



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO

**“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA
EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA
PERIODO 2015 -2019”**

TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL GRADO DE
INGENIERO COMERCIAL

AUTOR:

Byron Alexander Valdivieso Alejandro

DIRECTOR:

Ing. Com. Edwin Bladimir Hernández Quezada

Loja – Ecuador
2016

CERTIFICACIÓN

Ing. Com. Edwin Bladimir Hernández Quezada, Mg
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado prolijamente, durante todo su desarrollo, la tesis titulada "**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015 -2019**", de la autoría del postulante: **Byron Alexander Valdivieso Alejandro**, egresado de la Carrera de Administración de Empresas de la Modalidad de Estudios a Distancia, de la Universidad Nacional de Loja. Por lo tanto autorizo su debida presentación.

Loja, Mayo de 2016



Ing. Com. Edwin Bladimir Hernández Quezada, Mg
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Byron Alexander Valdivieso Alejandro**, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y estimo expresamente a la universidad Nacional de Loja y sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual

Autor: Byron Alexander Valdivieso Alejandro

Firma:



Cedula: 1104174667

Fecha: Loja, Mayo de 2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Byron Alexander Valdivieso Alejandro, declaro ser autor de la tesis titulada **“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015 - 2019”** como requisito para optar el grado de ingeniería; autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar los contenidos de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio de la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la Ciudad de Loja, a los 17 días del mes de mayo del dos mil dieciséis firma del autor.

Firma _____

Autor: Byron Alexander Valdivieso Alejandro

Cedula: 1104174667

Dirección: Loja, Barrio La Alborada

Correo electrónico: valdivieso_byron@yahoo.es

Teléfono: 09080706073

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director De Tesis: Ing. Edwin Bladimir Hernández Quezada

Tribunal Del Grado:

- | | |
|---|------------|
| • Mg. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos | Presidente |
| • Mg. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero | Vocal |
| • Mg. Andrea Paulina Colambo Yaure | Vocal |

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza necesaria para culminar mis estudios, a mis Padres y familiares por su apoyo incondicional para que logre a ser un profesional.

A mi padre Luis y mi madre Melva, por su ayuda, comprensión y apoyo en todos los momentos de mi vida. Ellos me enseñaron a enfrentar las adversidades sin perder jamás la dignidad, ni desfallecer en el intento. Me formaron como persona y ser humano, con valores, principios, perseverancia y empeño, y todo ello acompañado con amor y sin pedir nada a cambio.

A todos mis familiares que de una u otra manera me apoyaron en el logro de mis objetivos y metas. Y a las demás personas que me dieron sus palabras de aliento, su cariño y fuerzas para continuar el camino hacia el objetivo propuesto.

De todo corazón gracias a todos los que creyeron en mí.

Byron Alexander Valdivieso Alejandro

AGRADECIMIENTO

Al finalizar el presente trabajo de investigación, dejo constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Modalidad de Estudios a Distancia en la carrera de Administración de Empresas, las autoridades y docentes quienes me impartieron sus conocimientos que fueron de vital importancia para la realización de este proyecto.

De manera especial quiero agradecer a mi Director de Tesis Ing. Com. Edwin Bladimir Hernández Quezada, Mg, quien supo guiarme con su experiencia y sus valiosos conocimientos en el Área de Administración de Empresas.

Byron Alexander Valdivieso Alejandro

a. TÍTULO

“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA
PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015 -
2019”

b. RESUMEN

En la actualidad las empresas encuentran barreras que no permiten su expansión y crecimiento en el mercado, esto obliga a implementar planes estratégicos que ayudan a desarrollarse internamente y es ahí en donde se debe analizar la importancia de realizar una adecuada planeación estratégica debido a que hoy la competencia y la subsistencia en el mercado se centran en: satisfacer al cliente, acaparar mayor porcentaje de ellos y brindar servicios de calidad.

La presente investigación plantea como objetivo general la **“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015 – 2019”** la misma que permitirá a largo plazo, lograr un mejor desarrollo y desempeño de sus actividades, en la perspectiva de obtener mejores resultados en sus labores diarias y lograr un mayor posicionamiento en el mercado local.

Este estudio se consideró los elementos conceptuales correspondientes en importancia y que constituyen la base bibliográfica de temas de planeación estratégica para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Dentro de los métodos y técnicas utilizadas consta el método descriptivo, analítico, deductivo e inductivo; los cuales, sirvieron para elaborar y desarrollar los objetivos del proyecto, así mismo se aplicó técnicas como la observación directa, entrevista (gerente), encuestas (5 empleados, y a 249 clientes) que facilitaron obtener la información primaria necesaria para precisar la situación actual de la empresa. Se realizó un diagnóstico situacional de la empresa, en el análisis externo, en el cuadro de la evaluación de los Factores Externos, la suma de los totales ponderados entre las oportunidades y las amenazas, da un

valor de 2,66 puntos; lo que quiere decir que esta sobre el promedio aceptable de los factores, con lo cual concluimos diciendo que en este caso las oportunidades son mayores que las amenazas; y, por ende queda definido que en el ambiente externo hay mayor consistencia de oportunidades que amenazas y que la empresa debe aprovechar de la mejor manera estos factores que son favorables para su desarrollo y el análisis interno con la matriz EFI, los Factores Internos, la suma de los totales ponderados entre las fortalezas y las debilidades da un valor de 2,50 puntos; lo que representa que la empresa cuenta con muchas debilidades, debiendo tomarse en cuenta por cuanto necesita que las fortalezas se incrementen dentro de la misma.

Entre los objetivos estratégicos planteados se determinaron 5 objetivos:

Mejorar la imagen empresarial de la empresa Pc Soluciones. Mejorar los conocimientos, habilidades y cualidades e incentivar al talento humano de la empresa. Publicitar ampliamente los productos y servicios que ofrece la empresa. Incrementar el número de clientes de la empresa. Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.

El plan estratégico para que sea puesto en marcha asciende a un total de \$ 7530,00 dólares americanos.

Ejecutar el presente plan estratégico, permitirá que la empresa logre un mejor desenvolvimiento y posicionamiento en el mercado de venta de productos y prestación de servicios informáticos, captando clientela. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones puestas a consideración al directivo de la empresa para su posterior ejecución.

ABSTRACT

Today companies are barriers that do not allow their expansion and growth in the market, this forces implement strategic plans that help develop internally and that is where we should analyze the importance of proper strategic planning because today subsistence competition and market focus on: customer satisfaction, grab greater percentage of them and provide quality services.

This research raises the overall objective of "PROPOSAL FOR A STRATEGIC PLAN FOR THE COMPANY PC SOLUTIONS OF THE CITY OF LOJA PERIOD 2015 - 2019" it will allow long term, achieve better development and performance of its activities, with a view to get better results in their daily work and achieve a better positioning in the local market.

This study corresponding conceptual elements considered most important and constitute the bibliographic database of issues of strategic planning for the development of this research. Within the methods and techniques used consists descriptive, analytical, deductive and inductive method; which served to prepare and develop the project objectives and the same techniques were applied as direct observation, interview (manager), surveys (5 employees and 249 customers) that provided for the primary information needed to clarify the current situation the company. a situational diagnosis of the company, in the external analysis, table of evaluation of external factors, the sum of total weighted between opportunities and threats was made, gives a value of 2.66 points; which means that this on acceptable average of the factors, which conclude by saying that in this case the opportunities are greater threats; and therefore is defined in the external environment is no more consistent opportunities than threats and that the company should take advantage of the

best way these factors are favorable for its development and internal analysis with the EFI matrix, internal factors, the sum of total weighted between the strengths and weaknesses gives a value of 2.50 points; representing that the company has many weaknesses, it must be taken into account because it needs the increase strengths within it.

Among the strategic objectives set five objectives were identified:

Improve business enterprise image Pc Solutions. Improving knowledge, skills and qualities and encourage the human talent of the company. widely advertise the products and services offered by the company. Increase the number of customers of the company. Improve the performance of each employee of the company.

The strategic plan to be implemented amounts to a total of \$ 7530.00 US dollars.

Implement this strategic plan will allow the company to achieve a better development and positioning in the market selling products and provision of IT services, attracting clientele. Finally, conclusions and recommendations put forward for consideration the management of the company for later execution are presented.

c. INTRODUCCIÓN

Para muchas empresas tecnológicas en la ciudad de Loja, se presenta el desafío de conocer. ¿Cómo se afrontará la competencia del medio en el que se desenvuelven? Los avances tecnológicos y sociales obligan a las empresas a aplicar estrategias y técnicas administrativas, cuyo propósito es emprender en la dirección que se tomara para alcanzar y mantener sus objetivos empresariales.

A nivel local, en la mayoría de las empresas no existe una elaboración de planes estratégicos y si lo hay no los aplican, debido al poco interés de su ejecución, buscando principalmente satisfacer sus intereses en lugar de buscar el bien de la empresa y por ende de todos sus integrantes.

Con la propuesta de un Plan Estratégico para la empresa PC SOLUCIONES en la Ciudad de Loja, se pretende aportar con ideas viables, aplicables y funcionales, que le permitirá alcanzar un mayor impacto de preferencia de clientes, y a su vez incrementar el volumen de productos y servicios para acaparar un mayor número de clientes y así obtener una ventaja diferencial.

La guía del presente estudio son los objetivos específicos que se presentan a continuación: Realizar un análisis situacional de la empresa; Elaborar la matriz EFE de la empresa; Elaborar la matriz EFI de la empresa; Formular los Objetivos Estratégicos; Proponer un Plan Estratégico para obtener mejor rendimiento en la prestación de servicios.

El presente trabajo titulado “Propuesta de un Plan Estratégico para la empresa PC SOLUCIONES de la ciudad de Loja periodo 2015 -2019”, parte del

Resumen, corresponde a una recapitulación de las partes significativas de la tesis, traducida al idioma inglés. Seguidamente se describe la Introducción, en donde se explica la importancia de realizar la propuesta de un plan estratégico para la empresa: PC SOLUCIONES, y la estructura de la investigación, como parte de la Revisión de Literatura, se da a conocer toda la fundamentación teórica necesaria para la realización del trabajo. Seguidamente se describe el proceso metodológico a través de los Materiales y Métodos, apartado en el cual se detalla los métodos y técnicas aplicables en una investigación científica. Posteriormente se muestran los Resultados, que se da a conocer el análisis e interpretación de las encuestas; así como también, la interpretación de la entrevista al gerente para constatar la veracidad de la información obtenida. Además consta la matriz Foda donde se da a conocer el análisis interno y externo de la empresa, las cuales son ponderadas y combinadas. También se aplicaron las cinco Fuerzas de Porter para conocer el punto fuerte de la empresa y las actividades que permite generar una ventaja competitiva.

En la Discusión, en ella se plantea la visión y misión de la empresa, posteriormente se desarrolla los objetivos estratégicos como propuesta a desarrollar. Seguido tenemos las Conclusiones, en ella se destacan las más importantes de la investigación que determinan el resultado del desarrollo de la tesis. En las Recomendaciones, se describe las situaciones más importantes obtenidas durante la aplicación del análisis de todo el trabajo investigativo, con el fin de que el gerente tome las medidas correctivas necesarias en beneficio de su entidad. Luego en la Bibliografía, se detalla las fuentes de consulta sobre la temática investigada y finalmente los Anexos, en donde se adjunta el

resumen del proyecto, además se incluyen los formatos de las encuestas y entrevistas aplicadas a los empleados, clientes fijos y gerente de la empresa objeto de estudio.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Definimos habitualmente mantenimiento con el conjunto de técnicas destinado a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible (buscando la más alta disponibilidad) y con el máximo rendimiento.¹

Existen dos tipos de mantenimiento que se le puede aplicar a una computadora:

Tipos de Mantenimiento del Computador

Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo, consiste en crear un ambiente favorable para el sistema y conservar limpias todas las partes que componen una computadora.

El mayor número de fallas que presentan los equipos es por la acumulación de polvo en los componentes internos, ya que éste actúa como aislante térmico.

El calor generado por los componentes no puede dispersarse adecuadamente porque es atrapado en la capa de polvo. Al revisar el equipo se puede ver partículas de grasa y aceite que pueda contener el aire del ambiente se mezclan con el polvo, creando una espesa capa aislante que refleja el calor hacia los demás componentes, con lo cual se reduce la vida útil del sistema en general.

¹ Garrido, S. G. (2010). Organización y gestión integral de mantenimiento. Ediciones Díaz de Santos.

Mantenimiento Correctivo

“Consiste en la reparación de algunos de los componentes de la computadora, puede ser una soldadura pequeña, el cambio total de una tarjeta (sonido, video, memoria), o el cambio total de algún dispositivo como el ratón, monitor, teclado, etc.

El mantenimiento correctivo se realiza cuando es necesario corregir o reparar algún problema que se esté presentando en una PC el cual puede corresponder a hardware o software respectivamente”²

GRÁFICA Nº 1

CASE



Elaborado: El Autor

Fuente: Internet

Hardware

Esta palabra es una combinación de las palabras hard que significa algo sólido que no puede ser transformado, y la palabra ware que significa objeto o cosa.

² Garrido, S. G. (2010). Organización y gestión integral de mantenimiento. Ediciones Díaz de Santos

Por lo tanto hardware es un objeto sólido. El hardware en el ordenador se refiere a las partes solidas e inalterables del ordenador.

Software

Esta palabra es una combinación de las palabras soft que significa algo que no es sólido y que puede ser transformado, y la palabra ware que significa objeto o cosa. Software es una cosa que puede ser transformado.

Razones para hacer un mantenimiento al equipo de cómputo.

Es recomendable dar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo dos veces al año para evitar el paro de actividades del personal de las empresas. Aunque que el mantenimiento que se le dé al equipo de cómputo dependerá de cada usuario y el uso que este le dé a las mismas.

Los usuarios deben de tener las siguientes consideraciones finales:

- No exponer a la PC (computador personal) a los rayos del sol.
- No colocar a la PC (computador personal) en lugares húmedos.
- Limpiar con frecuencia el mueble donde se encuentra la PC (computador personal) así como aspirar con frecuencia el área si es que hay alfombras.³
- No fumar cerca de la PC (computador personal).
- Evitar comer y beber cuando se esté usando la PC (computador personal).
- Usar “No-Break” para regular la energía eléctrica y por si la energía se corta que haya tiempo de guardar la información.

³ Velázquez Rodríguez, M. (2014). Guía práctica de la labor que desempeña el instrumentista en el área de soporte técnico realizando mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware de los equipos de cómputo en la Dirección General de Telebachillerato.

- Cuando se deje de usar la PC (computador personal) , esperar a que se enfríe el monitor y ponerle una funda protectora, así como al teclado y al chasis del equipo.

MARCO CONCEPTUAL

PLAN

“En su forma más simple el concepto de plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, ó 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 se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo”⁴

El Plan, es el diseño de un futuro deseado que aspira la población. Es el proceso sistemático de gestionar el cambio y crear el mejor futuro posible del caserío.

El Plan Estratégico de Desarrollo, es un instrumento para la gestión del desarrollo económico, social y ambiental del caserío y marcó la base para la construcción consensuada de los Planes Operativos Anuales Sectoriales - Territoriales e Institucionales y de los Programas de Inversión Municipal de corto plazo.

Lograr el futuro deseado conlleva a diseñar una estrategia que permita alcanzar el éxito y evitar los fracasos.

⁴ Ordaz, Zubia. Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes, México, 2013

Para ello es necesario tener en cuenta las potencialidades y capacidades del caserío y las oportunidades que se presentan, así como las vulnerabilidades y amenazas, que constituyen riesgos para el desarrollo sostenible.

Es una metodología para generar el cambio, que involucra a una empresa en su rol y misión de promotor del desarrollo, a la creación de un futuro posible y deseable, competitivo y sostenible y que consecuentemente posibilite el mejoramiento empresarial.

Es un proceso creativo, orientado a la acción y al logro de los objetivos estratégicos del desarrollo, identificando los medios reales para alcanzarlos y las acciones estratégicas prioritarias a ejecutar.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

“La Planificación Estratégica es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen.”⁵

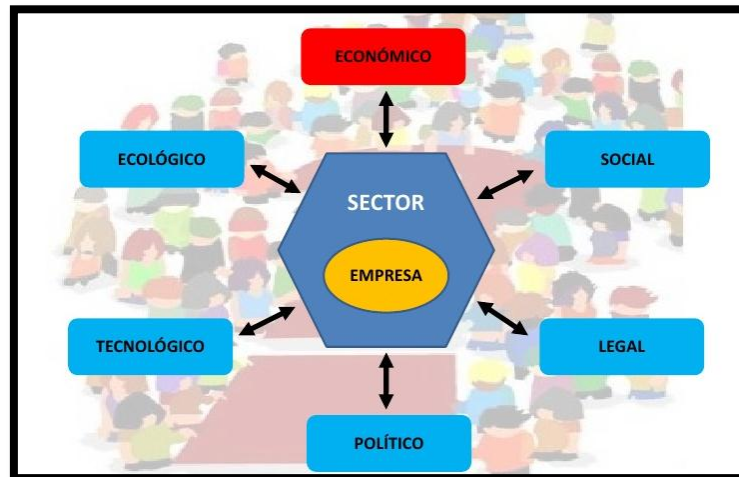
Desde un punto de metodológico, la planificación estratégica consiste en un ejercicio de formación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de cursos de acción para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas”.

⁵ León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2010). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. Eídos.

FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

ANÁLISIS EXTERNO

GRÁFICA N° 2



Elaborado: El Autor

Fuente: Castro, A. A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. Pensamiento & Gestión, 28, 85-106.

Su objetivo consiste en identificar las oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la organización. Las amenazas y las oportunidades están, en gran medida, fuera del control de una organización cualquiera; de ahí el término "externa".⁶

Estudiar el ambiente requiere evaluar si el contexto local y nacional dentro del cual opera una empresa facilita el logro de una ventaja competitiva en el mercado.

Esto implicaría analizar las tendencias y hechos económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, jurídicos, gubernamentales, tecnológicos y competitivos que podrían beneficiar o perjudicar significativamente a la organización en el futuro.

⁶Castro, A. A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. Pensamiento & Gestión, 28, 85-106.

Análisis del Ambiente Externo

“El análisis externo es la recopilación de datos a través de investigaciones, estudio observación y análisis del mercado y la sociedad en general en el que va a desenvolverse la empresa. Son varios los factores que se debe analizar entre ellos tenemos: factor político, económico, social, tecnológico y ecológico”.⁷

El Ambiente Económico

El ambiente económico produce un fuerte impacto en las decisiones y planes de gestión que se realizan en las más diversas áreas.

Una economía en fase de expansión afecta directamente a la demanda de servicios de la empresa. Al aumentar la demanda, probablemente será necesario contratar más personal o añadir turnos extraordinarios a la jornada laboral.

GRÁFICA Nº 3



Elaborado: El Autor

Fuente: Martínez, Pedro Daniel, Metas Estratégicas, Ediciones Días de Santos 2012

⁷Martínez, Pedro Daniel, Metas Estratégicas, Ediciones Días de Santos 2012

El Ambiente Social

“Las empresas se desenvuelven en el seno de la sociedad, con todas sus características y sus procesos de cambio. Son especialmente importantes los siguientes aspectos:

Condiciones demográficas: Condicionan enormemente el potencial de desarrollo de numerosos sectores y condenan a su desaparición o a la marginalidad a otros. Por ejemplo, el crecimiento de la esperanza de vida de la población, está propiciando nuevos sectores orientados a la tercera edad.⁸

Aspectos culturales: La cultura de la sociedad: individualista, grupal, societaria o comunicativa. , afectan a las posibilidades de actuación empresarial y a la aceptación de los productos/servicios.

Aspectos sociológicos: el papel que desempeña la mujer, los cambios de valores sociales, diferentes estilos de vida, ecologismo constituyen fuentes de oportunidades para las empresas”⁹

El Ambiente Legal

“La acción de los diferentes gobiernos y administraciones públicas afecta a las condiciones competitivas de la empresa por medio de la regulación de los sectores, regulación procedente de instituciones supranacionales (caso de la Unión Europea), medidas de fomento de determinadas condiciones relacionadas con la innovación, internacionalización, numerosas facetas de la

⁸ HAMERMESH, Richard G. Planeación Estratégica, México, Limusa, 1994. pág.118.

⁹ Martínez, Pedro Daniel, Metas Estratégicos, Ediciones Días de Santos 2012

práctica empresarial. La regulación del mercado laboral, la legislación mercantil, administrativa, política fiscal y tributaria (impuestos).

Factor Tecnológico

Una de las dimensiones que más están evolucionando a lo largo de las últimas décadas es la tecnológica. El desarrollo y su aceleración modifican constantemente las condiciones en las que compete la empresa. Suponen, la apertura de nuevas posibilidades para la empresa, o peligro para aquellas que no sepan adaptarse.

“Entre los aspectos más destacados a tener en cuenta estarían:

- a) Influencia de las nuevas tecnologías sobre la empresa: el grado en que las nuevas tecnologías pueden modificar el producto o servicio que la empresa ofrece, pueden afectar a los procesos de fabricación, puede modificar las relaciones de intercambio entre la empresa y sus competidores.
- b) Velocidad de modificación del ambiente tecnológico.

Por ejemplo, generar fuentes de energía sustitutivas del petróleo. El proceso de cambio es muy lento. Frente a otros productos, como, los teléfonos móviles, o la televisión digital están modificando en muy pocos años la estructura global de la competencia.

En el análisis PEST, puede representarse gráficamente las principales amenazas y oportunidades que ofrece el entorno”.¹⁰

¹⁰ KOTLER PHILIP, PRENTICE HALL. Dirección de Mercadotecnia, Octava Edición.

