objetivo	Periodo de realización	Inversión	Responsable	Dirigido	Beneficios
Generar el poder de empoderamiento por la empresa en cada uno de nuestros colaboradores, contribuyendo a que efectúen sus labores con eficiencia, eficacia y compromiso.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar continuamente el servicio y atención a nuestros clientes con amabilidad y respeto. • Promover el desarrollo integral de la empresa. 	Julio 2019	Ing. Sebastián Mármol Gerente General.	Capacitación en servicio y atención al cliente. \$100	Mivsell Technology S.A	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente agradable con los clientes • Mejorar la relación y comunicación con nuestros clientes

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 26-3: Proyecto Financiero

Proyecto 3	Objetivo	Periodo de realización	Inversión	Responsable	Dirigido	Beneficios
Impulsar el crecimiento financiero de forma sostenible consiguiendo rentabilidad en cada uno de nuestros productos e incrementando la utilidad de la empresa.	Responder oportunamente las necesidades de nuestros clientes.	Mayo – Junio 2019	\$50 mensuales SIIGO programa de administración informática.	Ing. Sebastián Mármol Gerente General	Mivsell Technology S.A	<ul style="list-style-type: none"> • Superar las situaciones de crisis • Minimizar los costos administrativos.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 27-3: Proyecto Interno

Proyecto 4	Objetivo	Periodo de realización	Inversión	Responsable	Dirigido	Beneficios
Reestructuración del esquema organizacional	Definir las áreas de la organización, obligaciones, actividades relaciones de mando dependencia, objetivos, manuales y procedimientos asignación de recursos.	Mayo 2019	Computadora de escritorio \$1000	Ing. Sebastián Mármol Gerente General	Mivsell Technology S.A	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los servicios prestados por la empresa. • Compartir la toma de decisiones en beneficio de la empresa.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 28-3: Proyecto de Tecnología, innovación y desarrollo

Proyecto 5	Objetivo	Periodo de realización	Inversión	Responsable	Dirigido	Beneficios
Mejorar los procesos de investigación interna mediante la implementación de la tecnología.	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el manejo y funcionamiento de la competencia Identificar nuevos segmentos de mercado 	Mayo 2019	Computador de escritorio \$1000	Ing. Sebastián Mármol	Mivsell Technology S.A	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los servicios prestados. Eficiencia y eficacia en servicio y atención prestada.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 29-3: Cuadro de mando integral

Objetivos Específicos	Estrategias Especificas	Políticas	Metas		
MARKETING					
Objetivo General: Estimular a los clientes potenciales a comprar en nuestra empresa					
Realizar campañas publicitarias mediante internet	<ul style="list-style-type: none"> Creación de una página de Facebook la cual le permitirá publicitar y dar a conocer toda la información de la empresa, de los productos, ofertas y promociones. 	La página será administrada por el Gerente General.	Mes de Mayo 2019	Mes de Agosto 2019	Mes de Diciembre 2019
Utilizar los medios de comunicación provinciales para realizar campañas publicitarias	<ul style="list-style-type: none"> Realizar afiches y cuñas publicitarias con relación a nuestra empresa. 	Las campañas serán efectuadas únicamente por gerencia y el personal administrativo	Mes de Mayo 2019	Mes de Agosto 2019	Mes de Diciembre 2019
Implementar el uso de uniformes institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Publicitar la marca de la empresa a través del uso de uniformes con el logotipo de la empresa. 	Secretaria de gerencia supervisara el uso diario del uniforme de los colaboradores de cada área	Mes de Mayo 2019	Mes de Junio 2019	Mes de Julio 2019
TALENTO HUMANO					
Objetivo General: Generar el sentimiento de empoderamiento en cada uno de nuestros colaboradores contribuyendo a que cada uno de ellos efectúe sus labores con eficiencia, eficacia y compromiso.					

Capacitar al personal administrativo y ventas con el fin de mejorar la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de capacitación y atención al cliente • Realizar procesos de evaluación interna de todo el personal 	Dichos cursos de capacitación se darán cada sábado una vez al año	Mes de Julio	Mes de Agosto	Mes de Diciembre
Capacitar a los altos mandos	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a las capacitaciones organizadas cada año. 	Deberían asistir Presidente, Gerente General.	Marzo 2019	Marzo 2021	Marzo 2022
FINANCIERO					
Objetivos General: Impulsar el crecimiento financiero de forma sostenible consiguiendo rentabilidad en cada uno de sus productos e incrementando la utilidad de la empresa.					
Llevar un control adecuado de los créditos que se otorguen	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar informes para el control de la cartera 	El crédito que se otorgue a los clientes no debe exceder los 3 meses plazo	Mes de Mayo 2019	Mes de Junio del 2019	Mes de Agosto 2019
ESTRUCTURA EMPRESARIAL					
Objetivo General: Implementar procesos internos enfocados a la clientela, creando un sistema ágil y flexible, enfocado netamente en brindar servicios de calidad.					
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el sistema de responsabilidad compartida 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de funciones y responsabilidades que debe cumplir cada colaborador en su área asignada 	El diseño de la estructura administrativa y financiera será realizado por el Gerente General y el personal.	Mayo 2019	Mayo 2019	Junio 2019
TECNOLOGÍA DESARROLLO E INVESTIGACIÓN					
Objetivo General: Mejorar la infraestructura tecnológica para investigación y desarrollo del mercado.					

