



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA VISIÓN
EMPRESARIAL BGS CÍA. LTDA., PARA EL PERÍODO 2018-2022,
UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Negocios.

Autora

Sani Lara Susana del Rocío

Tutora

Ing. Molina Arcos Ibeth Aracelly

AMBATO – ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Susana del Rocío Sani Lara, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Planificación Estratégica en la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., para el período 2018-2022, ubicada en la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 19 días del mes de marzo de 2018, firmo conforme:

Autor: Susana del Rocío Sani Lara

Firma:

Número de Cédula: 1713223053

Dirección: Pichincha, Quito, San Juan, Toctiuco

Correo Electrónico: sanisu23@hotmail.com

Teléfono: 023150161

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA VISIÓN EMPRESARIAL BGS CÍA. LTDA., PARA EL PERÍODO 2018-2022, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Susana del Rocío Sani Lara, para optar por el Título Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 19 de marzo del 2018

Ing. Molina Arcos Ibeth Aracelly

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Título Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 19 de marzo 2018

Susana del Rocío Sani Lara

1713223053

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA VISIÓN EMPRESARIAL BGS CÍA. LTDA., PARA EL PERÍODO 2018-2022, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 19 de marzo de 2018

.....

M. Sc. Catalina Silva

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Juan Salazar

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Titulación a mi familia consanguínea y política, por el apoyo espiritual y moral recibido en todo momento.

De manera especial a mi esposo, Patricio Tapia Suárez por su amor y apoyo incondicional.

A mi hija, Emma Tapia Sani que su sola presencia ha sido mi fuente de inspiración y fortaleza diaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme obsequiado el valor de la perseverancia que me ha permitido cumplir una meta muy anhelada.

También agradezco a mis padres: a mi madre Olga Lara Toscano, por hacerme saber con su ejemplo diario que la única forma de alcanzar los objetivos es el trabajo arduo. A mi padre Julio Sani Buñay por inculcarme desde niña el valor de la lealtad, el mismo que me ha brindado inmensas oportunidades de crecimiento personal y profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I EL PROBLEMA

Tema.....	2
Contextualización.....	2
Micro contextualización.....	2
Análisis Crítico.....	4
Justificación.....	6
Objetivos.....	6

CAPITULO II PROPUESTA

Título de la Propuesta a implementarse.....	8
Objetivos.....	8
Modelo Operativo de ejecución de la propuesta.....	9

Modelo Gráfico	9
Modelo Verbal	9
Planificación Estratégica.....	9
Misión	9
Visión	10
Análisis Externo	10
Macro ambiente.....	10
Factor Económico	10
Inflación	11
Factor Legal	11
Factor Social.....	12
Microambiente	12
Clientes.....	12
Proveedores	13
Competencia.....	13
Análisis Interno	15
Fortalezas	15
Debilidades.....	15
Objetivos Empresariales de la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.	19
Políticas	19
Principios	19
Valores	20
Estrategias	20
Modelo Operativo	21
Modelo Matemático	22
Plan Operativo de Capacitación del personal de la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.	22
Objetivo.....	19
Plan Operativo Comercial	25
Objetivo.....	25
Plan Operativo de Gastos	27
Objetivo.....	27

Conclusiones	29
Recomendaciones.....	30
Bibliografía	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Matriz de Impacto Externa.....	14
Tabla No. 3 Matriz de Impacto Interna.....	16
Tabla No. 3 Matriz F.O.D.A	17
Tabla No. 4 Matriz de Propuesta Estratégica.....	18
Tabla No. 5 Cronograma de Capacitaciones del Personal	22
Tabla No. 6 Presupuesto de Capacitación de las Funciones del Personal	23
Tabla No. 7 Presupuesto de Capacitación de Ventas	23
Tabla No. 8 Presupuesto de Capacitación de Servicio al Cliente	23
Tabla No. 9 Presupuesto de Capacitación a los Profesores	24
Tabla No. 10 Presupuesto Total	24
Tabla No. 11 Cronograma del Plan Operativo Comercial	25
Tabla No. 12 Presupuesto de Actividad	26
Tabla No. 13 Presupuesto Determinación de los Productos	26
Tabla No. 14 Presupuesto Envío de Información	26
Tabla No. 15 Presupuesto Negociación con Clientes	27
Tabla No. 16 Presupuesto Total de Actividades	27
Tabla No. 17 Cronograma de Gastos	28
Tabla No. 18 Presupuesto Total	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Organigrama Estructural de la Empresa	2
Gráfico No. 2 Organigrama Funcional de la Empresa	3
Gráfico No. 3 Organigrama Posicional de la Empresa	3
Gráfico No. 4 Árbol de Problemas.....	5
Gráfico No. 5 Modelo Gráfico	9
Gráfico No. 6 Producto Interno Bruto por sectores económicos	10
Gráfico No. 7 Porcentaje de Inflación por sectores	11
Gráfico No. 8 Mapa Estratégico.....	21

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA VISIÓN EMPRESARIAL BGS CÍA. LTDA., PARA EL PERÍODO 2018-2022, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.