Puede comenzarse por identificación los principales factores que afectan a la empresa y valorar su impacto.

Para ello, puede emplearse una escala likert de cinco puntos

1. Muy negativo
2. Negativo
3. Neutro
4. Positivo
5. Muy positivo

Los puntos extremos negativos suponen las principales amenazas del entorno, mientras que las del extremo opuesto constituyen las oportunidades.

Los factores que afectan a todas las empresas, no lo hacen ni de igual modo ni con la misma intensidad".¹¹

Factor Ecológico

“La empresa debe ser "responsable " también ante las generaciones futuras de su actividad y sus consecuencias secundarias. El hecho de exigir que un producto se hubiese realizado de acuerdo a principios ecológicos, no contaminantes, sería también para impedir, mediante mecanismos administrativos que países del Tercer Mundo hiciesen la competencia a los productos del primer mundo. Potenciando normas ecológicas se facilita que empresas con tecnologías obsoletas se instalasen en lugares donde la legislación es más blanda.

¹¹www.elergonomista.com/3ab09.html

Hoy en día, se entiende que la gestión ambiental, es un factor crucial que influye decisivamente tanto en la imagen corporativa de la empresa como en la calidad del producto, en el costo de la comercialización y a lo sumo en la competitividad. La gestión ambiental ha pasado de ser un sueño a un hecho, las empresas cada vez más enfocan su gestión a la satisfacción de los clientes como objetivo primordial ante las amenazas de la competencia. Se deben tener en cuenta algunas consideraciones para mantener las empresas en una posición ventajosa en los mercados abiertos y competitivos dependiendo estas en gran medida, del éxito en la integración entre las exigencias de la competitividad y las que refieren a la protección del medio ambiente.

Las empresas han de propiciar la total garantía, credibilidad, confianza y respeto por el medio ambiente y su entorno social. Su imagen va ligada a las acciones que de ellos se derivan y su impacto social que se aprecia en su entorno”.¹²

Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

“La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite resumir y evaluar la información respecto de los resultados de las matrices del Perfil Estratégico del Entorno General (PEEG) y Perfil Estratégico del Entorno Específico (PEEE). Estos resultados son ponderados, determinando de esta forma el grado en que las oportunidades son menores a las amenazas del entorno. La calificación más alta que puede obtener la institución es 4,0 que equivale a indicar a una alta reacción de la institución frente a las oportunidades y amenazas, mientras que la calificación más baja posible es de

¹² www.eumed.net

1,0 que significa que la institución tendrá una deficiente reacción, siendo la calificación promedio ponderado de 2,5.”¹³

Las amenazas podrían incluir los problemas de inflación, escasez de energía, cambios tecnológicos, aumento de la población y acciones gubernamentales. En general, tanto las amenazas como las oportunidades podrían quedar agrupadas en las siguientes categorías: factores económicos, sociales o políticos, factores del producto o tecnológicos, factores demográficos, mercados y competencia, y otros¹⁴

CUADRO N° 1
MATRIZ EFE

FACTOR EXTERNO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
AMENAZAS			

Elaborado: El Autor

Matriz de Evaluación de Factores Externos (Matriz EFE)

“Una vez identificados los factores externos de la empresa se procede a elaborar la Matriz EFE la cual consta de 5 pasos:

CUADRO N° 2

FACTOR	VALOR
Oportunidad mayor	4
Oportunidad menor	3
Amenaza mayor	2
Amenaza menor	1

Elaborado: El Autor

¹³ Vásquez, Víctor H. (2010). Apuntes de Planeación Estratégica. México: Educación Pearson.

¹⁴ BURGUAL, Gerrit y CUELLAR Juan, Planificación Estratégica y Operativa, Editorial Ayala, Edición 2010, Pág. 54

1. Identificación de oportunidades y amenazas de la empresa.
2. Asignar una calificación de 1 a 4 para identificar el impacto de cada factor
3. “Asignar una ponderación a cada factor.
4. Para lo cual utilizamos la fórmula estadística para obtener la frecuencia relativa, que se obtiene dividiendo la frecuencia para el número total de casos.”¹⁵

$$fr = \frac{f}{n}$$

fr: Frecuencia relativa

f: Frecuencia

n: número total de casos

“La frecuencia relativa se constituye en la ponderación que se asigna a cada factor.

“La ponderación está dada en los valores que oscilan entre 0.01 y 1.00.

La ponderación indica la importancia que tiene cada uno de los factores, ya sea si este se refiere a las oportunidades y amenazas.

La suma de las ponderaciones de los factores externos debe dar como resultado la unidad (1.00).

5. El producto de multiplicar la calificación de cada factor por cada ponderación, da el resultado ponderado.
6. La sumatoria de los resultados obtenidos de las oportunidades como las amenazas para la empresa, dan los totales requeridos para conocer la posición en que se encuentra la empresa en el mercado”¹⁶

¹⁵Vásquez, Víctor H. (2010). Apuntes de Planeación Estratégica. México: Educación Pearson.

¹⁶ BURGWAL, Gerrit y CUELLAR Juan, Planificación Estratégica y Operativa, Editorial Ayala, Edición 2010, Pág. 79

incluyan tanto fuerzas como debilidades. Primero anote las fuerzas y después las debilidades. Sea lo más específico posible y use porcentajes, razones y cifras comparativas.

2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se considere que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe sumar 1.0.
3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación=1), una debilidad menor (calificación =2), una fuerza menor (calificación=3) o una fuerza mayor (calificación=4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria.
4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.¹⁸
5. Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.
6. Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan que las organizaciones son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte.

¹⁸ARTHUR A. THOMPSON JR Y, A. J. STRICKLAN III , JHON E. GAMBLE, Administración Estratégica Teorías y Casos, Décimo quinta Edición, México

La matriz EFI debe incluir entre diez y veinte factores clave. La cantidad de factores no incluye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0

CUADRO Nº 4
Ejemplo de una matriz EFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)			
FORTALEZAS	Ponderación	Calificación	Total ponderación
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,07	4	0,28
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	3	0,18
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	3	0,18
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	3	0,18
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	3	0,18
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,07	4	0,28
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	3	0,18
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,07	4	0,28
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	3	0,18
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,07	4	0,28
DEBILIDADES			
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,07	1	0,07
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	2	0,12
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	2	0,12
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,05	1	0,05
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	1	0,06
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	0,06	2	0,12
TOTAL	1		2,74

Elaborado: El Autor

ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS
GRÁFICA Nº 4



Elaborado: El Autor

Fuente: RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. "Como aplicar la Planeación Estratégica en la Pequeña y Mediana Empresa". 2013

“El Análisis, de Porter de las cinco fuerzas es un modelo estratégico elaborado por el economista y profesor Michael Porter de la Harvard Business School en 1989.

Las 5 Fuerzas de Porter es un modelo holístico que permite analizar cualquier industria en términos de rentabilidad. Fue desarrollado por Michael Porter en 1979 y, según éste, la rivalidad entre los competidores es el resultado de la combinación de cinco fuerzas o elementos.

“Estas fuerzas pueden ser más intensas en organizaciones donde el retorno de la inversión es lento y bajo. La clave de la competencia efectiva radica en encontrar una posición estratégica para la organización donde pueda influir sobre estas cinco fuerzas, y así aprovechar plenamente sus oportunidades y defenderse de sus amenazas, sobre todo cuando la posición interna tiene predominio de debilidades”.¹⁹

LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

“(F1) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES O CLIENTES

- Concentración de compradores respecto a la concentración de compañías.
- Grado de dependencia de los canales de distribución.
- Posibilidad de negociación, especialmente en industrias con muchos costes fijos.
- Volumen comprador.
- Costes o facilidades del cliente de cambiar de empresa.
- Disponibilidad de información para el comprador.
- Capacidad de integrarse hacia atrás.
- Existencia de productos sustitutos.
- Sensibilidad del comprador al precio.

¹⁹ RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. “Como aplicar la Planeación Estratégica en la Pequeña y Mediana Empresa”. 2013

- Ventaja diferencial (exclusividad) del producto.
- Análisis RFM del cliente (Compra Recientemente, Frecuentemente, Margen de Ingresos que deja).

(F2) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES O VENDEDORES

Cualquier organización necesita materias primas para producir y esto crea necesariamente relaciones comprador-vendedor entre el mercado y los proveedores. La distribución del poder dentro de estas relaciones varía, pero si se encuentra con un proveedor dominante entonces puede utilizar esta influencia para imponer los precios y disponibilidad. Es necesario evaluar el equilibrio de poder dentro del propio mercado como parte del modelo de Porter.

Los proveedores pueden trabajar juntos para aumentar el poder de negociación, aunque esto es por lo general en contra de la ley en los países desarrollados (colusión de precios, ver ejemplo de las farmacias chilenas), donde la reparación legal está disponible si se descubren tales acciones.”²⁰

- Facilidades o costes para el cambio de proveedor.
- Grado de diferenciación de los productos del proveedor.
- Presencia de productos sustitutos.
- Concentración de los proveedores.
- Solidaridad de los empleados (ejemplo: sindicatos).
- Amenaza de integración vertical hacia adelante de los proveedores.
- Amenaza de integración vertical hacia atrás de los competidores.

²⁰ Garrido Francisco, Estrategias para el siglo XXI, Chile 2014

- Coste de los productos del proveedor en relación con el coste del producto final.

(F3) AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES

Mientras que es muy sencillo montar un pequeño negocio, la cantidad de recursos necesarios para organizar una industria aeroespacial es altísima. En dicho mercado, por ejemplo, operan muy pocos competidores, y es poco probable la entrada de nuevos actores. Algunos factores que definen ésta fuerza son:²¹

- Existencia de barreras de entrada.
- Economías de escala.
- Diferencias de producto en propiedad.
- Valor de la marca.
- Costes de cambio.
- Requerimientos de capital.
- Acceso a la distribución.
- Ventajas absolutas en coste.
- Ventajas en la curva de aprendizaje.
- Represalias esperadas.
- Acceso a canales de distribución.
- Mejoras en la tecnología.

(F4) AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTIVOS

Como en el caso citado en la primera fuerza, las patentes farmacéuticas o tecnologías muy difíciles de copiar, permiten fijar los precios en solitario y suponen normalmente una muy alta rentabilidad. Por otro lado, mercados en

²¹ Garrido Francisco, Estrategias para el siglo XXI, Chile 2014

los que existen muchos productos iguales o similares, suponen por lo general baja rentabilidad. Podemos citar, entre otros, los siguientes factores:

- Propensión del comprador a sustituir.
- Precios relativos de los productos sustitutos.
- Coste o facilidad de cambio del comprador.
- Nivel percibido de diferenciación de producto.
- Disponibilidad de sustitutos cercanos.

(F5) RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES

Más que una fuerza, la rivalidad entre los competidores viene a ser el resultado de las cuatro anteriores. La rivalidad entre los competidores define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competido se encuentre un sector, normalmente será más rentable y viceversa.”²²

FODA.

El FODA es un instrumento utilizado para realizar diagnóstico total y general de la empresa. Se refiere a Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que ésta tiene.

Las fortalezas y debilidades son internas de la Empresa. En cuanto que las Oportunidades y Amenazas son externas.

Realizar el análisis **FODA** no es fácil, ya que involucran un gran compromiso de parte de todos los sectores de gestión y se requiere establecer un proceso de

²²BURGWAL Gerrit y CUELLAR Juan, Planificación Estratégica y Operativa, Editorial Ayala, Edición, 2011

investigación participativa y una gran dosis de comunicación y comprensión.²³

El producto de éste análisis nos permite identificar los problemas estratégicos, que tiene la empresa.

La identificación de problemas estratégicos se realiza a través del análisis situacional que se refiere a la evaluación del medio ambiente externo e interno.

El propósito de evaluar el medio ambiente externo es el de determinar las oportunidades y amenazas externas que enfrenta la empresa. A través de este análisis se consigue suposiciones específicamente declaradas y predicciones acerca de los factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos, que afectan el desempeño futuro de la empresa.

El propósito de evaluar el medio ambiente interno es determinar las fortalezas y debilidades internas de la empresa. A través de éste análisis se consigue establecer suposiciones específicas.

ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE IMPACTOS

Luego de la preparación de la matriz DOFA, se procede a preparar la matriz de impacto. Esta matriz de impacto no es otra cosa que un análisis de vulnerabilidad del proyecto.

“La Matriz FODA: es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización.

²³ BURGWAL Gerrit y CUELLAR Juan, Planificación Estratégica y Operativa, Editorial Ayala, Edición, 2011

Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias. (F) Fortaleza; (O) Oportunidades; (D) Debilidades; (A) Amenazas.

El enfrentamiento entre las oportunidades de la organización, con el propósito de formular las estrategias más convenientes, implica un proceso reflexivo con un alto componente de juicio subjetivo, pero fundamentado en una información objetiva. Se pueden utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas externas. Igualmente una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno.²⁴

Las amenazas externas unidas a las debilidades internas pueden acarrear resultados desastrosos para cualquier organización. Una forma de disminuir las debilidades internas, es aprovechando las oportunidades externas.

La matriz FODA: Conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias.

La estrategia FO.

Es basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.

La estrategia FA.

Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las

²⁴ Wikipedia, "Agente", disponible 3 de Abril del 2013 en web: <http://es.wikipedia.org/wiki/Broker>

amenazas del entorno de una forma tan directa, ya que a veces puede resultar más problemático para la institución.

La estrategia DA.

Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.²⁵

La estrategia DO.

Tiene la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.²⁶

Planeación Estratégica (Aplicación en un Concepto Determinado), para ilustrar la importancia de las dimensiones, una compañía puede situar un producto en la esquina superior izquierda de la matriz, la cual mide el crecimiento del mercado en un eje y la participación del mercado en el otro. Sin embargo, la compañía puede decidir reducir su inversión en el producto y gradualmente discontinuar por etapas ese producto debido a ciertas razones; leyes gubernamentales, se espera que aumenten, con respecto al producto, o

²⁵ Wikipedia, "Agente", disponible 3 de Abril del 2013 en web: <http://es.wikipedia.org/wiki/Broker>

²⁶ García del Junco Julio, Casanueva Cristóbal, Mc Graw Hill, Prácticas de la Gestión Empresarial.

la compañía puede tener otros productos con una tasa de potencial mayor donde desea invertir su capital.

Un enfoque más preciso de la identificación de las estrategias, dará como resultado un significado más preciso del atractivo y potencial del mercado. Las empresas deberían identificar esas características del atractivo y potencial que son los más importantes para ellas y sus productos.”²⁷

CUADRO Nº 5
EJEMPLO DE UNA MATRIZ DE ALTO IMPACTO

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)

Elaborado: El Autor

OBJETIVOS

“Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, deben ser medibles, observables, y alcanzables, establecidos cuantitativamente y determinados por realizarse transcurrido un tiempo específico. Los objetivos sin embargo, pueden ser a la vez cuantitativos y cualitativos.

TÁCTICAS

Decisión operativa, a corto plazo. Las tácticas son actividades específicas del día a día, necesarias para el éxito de las estrategias de marketing.

²⁷KOTLE, PHILLIP Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. VI edición, Edit. Prentice Hall. (2010)

ESTRATEGIAS

Las estrategias son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.²⁸

ACTIVIDADES

Las actividades son conjunto de tareas que generan costos y están orientadas a la producción de la organización, con el fin de alcanzar las metas de ella. En cada actividad se distinguen actividades principales, su-actividades, tareas y sub-tareas.

POLÍTICAS

Son principios metódicos y conjunto de objetivos en función de los cuales, por un lado, se promueve, orienta y dirige la actividad empresarial, tanto en su vertiente de investigación teórica básica como en su aplicación tecnológica u operativa, y por otro, se regula el funcionamiento de difusión de la ciencia en los distintos niveles y grupos de la empresa; para cumplir en ambos casos diversas finalidades (aplicación a procesos industriales, transferencia de ciencia y tecnología, etc.).

PRESUPUESTO

Un presupuesto es una declaración de los resultados esperados, expresados en términos numéricos. Se puede considerar como un programa “Expresado en números.

²⁸ REVILLA, Ángeles, GIL, JIMÉNEZ & LÓPEZ, Bonilla España, Editora Síntesis.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Las líneas de acción delimitan el campo de trabajo de cada una de las estrategias y permiten visualizar de manera específica los riesgos que pretenden combatirse.²⁹

La filosofía de la empresa define el sistema de valores y creencias de una organización. Está compuesta por una serie de principios, que se basan en saber quiénes somos y en qué creemos, es decir, en sus ideas y valores; y cuáles son sus preceptos, así como conocer nuestros compromisos y nuestras responsabilidades con nuestro público, tanto interno como externo. Así pues, la filosofía de la empresa es la que establece el marco de relaciones entre la empresa y sus accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, sociedad en general.

Dentro del proceso de planificación estratégica, está el saber qué herramientas tenemos que utilizar para posicionarnos con ventaja frente a la competencia”.³⁰

²⁹ KOTLE, PHILLIP Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. VIII edición, Edit. Prentice Hall. México, 2010

³⁰ KOTLE, PHILLIP Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. VIII edición, Edit. Prentice Hall. México, 2010

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización del presente trabajo de investigación denominado “PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015-2019”, se utilizó diferentes métodos, técnicas investigativas que permitieron el análisis y desarrollo de la misma, el proceso a seguirse fue el siguiente:

MATERIALES

En la presente investigación de tesis referente al caso de estudio utilicé los siguientes materiales

- Resma de Papel Bond
- Copias
- Impresiones
- Cuaderno de apuntes
- Esferos
- Carpetas
- Flash Memory
- Alquiler Infocus
- Grabación de video en CD
- Alquiler de servicio de Internet
- Transporte
- Empastados

MÉTODOS

Durante el proceso de elaboración del proyecto de tesis, sin duda tuvo un estricto curso de cada uno de los materiales, métodos y técnicas para asociarlas en una metodología idónea y capaz de responder sistemáticamente a las distintitas interrogantes que he planteado en esta investigación.

Los métodos que se utilizaron son:

Método Descriptivo: “Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera”.³¹

Este método permitió describir la realidad en la que se encuentra la empresa Pc Soluciones., permitiendo determinar cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Método Analítico: “Es un procedimiento mental que logra la descomposición de un todo en sus partes componentes y relaciones.”³²

Se utilizó este método para conocer en detalle los problemas por los que atraviesa la empresa y analizar cada uno de ellos, permitiendo de esta manera obtener información clara y precisa.

Método Inductivo: “Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.”³³

³¹ <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

³² JARAMILLO RODRIGUEZ César (2013)

³³ RODRIGUEZ MOGUEL ERNESTO A. (2009)

Este método se aplicó para formular, analizar e interpretar la investigación de campo, cuya información se utilizó para ejecutar el plan estratégico propuesto para la empresa.

Método Deductivo: “Consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”³⁴

Este método se aplicó para el análisis de conocimientos generales sobre la planeación estratégica; como también la realización de conclusiones aplicadas en el desarrollo del presente trabajo.

TÉCNICAS

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

Entrevista

“Es simplemente la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con un determinado propósito. Es una relación que tiene por objeto obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto”³⁵.

Esta técnica proporcionó información personal del Gerente de la empresa Pc Soluciones., respecto a la situación actual de la empresa frente al tema planteado, permitiendo obtener datos sobre los puntos críticos de la misma y tomar decisiones de corrección.

³⁴ BERNAL TORRES Cesar Augusto (2009)

³⁵ Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa. Revista de Investigación Silogismo, 1(08).

Encuesta

“A través de este método se obtiene información de los grupos que se estudian. Ellos mismos proporcionan la información sobre sus actitudes, opiniones, sugerencias, etc”³⁶.

Se aplicó una encuesta a los 05 empleados de la empresa para obtener datos específicos de la situación interna actual de PC SOLUCIONES, para explorar los procesos operativos en sus lugares de trabajo, sus necesidades e inquietudes, que vayan encaminados a corregirlos en unos casos, mejorarlos en otros o implementar una mejor estructura en el ámbito financiero. Esta información recopilada permitió aplicar e implementar el Plan de Estratégico.

Una segunda encuesta se aplicó a los 658 clientes, la que permitió obtener información de cómo ve a la empresa por parte del elemento más importante como es el cliente.

Para el desarrollo del proyecto, se tomaron en cuenta los siguientes lineamientos:

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para el desarrollo del presente trabajo investigativo, se la elaboró bajo la siguiente segmentación la misma que detallo a continuación:

Para la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Pc Soluciones., es necesario indicar que se lo efectuó de acuerdo a la nómina que se detalla a continuación.

³⁶ Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa. Revista de Investigación Silogismo, 1(08).

La población para el presente estudio está conformada por 658 clientes hasta fines de diciembre del año 2015, según datos proporcionados por el Gerente de la empresa PC SOLUCIONES, utilizando la técnica de muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población de estudio

e= error, se aplica al 5%

1= Factor de corrección

Reemplazando estos datos en la formula se tiene:

$$n = \frac{658}{1 + (0,05)^2(658)}$$

n = 249 encuestas a clientes

Una vez obtenido el tamaño de la muestra se aplicaron 249 encuestas a los clientes de la empresa y una encuesta a los 05 empleados de la empresa con el fin de elaborar el Plan Estratégico.