Mejorar los procesos internos de investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar nuevos segmentos de mercado, afianzar los lazos con los clientes existentes. • Realizar estudios investigativos para conocer de manera detallada las razones específicas por las que compra la competencia. 	Actualizarse constantemente con los avances tecnológicos que puedan contribuir al crecimiento interno y desarrollo investigativo empresarial.	Junio 2019 Mayo 2019	Julio 2019 Junio 2019	Agosto 2019 Julio 2019
--	--	---	-----------------------------	------------------------------	-------------------------------

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.16. Propuesta del organigrama estructural

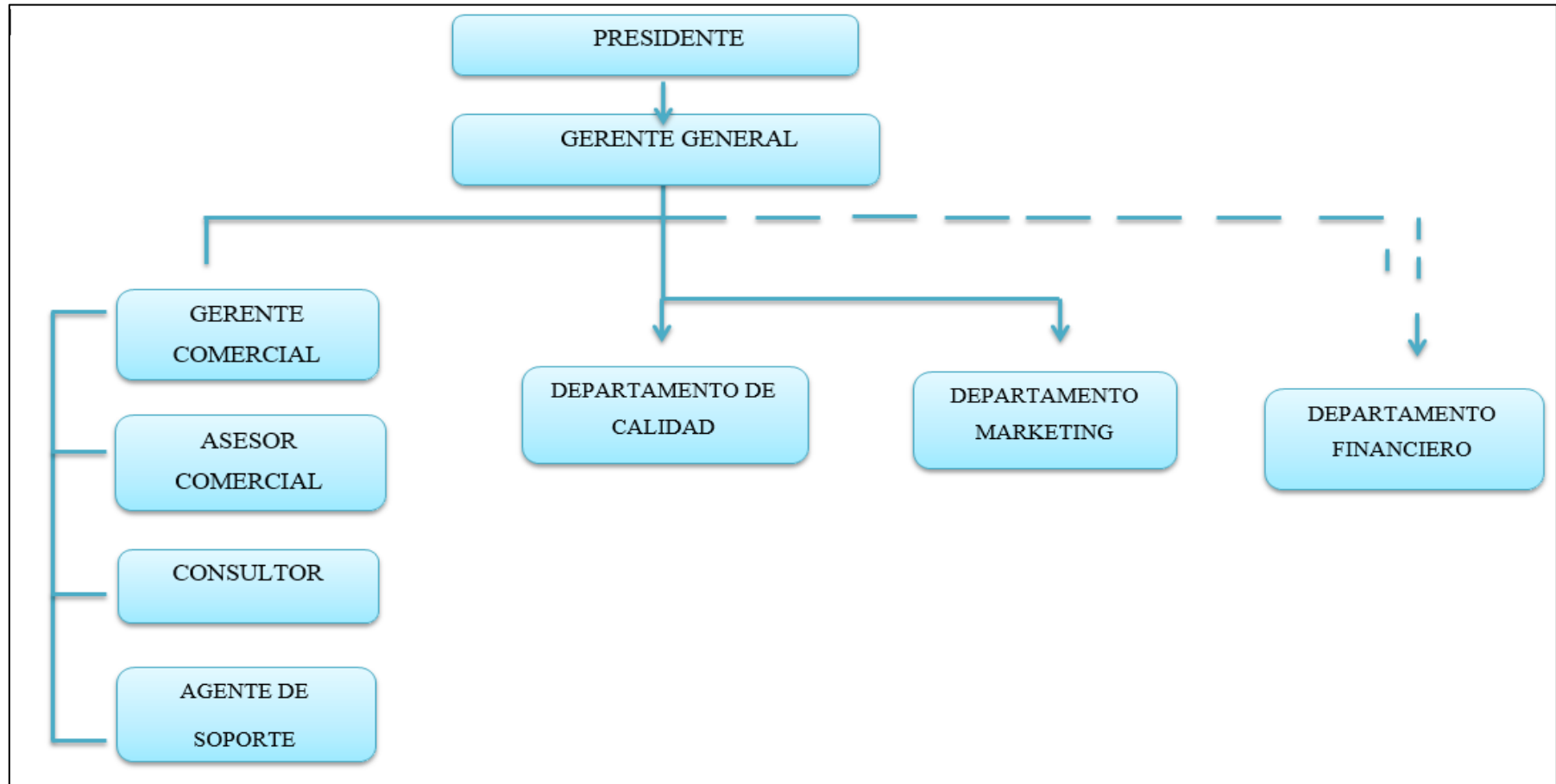


Figura 2-3. Propuesta del organigrama estructural

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.17. Manual de Funciones propuesto

El objetivo del presente manual de funciones es organizar e instruir a los miembros de la empresa Mivsell Technology Company S.A sobre las funciones de los distintos puestos de trabajo que integran la estructura organizativa, el mismo que está encaminado a minimizar el desconocimiento de los deberes y funciones inherentes al cargo.

Proporcionar la información necesaria clara y sencilla para quienes laboran y forman parte de la empresa conozcan cada una de las funciones que deben realizar en su área de competencia. De esta manera se evitará el incumplimiento de sus funciones.

Es importante mencionar que el manual de funciones simplificará y reducirá la terminación de cada tarea, dando como resultado reducir los tiempos en cada trabajo y aumentando la eficiencia de cada trabajador porque es más fácil controlar las tareas encomendadas.