AUTOR: Susana del Rocío Sani Lara

TUTOR: Ing. Ibeth Aracelly Molina Arcos

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como finalidad proponer la planificación estratégica en la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., para mejorar la administración de los recursos y hacerla de forma eficiente. La metodología se basa en la estructura de un plan estratégico, donde se establece el objetivo, las actividades para lograrlo y el presupuesto necesario. La investigación permitirá conocer a profundidad la situación de la empresa con relación a la planificación de sus actividades, la aplicación de medidas de control a los procesos y las deficiencias que existen en la administración de los recursos. Para diagnosticar los principales problemas de la empresa se determinó las causas y efectos que se generan en la empresa con relación a la ejecución de las actividades, esto permitirá analizar el impacto que existe por la inadecuada administración de la empresa. El problema principal es que la empresa no cuenta con una planificación estratégica, es decir carecen de objetivos y estrategias que le permitan tener un correcto direccionamiento de las actividades. Es de suma importancia desarrollar un plan operativo que guíe a cada área de la organización a alcanzar los objetivos empresariales. Una vez conocido el problema principal se desarrollará estrategias que permitan mitigar el impacto negativo que existen por la falta de procesos de control que se generan en la planificación estratégica. La planificación estratégica propuesta está compuesta por mapa estratégico, direccionamiento estratégico y planes operativos, los cuales están orientados a la eliminación de los principales problemas encontrados. Mediante el diseño de la propuesta se obtendrá mejoras en la administración de los recursos, permitiendo que la empresa tenga una sostenibilidad a largo plazo.

DESCRIPTORES: Capacitación, Diseño, Estrategias, Plan Operativo, Planificación.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

**THEME: STRATEGIC PLANNING IN THE COMPANY VISION
EMPRESARIAL BGS CÍA. LTDA., FOR THE PERIOD 2018-2022,
LOCATED IN THE CITY OF QUITO.**

AUTHOR: Susana del Rocío Sani Lara

TUTOR: Ing. Ibeth Aracelly Molina Arcos

ABSTRACT

This research has the objective of proposing the Strategic Planning in the company Vision Empresarial BGS Cia. Ltda., in order to improve the management of the resources and to do it in a more efficient way. The methodology is based on a strategic plan, where we set a goal, activities to achieve it and the needed budget. The research will give a deeper knowledge of the situation of the company related to planning of its activities. The application of control measurements to the procedures and the differences that exist in the management of the resources. In order to identify the principal problems of the company we established the causes and effects that are generated in the company related to the execution of the activities, this will let us analyze the impact that there is due to inadequate administration of the company. The main problem is that the company does not have a strategic planning, which mean they do not have goals and strategies that could allow them to have a correct management of the activities. It is really important to develop an operative plan that guides every area of the organization to reach the company goals. Once we know the main problem we will develop strategies that will let us minimize the negative impact that there is due to the lack of control procedures that are generated in the strategic planning. The proposed strategic planning is composed by a strategic map, strategic guidance and operative plans, which are directed to elimination of the principal problems found. Through the design of the proposal we will get improvements in the management of the resources, which will make the company sustainable in a long term.

KEYWORDS: Design, Operative Plan, Planning, Strategies, Training.

INTRODUCCIÓN

La empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., tiene como principal objeto de negocio el desarrollo de cursos de capacitación; además, de la prestación de servicios profesionales contables. Siendo su servicio estrella, capacitar, el mismo que tiene mayor demanda debido al creciente requerimiento de personal capacitado y con mejores conocimientos.

El principal problema de la empresa es la carencia de planificación estratégica, esto ocasiona los excesos de los gastos, la desorganización en las actividades afectando a la productividad de la empresa. La principal afectación de la carencia de planificación estratégica es que la empresa tiene una organización deficiente, generando desperdicio de recursos económicos, tecnológicos y humanos, los mismos que repercuten directamente en la rentabilidad de la empresa.

El diseño de una planificación estratégica busca establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa. Reforzando las actividades que están ejecutando de manera eficiente y re direccionando aquellas en las que tienen falencias. La planificación estratégica en una empresa trata de implementar un curso de acción capaz de lograr la sostenibilidad en el tiempo, es así que se plantea un plan estratégico a largo plazo.