NÓMINA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PC SOLUCIONES

CUADRO Nº 6

Nº	Nombre	Cargo
1	Valdivieso Alejandro Lisbeth Carolina	Atención al Cliente - Vendedora
2	Maza Calvachi Paola Fernanda	Secretaria
3	Betancourth Quizhpe Nidia Marina	Contadora
4	Valdivieso Alejandro Byron Alexander	Técnico
5	Condoy Fernández Manuel Rogelio	Técnico

Fuente: Empresa Pc Soluciones

Elaborado: El Autor

f. RESULTADOS

ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

Se hace indispensable realizar un análisis descriptivo de la situación actual de la empresa PC SOLUCIONES de la ciudad de Loja, que permita visualizar cada uno de los aspectos tanto positivos como negativos de la misma, desde el punto de vista externo o de su entorno. Dicho análisis girará en torno a las oportunidades y las amenazas que tiene la empresa.

El analizar estos dos aspectos del FODA, permite hacer una profunda reflexión respecto a varios indicadores de la realidad política, económica, social, cultural, tecnológica, competitividad, etc. que rodea a la funcionalidad de la empresa; realidad que permitirá adoptar acciones y decisiones para lograr un fortalecimiento con miras a su desarrollo organizacional y la obtención de mayores réditos económicos para los propietarios y mejor servicio a los clientes.

Dentro del análisis externo de la empresa PC SOLUCIONES, de la ciudad de Loja, se analizará los siguientes factores del medio externo:

- Económico.
- Político
- Social.
- Tecnológico.
- Las cinco fuerzas de Porter

FACTOR ECONÓMICO

El Art. 283 de la Constitución establece que en el Ecuador “El sistema económico es popular y solidario. Propende a una relación dinámica y

equilibrada entre sociedad, Estado, mercado y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir”³⁷.

“La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, aprobada en 2011, define a la economía popular y solidaria como una forma de organización económica en la que sus integrantes se unen para producir, intercambiar, comercializar, financiar, y consumir bienes y servicios que les permitan satisfacer sus necesidades y generar ingresos.”³⁸

Entre los principios de la economía popular y solidaria establecidos en la ley se destacan:

- La búsqueda del Buen Vivir y el bienestar común.
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y el comercio ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- La responsabilidad social y ambiental.
- La solidaridad y rendición de cuentas.
- La distribución equitativa y solidaria de los excedentes.

No obstante de lo que señala la Constitución Política de la República del Ecuador y la Ley de la Economía Popular y Solidaria, nuestro país en la

³⁷ Constitución de la República del Ecuador, año 2008

³⁸ Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Programas y Servicios. Economía Popular Y Solidaria. Quito

actualidad soporta una grave crisis económica, que tiene sus orígenes en factores internos y externos, debido a un criticado manejo de la política económica por parte del régimen, los bajos precios del petróleo en el mercado internacional, la revaluación del dólar que es nuestra moneda nacional, los altos aranceles a los productos de importación, etc.

Amenaza

La grave situación económica que afronta el país, ha producido una contracción de la producción de bienes y servicios a todo nivel, lo que afecta a una gran cantidad de ecuatorianos, entre los que se encuentran los comerciantes de bienes y servicios como la empresa **PC SOLUCIONES** de la ciudad de Loja, empresa que como tantas otras han visto disminuir sus ventas y prestación de servicios en la actualidad, esperando que pronto el país vuelva por los senderos del progreso y desarrollo como lo tuvo antes.

PRODUCTO INTERNO BRUTO

El Producto Interno Bruto (PIB) “Es una medida del valor de la actividad económica de un país. Básicamente calcula cual fue la producción en bienes y servicios que se hizo en un periodo de tiempo específico, generalmente en un trimestre o en un año, en las fronteras de un país”³⁹

El crecimiento económico del país al finalizar el año 2015, fue de 0,4%, es decir el año anterior el país sufrió una fuerte desaceleración de la economía, lo que afecta a todos los sectores productivos del país, y por ende a la gran mayoría

³⁹ Wikipedia, la enciclopedia libre

de los ecuatorianos, entre ellos los que proporcionan servicios y ventas como los que comercializa PC SOLUCIONES.

Amenaza

La desaceleración en el crecimiento de la economía ecuatoriana en los últimos tres años, afecta severamente a toda la población, ya que la producción de bienes y servicios se han disminuido, es decir no ha generado riqueza y por lo tanto no se ha distribuido la misma hacia los sectores medios y bajos. El comercio se ha visto menguado, quiebran pequeñas empresas a diario en todo el país, falta circulante, y empresas como PC SOLUCIONES no es la excepción, toda vez que ha disminuido la venta de los productos que oferta, y los servicios que presta, algunos clientes han retrasado sus compromisos de pago por falta de dinero o han pospuesto sus pedidos.

INCREMENTO DE ARANCELES

En el mes de enero de 2015, el gobierno incrementó los aranceles para la importación de diversos equipos tecnológicos como los que comercializa la empresa Lojana PC SOLUCIONES: teclados, memorias, flash memory, impresoras, monitores, laptops, entre otros. El incremento arancelario se dio entre el 5 y el 15%. En el caso de la partida de procesadores de datos (computadoras, laptops) el arancel pasó de 0 a 10%, lo que ha impactado en los precios que desde dicha fecha han subido, afectando a las instituciones públicas y privadas así como a personas naturales como educadores, estudiantes, profesionales diversos, etc.

Amenaza

Efectivamente, el incremento de aranceles en el país para productos importados como los que comercializa PC SOLUCIONES, afecta fuertemente a la compra y venta de los mismos, ya que suben los precios los distribuidores, lo que da lugar a que se incrementen los precios de venta a los clientes. El gobierno ha dicho que en seis meses se levantarán las salvaguardias aplicadas a los productos de los países vecinos Colombia y Perú que en la actualidad venden productos como los informáticos a menor precio que los que se expenden en nuestro país, lo que ha disminuido la venta de los mismos, ya que buena parte de la población de nuestra provincia prefieren comprar en el Perú.

FACTOR POLÍTICO

“Los Infocentros son espacios comunitarios de participación y desarrollo, que garantizan el acceso inclusivo a las Tecnologías de la Información y Comunicación de las poblaciones de parroquias rurales y urbanas marginales del Ecuador.

La propuesta es introducir al ciudadano en el conocimiento de las TIC con el fin de reducir la brecha y analfabetismo digital, motivándole a emplear la tecnología para su aprovechamiento, mejorando así su calidad de vida e impulsando el desarrollo productivo de su comunidad, propiciando el acceso a productos y servicios en línea, tanto locales como internacionales.

Uno de los Planes emblemáticos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información son los Infocentros Comunitarios. Desde el 2010, a nivel nacional se implementaron 373 Infocentros, en los que se facilita el

acceso gratuito a la Internet y la capacitación en la utilización de las computadoras y de los correos electrónicos.

Los Infocentros están destinados a servir de instrumento para el desarrollo de las comunidades y se encuentran a disposición de todos los ciudadanos. Por medio de los Infocentros, el Gobierno de la revolución ciudadana impulsa el desarrollo social e incluyente de la población.

Cada Infocentro funciona en su respectiva parroquia y cuenta con: equipamiento con acceso a Internet y mobiliario, sala de capacitaciones con su respectivo mobiliario ruteadores, impresoras, pizarras de tiza líquida, reguladores de voltaje, set de cables y cabinas telefónicas.

El objetivo de los Infocentros radica en el alistamiento tecnológico para ciudadanos de comunidades rurales y urbano marginales; así como a grupos de atención prioritaria. Los Infocentros posibilitan que los ciudadanos accedan a educación online, interactividad, participación comunitaria con otras localidades, a través del acceso a Internet, telefonía, capacitación en el Plan Nacional de Alistamiento Digital y capacitación de programas especiales.

Con las capacitaciones en las TIC se inserta a la comunidad en el mercado laboral, se facilitan los procesos educativos para maestros y estudiantes y se promueven, significativamente, las actividades productivas. Los ciudadanos generan sus propios sitios Web, periódicos virtuales digitales comunitarios que promocionan sus regiones, eventos, encuentros comunitarios, entre otras actividades.⁴⁰

⁴⁰ www.telecomunicaciones.gob.ec

Oportunidad

Los Infocentros son espacios comunitarios de participación y desarrollo, que garantizan el acceso inclusivo a las Tecnologías de la Información y Comunicación de las poblaciones de parroquias rurales y urbanas marginales del Ecuador. Donde las empresas tecnológicas tienen la oportunidad de la comercialización de productos informáticos y también la prestación de servicios como es la empresa PC SOLUCIONES que se dedica a estas actividades.

FACTOR SOCIAL

La sociedad ecuatoriana, a través de diversas organizaciones sociales, debaten el momento actual que vivimos los ecuatorianos, los obreros y demás asalariados debaten su situación económica y social para lograr incrementos salariales que por lo menos les permita cubrir el costo de la canasta familiar básica que al momento está en 670 dólares, así como las reformas laborales que está aprobando la Asamblea Nacional y que a decir de ellos, les están quitando conquistas que históricamente las han logrado con la lucha y hasta con pérdida de vidas.

Los indígenas y campesinos por su parte, debaten en torno a su marginación de la sociedad, al abandono por parte de los gobiernos, los bajos precios de venta de sus productos, en especial los alimenticios; les preocupa la política extractivista del gobierno en recursos como el petróleo y los minerales; también les preocupa la afectación a la naturaleza, al medio ambiente, al agua de consumo humano y para la producción de los campos.

Los profesores y estudiantes se preocupan por la educación de los niños y jóvenes, buscando excelencia y calidad, pero para todos, sin marginamientos de los niveles de estudio como la Universidad.

Los médicos, enfermeras, odontólogos, etc. se preocupan por brindar un servicio de calidad en cuanto a la salud de los ecuatorianos, aun cuando las condiciones no sean de lo mejor en cuanto a oportunidad de la atención, dotación de medicinas, equipamiento de hospitales y centros de salud

Los sectores productivos en general debaten como producir más y mejor en el país, para satisfacer las necesidades básicas y multifacéticas de todos los ecuatorianos

En medio de esta situación social brevemente descrita, las empresas hacen esfuerzos para satisfacer las necesidades de sus clientes; un cambio en dichas necesidades impactará las actividades de la empresa, obligándola a adaptarse al nuevo entorno. Las necesidades, gustos, hábitos y preferencias de los consumidores cambian debido a muchos factores. Entre éstos podemos destacar las nuevas formas de vida aprendidas a través de los medios de comunicación, la migración o movimiento físico de las personas entre las zonas rurales y urbanas, los cambios en el nivel o grado de educación de la población.

Según los datos preliminares del último censo, Loja cuenta en la actualidad con 446.743 habitantes, esto es 41.908 más que hace 10 años, sin embargo al comparar su crecimiento con el resto del país se revela que es uno de los más bajos. A criterio personal de Patricia Gutiérrez, coordinadora de la Secretaría Nacional del Migrante en Loja, “desde las décadas del 60 y 70, es cuando se

registra un alto flujo migratorio a nivel interno, nacional e internacional”⁴¹, lo que ha determinado un lento crecimiento poblacional, y un abandono del país de cientos de miles de habitantes del sector rural en especial.

La industria en nuestra provincia es mínima, por lo que escasean las fuentes de empleo; gran parte de la población se dedican a ocupar cargos públicos o al comercio de bienes y a la prestación de servicios, entre los que se encuentran empresas como PC SOLUCIONES

Oportunidad

El factor social representa una oportunidad para la empresa PC SOLUCIONES, ya que en la ciudad y provincia de Loja, existe gran cantidad de profesionales en diversas ramas del saber, gran cantidad de estudiantes de diversos niveles educativos, desde el nivel inicial hasta el de postgrado, un sector comercial grande; todos ellos requieren de bienes y servicios informáticos de calidad, para todos los tipos de emprendimientos

FACTOR TECNOLÓGICO

Con las nuevas tecnologías, conjuntamente con Internet y de la información, surgió una nueva posibilidad para publicitar y difundir las empresas a través de los sitios Web. En realidad, Internet está cambiando el funcionamiento de las empresas al igual que la forma en que trabajan las personas debido al papel fundamental que cumple la información.

Los sitios de las empresas son una parte visible de un sistema y deben ser diseñados con el propósito de establecer una interacción productiva entre el

⁴¹ <http://ecuador-poblacion.blogspot.com/2013/01/loja-con-bajo-crecimiento-poblacional.html>

sistema y sus usuarios. Los sistemas de información basados en la Web, además de desempeñar un importante papel en el tratamiento, procesamiento y distribución de la información, resultan esenciales para las organizaciones dado que permiten nuevas modalidades de negocio y constituyen un importante canal de marketing y comunicación con los clientes.

“Las tecnologías de la información forman parte de la vida cotidiana de buena parte de la nueva sociedad del conocimiento. Su uso creciente en toda actividad se entiende como fundamental en los cambios de paradigmas que se están produciendo. El desarrollo de las tecnologías de la información tuvo un gran efecto en la estructura, gestión y estrategias de las organizaciones de todo el mundo. Con las nuevas tecnologías se reducen los costos de comunicación y gestión; y aumenta la flexibilidad, la interactividad, la eficiencia, la productividad y la competitividad”.

Actualmente las empresas y organizaciones en general, vienen exigiendo la colocación de tecnología de punta que permita mejorar los procesos productivos, educacionales, bancarios de servicios, etc.

La empresa PC SOLUCIONES de la ciudad de Loja, está gerenciada por un profesionalista que sabe dar soluciones precisamente a una serie de necesidades en materia de informática.

Así, la empresa está capacitada para gestionar, transferir y desarrollar soluciones informáticas para ambientes corporativos, considerando arquitecturas n-capas, soporte para ambientes web y plataformas de conectividad internet working; utilizando metodologías, métodos, técnicas y herramientas de hardware, software y middleware; instalar, configurar, afinar,

operar, monitorear y mantener sistemas operativos de los diferentes dispositivos que conforman los ambientes de redes LAN, WAN y redes inalámbricas.

La empresa además, está en capacidad de desempeñarse como: administradora de redes, administradora de tecnología y comunicaciones, telecomunicaciones y conectividad en instituciones bancarias, de transporte de datos, cadenas comerciales, telefónicas. Puede analizar datos, administrar bases de datos, administrar portales.

Podrá realizar mantenimiento y servicios de cómputo, en empresas especializadas en desarrollo de software, y en empresas de servicios de diseño Web. Actuar como personal de soporte técnico en departamentos de I/T, en empresas públicas productoras de bienes y servicios estatales, en empresas privadas industriales, comerciales y de servicios.

También puede facilitar la consecución de distribuciones y representaciones de hardware y software relacionado a las certificaciones adquiridas.

Además, la empresa se desempeña con valores trans-disciplinarios que mantienen el espíritu de ética, honestidad, crítica, solidaridad, respeto a las libertades humanas, formada para saber hacer, ser, aprender, con una actitud proactiva y positiva.

Oportunidad.

El Factor tecnológico en el campo de la compra y venta de bienes y servicios informáticos, se presenta como una oportunidad para la empresa PC SOLUCIONES, ya que permite solucionar necesidades de otras empresas

tanto públicas como privadas, así como constituirse en un soporte para diversas actividades como la docencia, la educación, la investigación, la producción en general; a más de prestar servicios de calidad a los clientes, mejorando la competitividad.

CINCO FUERZAS DE PORTER.

1. AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES

La empresa PC SOLUCIONES en la actualidad se encuentra con algunas dificultades debido a la competencia presentada en el sector, ya que en un periodo corto de tiempo se han presentado nuevos competidores en la ciudad de Loja como Sisconet, Toners, Electrocompu, Master Pc entre otras, avizorándose que en un futuro inmediato y mediano entrarán nuevos competidores en este sector.

Amenaza.

Es importante considerar que la competencia en la ciudad de Loja es agresiva y que se debe poner cuidado ya que la situación se tornaría muy difícil para quienes realizan esta actividad. Generalmente la competencia para toda empresa se constituye en una amenaza y no es caso aparte la situación de PC SOLUCIONES, que tiene que enfrentarla siendo de vital importancia el aplicar estrategias que le permita mantenerse en niveles altos de competitividad.

2. LA RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES.

La rivalidad de competidores actuales y potenciales se convierte en una amenaza, pues, en el país y más aún en la provincia de Loja no existen medios legales para frenar el ingreso de nuevos competidores que constantemente

están incrementando este tipo de negocios, existiendo rivalidad permanente entre varios de ellos.

Amenaza

Los dueños de las empresas de compra y venta de productos informáticos y prestación de servicios en nuestra ciudad de Loja, compiten en una guerra de precios, publicidades y promociones, mostrando cierta rivalidad. Esto viene siendo una amenaza para la empresa y le es muy difícil competir en el mercado, lo que constituye una amenaza.

3. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES.

Los proveedores de los productos informáticos que generalmente son de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, tienen buena capacidad de negociación con sus clientes, en este caso con la empresa PC SOLUCIONES; ellos promocionan sus productos, establecen los precios con sus respectivos financiamientos y descuentos, y entregan a domicilio.

Oportunidad

El poder negociador de los proveedores influye ya que los productos que ofertan a la empresa son de fácil accesibilidad permitiendo de esta manera el desarrollo fluido y normal de las actividades. Es una oportunidad para PC SOLUCIONES, ya que cuenta con varios proveedores y su negociación es asequible a la empresa.

4. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES.

La inexistencia de promociones llamativas de parte de las compañías proveedoras evita que exista un favoritismo de los compradores. La EMPRESA cliente en este caso PC SOLUCIONES, tiene un buen poder de negociación para adquirir productos de calidad, con precios razonables, descuentos y financiamiento que permitan la competitividad con otras empresas.

Oportunidad

La empresa aprovecha su buen poder de negociación para la compra de productos a los proveedores. Es relativamente fácil obtener para la empresa lo que necesita por fuentes múltiples, eligiendo a aquel proveedor que otorgue las mejores condiciones, asegurando así un buen nivel de competitividad.

5. AMENAZA DE INGRESO DE PRODUCTOS SUSTITUTOS.

Mantener una parte administrativa correcta para el desarrollo óptimo de la empresa PC SOLUCIONES es esencial. Aquellos grupos de clientes insatisfechos van a optar por utilizar productos o servicios sustitutos que algunas empresas que compiten los ofertan. Los productos sustitutos atraen a los clientes porque generalmente se ofertan a precios menores, pero el cliente no tiene el conocimiento suficiente para comparar la calidad. Debido a la presión competitiva de los productos sustitutos, la empresa tiene que convencer a los clientes de que su producto ofrece más ventajas.

Amenaza

Los productos sustitutos que ofertan varias empresas que compiten en la ciudad de Loja, constituyen una amenaza para PC SOLUCIONES, ya que

compiten bien en los precios, aprovechándose de que el cliente por lo general compra el producto que menos cuesta y no miran la calidad del mismo, por lo que la empresa tiene que explicar al cliente las bondades de los productos que oferta y las debilidades del producto sustituto.

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)
CUADRO Nº 7**

OPORTUNIDADES		FUENTE	PÁG.	PONDERACION	CALIFICACION	T. CALIFICACION
1	La tecnología de punta asociada a la empresa permite competir con éxito en la venta de producto de la empresa.	F. Tecnológico.	51	0,10	3	0,30
2	Creación de Infocentros comunitarios por parte del gobierno	F. Político	47	0,25	4	1
3	Demanda de productos y servicios computacionales por la población	F. Social	49	0,08	4	0,32
4	El buen poder negociador de los proveedores de productos informáticos es de fácil accesibilidad para la empresa.	Fuerzas de Porter	54	0,09	4	0,36
5	Los proveedores toman en cuenta las necesidades de la empresa para ofertar adecuadamente sus productos.	Fuerzas de Porter	53	0,08	3	0,24
AMENAZAS		FUENTE		PONDERACION	CALIFICACION	T. CALIFICACION
1	La actual crisis económica que afronta el país con la falta de liquidez y consecuentemente su poder adquisitivo por parte de la población, afecta a la economía de la empresa.	F. Económico	43	0,09	1	0,09
2	El incremento de aranceles en el país para productos importados como los que comercializa la empresa, afecta fuertemente a la compra y venta de los mismos.	F. Económico	45	0,07	2	0,14
3	La competencia en la ciudad de Loja es agresiva, y se torna muy difícil para quienes realizan esta actividad.	Fuerzas de Porter	52	0,08	1	0,08
4	Los dueños de las empresas de compra y venta de productos informáticos y prestación de servicios en nuestra ciudad de Loja, compiten en una guerra de precios, publicidades y promociones, mostrando cierta rivalidad.	Fuerzas de Porter	53	0,04	2	0,08
5	Los productos sustitutos que ofertan varias empresas que compiten en la ciudad de Loja, constituyen una amenaza para la empresa.	Fuerzas de Porter	55	0,05	1	0,05
TOTAL				1		2.66

Fuente: Análisis externo

Elaborado: El autor

ANÁLISIS DE LA MATRIZ EFE

En la matriz que antecede, se indica las principales oportunidades y amenazas que presenta la empresa PC SOLUCIONES según el análisis de los factores externos. Los resultados menores al 2.5 indican el predominio de las amenazas sobre las oportunidades, mientras que los valores mayores a 2.5 significan preponderancia de las oportunidades sobre las amenazas.

El puntaje ponderado total es de 2.66 lo que significa que los factores externos positivos prevalecen sobre los factores externos negativos, lo que se considera un punto medio que se debe mejorar en la empresa. Para lo posterior se deberán determinar estrategias que promuevan el afianzamiento de los factores positivos y procurando disminuir los aspectos negativos, ya que está muy cerca al punto promedio que es para todas las empresas 2,50, si se supera este punto la empresa tiene a su favor muchas oportunidades, si está bajo este punto medio tiene mayor cantidad de amenazas.