3.2.18. Clasificación y Jerarquización propuesta de las áreas funcionales de la empresa

Tabla 30-3: Manual de funciones en la presidencia

Mivsell Technology Company S.A
MANUAL DE FUNCIONES
CARGO: PRESIDENCIA
Responsabilidades
Liderar y financiar la implementación y actualización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad estipuladas en el presente Reglamento de Seguridad y Salud así como los compromisos asumidos mediante la Política de Seguridad y Salud
Realizar la evaluación periódica de los avances del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Experiencia

5 años
Manejo de personal, proyectos, administración empresas
Instrucción formal requerida
Título de cuarto nivel
Área de conocimiento administración de empresas. Sistemas o afines
Funciones
Participar en la definición del direccionamiento estratégico de la empresa y velar por el cumplimiento de las políticas definidas
Coordinar con Gerencia General las operaciones de la empresa y en unidades específicas (desarrollo), a efectos de lograr excelencia y calidad en los servicios de la compañía
Presidir la Junta Directiva, suscribiendo las respectivas actas

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 31-3: Manual de funciones para Gerente General

Mivsell Technology Company S.A
MANUAL DE FUNCIONES
CARGO: Gerente General
Responsabilidades
Liderar y financiar la implementación y actualización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad estipuladas en Reglamento de Seguridad y Salud así como los compromisos asumidos mediante la Política de Seguridad y Salud
Realizar la evaluación periódica de los avances del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Proveer a cada trabajador una copia del procedimiento de Identificación de Peligros y Riesgos

Solicitar por los medios necesarios un mapa de riesgos, recursos y evacuación de sus instalaciones de cada centro de trabajo de clientes donde la empresa vaya a realizar actividades laborales
Instrucción Formal Requerida
Título de cuarto nivel
Área de conocimiento: Administración de empresas, Marketing, Sistemas o afines
Establecer misión, visión, políticas, objetivos y valores institucionales
Funciones
Elaborar la planificación estratégica.
Elaborar presupuesto anual de la compañía.
Monitorear y controlar el estado de la organización mediante el uso de indicadores.
Liderar proyectos de implementación con empresas corporativas y clientes clave.
Validar y supervisar el desarrollo de nuevos proyectos informáticos.
Realizar negociaciones y cierres de venta con clientes corporativos e internacionales.
Autorización de notas de crédito.
Vigilar por la eficiente administración de los recursos financieros de la empresa
Asegurar la satisfacción del cliente a través de servicios de calidad.

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 32-3: Manual de funciones para Gerente Comercial

Mivsell Technology Company S.A
MANUAL DE FUNCIONES
CARGO: Gerente Comercial
Responsabilidades
Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Higiene y Seguridad del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informadas por los trabajadores

Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área (cuando aplique)
Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Higiene y Seguridad o con su responsable
Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas a adoptar
Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión definitiva que se adopte
Mantener abastecido al personal a su cargo del registro de Análisis de Riesgos de Trabajo
Decidir sobre la pertinencia o no de realizar un trabajo, luego de recibir el resultado del ART realizado por el Líder del Equipo (LE)
Reportar todos los accidentes e incidentes a sus superiores y al Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional
Suministrar datos pertinentes para el equipo de investigación de accidentes e incidentes
Participar activamente en el proceso de investigación de accidentes e incidentes
Instrucción Formal
Título de cuarto nivel
Área de conocimiento: Administración de empresas, Finanzas, Marketing o afines
Funciones
Elaborar la estrategia comercial alineado a la planificación estratégica
Analizar la competencia y elaborar la estrategia de posicionamiento
Responder ante el Gerente General por el cumplimiento de los presupuestos asignados
Realizar el reporte general de gestión comercial (resultados obtenidos y planes de acción)
Seleccionar y contratar personal para las diferentes áreas
Administrar caja chica asignada

Realizar y autorizar compras de bienes o servicios requeridas por la organización
Autorizar gastos de viaje
Cualquier otra función que defina sus superiores

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.19. Reclutamiento

Mivsell Technology Company S.A debe aplicar el modelo de reclutamiento a través de técnicas que permitan encontrar el personal idóneo para desempeñar las labores diarias que realizan en la empresa.

Áreas participantes en el proceso de reclutamiento

- Presidente
- Gerente General

Tabla 33-3: Proceso de Reclutamiento

Requerimiento	Reclutamiento interno	Reclutamiento externo
Determinar los requerimientos de talento humano	Revisar los perfiles para determinar si hay el postulante idóneo	Revisión de los perfiles de los trabajadores nivel interno
Identificar y colocar en cada área funcional	Evaluación del postulante	Convocatoria externa
Determinar el perfil mínimo	Verificación del perfil del postulante	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 34-3: Proceso de Gestión de Talento Humano