La propuesta de planificación estratégica a través de esta investigación está conformada por tres capítulos:

El contenido del Capítulo I, determina la micro contextualización de la Empresa Visión Empresaria BGS Cía. Ltda., así como los problemas, las causas y los efectos que genera la falta de planificación estratégica.

En el Capítulo II se desarrolla específicamente el plan operativo, el direccionamiento estratégico; y, la determinación de objetivos y estrategias que la empresa requiere para que pueda lograr una sostenibilidad económica a largo plazo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

TEMA

Planificación Estratégica en la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., para el periodo 2018-2022, ubicada en la ciudad de Quito.

Contextualización

Micro contextualización:

La empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., se creó el 4 de abril del 2016, la misma que tiene como objeto comercial la prestación de servicios profesionales contables y la realización de cursos de capacitación, se encuentra domiciliada en la Ciudad de Quito.

Organigrama Estructural:

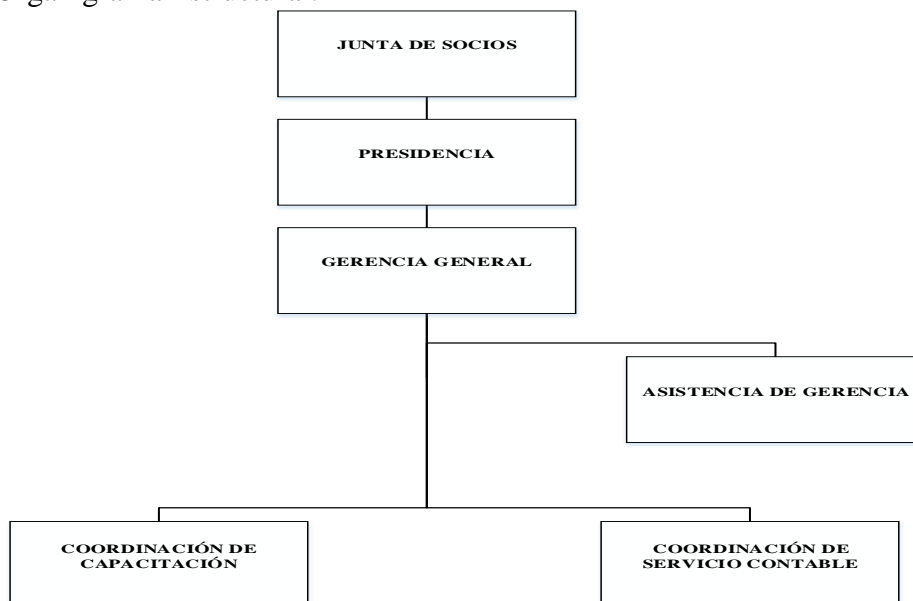


Gráfico No. 1: Organigrama Estructural de la Empresa
Fuente: (Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.)

Organigrama Funcional:

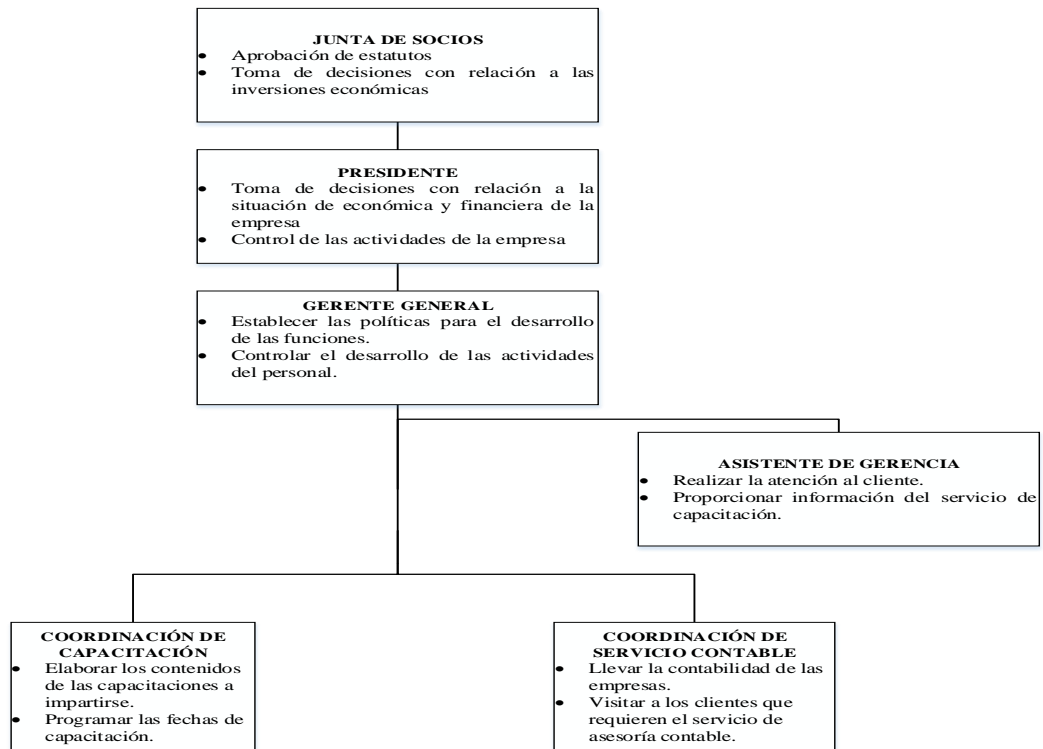


Gráfico No. 2: Organigrama Funcional de la Empresa
Fuente: (Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.)

Organigrama Posicional:

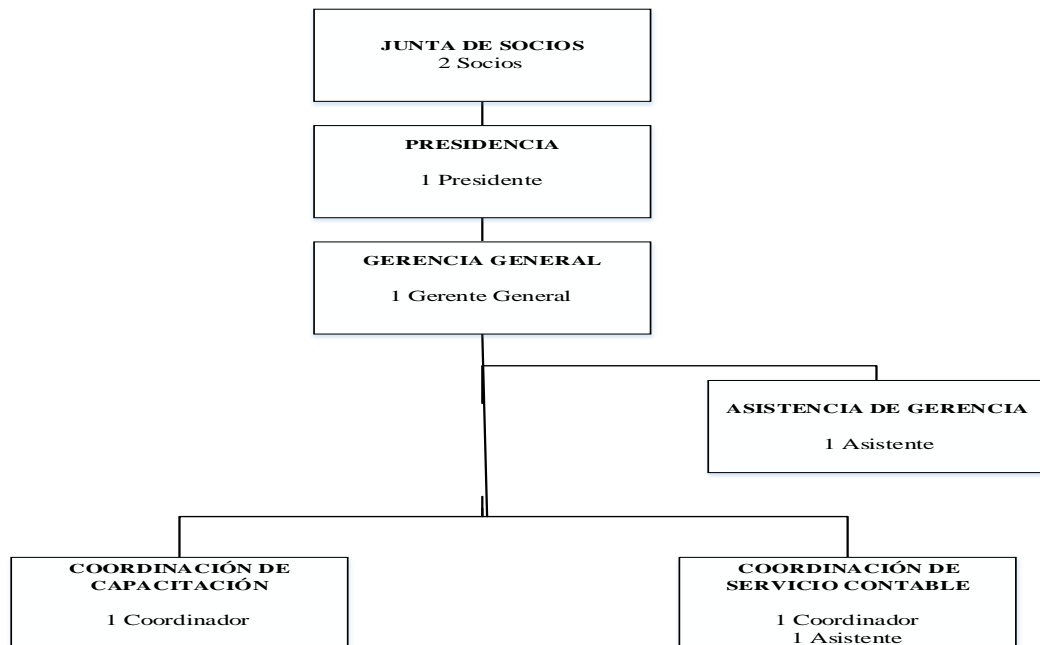


Gráfico No. 3: Organigrama Posicional de la Empresa.
Fuente: (Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.)

Los problemas detectados en la empresa son exceso en los gastos, carencia de organización en las actividades, descuido en el mejoramiento de los procesos de venta de los productos. Además no cuenta con una planificación estratégica, es decir no tiene establecido los objetivos y las estrategias que le permitan tener una sostenibilidad económica a largo plazo en el mercado.

Análisis Crítico

La carencia de una Planificación estratégica en la empresa dificulta el desarrollo de objetivos a largo plazo, los cuales al no estar definidos causan la realización de actividades que en nada aportan al crecimiento organizacional y se produce la pérdida del recurso más valioso, el tiempo; es decir, sus empleados no realizan actividades enfocados en su desempeño, obteniendo la empresa un gasto excesivo.

La empresa cuenta con personal inadecuado para la ejecución de su actividad diaria y sumada a la falta de experiencia, da como resultado una atención deficiente a sus clientes, que a largo plazo significará disminución y pérdida de los mismos.

La empresa actualmente no cuenta con una persona calificada para su dirección, por cuanto la falta de conocimiento y la aplicación empírica de la administración la vuelve deficiente ya que no tiene la capacidad y habilidad suficiente para desarrollar planes y programas a largo plazo que le permitan de esta manera mantenerse en el tiempo.