ANÁLISIS FACTORES INTERNOS (EFI)

Con la finalidad de identificar las principales fortalezas y debilidades de la empresa Pc Soluciones, fue necesario la participación del representante legal de la empresa, y el personal que labora dentro de la misma, con el objetivo de mantener un orden lógico en la recopilación de información, así mismo fue necesaria la elaboración de instrumentos de investigación, para poder identificar los puntos débiles y fuertes de la empresa, cuyos resultados se presentan a continuación.

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA “PC SOLUCIONES” DE LA CIUDAD DE LOJA

Historia de la Empresa

Hace siete años en la ciudad de Loja, el señor Byron Valdivieso Alejandro promovió la creación de una Empresa con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de nuestra Provincia.

Este sueño se hizo realidad en el mes de octubre del 2008, cumpliendo mi primera meta ser Analista En Sistemas Informáticos.

Durante los primeros años **PC SOLUCIONES** ha venido trabajando en forma silenciosa en la ciudad de Loja, decide expandirse y ofrecer sus servicios a través de la Unión Nacional de Educadores de Loja, para todos los maestros de la provincia como es en los servicios de Mantenimiento, Venta, Soporte Técnico y Servicios Profesionales en Capacitaciones.

En la actualidad cuenta con una oficina propia en la ciudad de Loja, la cual se encuentra ubicada en la Ciudadela La Alborada, calles Puerto Príncipe
Numero: 26-50 Intersección: Tegucigalpa

Actualmente la Empresa **PC SOLUCIONES** cuenta con un capital \$ 10.000 y un socio, con cinco empleados; los mismos que han demostrado su fidelidad a la Empresa.

El servicio que se brinda es bueno, porque siempre piensa en la tranquilidad y bienestar de la ciudadanía.

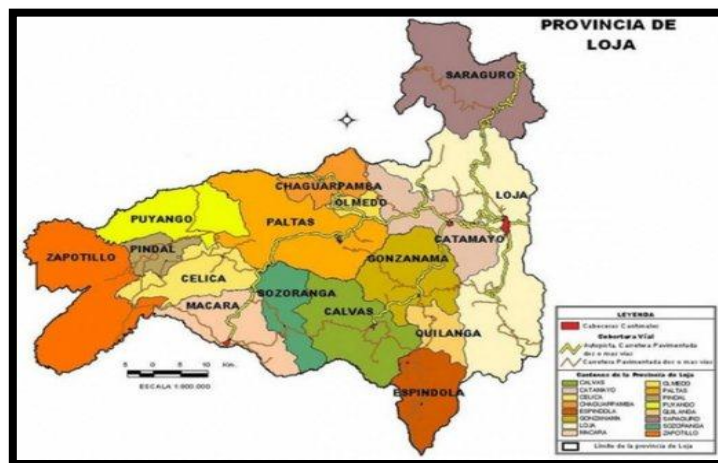
Razón Social

La razón Social de la empresa se presenta con la denominación de: PC SOLUCIONES RUC: 1104174667001

MACROLOCALIZACIÓN

País: Ecuador, Provincia: Loja, Ciudad: Loja

GRÁFICA Nº 5

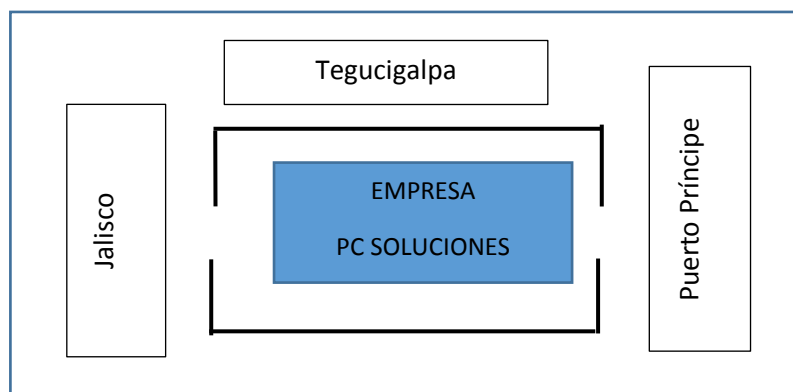


Fuente: Internet

MICROLOCALIZACIÓN

La empresa Pc Soluciones, se encuentra ubicada en la calle: Puerto Príncipe
Numero: 26-50 Intersección: Tegucigalpa

GRÁFICA Nº 6

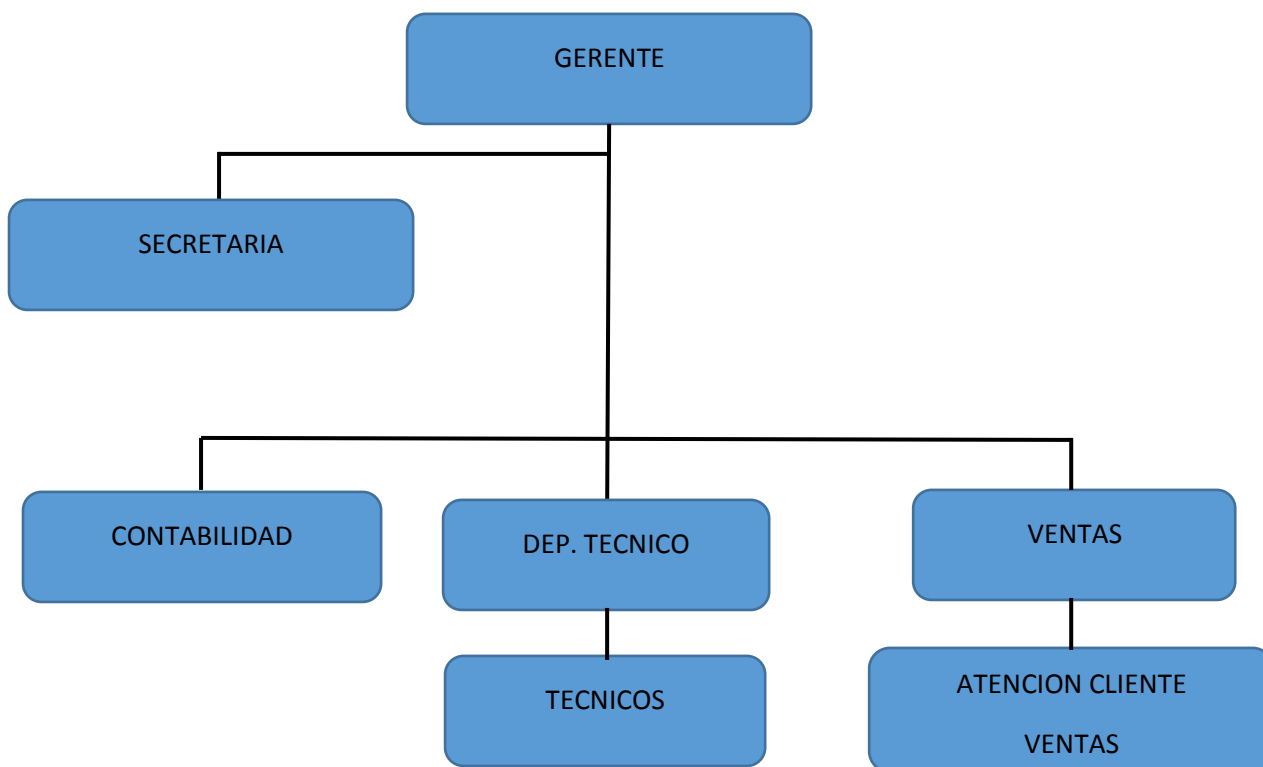


Elaborado: El Autor

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL DE LA EMPRESA PC SOLUCIONES

GRÁFICA Nº 7



NÓMINA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PC SOLUCIONES

La empresa cuenta con 05 colaboradores distribuidos en sus diferentes áreas según los requerimientos de la misma.

CUADRO Nº 8

Nº	Nombre	Cargo
1	Valdivieso Alejandro Lisbeth Carolina	Atención al Cliente - Vendedora
2	Maza Calvachi Paola Fernanda	Secretaria
3	Betancourth Quizhpe Nidia Marina	Contadora
4	Valdivieso Alejandro Byron Alexander	Técnico
5	Condoy Fernández Manuel Rogelio	Técnico

Elaborado: El Autor

Gerencia

Esta área fue creada para ser la cabeza líder, con el propósito de direccionar a PC SOLUCIONES, a través de planes y estrategias empresariales que aseguren la productividad y competitividad en la empresa ofertando productos y servicios de calidad en la ciudad de Loja.

Secretaria

En esta área se ejecutan funciones de atención al cliente, se encarga de brindar información general a los clientes que visitan la empresa.

Contabilidad

Se crea esta área para las aperturas de los libros de contabilidad, registro diarios de ingresos y egresos, elaboración y análisis de estados financieros, declaraciones de obligaciones tributarias, realización de roles de pago y beneficios de ley para los empleados.

Servicio al Cliente – Vendedora

Proporciona total asistencia, así como un servicio de información exhaustivo, y garantiza que todas sus preguntas relativas a los productos, servicios o pedidos sean atendidos, el objetivo es establecer una relación cercana y duradera con los clientes. Así como vendedora radica en maximizar, satisfacer y motivar al consumidor para elevar la rentabilidad de la propia empresa por el incremento de su participación en el mercado.

Servicio Técnico

Sus funciones radican en dar un mantenimiento preventivo y correctivo de los computadores de los clientes, y un ensamblaje correcto de los equipos para su distribución y de venta.

Líneas de Productos

La empresa "PC SOLUCIONES" cuenta con líneas fuertes como son:

CUADRO Nº 9

PRODUCTOS QUE OFRECE	
CASE	Chasis para ensamblaje de CPUs
MOTHERBOARD	Tarjeta principal donde se conecta todos los componentes internos
PROCESADOR	Unidad central de procesamiento
MEMORIA	Memoria de acceso aleatorio
DISCO DURO	Unidad de almacenamiento o unidad de disco rígido
UNIDADES OPTICAS	Dispositivos que permiten la lectura, reproducción y grabación de los datos en CD y DVD
TARJETAS DE VIDEO	Dispositivo que genera una señal de video y la trasmite al monitor a través de un cable
TARJETA DE TELEVISION	Tarjetas que contienen un sintonizador y conectadas al computador transmiten la señal analógica de audio y video en tiempo real
SCANNER	Permite la digitación de documentos e imágenes, con la cualidad de poder ser modificados.
ACCESS POINT	Periférico que se conecta a una red alámbrica y tramite la señal inalámbricamente para conformar una red sin cableado y con libertad de movimiento
TECLADO	Periféricos de entrada de datos a través del tipeaje
MOUSE	Periféricos de entrada de datos
PARLANTES	Periférico que conectado a una tarjeta que electrónicamente produce el sonido lo convierte en audible
TARJETA DE SONIDO	Componente electrónico que según la aplicación puede reproducir archivos de audio y producir sonidos.

TARJETA DE RED	Componente que transmite por medio de cableado datos a otro computador o grupo de computadoras conectados en red.
PROYECTOR	Es un aparato que recibe una señal de video y la proyecta o la transmite a una pantalla de proyección
TARJETA DE FAX MODEM	Tarjeta que permite la conexión vía telefónica a internet (dialup) y también enviar y recibir fax mediante el software correspondiente.
NOTEBOOK	Computadoras compactas y portátiles.
REGULADOR	Dispositivo que cumple la función de regular y mantener estable el voltaje, entre 110 - 120V.
UPS	Son periféricos que cuentan con baterías que conectados al computador pueden mantenerlo encendido por determinado tiempo, dependiendo de los aparatos conectados y la potencia del UPS.
FLASH MEMORY	Dispositivos portátiles de almacenamiento no volátil es decir no se pierde al desconectar y se usa para guardar y para transportar datos.
REPRODUCTOR	Dispositivos que organizan, almacenan y permiten la reproducción de archivos de audio, video y datos. TIPOS: MP3 audio y MP4 audio
MONITOR	Periférico de salida, recibe la señal de la tarjeta de video y la muestra a través de una pantalla.
IMPRESORA	Periférico de salida que permite producir una copia escrita de los documentos almacenados.
SUMNISTROS	Son dispensadores del material necesario para plasmar la impresión en determinado material.
ACCESORIOS	Partes y piezas útiles y necesarias para completar algún requerimiento o cubrir determinada necesidad informática, por ejemplo, soporte para papel que se adhiere al monitor, paño para limpiar la pantalla, etc.
SOFTWARE	Parte blanda del computador o programas que van desde el Sistema Operativo, siguiendo por programas varios, utilitarios y juegos.

Fuente: Pc Soluciones

Elaborado: El Autor

Esta línea de productos son los que se comercializan en la empresa, los mismos que sirven para dar soporte técnico al computador cuando este se encuentre dañado, y como también para actualizar partes del Hardware que se encuentre ya desactualizado.

ANALISIS INTERNO DE LA EMPRESA PC SOLUCIONES

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA LIC. LUIS VALDIVIESO JIMÉNEZ

Con el propósito de detectar los puntos fuertes y puntos débiles de la empresa se realizó una entrevista al gerente de la misma donde se encontró los siguientes resultados:

1. ¿La Empresa “PC SOLUCIONES cuenta en la actualidad con una Planificación Estratégica?

En la actualidad la empresa no posee un plan estratégico, debido a que según percepción del Gerente no se lo ha considerado importante.

2. ¿Si su respuesta es positiva qué tipo de planificación aplica?:

Todas las planificaciones que realiza la empresa son a corto plazo, pero no es planificación estratégica.

3. ¿Considera que un Plan Estratégico contribuirá a lograr el posicionamiento y competitividad de la empresa “Pc Soluciones?.

Las empresas deben poseer un plan estratégico lo que contribuiría al posicionamiento empresarial y a tener una mejor competencia.

4. ¿La empresa “Pc Soluciones”, tiene definida la Misión y Visión?

El Gerente Lic. Luis Valdivieso Jiménez, contestó afirmativamente a esta interrogante, al momento la empresa no cuenta con misión y visión establecida.

5. ¿Cómo considera usted la relación con sus empleados.

El Gerente supo manifestar que la relación que tiene con los empleados de la empresa es buena.

6. La empresa “Pc Soluciones”, cuenta con una estructura orgánica definida

Cuenta con una estructura básica, la que debe ser mejorada para el cumplimiento de sus objetivos.

7. La empresa “Pc Soluciones, proporciona a los empleados los manuales de funciones y procedimientos para que puedan realizar sus funciones en forma eficiente y efectiva?.

De acuerdo a esta interrogante el Gerente manifestó que no cuenta con ello.

8. ¿Cuándo se selecciona al personal se realiza un proceso de admisión y empleo?

No se realiza un proceso de admisión y empleo.

9. Cuando ingresa un nuevo empleado la Gerencia tiene un manual de bienvenida para el empleado?

No contamos con manual de bienvenida

10. ¿La empresa capacita a los empleados según las aéreas en las que ellos se desenvuelven?

Según repuesta del señor Gerente indicó que la empresa no realiza capacitaciones, ya que no cuenta con recursos para realizar estas capacitaciones.

11. ¿Cuáles considera usted que son las Fortalezas para la empresa “Pc Soluciones”?

Confiabilidad, Seguridad, Seriedad, Oportunidad.

12. Cuáles considera usted que son las Oportunidades para la empresa “Pc Soluciones”?

Fiestas Navideñas, y el retorno a clases en escuelas, colegios y universidades.

13. Cuáles considera usted que son las Debilidades para la empresa “Pc Soluciones”?

Falta de incentivos a empleados y la falta de publicidad.

14. Cuál considera usted que son las Amenazas para la empresa “Pc Soluciones”?

El señor Gerente manifestó que es la competencia

15. La empresa cuenta con publicidad y promoción

Según la respuesta del señor Gerente indicó que actualmente no tiene este tipo de publicidad para promocionar la empresa.

16. ¿Qué aspecto considera más importante para la competitividad de la empresa “Pc Soluciones”?

Atención al cliente, ubicación, Precios, Capital, Productos y Servicios que ofrece.

17. Aceptaría implementar un Plan Estratégico en la empresa “Pc Soluciones, para ser más competitivo?”

La respuesta del Gerente fue Sí, que sería de gran ayuda para el desarrollo económico de la empresa.

ANÁLISIS

Como se puede determinar en la entrevista realizada al Gerente de la empresa PC SOLUCIONES, la empresa cuenta con una estructura básica, no posee con misión, visión ni objetivos empresariales, evidenciándose también la falta de capacitación en los empleados de la empresa, y finalmente un aspecto muy importante que la empresa no se encuentra en un lugar estratégico para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía; por lo cual, acoge la sugerencia de implementar un Plan Estratégico en la empresa “Pc Soluciones.

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “PC SOLUCIONES”

1. Conoce si en la actualidad la empresa “Pc Soluciones, tiene un Plan Estratégico que permita lograr los objetivos propuestos por el mismo?

**CUADRO Nº 10
CONOCIMIENTO DE PLAN ESTRATÉGICO**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 8



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Conforme a los resultados de la encuesta el 100% de los empleados de la empresa PC SOLUCIONES, es decir 5 empleados indican que la empresa, no cuenta con un plan estratégico, lo que no le permite tener un posicionamiento e imagen empresarial.

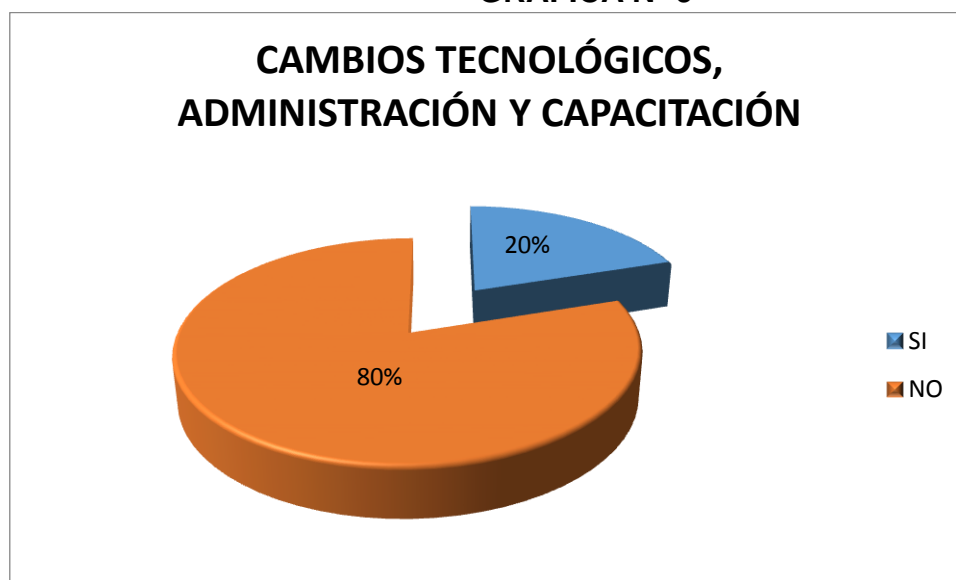
2. Esta de acuerdo con los cambios que se han realizado en la empresa PC SOLUCIONES, con respecto a tecnología, administración y capacitación?

CUADRO Nº 11
CAMBIOS TECNOLÓGICOS, ADMINISTRACIÓN Y CAPACITACIÓN

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados
Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 9



Fuente: Encuesta a los empleados
Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN:

EL 20% de los encuestados indican que están de acuerdo con los cambios, tecnológicos, administrativos y de capacitación, mientras que la mayoría que corresponde al 80% indican que no ha habido cambios., situación que resulta una debilidad para la empresa.

3. ¿Ha tenido usted algún tipo de capacitación?

**CUADRO Nº 12
RECIBE CAPACITACIÓN**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 10



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, el 100% de los empleados manifestaron no haber recibido capacitación por parte de la empresa **PC SOLUCIONES**, situación negativa para la empresa porque si no cuenta con personal capacitado no puede ser competitiva.

4. Considera usted que la empresa o sus similares ha disminuido significativamente la oferta de sus servicios?

CUADRO Nº 13

DISMINUCIÓN DE OFERTA DE COMPETENCIA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 11



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Conforme a los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa, indican que no ha bajado la oferta del servicio de mantenimiento de computadoras por parte de la competencia. Significando que existe una alta competencia.

5. ¿Conoce cuál es la misión de la empresa “PC SOLUCIONES”?

CUADRO Nº 14

CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 12



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta pregunta, el 100% del personal que labora en la empresa manifestó desconocer cuál es la misión empresarial. Este aspecto es muy importante y debería ser tomado en cuenta por los directivos de la misma puesto que al tener una misión definida, esta debe ser mentalizada a todos los que laboran en la empresa para mejorar sus actividades y encaminarse a los objetivos planteados.

6. ¿Conoce cuál es la visión de la empresa “PC SOLUCIONES”?

CUADRO Nº 15

CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN DE LA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 13



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en esta interrogante, el 100% del personal encuestado manifestó desconocer la visión empresarial de PC SOLUCIONES. Esto quiere decir que, los directivos de la empresa deberían analizar este aspecto que es de mucha importancia y tomarlo muy en cuenta, al igual que la misión para poder mejorar sus objetivos y su desarrollo empresarial.

7. ¿La empresa le entregó algún documento que respalde las funciones que usted realiza en el cargo que actualmente ocupa?