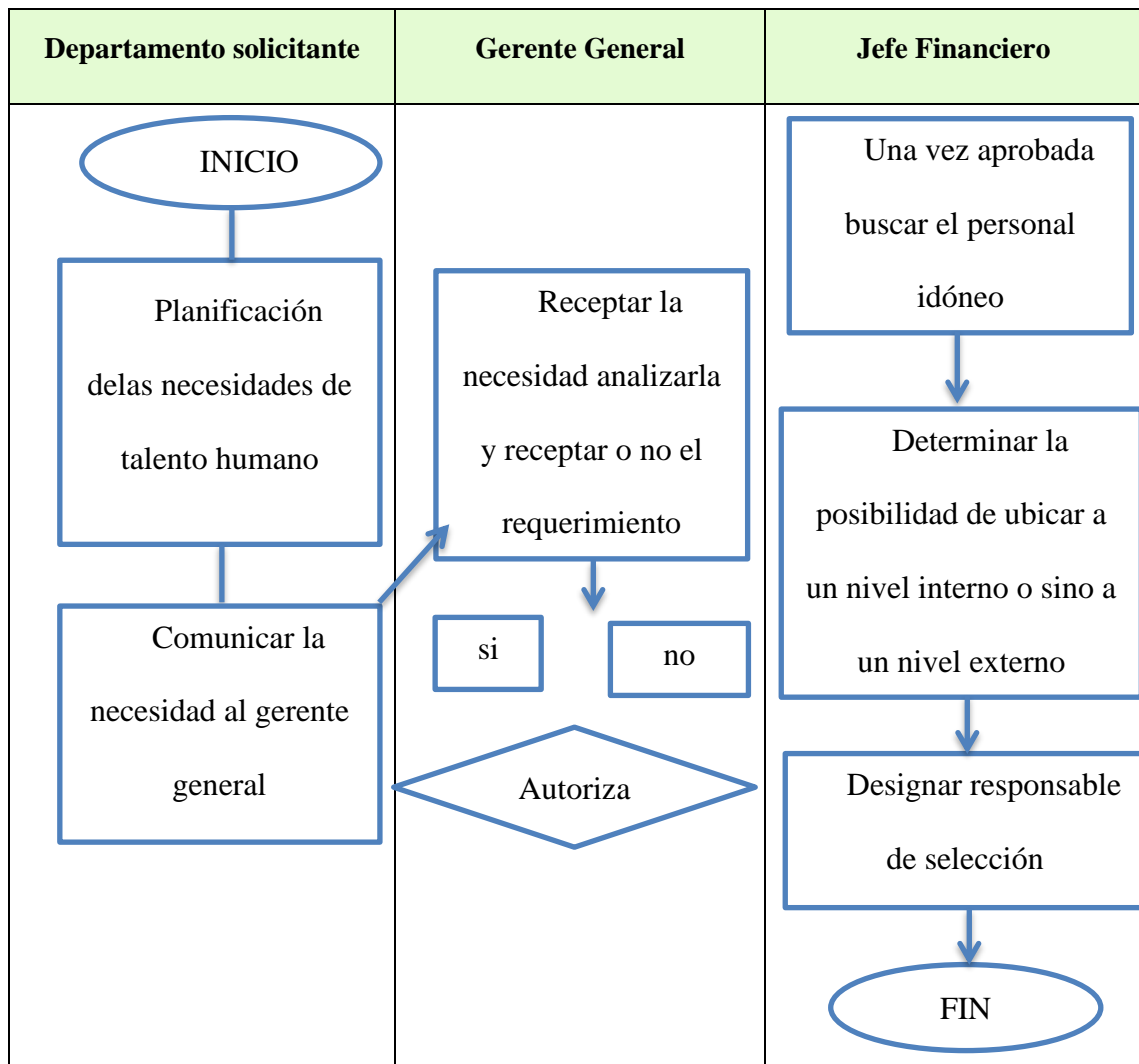
Proceso de Gestión de Talento Humano		
Proceso: Capacitación		
Captación		
Reclutamiento		
Paso	Descripción	Responsable

1	Planificación de las necesidades de talento humano	Departamento solicitante
2	Comunicar la necesidad al gerente general	Departamento solicitante
3	Receptar la necesidad y analizarla para aprobarla o no	Gerente General
4	Una vez aprobada buscar el personal	Jefe inmediato
5	Determinar la posibilidad de ubicar a un nivel interno o sino a un nivel externo ubicarlo	Jefe financiero
6	Designar al responsable de selección	Gerente General

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 35-3: Flujograma de Reclutamiento



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.20. Selección

Después del reclutamiento del personal se procede a seleccionar de acuerdo a las necesidades y habilidades del candidato a fin de ubicarlo en el puesto idóneo para que pueda cumplir con las tareas encomendadas.

Áreas que intervienen

- Presidente
- Gerente General
- Jefe administrativo

Tabla 36-3: Proceso de selección del personal

Preselección	Selección	Aviso
Determinar un aspirante	Evaluación de los informes	Comunicar al candidato seleccionado
Prueba de conocimiento Entrevista Preselección Informe	Calificación final de las pruebas Selección final	Seleccionado