CUADRO N° 16

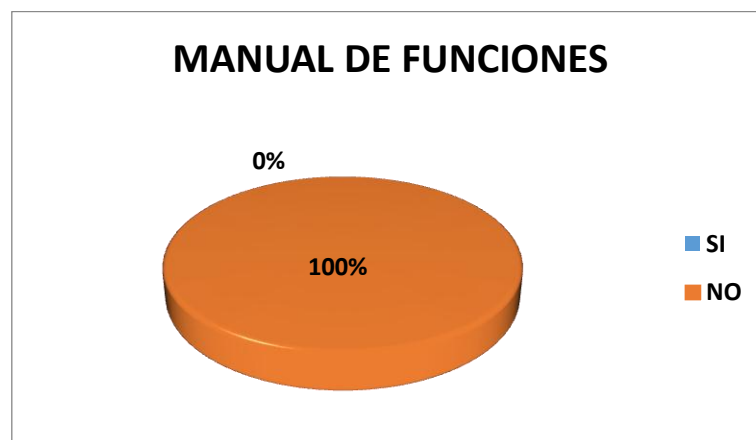
LA EMPRESA LE HA OFRECIDO UN MANUAL DE FUNCIONES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 14



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados en esta interrogante, el 100% de los empleados encuestados indicaron que al momento de ocupar el puesto de trabajo no se les entregó ningún documento que respalde las funciones que deben desempeñar en el cargo concedido, esto ocasiona que dentro de la empresa se esté dando fuga de responsabilidades como también la realización de funciones que no le competen al empleado a realizarlas en el puesto asignado.

8. ¿Ha recibido usted algún tipo de motivación por parte de la empresa
“PC SOLUCIONES”

CUADRO Nº 17

RECIBE MOTIVACIONES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Motivación Económica	0	0%
Paseos	0	0%
Felicitaciones	5	100%
Otras	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 15



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en esta interrogante si han recibido algún tipo de motivación como económica, paseos, felicitaciones y otras, a lo que han respondido el 100% que solamente han recibido felicitaciones, situación que se debería mejorar para así aumentar la eficiencia del personal ya que, los empleados al momento de sentirse motivados se esfuerzan mucho más al momento de realizar sus actividades, lo cual se convierte en un beneficio para la empresa.

9. ¿Por qué cree usted que los clientes prefieren a la empresa “PC SOLUCIONES”

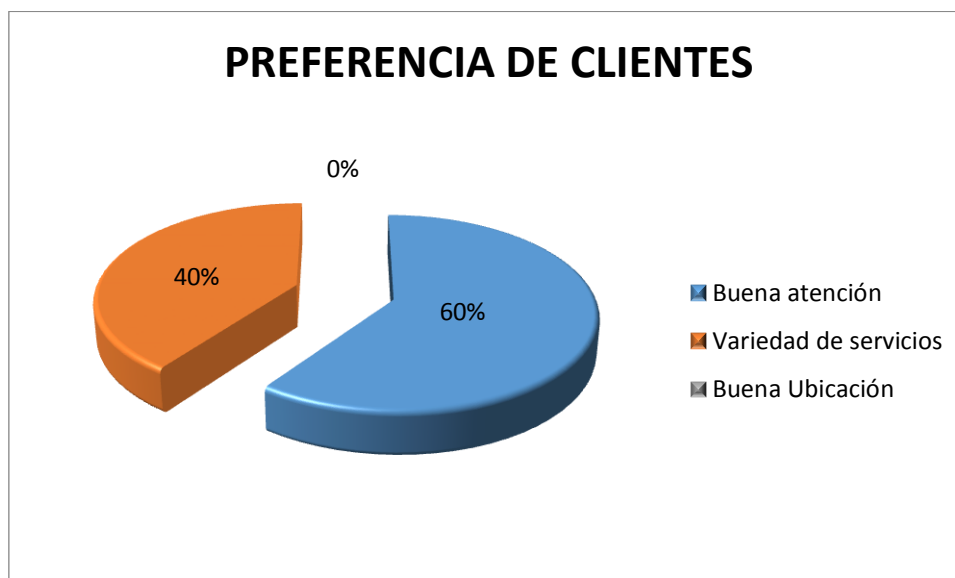
CUADRO Nº 18

PREFERENCIA DE CLIENTE		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena atención	3	60%
Variedad de productos y servicios	2	40%
Buena Ubicación	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 16



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta interrogante, el 60% de los empleados encuestados manifestaron que los clientes prefieren a la empresa por la buena atención que se les brinda, el 40% de ellos manifestaron que los clientes acuden a la empresa por variedad de servicios, y el 0% no se encuentra en un lugar estratégico.

10. ¿Considera usted necesario un análisis interno y externo de la empresa “Pc Soluciones”?

CUADRO Nº 19

NECESIDAD DE ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 17



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Conforme lo indica el cuadro anterior, el 100% de los empleados manifiestan estar de acuerdo con este requerimiento, por cuanto ello contribuirá para conocer cómo se encuentra la empresa y como se encuentra su entorno.

11. Cuenta el personal que labora en el área de atención al cliente con la experiencia necesaria?

**CUADRO Nº 20
PERSONAL CAPACITADO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 18



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Al realizar la pregunta el 20% de los empleados indicaron que el personal si cuenta con la experiencia necesaria, pero el 80% indican que el personal que labora en el área de atención al cliente no cuenta con experiencia. Es una debilidad que la empresa no cuente con personal con experiencia, por cuanto genera pérdida de ventas y clientes.

12. Indique cuáles de las empresas de Venta equipos Informáticos de la ciudad de Loja que son los más competitivos?

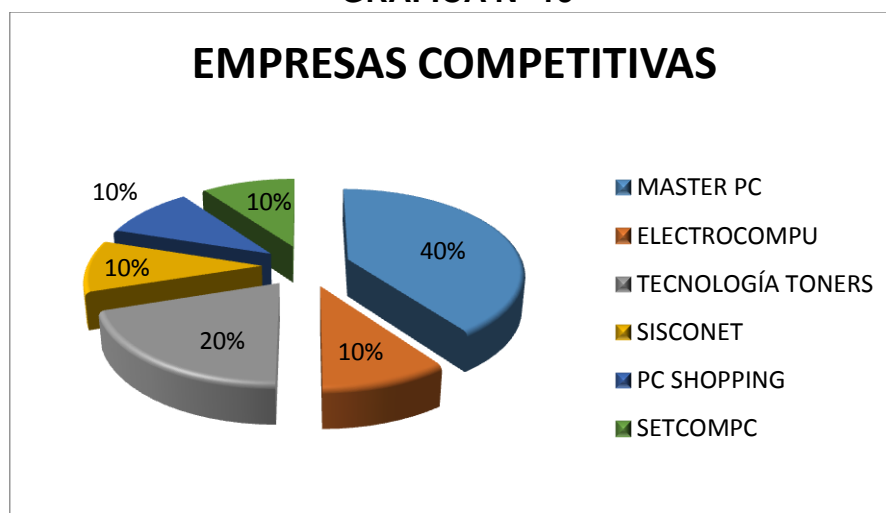
**CUADRO Nº 21
EMPRESAS COMPETITIVAS**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASTER PC	4	40%
ELECTROCOMPU	1	10%
TECNOLOGÍA TONERS	2	20%
SISCONET	1	10%
PC SHOPPING	1	10%
SETCOMPC	1	10%
Total		100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 19



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Conforme se observa en el cuadro anterior, los empleados pudieron seleccionar más de dos opciones es así que el 40% considera competitiva a la empresa Master Pc, el 20% a la empresa Toners, el 10% Electrocompu, Sisconet, Pc Shoping y SetCompc Situación que nos permite verificar con claridad las empresas competidoras.

13. La implementación de un Plan Estratégico permitirá ser más competitivos?

**CUADRO N° 22
IMPORTANCIA DE PLAN ESTRATÉGICO**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 20



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

EL 100% de los empleados encuestados están de acuerdo con la pregunta, por lo que consideran que la implementación de un plan estratégico hará más competitiva a la empresa.

14. ¿Cómo califica la relación que tiene con los directivos de la empresa?

CUADRO N° 24
RELACION CON DIRECTIVOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	4	0%
Regular	1	60%
Mala	0	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 21



Fuente: Encuesta a los empleados

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados: el 80% de los empleados encuestados indicaron que la relación que tiene con los directivos de la empresa PC SOLUCIONES es buena, el 20% de ellos respondieron que su relación es regular, y ninguno dice que es mala, esta pregunta permite evidenciar que existe un buen clima laboral.

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA “PC Soluciones” calidad

1. ¿Cómo califica la calidad de productos y servicios que ofrece la empresa Pc Soluciones?

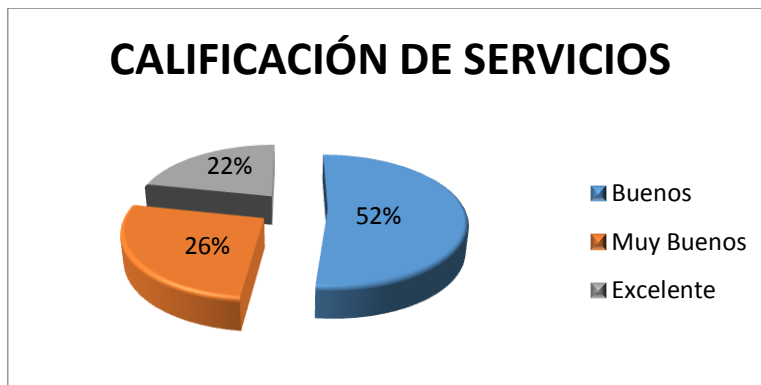
**CUADRO N° 24
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buenos	129	52%
Muy Buenos	66	26%
Excelente	54	22%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 22



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Cómo se puede determinar en la Gráfica N° 22, el 52% de los clientes encuestados, manifiestan que los servicios que presta la empresa PC Soluciones son Buenos, el 26% manifiesta que son Muy Buenos, mientras que únicamente el 22% de ellos manifiestan es excelente, lo que determina que los clientes no están satisfechos con los servicios que presta la empresa PC Soluciones, siendo esta una DEBILIDAD para la empresa.

2. ¿Por qué prefiere usted la empresa Pc Soluciones?

CUADRO Nº 25

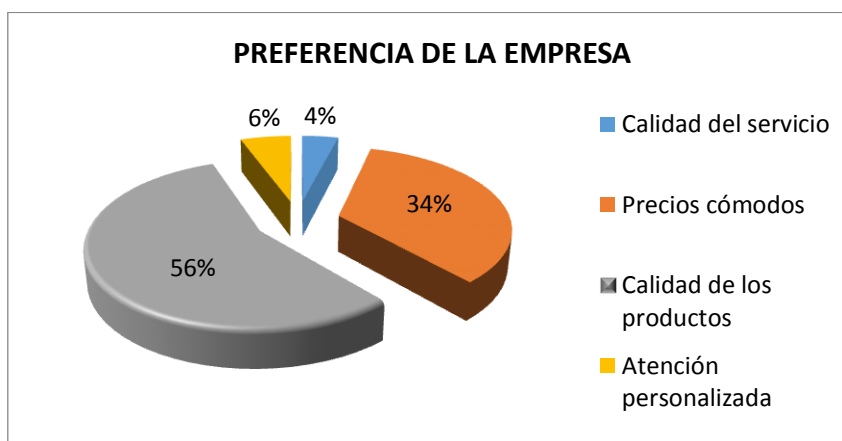
PREFERENCIA DE LA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad del servicio	10	4%
Precios cómodos	86	35%
Calidad de los productos	139	56%
Atención personalizada	14	6%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 23



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Como se puede determinar el 56% de los clientes encuestados prefieren la empresa PC Soluciones por la calidad de los productos que comercializa, el 35% por los precios que los considera cómodos; mientras que únicamente el 6% por la atención personalizada y el 4% por la calidad del servicio, todo esto determina que los productos que vende la empresa son considerados de buena calidad con precios cómodos pero no tan buena calidad del servicio siendo esta una FORTALEZA.

3. ¿Por qué mas visita a la empresa PC Soluciones por los productos o servicios?

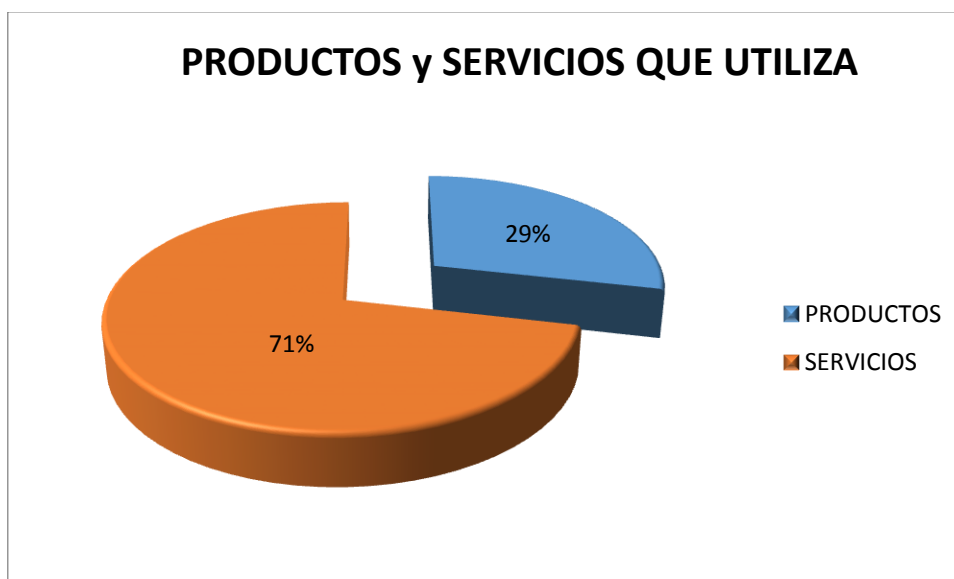
CUADRO N° 26
PRODUCTOS y SERVICIOS QUE UTILIZA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRODUCTOS	59	24%
SERVICIOS	110	44%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 24



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a esta interrogante se obtuvieron los siguientes resultados: el 71% de los clientes indicaron que visitan la empresa PC SOLUCIONES por los servicios de mantenimiento y reparación de equipos informáticos, el 29% manifestaron que visitan la empresa para adquirir productos acorde a sus necesidades, esto significa que los cliente visitan la empresa con frecuencia por el servicios de mantenimiento y reparación.

4. ¿Con qué frecuencia usted ha adquirido productos y servicios en la empresa Pc Soluciones?

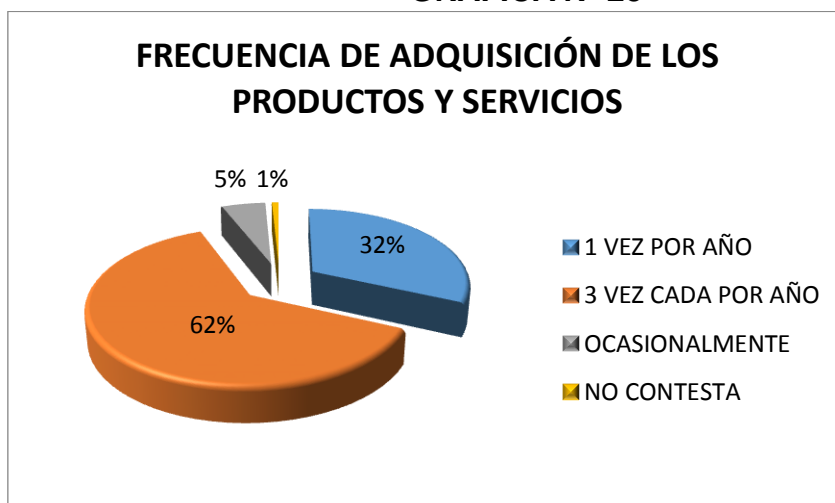
CUADRO N° 27
FRECUENCIA DE ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 VEZ POR AÑO	79	32%
3 VEZ CADA POR AÑO	155	62%
OCASIONALMENTE	13	5%
NO CONTESTA	2	1%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 25



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a esta interrogante, el 62% de los clientes encuestados indicaron que adquieren 3 vez al año productos y servicios que ofrece la empresa, el 32% de ellos manifestaron que adquieren productos y servicios 1 vez cada por año, el 5% respondió que lo hacen ocasionalmente y el 1% de los clientes no contestan, esto significa que, la mayoría de clientes acuden a la empresa a realizar sus compras y adquisición de servicios de forma anual.

5. ¿Los precios de los productos y servicios que ofrece la empresa “Pc Soluciones, con respecto a otras empresas son:?”

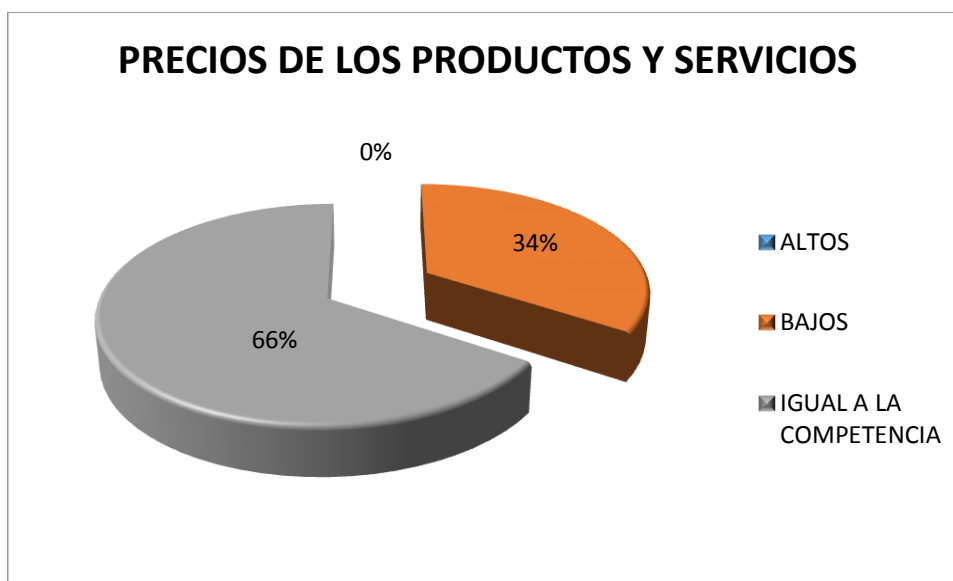
CUADRO N° 28
PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTOS	0	0%
BAJOS	0	0%
IGUAL A LA COMPETENCIA	249	100%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 26



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados, el 66% de los clientes encuestados manifestaron que los precios de los productos servicios que se ofrecen en la empresa son igual a la competencia, el 34% de ellos manifestó que los precios son bajos, esto quiere decir que, la mayoría de los clientes encuestados consideran que los precios de los productos y servicios con respecto a la competencia son iguales e incluso bajos.

6. ¿La empresa Pc Soluciones cuenta con publicidad?

CUADRO Nº 29

PUBLICIDAD

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	249	100%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 27



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Una vez realizada la pregunta sobre la existencia de publicidad en la empresa, el 100% de clientes indican que no conocen si la empresa cuenta con publicidad, siendo una debilidad no contar con este tipo de estrategia comercial para hacer conocer a la empresa.

7. ¿Ha recibido usted algún tipo de promoción por parte de la empresa Pc Soluciones?

**CUADRO Nº 30
PROMOCIONES**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	249	100%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 28



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

La presente pregunta evidencia que el 100% de clientes no ha recibido promociones por parte de la empresa, siendo muy importante para fidelizar clientes.

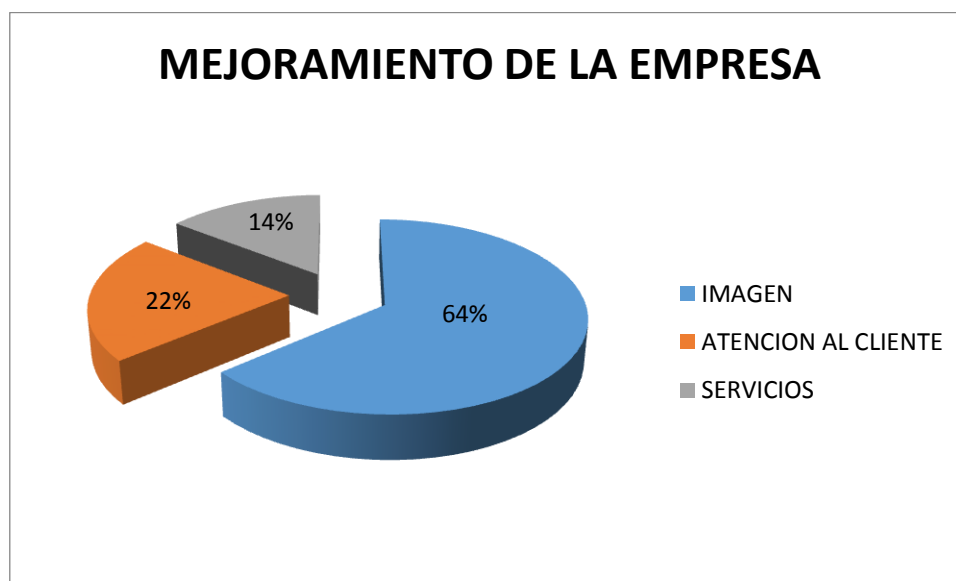
8. ¿Indique usted en qué debe mejorar la empresa Pc Soluciones?

CUADRO N° 31
MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMAGEN	159	64%
ATENCION AL CLIENTE	54	22%
SERVICIOS	36	14%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos
Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 29



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos
Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Los clientes de la empresa manifiestan que existen algunos aspectos que se debe mejorar, conforme lo indica el 64% consideran que la imagen de la empresa, el 22% la atención al cliente, el 14% los servicios. Esta pregunta es muy importante considerar ya que son aspectos que servirán para mejorar a la empresa.

9. ¿Los productos y servicios que oferta la empresa Pc Soluciones, están de acuerdo a sus necesidades?

CUADRO Nº 32
SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE	175	70%
PARCIALMENTE	74	30%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos
Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 30



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos
Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

El 70% de los clientes que cuenta la empresa indican que se encuentran totalmente satisfechos con los productos y servicios, pero el 30% indican que tienen una satisfacción parcial, ya que los productos y servicios no cubren todas sus expectativas.