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

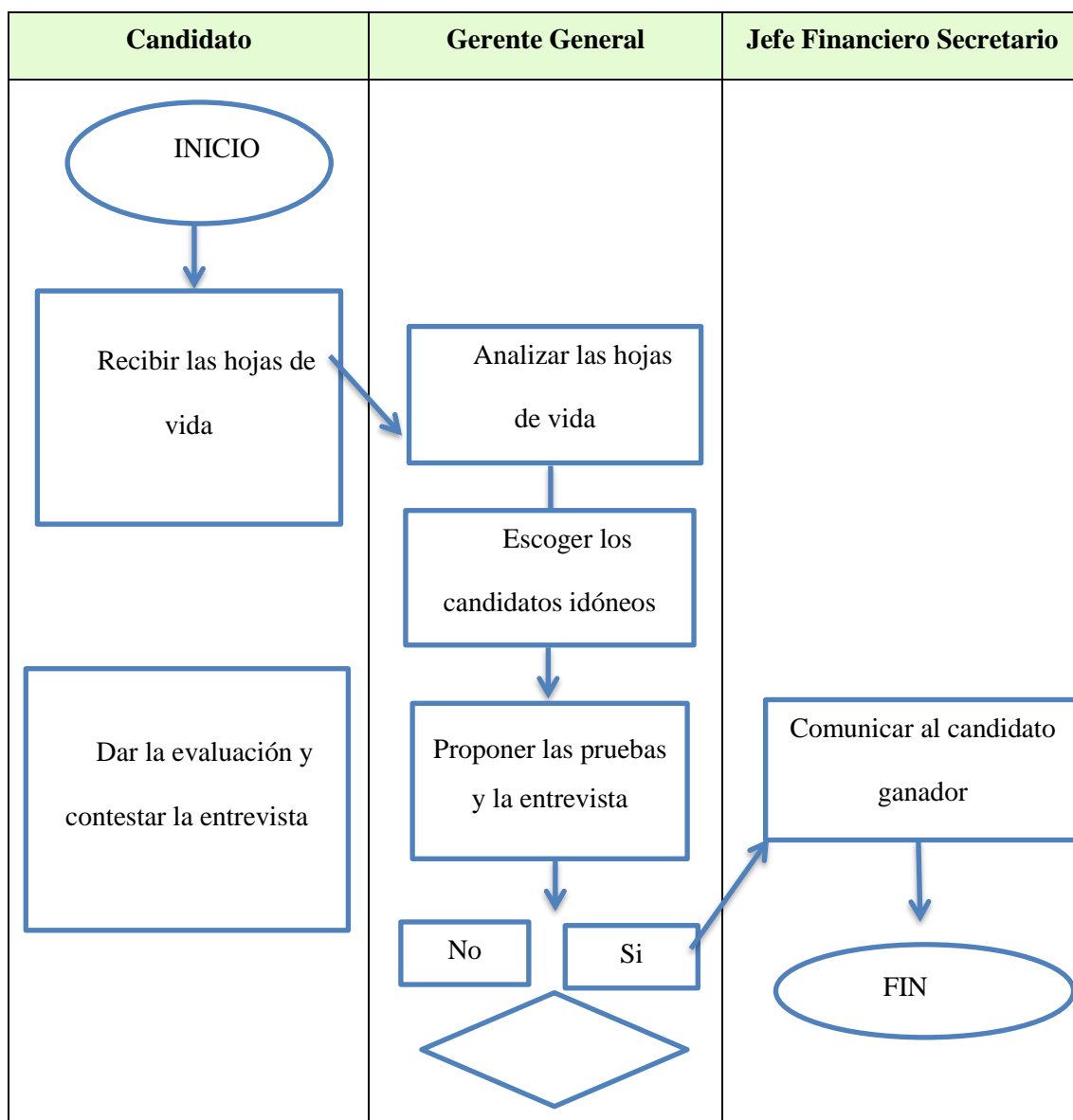
Tabla 37-3: Proceso de selección

Proceso de Gestión de Talento Humano		
Proceso: Capacitación		
Captación		
Reclutamiento		
Paso	Descripción	Responsable
1	Receptar las hojas de vida de los candidatos	Secretaria
2	Analizar las hojas de vida	Gerente General
3	Escoger los candidatos más idóneos	Gerente General
4	Pruebas técnicas y psicométricas y proponer la entrevista	Gerente General
5	Analizar las pruebas y entrevista y calificar al candidato	Gerente General
6	Comunicar al ganados	Secretaria

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 38-3: Flujograma de Selección



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.21. Comunicación en las funciones a desempeñar

Después de la selección del personal se procede a comunicar las labores y obligaciones que va a desempeñar en el área que se le asigne.

Áreas que intervienen en la comunicación de funciones

- Gerente General
- Jefe administrativo

Tabla 39-3: Proceso de comunicación de funciones

Descripción	Integración
Comunicación de las políticas de la empresa Asignarle un compañero para que sea su guía	Brindar la información de la empresa Conocimiento del cargo que va a desempeñar