10. ¿La atención que recibe por parte de los empleados de la empresa es?

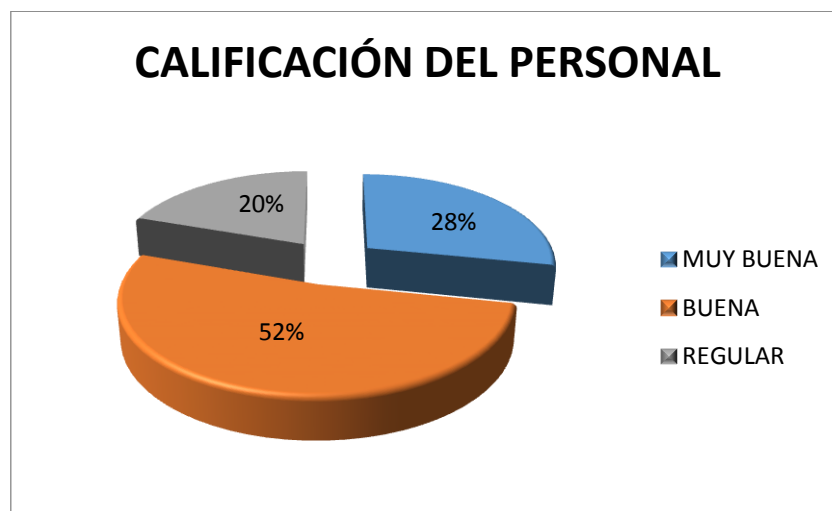
**CUADRO Nº 33
CALIFICACIÓN DEL PERSONAL**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	70	28%
BUENA	130	52%
REGULAR	49	20%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 31



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos

Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a esta interrogante, el 52% de los clientes encuestados respondieron que la atención que reciben por parte de los empleados de la empresa es Buena, el 20% de ellos manifestaron que la atención es regular y el 28% de ellos manifestaron que la atención por parte de los empleados es muy buena, esto quiere decir que, considerándose un punto fuerte que se debe manejar con cuidado para mejorar la atención del cliente.

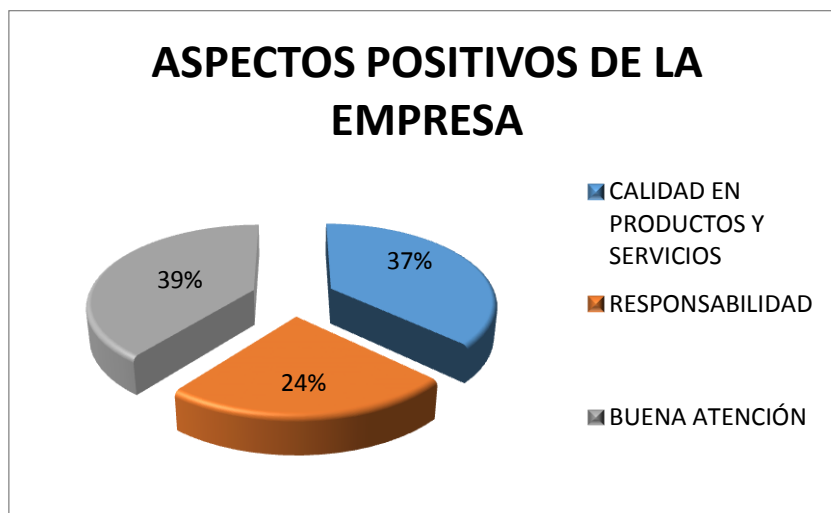
11. ¿Indique los aspectos positivos que cree que tiene la empresa Pc Soluciones?

**CUADRO N° 34
ASPECTOS POSITIVOS DE LA EMPRESA**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CALIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS	92	37%
RESPONSABILIDAD	59	24%
BUENA ATENCIÓN	98	39%
TOTAL	249	100%

Fuente: Encuesta a los Clientes Externos
Elaborado: El Autor

GRÁFICA N° 32



Fuente: Encuesta a los Clientes Externos
Elaborado: El Autor

INTERPRETACIÓN

Toda empresa tiene aspectos positivos, así también el 37% de nuestros clientes indican que la empresa tiene calidad en los productos y servicios, el 24% manifiesta que existe responsabilidad, el 39% indica que hay buena atención. Al realizarse esta pregunta, destacaron aspectos positivos de la empresa.

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)
CUADRO Nº 35**

FORTALEZAS	FUENTE	PONDERACION	CALIFICACION	T. CALIFICACION
Los productos y servicios que oferta son de calidad.	P. 1 clientes Pág. 81	0,1	4	0,4
Buena atención al cliente.	P.10-11 clientes, Pág. 90-91	0,08	4	0,32
Cumple las expectativas de los clientes.	P.9 cliente, Pág. 89	0,1	4	0,4
La relación gerente-empleados es buena.	P.05 Gerente, Pág. 64	0,1	4	0,4
Existe demanda de productos y servicios.	P.04 clientes, Pág. 84	0,1	3	0,3
Total de Fortalezas		0,48		1,82
DEBILIDADES	FUENTE	PONDERACION	CALIFICACION	T. CALIFICACION
No cuenta con instructivos ni reglamentación interna.	P.7 empleados, Pág.73 P.7 Gerente, Pág.65	0,08	1	0,08
No están definidas la Misión y visión empresariales.	P.5 empleados, Pág. 71 P. 4 Gerente, Pág.64	0,08	1	0,08
No cuenta con un Plan Estratégico.	P.1 gerente, Pág. 64	0,1	1	0,1
No cuentan con publicidad ni promoción.	P.6 y 7 clientes, Pág.86-87 P.13 Gerente, Pág. 66	0,1	1	0,1
No cuenta con incentivos para el personal	P. 13 Gerente Pág. 66 P. 8 Empleados Pág. 74	0,08	2	0,16
Faltan de capacitaciones.	P. 3 empleados Pág. 69 P. 10 Gerente, Pág. 65	0,08	2	0,16
Total de debilidades		0,52		0,68
TOTAL		1		2.50

Fuente: Entrevista al Gerente y encuesta a los empleados de la empresa

Elaborado: El autor

ANALISIS DE LA MATRIZ EFI

Esta matriz indica las fortalezas y debilidades que tiene en el orden interno la empresa. El puntaje ponderado total es de 2.50, lo que significa que los factores internos positivos prevalecen sobre los factores internos negativos. Se evidencia algunas debilidades entre las cuales las que destacan son: no existe misión, visión y filosofía empresarial; no cuenta con un plan estratégico de desarrollo de la empresa; y, falta de capacitación de los empleados. Debilidades que no le han permitido a la empresa que se desarrolle de manera más eficaz y eficiente.

Resumen de factores externos e internos a ser utilizados en la matriz FODA

CUADRO Nº 36

MATRIZ FODA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	La tecnología de punta asociada a la empresa permite competir con éxito en la venta de producto de la empresa.	La actual crisis económica que afronta el país con la falta de liquidez y consecuentemente su poder adquisitivo por parte de la población, afecta a la economía de la empresa.
	Creación de Infocentros comunitarios por parte del Gobierno	El incremento de aranceles en el país para productos importados como los que comercializa la empresa, afecta fuertemente a la compra y venta de los mismos.
	Demanda de productos y servicios computacionales por la población	La competencia en la ciudad de Loja es agresiva, y se torna muy difícil para quienes realizan esta actividad.
	El buen poder negociador de los proveedores de productos informáticos es de fácil accesibilidad para la empresa.	Los dueños de las empresas de compra y venta de productos informáticos y prestación de servicios en nuestra ciudad de Loja, compiten en una guerra de precios, publicidades y promociones, mostrando cierta rivalidad.
	Los proveedores toman en cuenta las necesidades de la empresa para ofertar adecuadamente sus productos.	Los productos sustitutos que ofertan varias empresas que compiten en la ciudad de Loja, constituyen una amenaza para la empresa.
	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	No cuenta con instructivos ni reglamentación interna.	Los productos y servicios que oferta son de calidad.
	No están definidas la Misión y visión empresariales.	Buena atención al cliente.
	No cuenta con un Plan Estratégico.	Cumple las expectativas de los clientes.
	No cuentan con publicidad ni promoción.	La relación gerente-empleados es buena.
	No cuenta con incentivos para el personal	Existe demanda de productos y servicios.
Faltan de capacitaciones.	Los productos y servicios que oferta son de calidad.	

Fuente: Cuadro Nº 07 y Cuadro Nº 35

Elaborado: El Autor

**CUADRO Nº 37
MATRIZ DE ALTO IMPACTO (FO, FA, DO, DA)**

FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS.	DEBILIDADES.
		1. Los productos y servicios que oferta son de calidad.	1. No cuenta con instructivos ni reglamentación interna.
		2. Buena atención al cliente.	2. No están definidas la Misión y visión empresariales.
		3. Cumple las expectativas de los clientes.	3. No cuenta con un Plan Estratégico.
		4. La relación gerente-empleados es buena.	4. No cuentan con publicidad ni promoción.
		5. Existe demanda de productos y servicios.	5. No cuenta con incentivos para el personal
			6. Faltan de capacitaciones.
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
	1. La tecnología de punta asociada a la empresa permite competir con éxito en la venta de producto de la empresa.	Desarrollar una imagen empresarial que permita a los clientes conocer la calidad de productos y servicios que oferta. (F1, F2, O3)	Invertir en un plan de capacitación para todo el personal de la empresa que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno. (D5-O3)
	2. Creación de Infocentros comunitarios por parte del gobierno	Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para obtener incremento del número de clientes de la empresa. (F1, A4)	
	3. Demanda de productos y servicios computacionales por la población		
	4. El buen poder negociador de los proveedores de productos informáticos es de fácil accesibilidad para la empresa.		
	5. Los proveedores toman en cuenta las necesidades de la empresa para ofertar adecuadamente sus productos.		
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
	1. La actual crisis económica que afronta el país con la falta de liquidez y consecuentemente su poder adquisitivo por parte de la población, afecta a la economía de la empresa.	Implementar un plan de incentivos, con los empleados, para que se desenvuelvan con gran empeño en la empresa y satisfagan las necesidades de los clientes. (F1-A4,A5)	Ejecutar el plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación, para ofertar los productos y servicios a los clientes. (D4-A6)
	2. El incremento de aranceles en el país para productos importados como los que comercializa la empresa, afecta fuertemente a la compra y venta de los mismos.		Aplicar el manual de funciones de la empresa, estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo, y evaluando sus resultados (D1, A6)
	3. La competencia en la ciudad de Loja es agresiva, y se torna muy difícil para quienes realizan esta actividad.		
	4. Los dueños de las empresas de compra y venta de productos informáticos y prestación de servicios en nuestra ciudad de Loja, compiten en una guerra de precios, publicidades y promociones, mostrando cierta rivalidad.		
	5. Los productos sustitutos que ofertan varias empresas que compiten en la ciudad de Loja, constituyen una amenaza para la empresa.		

Fuente: Cuadro Nº 36 Elaborado: El autor

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Se ha visto la necesidad de plantear los objetivos que serán de gran aporte al crecimiento y desarrollo de la empresa Pc Soluciones, en la Ciudad de Loja, que le permitirá ser más competitiva e incrementar el posicionamiento y aceptación de la población en la ciudad de Loja.

A continuación se detalla cuatro objetivos de primordial importancia para la empresa

RESUMEN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

CUADRO Nº 38

NRO	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1	Desarrollar una imagen empresarial que permita a los clientes conocer la calidad de productos y servicios que oferta.	Mejorar la imagen empresarial de la empresa Pc Soluciones
2	Invertir en un plan de capacitación e incentivos para todo el personal de la empresa que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno.	Mejorar los conocimientos, habilidades y cualidades e incentivar al talento humano de la empresa.
3	Ejecutar el plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación, para ofertar los productos y servicios a los clientes.	Publicitar ampliamente los productos y servicios que ofrece la empresa.
4	Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para obtener incremento del número de clientes de la empresa.	Incrementar el número de clientes de la empresa.
5	Aplicar el manual de funciones de la empresa, estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo, y evaluando sus resultados	Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.

Fuente: Cuadro Nº 37

Elaborado: El autor

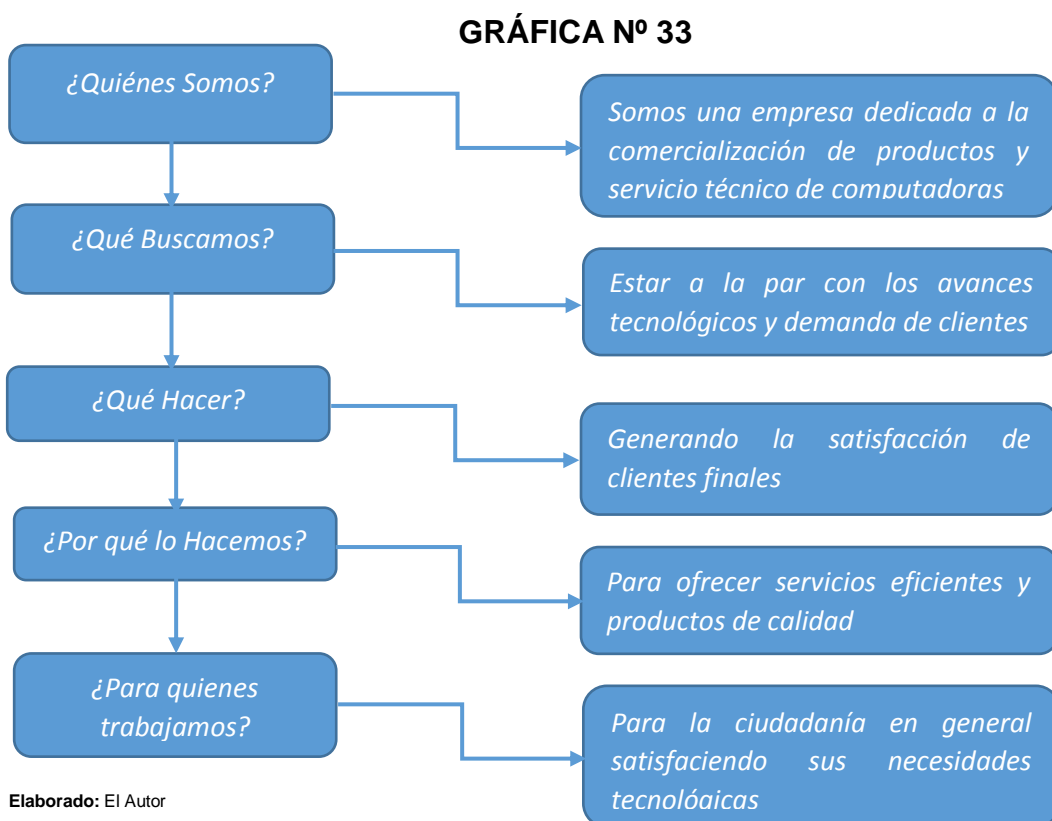
g. DISCUSIÓN

PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA “PC SOLUCIONES”

A continuación se presenta una propuesta a la empresa “PC SOLUCIONES”, la finalidad del Plan Estratégico es definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo a alcanzar dichos objetivos, para satisfacer de manera oportuna las necesidades del mercado, lo que se verá directamente reflejado en los ingresos de la empresa.

Propuesta de la Misión para la empresa “PC SOLUCIONES”

Para la elaboración de la misión para la empresa damos respuestas a las siguientes preguntas.



PC SOLUCIONES



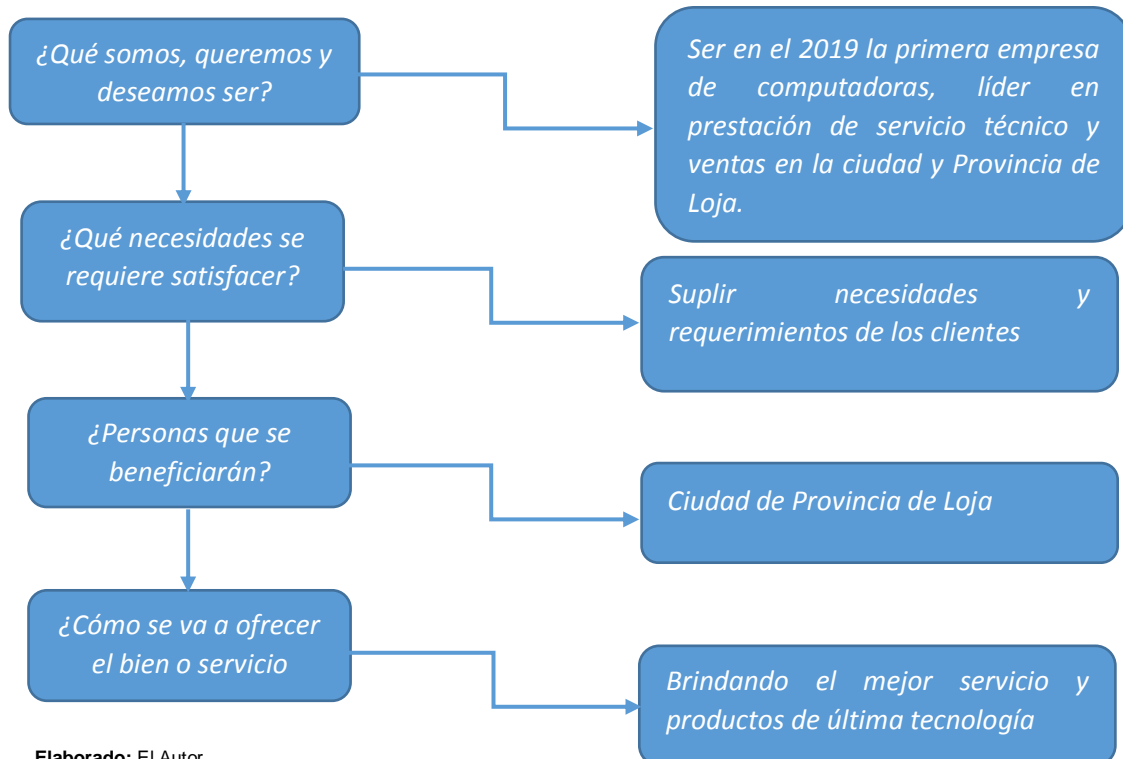
MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la comercialización de productos y servicios de última tecnología de computadoras, es nuestro compromiso estar a la par con los avances tecnológicos y tendencias que nuestro mercado lo exija, para ofrecer productos y servicios de calidad generando así la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes”

Propuesta de la Visión para la Empresa “PC SOLUCIONES”

Para la elaboración de la visión para la empresa damos respuesta a las siguientes preguntas.

GRÁFICA N° 34



Elaborado: El Autor

PC SOLUCIONES



VISIÓN

“Ser en el 2019 la primera empresa de tecnología de computadoras líder en ventas en la ciudad y Provincia de Loja, guiados por una actitud de ética y honestidad de todos y cada uno de nuestros clientes para ofrecer productos y servicios innovadores con los más altos estándares de calidad”

PROPUESTA DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES PARA LA EMPRESA “PC SOLUCIONES”

VALORES:

- **Servicio:** El ofrecer un servicio de calidad, es la vía para mantener siempre una buena imagen corporativa ante los clientes.
- **Honestidad:** Se oferta al mercado productos tecnológicos de calidad a un precio justo sin necesidad de que este sea sobre valorado.
- **Responsabilidad:** Cumple con todas las expectativas para y con los clientes, proporcionando calidad, bienestar y seriedad en la prestación de servicios y la venta de accesorios cumpliendo con el compromiso adquirido con el cliente.
- **Eficiencia:** En todas las áreas y actividades cotidianas de la microempresa, mejorando sus procesos internos y la calidad del servicio con sus clientes.
- **Respeto:** Es un valor básico que induce a la cordialidad, armonía, aceptación e inclusión que deben ser signos distintivos en la relaciones interpersonales y entre las áreas dentro del ámbito laboral de la empresa.
- **Lealtad:** Hacia los clientes externos puesto que son de gran importancia en las actividades de la empresa.
- **Ética:** Comportamiento humano en base a los principios de quienes conforman La empresa **PC SOLUCIONES**.

PRINCIPIOS

- Respeto a la persona: Respeto a las creencias, ideologías, costumbres y tradiciones a fin de crear un ambiente laboral sano para la empresa
- Dedicación al trabajo: Actitud positiva para cumplir con el trabajo asignado, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los servicios que brinda la empresa en la ciudad de Loja.
- Responsabilidad social: Realizar el trabajo con eficiencia y eficacia satisfaciendo las demandas de nuestros clientes, mandantes y ciudadanía en general.
- Orientación a resultados: Lograr la permanencia y crecimiento de la empresa, buscando su beneficio, así como; el de los clientes, colaboradores y comunidad.
- Trabajo en equipo: En la empresa se debe trabajar en condiciones de trabajo de tipo psicológico que influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.
- Transparencia: Es una cualidad que podemos tener las personas, y que consiste en comunicar los pensamientos, sentimientos y propuestas, sin ocultar nada, sin doble sentido, en forma simple y directa.
- Compromiso: Identificación, responsabilidad para conmigo mismo, la empresa, los clientes y el recurso humano.

PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO Nº 1
MEJORAR LA IMAGEN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA
PC SOLUCIONES

PROBLEMA

La empresa PC SOLUCIONES, de la ciudad de Loja, al no tener una imagen empresarial desde su inicio, no ha podido desarrollarse para hacerse conocer por los clientes de la ciudad, lo cual al realizar una imagen de la empresa es muy conveniente hacerlo dentro de los parámetros de publicidad empresarial para llamar más la atención de sus clientes actuales y captar clientes futuros.

META

La empresa PC SOLUCIONES de la ciudad de Loja, logrará mejorar su nueva imagen empresarial en un 90%, hasta el año 2019 y lograr que los clientes se sientan satisfechos de los productos y servicios que ofrece la misma.

TÁCTICA

Con la ayuda de personal adecuado y de la empresa PC SOLUCIONES, de la ciudad de Loja, mejorar la imagen.

ESTRATEGIA

Llevar a efecto la publicidad empresarial de PC SOLUCIONES, de la ciudad de Loja, con el fin de que se tenga una buena presentación para el cliente, así como también el rediseño del logotipo y la redacción del lema de la misma.

ACTIVIDAD

Una agencia de publicidad deberá organizar y realizar la publicidad empresarial para que las actividades contribuyan a mejorar la imagen de la empresa, entre las cuales tenemos:

Confeccionar camisetas para los directivos y empleados de la empresa.

Mandar a elaborar tarjetas de presentación de la empresa para entregar a los clientes cuando requieran de los servicios.

Crear un nuevo rótulo con nuevo logotipo de la empresa, con el fin de que los clientes tengan esa imagen de la empresa.

Camisetas para directivos y empleados

GRÁFICA Nº 35



Elaborado: El Autor

GRÁFICA Nº 36



Tarjeta de presentación

GRÁFICA Nº 37



Elaborado: El Autor

PROPUESTA

Nuevo Rótulo y Nuevo Logotipo

La empresa PC SOLUCIONES, de la ciudad de Loja, contará con un nuevo rótulo grande, visible y llamativo para dar a conocer su imagen y los productos y servicios que ofrece.

El rótulo será ubicado en la parte frontal de la empresa.

DISEÑO DEL ROTULO

Rótulo con logotipo de la compañía:

GRÁFICA N° 38



ELABORADO: El Autor

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA CREAR UNA NUEVA IMAGEN EMPRESARIAL

CUADRO N° 39

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Nuevo rótulo con nuevo logotipo	1	300,00	300,00
Camisetas para uniforme de los directivos y empleados. (2 c/u)	12	15,00	180,00
Tarjetas de presentación (empresa)	500	0,20	100,00
Total			580,00

ELABORADO: El Autor

El presupuesto será de \$ 580,00 dólares (Quinientos ochenta dólares americanos) para mejorar la imagen empresarial de empresa.

RESPONSABLE:

El responsable será el gerente de la empresa pc soluciones

RESULTADOS ESPERADOS:

Mejorar la imagen empresarial de PC SOLUCIONES con el fin de que los directivos, empleados y clientes tengan y conozcan una mejor imagen de la misma.

OBJETIVO ESTRATÉGICO Nº 2

MEJORAR LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y CUALIDADES E INCENTIVAR AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

Para un desempeño eficiente en las funciones del personal de una empresa, la capacitación y los incentivos son requisitos indispensables para lograr resultados óptimos en la productividad de la misma; según resultados de la encuesta a los empleados, el 100% de los empleados de Pc Soluciones, indicaron que no reciben capacitación e incentivos por parte de la empresa, ahí la necesidad de implementar planes de capacitaciones e incentivos.

META

Lograr en un 100%, a través de la capacitación e incentivos, el perfeccionamiento en el desempeño laboral y contar para el año 2019 con personal competente y calificado que se desenvuelva eficazmente en las tareas encomendadas para ofrecer un mejor servicio.

TÁCTICAS

Se lo desarrollará con la participación de todos los empleados, directivos por medio de los capacitadores en los talleres a emprender.

Se fomentará y establecerá la necesidad de ejercitar los principales valores y principios de la organización en la planificación, desarrollo de tareas y emisión de informes de evaluación del desempeño.

ESTRATEGIA

Se contará con el apoyo de capacitadores especializados en las diferentes áreas que necesite la empresa, que ofrezcan una formación integral y de calidad.

ACTIVIDADES

Este plan de capacitación será liderado bajo la responsabilidad de la Gerencia con el apoyo de secretaría.

Incentivos a los empleados mediante obsequios y premios a los empleados.

PRESUPUESTO

El presente proyecto se lo financiará con recursos propios de la empresa con el fin de que los empleados reciban un incentivo y aprovechen los programas de capacitación.

RESPONSABLE

Gerente de la empresa y la Secretaria de la empresa PC SOLUCIONES

RESULTADOS ESPERADOS

Se espera que hasta el final del año, todos los directivos y empleados de la Empresa reciban un incentivo y tengan los conocimientos por las capacitaciones obtenidas y para que sean parte fundamental en el desarrollo y progreso de la misma.

PLAN DE CAPACITACIÓN

CUADRO Nº 41

CURSO/TALLER	COMPETENCIAS A GENERAR	RESULTADOS ESPERADOS	LUGAR	PARTICIPANTES	DURACIÓN	PRESUPUESTO
Atención al cliente	Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente. Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes. Controlar las situaciones conflictivas con el cliente y reducir su probabilidad de ocurrencia.	Mejorar el trato personalizado al cliente. Mejorar la imagen empresarial a través de atención al cliente	SECAP	Todo el personal	40 horas lunes a viernes 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 250.00
Actualización secretaria	Conocer técnicas que permitan optimizar la calidad de la comunicación y redacción	Aplicar las técnicas existentes para hablar en público, redacción y elaboración de cartas y oficios	SECAP	Secretaria Recepcionista	20 horas, última semana del mes de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 200.00
Habilidades directivas	Facilitar, el conocimiento de las competencias y habilidades básicas para mejorar la interacción con otras personas; conocer estrategias y técnicas de negociación y de hablar en público, liderazgo y motivación, etc.	Conocer los principios básicos de la función directiva y desarrollar habilidades necesarias para su óptimo desempeño	SECAP	Gerente	20 horas lunes a viernes 2 horas diarias, de 19h00 a 21h00	\$ 200.00
Finanzas	Control de actividades y resultados para buen desarrollo empresarial	Manejar sistema financiero aplicando conocimientos de la rama contable y	SECAP	Contadora y Auxiliar	40 horas de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a	\$ 300.00

		financiera			21h00	
Facturación/Ventas	Conocer y aplicar conceptos y técnicas de venta y recaudaciones, que permita desarrollar habilidades efectivas con clientes a fin de mantener relaciones comerciales duraderas	Aplicar técnicas para el cierre y cuadro de caja	SECAP	Vendedores	40 horas de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$250.00
Servicio de ensamblaje y reparación de computadoras	Conocer el manejo del ensamblaje y reparación de equipos de computación de última tecnología.	Resolver problemas de funcionamiento de los equipos	PROVEEDORES DE MARCAS	Encargados de servicio técnico	40 horas de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 320.00
TOTAL:						\$ 1520.00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El Autor

PLAN DE INCENTIVOS

Actividad	Nro. Empleados	Tiempo	Bonificación	Valor total
Obsequio a los empleados por el día de su cumpleaños.	5	Anual	30,00	150,00
Premio al empleado del año	5	Anual	Se entregara reconocimiento (placa recordatoria) 30,00	30,00
Total anual				180,00

Elaborado: El Autor

OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 3
PUBLICITAR AMPLIAMENTE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE
OFRECE LA EMPRESA

PROBLEMA

La Empresa PC SOLUCIONES, de la Ciudad de Loja no ha realizado una campaña publicitaria que le permita dar a conocer a la población los productos y servicios que ofrece ya que no ha contado con una publicidad empresarial para mejorar su imagen.

META

Al finalizar la campaña publicitaria se contará por lo menos con el 80% de audiencia de la ciudad de Loja utilizando el plan de publicidad, de acuerdo a las expectativas de los clientes, el mismo a realizarse en el periodo 2015 - 2019.

TÁCTICA

Se seleccionará la mejor propuesta de formulación del Plan Publicitario, tomando en cuenta los mejores medios de comunicación de la ciudad de Loja.

ESTRATEGIA

Publicar los productos y servicios con creatividad, capaz que puedan recordar con facilidad los clientes. Utilizar diversos medios de publicidad incluidos los electrónicos.

ACTIVIDAD

Se diseñará un programa de publicidad y propaganda para la Empresa a través de cuñas radiales en la prensa escrita, para dar a conocer los productos y

servicios que ofrece la misma con el objeto de mejorar la aceptación por parte de sus usuarios.

Medio por la cual se va dar a conocer a la empresa.

Prensa escrita.

Diario La Hora. Es un diario que es elaborado en la ciudad de Loja y es difundido en toda la provincia. La publicidad se la realiza todos los días de lunes y viernes, en un espacio de 15 x 10 cm a un costo de 30 dólares por publicación diaria. Dando un total de 240 dólares mensuales.

GRÁFICA N° 39

PC Soluciones
«Como Hacerlo Mejor y Mas Fácil»

Servicio Técnico de Computadoras

- Equipos de Computación, Impresoras Partes y Accesorios Originales
- Actualización y Mantenimiento
- Instalación de Redes

Dir. Ciudadela La Alborada calles Puerto Príncipe 26 -50 y Guadalajara
 Telf. 07-2617186 Cel. 0980706 073

Email. Valdivieso_byron@yahoo.es
 Visítanos en Facebook: PC SOLUCIONES

Elaborado: El Autor

Radio Centinela del Sur.- Su cobertura es a toda la provincia de Loja, su frecuencia es 88.9 FM Estéreo.

La cuña se la pasara de martes y jueves (en horario de la tarde, 14:00 pm) a un costo de \$ 20,00 dólares diarios, dando un total de 160,00 dólares mensuales.

FORMATO CUÑA RADIAL

GRÁFICA Nº 40



PC Soluciones
«Servicio Técnico de Computadoras»

La empresa PC SOLUCIONES, de la ciudad de Loja, está destinada a la venta de productos y la prestación de servicios informáticos

- Venta de Equipos de Computación, Impresoras Partes y Accesorios Originales
- Actualización y Mantenimiento
- Instalación de Redes

Dir. Ciudadela La Alborada calles Puerto Príncipe 26 -50 y Guadalajara
Telf. 07-2617186 Cel. 0980706073

Email. Valdivieso_byron@yahoo.es
Visítanos en Facebook: PC SOLUCIONES

Elaborado: El Autor

PARA REDES SOCIALES

La empresa “Pc Soluciones”, como está relacionada con la tecnología, una de las herramientas claves de publicidad son las redes sociales, gracias a esta tecnología algunos sitios web son gratuitos.

MODELO PARA LA RED SOCIAL

GRÁFICA Nº 41



PC Soluciones
“Cómo Hacerlo Mejor y Mas Fácil”

Servicio Técnico de Computadoras

- Equipos de Computación, Impresoras, Partes y Accesorios Originales
- Actualización y Mantenimiento
- Instalación de Redes

Telf. 07-2617186 Cel.: 0980706073
Email. Valdivieso_Byron@yahoo.es

Elaborado: El Autor

PRESUPUESTO

PLAN DE PUBLICIDAD PARA LA EMPRESA “PC SOLUCIONES” DE LA CIUDAD DE LOJA

CUADRO Nº 42

MEDIO	TAMAÑO DURACIÓN	INSERCIONES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
DIARIO LA HORA	15 x 10	4 Semanas Lunes y Viernes	\$ 30,00	\$ 240,00
RADIO CENTINELA 88.9		4 semanas Martes y Jueves	\$ 20,00	\$ 160,00
			Suma	\$ 400,00
			Total Anual	\$ 4800,00

Fuente: Medios de comunicación

Elaborado: El Autor

El presupuesto para los costos de publicidad, serán pagados por la Empresa en la suma de 400,00 mensuales que representa 4800,00 anuales.

RESPONSABLE

El responsable será el gerente de la empresa PC SOLUCIONES

RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados esperados que ciudadanía lojana se entere de la empresa por medio de las cuñas publicitarias en la radio y la publicación en la prensa escrita y así conozcan más acerca de la empresa y hagan uso de sus productos y servicios informáticos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 4

INCREMENTAR EL NÚMERO DE CLIENTES DE LA EMPRESA

PROBLEMA

El desarrollo actual de las actividades educativas y comerciales, en su gran mayoría se realiza con un ordenador, la misma que ayuda a facilitar la realización de trabajos, tanto en el ámbito hogareño, empresarial, científico, educativo, etc., es por este motivo que las empresas y usuarios que adquieren necesitan tener en buen estado su computador o mejorar su equipo para obtener mejor desempeño en sus labores cotidianas.

La Empresa Pc Soluciones ha visto la necesidad de brindar productos de última tecnología de todo tipo de equipos de computación con el fin de lograr un mayor posicionamiento de la empresa en la mente de nuevos clientes.

META

Incrementar en un 30% la cartera de clientes y ventas hasta el 2019.

TÁCTICA

Visitar los centros educativos para ofrecer nuestros productos y servicios de computación.

ESTRATEGIA

Elaborar trípticos en los cuales se resalte la venta y la actualización y mantenimiento de equipos informáticos que ofrece la empresa.

ACTIVIDAD

Impresión de trípticos con la lista de precios de los productos y todos los servicios que ofrece la empresa.

PRESUPUESTO**CUADRO Nº 43**

CANT.	RUBRO	PERIODO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
300	Impresión de trípticos	Anual	\$1,50	\$450,00
TOTAL				\$450,00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado: El Autor

El presupuesto para la impresión de trípticos tiene un valor total de \$450,00
(Cuatrocientos cincuenta dólares americanos)

RESPONSABLE:

EL responsable será el Gerente de la empresa PC SOLUCIONES.

RESULTADOS ESPERADOS

Incremento de la cartera de clientes y ventas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 5

MEJORAR EL RENDIMIENTO DE CADA UNO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

PROBLEMA

Conocer el cargo que tiene cada empleado que labora en la empresa, es fundamental, con el fin de lograr un buen desempeño del talento humano y el desarrollo eficaz de las actividades.

De acuerdo a los resultados de la pregunta tres de la encuesta aplicada a los empleados en donde se pregunta: ¿La empresa le entregó algún documento que respalde las funciones que usted realiza en el cargo que actualmente ocupa?, el 100% de los empleados manifestaron que no se les ha entregado ningún documento que respalde el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa, lo que trae como consecuencia la duplicidad de funciones y la fuga de responsabilidades por parte del personal de la misma. Por lo tanto se ve la necesidad de crear una propuesta de un manual de funciones para el personal que labora en PC SOLUCIONES., y para los nuevos empleados que llegue a formar parte de esta empresa, con el fin de garantizar al personal las satisfacción laboral en cada puesto de trabajo y se pueda lograr un mejor desempeño de las actividades encomendadas a cada uno de ellos.

META

Lograr una organización 100% de las actividades y funciones que debe cumplir el personal mediante la evaluación de desempeño, con el fin de obtener un vínculo entre el empleado y la empresa el mismo que se realizara cada año, hasta el 2019.

TÁCTICA

Una propuesta de un manual de funciones para el personal de la empresa con la finalidad de que el empleado pueda conocer las funciones a su cargo y pueda desarrollarlas eficientemente.

ESTRATEGIA

Mediante la elaboración de un manual de funciones, las actividades en la empresa se realizarán eficientemente.

ACTIVIDAD

Socializar la propuesta de un manual de funciones, con directivos de la empresa PC SOLUCIONES, con el fin de realizar las correcciones pertinentes y hacer que se ajuste la necesidad de la misma.

Transmitir la propuesta del manual de funciones con el personal que labora en la empresa, y puedan conocer las funciones que debe cumplir cada uno, logrando un incremento de productividad.

PRESUPUESTO

Tiene un valor de \$ 0,00

RESPONSABLE

En la aplicación del manual de funciones será el Gerente de la empresa PC SOLUCIONES

RESULTADOS ESPERADOS

El funcionamiento será armónico de todos en función de potenciar la eficiencia y eficacia de la empresa.

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA
“PC SOLUCIONES”

CÓDIGO: 01
TÍTULO DEL PUESTO: GERENTE DEPENDENCIA: GERENCIA GENERAL SUPERVISA A: TODO EL PERSONAL
NATURALEZA DEL TRABAJO <p>Ejercer la representación legal de la Empresa y administrarla bajo criterios de solvencia prudencia y rentabilidad financiera. Buscar nuevas alternativas de crecimiento de la empresa y manejar los recursos de una forma eficiente y objetiva.</p>
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa • Organizar en forma coordinada los recursos y actividades de la empresa. • Ejercer la representación legal de la empresa. • Formular planes y programas que deba cumplir la empresa. • Elaborar los reglamentos de procedimientos que sean necesarios para el buen funcionamiento de la empresa. • Seleccionar el personal idóneo para que trabaje en la empresa. • Tramitar controles, órdenes, cheques y más documentos que el reglamento lo autorice, autorizado y firmado para lograr un correcto desenvolvimiento de la empresa. • Elaborar y ejecutar las estrategias de la empresa. • Revisar los reportes y balances generados por la contadora • Organizar cursos de capacitación
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <p>Requiere de mucha responsabilidad, necesita de Inteligencia, capacidad de análisis, de comunicación, perseverancia y constancia, liderazgo para llevar a la empresa al éxito.</p>
REQUISITOS MINIMOS <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Ingeniero Comercial, Economía o Afines • Experiencia: 3 años en las labores de liderazgo y trabajo en equipo.

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 02
TITULO DEL PUESTO: SECRETARIA – RECEPCIONISTA DEPENDENCIA: GERENCIA GENERAL
NATURALEZA DEL TRABAJO Realizar labores de manejo y trámite de documentos e información confidencial de la empresa.
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Receptar la correspondencia de la empresa. • Asistencia directa a los clientes. • Realizar redacción de cartas y comunicaciones comerciales con la facilidad de expresión verbal y escrita. • Recibir llamadas entrantes y canalizar distintas áreas. • Utilizar, resguardar y mantener confidencialidad de la información suministrada por la empresa y el cliente. • Archivar, registrar y controlar las • Mantenimiento de los archivos de la empresa.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad operativa en la información de los productos y servicios de la empresa. ▪ Autoridad funcional mas no de mando, por cuanto auxilie en cualquier actividad que requiera cada departamento de la empresa
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Lcda. Secretariado – Bilingüe - Informático Curso: De Relaciones Humanas Experiencia: 1 año

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 03
TÍTULO DEL PUESTO: CONTADORA DEPENDENCIA: GERENCIA GENERAL
NATURALEZA DEL TRABAJO Realizar labores de contabilidad así como brindar asistencia directa a la Administración de la empresa.
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llevar, controlar, procesar y contabilizar los activos, pasivos, ingresos y egresos de la empresa. ▪ Verificar que las facturas recibidas contengan datos fiscales de la empresa y que cumplan con las formalidades requeridas por la Ley. ▪ Registrar las facturas recibidas de los proveedores a través del sistema contable. ▪ Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas a fin de realizar las declaraciones obligatorias al SRI ▪ Preparar los estados financieros correspondientes. ▪ Presentar informes y análisis de tipo contable, económico y financiero de la empresa.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación de Contabilidad y Auditoría, con criterio formado y reserva profesional, alta iniciativa y capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades contables de la empresa en general. ▪ Agilidad en la ejecución de los trámites. ▪ De gran responsabilidad y conocimiento de normas y procedimientos contables que llevará la empresa.
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Título Universitario de Contador Público Auditor Experiencia: 2 años en funciones a fines a su cargo

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 04
TITULO DEL PUESTO: AUXILIAR CONTABLE DEPENDENCIA: CONTADORA
NATURALEZA DEL TRABAJO Realizar control financiero de la empresa, se encarga de los estados financieros y manejo de la información contable de la empresa.
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar y conciliar los reportes de cuentas por pagar a proveedores. ▪ Realizar asientos y depósitos de transferencia de efectivo. ▪ Efectuar reportes de gasto del mes. ▪ preparar conciliaciones bancarias de cuentas menores, revisión y ajustes de partidas pendientes. ▪ Procesar el cierre y reporte mensual de la contabilidad. ▪ Atender consultas relacionadas compartidas de gastos y presupuestos. ▪ Colaborar con la elaboración de estados financieros. ▪ Archivar comprobantes de diario (ingresos y egresos) ▪ Colaborar con labores a fines.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poseer iniciativa para resolver problemas de su trabajo, solucionándolos con profesionalismo. Mantener una alta concentración mental en el desempeño de sus funciones
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Título Universitario de Contador Público Auditor Experiencia: 2 años en funciones a fines a su cargo

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 05
TITULO DEL PUESTO: FACTURADOR DEPENDENCIA: GERENTE
NATURALEZA DEL TRABAJO Efectuar la correcta recepción y registro de las cobranzas diarias en todos los canales, vender productos y servicios
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las disposiciones de sus superiores. • Coordinar y asegurar la facturación correcta y precisa de todos los productos y servicios prestados. • Asegurar la entrega de facturas a los clientes en tiempo y forma. • Asegurar que la facturación del producto y/o servicio este al día con corte de caja. • Recibir, validar y registrar las cobranzas diarias de todos los canales. • Archivar en forma cronológica los documentos de pagos y retenciones. • Efectuar seguimiento a los transportistas para la entrega y devolución oportuna de los documentos emitidos (facturas y notas de crédito financieros).
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none"> • Requiere de actitud, donde persona e iniciativa para organizar su trabajo.
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Título Universitario de Ingeniero Comercial Experiencia: 1 año en funciones a fines a su cargo Actitud de servicio al cliente y pro actividad.