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

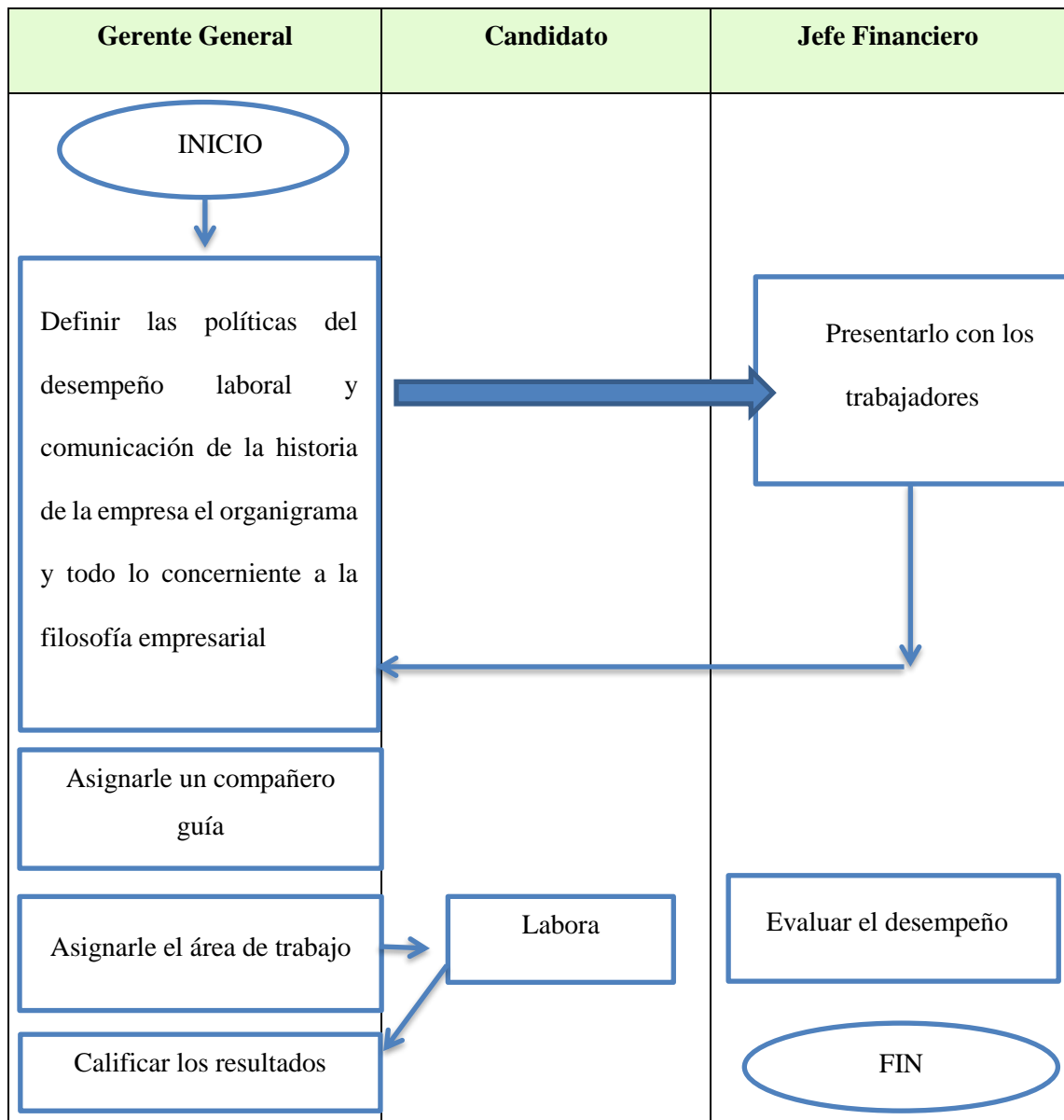
Tabla 40-3: Proceso de captación

Proceso de Gestión de Talento Humano		
Proceso: Capacitación		
Captación		
Reclutamiento		
Paso	Descripción	Responsable
1	Definir las políticas del desempeño laboral y comunicación de la historia de la empresa el organigrama y todo lo concerniente a la filosofía empresarial	Gerente General
2	Presentación con los trabajadores	Gerente General
3	Asignarle un compañero guía	Gerente General
4	Asignarle su área de trabajo	Gerente General
5	Evaluar el desenvolvimiento	Gerente General

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 41-3: Flujograma de comunicación



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

3.2.22. Capacitaciones del personal

Se capacitara a los trabajadores de la empresa para mejorar la atención y los objetivos

- **Alcance**

La capacitación se realizara por a todas las áreas de la empresa

- **Responsable**

Gerente General

Jefe financiero

- **Fines de plan de capacitación**

Incentivar la actualización constante del conocimiento y aptitudes que mejoren el desempeño laboral de cada trabajador lo cual contribuirá en:

- Fomentar nuevos conocimientos y aptitudes que mejoren los rendimientos de cada trabajador
- Fomentar la superación en cada uno de los trabajadores para obtener un ascenso
- Mejorar la atención a sus clientes y mejor trato

- **Metas**

- Capacitar a todos los trabajadores de la empresa Mivsell Technology Company S.A
- Hacer que todas las áreas funcionales de la empresa cumplan con el 100% de los recursos asignados en la capacitación

Tabla 42-3: Programación, desarrollo y seguimiento

Programación	Desarrollo	Seguimiento
Establecimiento del plan de capacitaciones	Informar al personal de la capacitación	Determinar el cumplimiento de las horas de capacitación
Enviar solicitud de capacitación a realizar	Asistencia a la capacitación	
Buscar capacitadores	Evaluación	