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 06
TITULO DEL PUESTO: VENDEDOR DEPENDENCIA: GERENTE
NATURALEZA DEL TRABAJO Vender los productos y servicios de la empresa.
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none">▪ Retener a los clientes actuales de la empresa.▪ Captar nuevos clientes.▪ Mantener una buena relación con el cliente.▪ Lograr determinados volúmenes de venta.▪ Cuidar del buen estado del material y equipos a su cargo.▪ Entregar los productos solicitados a entera satisfacción de los clientes.▪ Brindar información al cliente de cómo será pagado el producto.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none">▪ Requiere de actitud, iniciativa y concentración para organizar el trabajo en este departamento.
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Título Bachiller Experiencia: 1 año en funciones a fines a su cargo Curso: Relaciones Humanas

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 07
TÍTULO DEL PUESTO: TÉCNICO DEPENDENCIA: GERENTE
NATURALEZA DEL TRABAJO Responsables de la custodia de los equipos informáticos en general.
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y supervisión de equipos informáticos. Independientemente de su tamaño, garantizando su buen funcionamiento. • Reparación y mantener los equipos y sistemas en buen funcionamiento. • Instalación de software y aplicaciones. • Seguridad en la red, ordenadores y servidores; asegurando una buena protección contra ataques y posibles fallos de los equipos. • Crear redes de trabajo compartidas para las empresas y clientes • Realizar trabajos de redes cableadas de conexión inalámbrica. • Ejecutar sistemas o programas de especialidad técnica.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none"> • Programar, documentar e implementar sistemas mecanizados. • Diseñar y ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo de hardware de computadoras. • Seleccionar y usar adecuadamente equipos de computación. • Organizar procedimientos relacionados con la implantación de sistemas de información.
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Técnico en Sistemas Experiencia: 2 años en funciones a fines a su cargo

Elaborado: El Autor

CÓDIGO: 08
TITULO DEL PUESTO: BODEGUERO DEPENDENCIA: GERENTE
NATURALEZA DEL TRABAJO Encargado del inventario en bodega, alistar los pedidos de los clientes, recepción y despacho de la mercadería.
FUNCIONES TÍPICAS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar la mercadería receptada en orden a los pedidos del día. • Acondicionar los insumos recibidos en base al género o código. • Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentran en orden por género o código. • Realizar guías de salida en orden con relativamente a administración central, con la nota de envió respectivo. • Pegar inventario en la carpeta de organización, para que, los diferentes sectores tengan acceso y conocimiento de los que se encuentra en bodega.
CARACTERÍSTICAS DE CLASE <ul style="list-style-type: none"> • Dispuesto a brindar atención al cliente cuando se comunica para pedir los precios de los materiales y su disponibilidad. • Preparar el material que solicite el cliente. • Tener el inventario al día de la mercadería en stock
REQUISITOS MÍNIMOS Educación: Técnico en Sistemas Experiencia: 1 año en funciones a fines a su cargo

Elaborado: El Autor

PRESUPUESTO TOTAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

PRESUPUESTO PARA EL PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC

SOLUCIONES EN LA CIUDAD DE LOJA, PERIODO 2015-2019

CUADRO Nº 44

PRESUPUESTO TOTAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

NRO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	COSTO
1	Mejorar la imagen empresarial de la empresa Pc Soluciones.	\$ 580,00
2	Mejorar los conocimientos, habilidades y cualidades e incentivar al talento humano de la empresa	\$ 1700,00
3	Publicitar ampliamente los productos y servicios que ofrece la empresa.	\$ 4800,00
4	Incrementar el número de clientes de la empresa.	\$ 450,00
5	Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.	\$ 0,00
TOTAL		\$ 7530,00

Fuente: Empresa Pc Soluciones

Elaborado: El Autor

Cuadro N°

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS										
NRO	OBJETIVOS ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD A DESARROLLARSE	RESULTADOS ESPERADOS	COSTO	TIEMPO REQUERIDO CRONOGRAMA ANUAL 2015 - 2019				
						2015	2016	2017	2018	2019
1	Mejorar los conocimientos, habilidades y cualidades e incentivar al talento humano de la empresa	Desarrollar una imagen empresarial que permita a los clientes conocer la calidad de productos y servicios que oferta	Elaborar tarjetas de presentación de la empresa para entregar a los clientes cuando requieran de los servicios. Crear un nuevo rótulo con nuevo logotipo de la empresa, con el fin de que los clientes tengan esa imagen de la empresa.	La nueva imagen empresarial de PC SOLUCIONES proporcione un impacto en los clientes.	580,00	x				
2	Mejorar los conocimientos, habilidades y cualidades e incentivar al talento humano de la empresa	Invertir en un plan de incentivos y capacitación para todo el personal de la empresa que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno	Crear una partida presupuestaria, única y exclusivamente para actividades relacionadas con incentivos y capacitación al personal de la empresa.	Los directivos y empleados de la Empresa actualicen conocimientos en las áreas y necesidades en las que se desempeñan y se sientan reconocidos por su servicio y desempeño a través de la entrega incentivos	1700,00	x	x	x	x	x
3	Anunciar ampliamente los productos y servicios que ofrece la empresa.	Ejecutar el plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación, para ofertar los productos y servicios a los clientes.	Se diseñará cuñas radiales y la publicación en la prensa escrita dando a conocer los productos y servicios que ofrece la misma con el objeto de mejorar la aceptación por parte de sus usuarios	Dar a conocer los productos y servicios informáticos que ofrece la empresa PC SOLUCIONES.	4800,00	x	x	x		

4	Incrementar el número de clientes de la empresa.	Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para obtener incremento del número de clientes de la empresa	Efectuar visitas a empresas públicas y privadas y dar a conocer la promociones con la lista de precios de los productos y todos los servicios que ofrece la empresa.	Firma de convenios con las empresas públicas y privadas.	450,00	x	x	x	x	X
5	Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.	Aplicar el manual de funciones de la empresa, estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo, y evaluando sus resultados.	Socializar la propuesta del manual de funciones con el personal que labora en la empresa, y puedan conocer las funciones que debe cumplir cada uno, logrando un incremento de productividad.	Potenciar la eficiencia y eficacia de la empresa	0,00	x	x	x	x	x

h. CONCLUSIONES

Al culminar el presente trabajo de tesis y con los resultados obtenidos, se concluye:

- **“PC SOLUCIONES”** Es una empresa dedicada a la venta y la prestación de servicios de actualización y mantenimiento de todo equipo informático, lo que le ofrece ciertas ventajas en la relación de algunos competidores que se encuentran en la zona, es por esto que ha ganado la confianza de los clientes.

En la investigación de campo, se aplicaron dos encuestas y una entrevista; la entrevista se le aplicó al Gerente General, una encuesta a los 05 empleados que laboran en la empresa **PC SOLUCIONES**, y por último una encuesta a clientes externos, determinando una muestra 249 clientes; situación que hace necesario diseñar y ejecutar un Plan Estratégico, que permita a la empresa tener una herramienta para mejorar la gestión empresarial; y para la prestación de servicios con eficiencia, eficacia y garantía.

- Se concluye que los trabajadores manifestaron que no existe un plan de estratégico para la empresa **PC SOLUCIONES**, para mejorar el rendimiento de los empleados para cumplir las tareas, actividades y funciones en la empresa.
- El Gerente de la empresa, manifiestan que no existe un plan estratégico en la empresa **PC SOLUCIONES**.
- El análisis interno permitió detectar las fortalezas y debilidades de la empresa para elaborar la matriz EFI en donde se obtuvo un valor de 2,50 puntos, lo que significa que las fortalezas predominan sobre las debilidades,

por lo tanto es necesario establecer planes operativos para contrarrestar las debilidades y aprovechar las fortalezas internas como la calidad y variedad de los productos y el mejor servicio de mantenimiento de computadoras.

- En el análisis externo se demostró las oportunidades y amenazas que presenta la empresa; con el análisis se obtuvo la matriz EFE, el cual nos dio un valor de 2,66 puntos, y como resultado nos da que en la empresa existe un predominio de las oportunidades frente a las amenazas.
- Se elaboró una matriz FODA, la misma que permitió de forma objetiva, los aspectos de la empresa tanto internos como externos.
- Se construyó la matriz de impacto que permitió plantearse los objetivos estratégicos de la investigación.
- Posteriormente se elaboró una propuesta de Plan Estratégico para la empresa PC Soluciones.
- Y por último el presupuesto total por un valor de \$ 7530,00 dólares americanos, los mismos que serán financiados por la empresa para el cumplimiento del plan estratégico.

i. RECOMENDACIONES

Al término de la investigación, creí conveniente sugerir las siguientes recomendaciones:

- Implantar en la empresa de Estudio un plan estratégico, a fin de mejorar la situación actual de la empresa “PC SOLUCIONES”, promover mayor compromiso por parte de los empleados y por ende obtener resultados óptimos en el cumplimiento de la actividad comercial de la misma.
- Que el Gerente de la empresa PC SOLUCIONES, apliquen la Propuesta del Plan Estratégico, realizado en la investigación, aplicando los objetivos estratégicos, y de esta manera mejore la situación actual de la empresa.
- Se debe realizar una capacitación constantemente al Gerente y trabajadores en atención al cliente, relaciones humanas, liderazgo, servicio de ensamblaje y reparación de computadoras que se señala en el plan de capacitación del personal propuesto.
- Para que los productos y los servicios brindados tengan una mayor aceptación en el mercado será necesario, realizar publicidad a través de los medios de comunicación, a fin de lograr un mejor posicionamiento en el mercado y por ende una mayor imagen de la empresa.

j. BIBLIOGRAFÍA

- ARTHUR A. THOMPSON JR Y, A. J. STRICKLAN III , JHON E. GAMBLE, Administración Estratégica Teorías y Casos, Décimo quinta Edición, México
- BERNAL TORRES Cesar Augusto (2009)
- BURGWAL Gerrit y CUELLAR Juan, Planificación Estratégica y Operativa, Editorial Ayala, Edición, 2011
- BURGWAL, Gerrit y CUELLAR Juan, Planificación Estratégica y Operativa, Editorial Ayala, Edición 2010, Pág. 54
- Castro, A. A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. Pensamiento & Gestión, 28, 85-106.
- Constitución de la República del Ecuador, año 2011
- EL COMERCIO. Diario, 6 de abril de 2016
- Garrido Francisco, Estrategias para el siglo XXI, Chile 2014
- Garrido, S. G. (2010). Organización y gestión integral de mantenimiento. Ediciones Díaz de Santos.
- García del Junco Julio, Casanueva Cristóbal, Mc Graw Hill, Prácticas de la Gestión Empresarial.
- JARAMILLO RODRIGUEZ César (2013)
- KOTLE, PHILLIP Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. VI edición, Edit. Prentice Hall. (2010)
- León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2010). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. Eídos.

- Martínez, Pedro Daniel, Metas Estratégicos, Ediciones Días de Santos 2012
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Programas y Servicios. Economía Popular Y Solidaria. Quito
- Ordaz, Zubia. Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes, México, 2013
- PÁEZ Francisco, Dirección Estratégica, 2012.
- RODRIGUEZ MOGUEL ERNESTO A. (2009)
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. “Como aplicar la Planeación Estratégica en la Pequeña y Mediana Empresa”. 2013
- Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de investigación cualitativa. Revista de Investigación Silogismo, 1(08).
- Vásquez, Víctor H. (2010). Apuntes de Planeación Estratégica. México: Educación Pearson.
- Velázquez Rodríguez, M. (2014). Guía práctica de la labor que desempeña el instrumentista en el área de soporte técnico realizando mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware de los equipos de cómputo en la Dirección General de Telebachillerato.
- Wikipedia, la enciclopedia libre

Páginas web

- <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- <http://ecuador-poblacion.blogspot.com/2013/01/loja-con-bajo-crecimiento-poblacional.html>
- www.ecuavisa.com Enero 29 de 2015
- www.elergonomista.com/3ab09.html
- www.eumed.net

k. ANEXOS**ANEXO Nº 1****FICHA RESUMEN DEL PROYECTO DE TESIS****a. TEMA**

“PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015 -2019”

b. PROBLEMÁTICA

Toda empresa para su desarrollo hoy en día, requiere diseñar y aplicar estrategias, entendiéndolas a éstas como “un conjunto integrado de decisiones que posicionan a una empresa dentro de un sector para obtener mejores resultados en el largo plazo

Para ubicar la problemática de la empresa PC Soluciones, primeramente debemos manifestar que una empresa es “un sistema con su entorno definido en la cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial”. Esta unidad económico-social está integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Luego de un breve análisis situacional, se ha encontrado que PC SOLUCIONES carece de una filosofía empresarial, no posee una adecuada organización interna, así como también no dispone de un manual de funciones para que cada funcionario y empleado pueda cumplir a cabalidad sus obligaciones, y así poder aportar al desarrollo integral de la empresa. Situación

que hace necesario diseñar y ejecutar un Plan Estratégico que le permita a la empresa, tener una herramienta para mejorar la gestión empresarial, y para la prestación de servicios con eficiencia, eficacia y garantía.

Por todo lo anteriormente expuesto, se enuncia el problema de investigación en los siguientes términos;

La falta de PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES de la ciudad de Loja, no permite una adecuada gestión empresarial, que se requiere para cumplir eficaz y eficientemente sus metas y objetivos.

c. OBJETIVOS

Objetivo General

- ✓ FORMULAR LA PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA PERIODO 2015 -2019”

Objetivos Específicos

- ✓ Realizar un análisis situacional de la empresa
- ✓ Construir la matriz EFE de la empresa
- ✓ Elaborar la matriz EFI de la empresa
- ✓ Formular los Objetivos Estratégicos
- ✓ Proponer un Plan Estratégico para obtener mejor rendimiento en la prestación de servicios.

d. METODOLOGÍA

Método Descriptivo. Este método consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos de tiempo. Se ubica en el presente, pero no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, sino procura la interpretación racional y el análisis objetivo de los mismos. Este método permitirá describir la realidad en la que se encuentra la empresa PC SOLUCIONES; en donde se determinara cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Método Analítico. Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, este método descubre las características del objeto de estudio. Se lo utilizará para conocer los problemas por los que atraviesa la empresa y analizarlos cada uno de ellos, permitiendo de esta manera obtener información clara y precisa.

Método Inductivo. Es uno de los métodos más populares a la hora de la investigación científica y del pensamiento, en tanto, su característica más saliente y distintiva es que llegan a la obtención de conclusiones o teorías sobre diversos aspectos a través del análisis de casos particulares. Este método se aplicará para formular, analizar e interpretar las encuestas, cuya información se utilizará para ejecutar el plan estratégico propuesto para la empresa.

Método Deductivo. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente

establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. Éste se aplicará para analizar conocimientos generales sobre planeación estratégica como también realización de conclusiones para aplicarlo adecuadamente en el desarrollo de la investigación

TÉCNICAS

Entrevista. Se efectuará una entrevista al gerente de la empresa “PC Soluciones”, para conocer de él, aspectos relacionados con el funcionamiento de la empresa y los proyectos de desarrollo hacia el futuro en el negocio.

ENCUESTA

Es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Se aplicará para realizar la encuesta a los empleados de la empresa, y a los clientes externos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que tomaré para el desarrollo del presente trabajo investigativo, lo realizaré bajo la siguiente segmentación la misma que detallo a continuación:

Para la encuesta que se realizó a los empleados de la empresa Pc Soluciones., es necesario indicar que se lo efectuó de acuerdo a la nómina que se detalla a continuación.

La población para el presente estudio está conformada por 658 clientes hasta fines de diciembre del año 2015, según datos proporcionados por el Gerente de la empresa PC SOLUCIONES, utilizando la técnica de muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población de estudio

e= error, se aplica al 5%

1= Factor de corrección

Reemplazando estos datos en la formula se tiene:

$$n = \frac{658}{1 + (0,05)^2(658)}$$

n = 249 encuestas a clientes

Una vez obtenido el tamaño de la muestra se aplicaron 249 encuestas a los clientes de la empresa y una encuesta a los 05 empleados de la empresa con el fin de elaborar el Plan Estratégico.

ANEXO 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA AL GERENTE – PROPIETARIO DE LA EMPRESA

“PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA”

1. ¿La Empresa “PC SOLUCIONES cuenta en la actualidad con una Planificación Estratégica?
2. ¿Si su respuesta es positiva qué tipo de planificación aplica?:
3. ¿Considera que un Plan Estratégico contribuirá a lograr el posicionamiento y competitividad de la empresa “Pc Soluciones”?
4. ¿La empresa “Pc Soluciones”, tiene definida la Misión y Visión?
5. ¿Cómo considera usted la relación con sus empleados.
6. La empresa “Pc Soluciones”, cuenta con una estructura orgánica definida
7. La empresa “Pc Soluciones, proporciona a los empleados los manuales de funciones y procedimientos para que puedan realizar sus funciones en forma eficiente y efectiva?
8. ¿Cuándo se selecciona al personal se realiza un proceso de admisión y empleo?
9. Cuando ingresa un nuevo empleado la Gerencia tiene un manual de bienvenida para el empleado?
10. ¿La empresa capacita a los empleados según las aéreas en las que ellos se desenvuelven?
11. ¿Cuáles considera usted que son las Fortalezas para la empresa “Pc Soluciones”?
12. Cuáles considera usted que son las Oportunidades para la empresa “Pc Soluciones”?
13. Cuáles considera usted que son las Debilidades para la empresa “Pc Soluciones”?

14. ¿Cuál considera usted que son las Amenazas para la empresa “Pc Soluciones”?
15. La empresa cuenta con publicidad y promoción
16. ¿Qué aspecto considera más importante para la competitividad de la empresa “Pc Soluciones”?
17. Aceptaría implementar un Plan Estratégico en la empresa “Pc Soluciones, para ser más competitivo?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
“PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA”

1. Conoce si en la actualidad la empresa “Pc Soluciones, tiene un Plan Estratégico que permita lograr los objetivos propuestos por el mismo?

SI () NO ()

2. Esta de acuerdo con los cambios que se han realizado en la empresa PC SOLUCIONES, con respecto a tecnología, administración y capacitación?

SI () NO ()

3. ¿Ha tenido usted algún tipo de capacitación?

SI () NO ()

4. Considera usted que la empresa o sus similares ha disminuido significativamente la oferta de sus servicios?

SI () NO ()

5. ¿Conoce cuál es la misión de la empresa “PC SOLUCIONES”?

SI () NO ()

6. ¿Conoce cuál es la visión de la empresa “PC SOLUCIONES”?

SI () NO ()

7. ¿La empresa le entregó algún documento que respalde las funciones que usted realiza en el cargo que actualmente ocupa?

SI () NO ()

8. ¿Ha recibido usted algún tipo de motivación por parte de la empresa “PC SOLUCIONES”

Motivación Económica ()

Paseos ()

Felicitaciones ()

Otras ()

9. ¿Por qué cree usted que los clientes prefieren a la empresa "PC SOLUCIONES"

Buena atención ()

Variedad de productos y servicios ()

Buena Ubicación ()

10. ¿Considera usted necesario un análisis interno y externo de la empresa "Pc Soluciones"?

SI () NO ()

11. Cuenta el personal que labora en el área de atención al cliente con la experiencia necesaria?

SI () NO ()

12. Indique cuáles de las empresas de Venta equipos Informáticos de la ciudad de Loja que son los más competitivos?

MASTER PC ()

ELECTROCOMPU ()

TECNOLOGÍA TONERS ()

SISCONET ()

PC SHOPPING ()

SETCOMPC ()

13. La implementación de un Plan Estratégico permitirá ser más competitivos?

SI () NO ()

14. ¿Cómo califica la relación que tiene con los directivos de la empresa?

Buena

Regular

Mala

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
“PC SOLUCIONES DE LA CIUDAD DE LOJA”
CLIENTES EXTERNOS

1. ¿Cómo califica la calidad de productos y servicios que ofrece la empresa Pc Soluciones?

Buenos	()
Muy Buenos	()
Excelente	()

2. ¿Por qué prefiere usted la empresa Pc Soluciones?

Calidad del servicio	()
Precios cómodos	()
Calidad de los productos	()
Atención personalizada	()

3. ¿Por qué mas visita a la empresa PC Soluciones por los productos o servicios?

PRODUCTOS	()
SERVICIOS	()

4. ¿Con qué frecuencia usted ha adquirido productos y servicios en la empresa Pc Soluciones?

1 VEZ POR AÑO	()
3 VEZ CADA POR AÑO	()
OCASIONALMENTE	()
NO CONTESTA	()

5. ¿Los precios de los productos y servicios que ofrece la empresa “Pc Soluciones, con respecto a otras empresas son:?”

ALTOS	()
-------	--------

- BAJOS ()
- IGUAL A LA COMPETENCIA ()
6. ¿La empresa Pc Soluciones cuenta con publicidad?
- SI () NO ()
7. ¿Ha recibido usted algún tipo de promoción por parte de la empresa Pc Soluciones?
- SI () NO ()
8. ¿Indique usted en qué debe mejorar la empresa Pc Soluciones?.
- IMAGEN ()
- ATENCION AL CLIENTE ()
- SERVICIOS ()
9. Los productos y servicios que oferta la empresa Pc Soluciones, están de acuerdo a sus necesidades?
- TOTALMENTE ()
- PARCIALMENTE ()
10. ¿La atención que recibe por parte de los empleados de la empresa es?
- MUY BUENA ()
- BUENA ()
- REGULAR ()
11. ¿Indique los aspectos positivos que cree que tiene la empresa Pc Soluciones?
- CALIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS ()
- RESPONSABILIDAD ()
- BUENA ATENCIÓN ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT	4
c. INTRODUCCIÓN.....	6
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
e. MATERIALES Y MÉTODOS	36
f. RESULTADOS	41
g DISCUSIÓN	97
h. CONCLUSIONES	130
i. RECOMENDACIONES	132
j. BIBLIOGRAFÍA	133
k. ANEXOS.....	135
INDICE	146