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

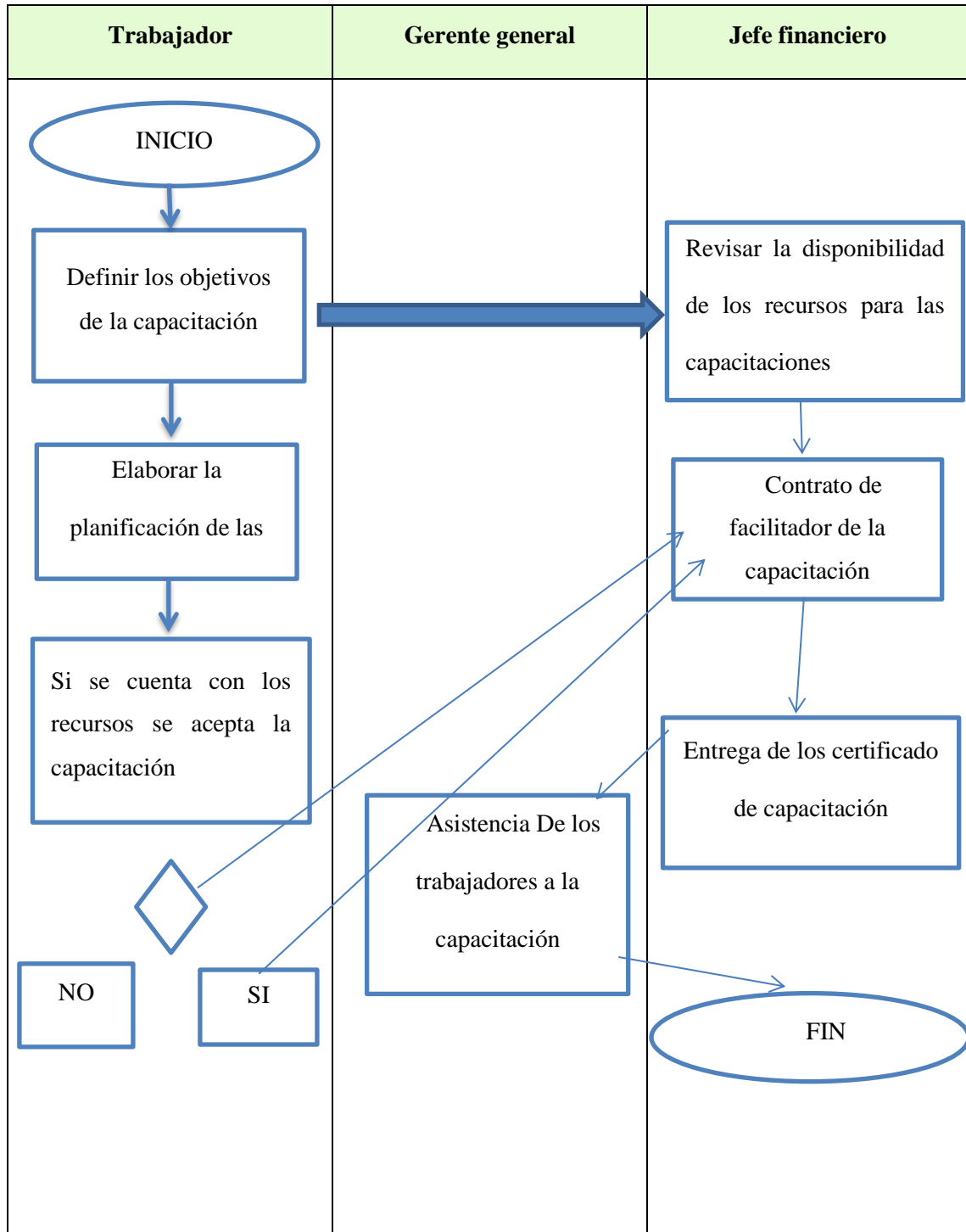
Tabla 43-3: Proceso de capacitación

Proceso de Gestión de Talento Humano		
Proceso: Capacitación		
Captación		
Reclutamiento		
Paso	Descripción	Responsable
1	Definir los objetivos de la capacitación	Gerente General
2	Elaborar la planificación de las capacitaciones	Gerente General
3	Revisar la disponibilidad de os recursos para la capacitación	Jefe financiero
4	Si se cuenta con los recurso contamos con la capacitación	Jefe financiero
5	Contrato del facilitador a la capacitación	Gerente General
6	El trabajador debe asistir a la capacitación	Trabajador
7	Entrega de certificados	Gerente General

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

Tabla 44-3: Flujograma de capacitación



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Moreno, S. 2021

CONCLUSIONES

La investigación realizada en la empresa Mivsell Technology Company S.A relacionada para un plan estratégico permitió concluir los siguientes puntos.

- La empresa no ha realizado de manera técnica un análisis de la situación financiera y del entorno externo que la rodea, además no se han utilizado herramientas de gestión financiera para mejorar la situación de la misma.
- Mivsell Technology lleva a cabo sus actividades de manera empírica pues no cuenta con un plan estratégico que sirva de guía al gerente general a momento de tomar decisiones de forma óptima y a tiempo, generando ventajas competitivas frente a sus similares.
- Los procesos y funciones ayudan a realizar, organizar, dirigir y mejorar los servicios y toma de decisiones de los altos mandos de la empresa y de todos quienes conforman la empresa, de la misma manera todos los integrantes de la organización tienen bien claro lo que deben hacer en cada área de trabajo.
- El plan estratégico permitirá a la empresa Mivsell Technology Company S.A a mejorar su sistema administrativo a través de la misión, visión, valores corporativos y estrategias que ayudaran al correcto desarrollo de la misma.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda poner en práctica todas las políticas y metas propuestas en la investigación ya que con la ejecución de las mismas, la empresa lograra construir una organización sólida y capaz de combatir todos los obstáculos, que la economía del país atraviesa.
- Se recomienda que todos los integrantes de la organización se involucren en la investigación que realice la empresa y con los resultados obtenidos aplicarlos en su lugar de trabajo al momento de prestar sus servicios.
- Se recomienda que se realice una evaluación de la planeación estratégica sea realizada cada tres años para mejorar y desarrollar adecuadamente las actividades de la empresa con el apoyo principalmente de los altos mandos.
- Se debería desarrollar todas las obligaciones laborales de acuerdo al estudio realizado para así realizar las cosas bien hechas no tener problemas en un futuro, debido a que todos somos parte y buscamos un mismo que es servir con calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Bedoya, O. (12 de 06 de 2014). *Investigacion Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de http://nuevosinvestigadoresuft.blogspot.com/2012/06/investigacion-cuantitativa-y_10.html
- Caldera, R. (2017). *Fundamentos Teoricos sobre la Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Córdova. (2012). Gestión financiera. En Córdova, *Gestion Financiera* (pág. 2da edicion). Bogota: Ecoe ediciones.
- Cruz, D. (03 de 2017). *Elementos e Importancia del control*. Obtenido de <http://dianaccruz27.blogspot.com/2013/03/controlconceptoelementos-del.html>
- Gaibor, B. (2018). *Gestion Liderazgo y valores en la administracion*. Obtenido de Universidad Tecnica Particular de Loja: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_
- Galindo, E. (2021). *Metodologia de la Investigación*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Goodstein, L. (2016). *Universidad Francisco Gavidia*. Obtenido de Planeación Estratégica: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7837/3/330.15-A185d-CAPITULO%20II.pdf>
- Idalberto, C. (2003). *Gestion de talento humano*. En I. Chiavenato. Colombia: McGrawHill.
- Jauregui, M. (25 de Abril de 2016). *Aprendiendo a Administrar*. Obtenido de <https://aprendiendoadministracion.com/los-8-tipos-planess/>
- Kudeaketa Aurrerauta - Euskalit. (2015). *Modelo de Gestión Avanzada 2015*. Obtenido de https://www.euskalit.net/berdintasunbilatzailea/docs/ga_cas.pdf
- Leal, A. (27 de 03 de 2018). *Sistema de Gestión Administrativa: Principios y Usos*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>
- Mendel, M. (29 de 06 de 2016). *Etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de <http://marisela.medel.lizarraga.over-blog.com/article-etapas-de-la-direccion-proceso-administrativo-53159086.html>
- Metodología de Investigación*. (2011). Obtenido de <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>.
- Mintzberg, H. (1995). *Las Estrategias*. Obtenido de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ruiz_g_ml/capitulo2.pdf
- Munch, L. &. (2012). *Fundamentos de Administracion*. En G. Martinez. Mexico: Trillas.
- Nieva, C. (2016). *Fases del proceso de Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/fases-del-proceso-de-gestion-de-talento-humano.html>

- Paez, F. (2015). *Etapas de la Planificación Estratégica*. Obtenido de <http://cmigestion.es/2012/10/02/planificacion-estrategica-ii-las-etapas/>
- Porter, M. (2020). *Las estrategias genéricas de Porter: definición, ejemplos y consejos*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/estrategias-genericas-de-michael-porter/>
- Posas, A. (2012). *La planeación estratégica en el proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>
- Sabino, C. (2006). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Obtenido de EUMED: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/dic-cs.htm>
- Sampiere, R. (2015). Metodología de la investigación. En R. Sampiere. Mexico: McGrawHill.
- Sanchez, J. (2015). *Gestión Administrativa y de Calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la Fidelización de los usuarios en el Periodo 2015*. Obtenido de Universidad Inca Garcilazo de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Scholes, J. (2006). Dirección Estratégica. En J. Scholes, *Dirección Estratégica* (pág. 684). Madrid - España: Pearson Education.



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

Esta entrevista se realizara al gerente general de la empresa y los jefes departamentales.

1. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?
2. ¿La empresa persigue objetivos empresariales a largo plazo?
3. ¿El personal de la empresa conoce los objetivos que ustedes persiguen?
4. ¿La empresa se encuentra departamentalizada por áreas?
5. ¿El personal tiene conocimiento sobre los valores que tiene la empresa?
6. ¿El personal de la empresa cumple con las tareas encomendadas?
7. ¿Considera usted importante la correcta planificación administrativa y financiera de la empresa?
8. ¿Considera usted que contar con una adecuada gestión financiera, repercutirá en la rentabilidad y competitividad de la empresa?
9. ¿Considera usted de gran importancia disponer de un Plan estratégico financiero?
10. ¿Cree usted que el plan estratégico mejorara la gestión administrativa – financiera de la empresa?

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

Encuestador: Stefanny Moreno Fernández

1) ¿La Empresa cuenta con un Plan Estratégico?

SI

NO

2) ¿La empresa tiene establecida la misión?

SI

NO

3) ¿Conocen la misión y visión de la empresa

SI

NO

4) ¿En general cómo califica la estructura administrativa de la compañía?

Excelente

Muy Bueno

Regular

Malo

5) ¿Considera usted que el proceso de planificación estratégica tiene un papel importante en la consecución de los objetivos y metas empresariales?

Muy importante

Importante

Poco Importante

Nada Importante

6) ¿Existe una planificación en cada área funcional de la empresa?

SI

NO

7) **¿Conoce usted que es un Plan Estratégico administrativo y financiero?**

SI

NO

8) **¿Considera usted que la gestión financiera es un factor clave para el desarrollo de la empresa?**

SI

NO

9) **¿Considera usted importante que se implemente un Plan Estratégico Administrativo y Financiero para la empresa?**

Muy Importante

Importante

Poco Importante

Nada Importante

10) **¿La empresa administra el talento humano con principios?**

SI

NO



epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 18 / 02 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Stefanny Catherine Moreno Fernández
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Finanzas
Título a optar: Ingeniera Financiera
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Santiago Hidalgo