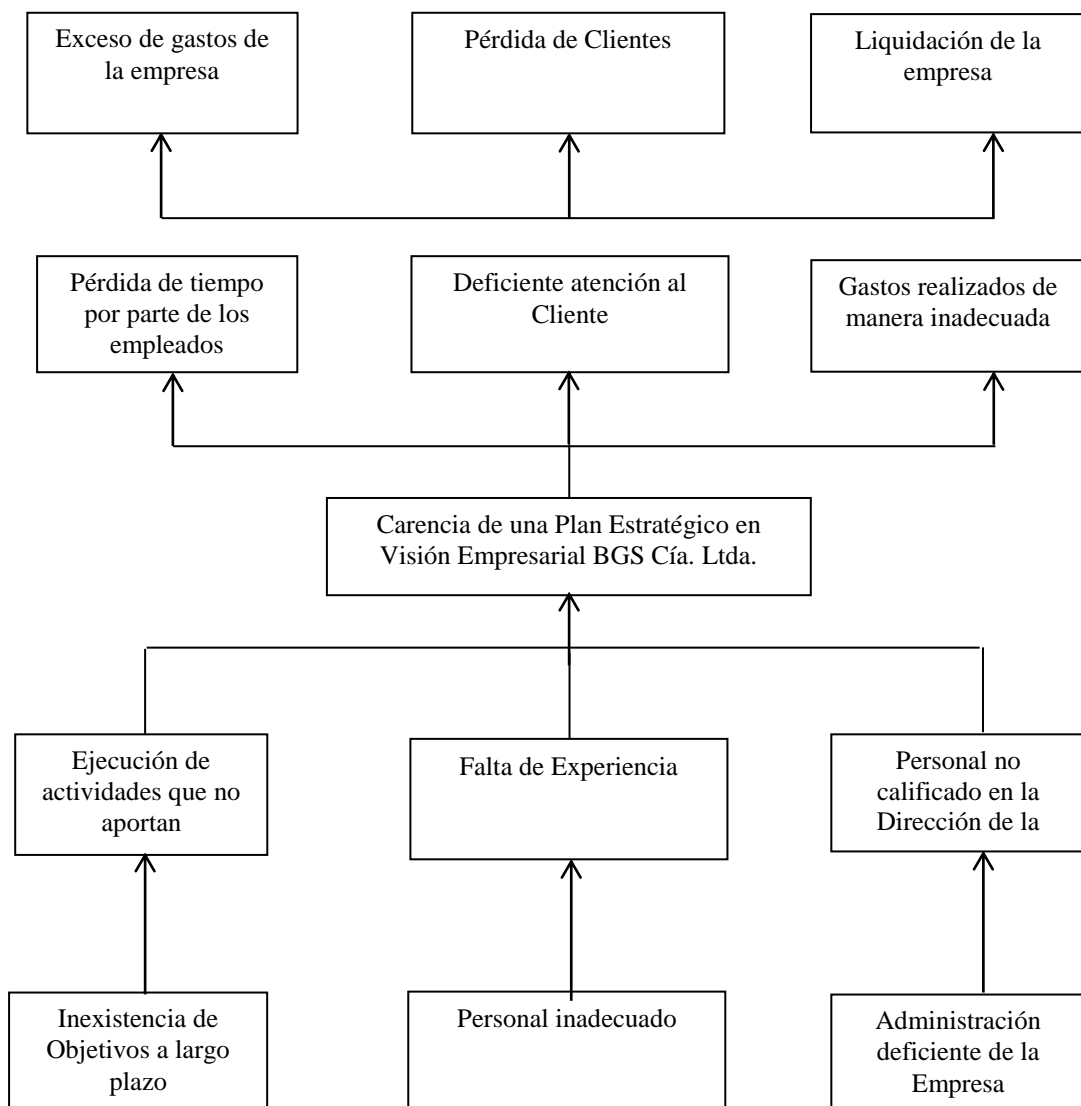


Gráfico No. 4: Árbol de Problemas
 Elaborado por: Susana Sani

Justificación

El trabajo de investigación a efectuar cuenta con la originalidad, ya que no existen estudios similares en la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.

El presente trabajo de investigación permitirá conocer los principales problemas que se generan por la carencia de planificación estrategia, a su vez determinar cuáles son los riesgos que la empresa tendrá por no efectuar una correcta administración.

Se decidió investigar la planificación estratégica, ya que la empresa quiere obtener un posicionamiento en el mercado, lograr un crecimiento y mejorar su rentabilidad, para lograr lo deseado es necesario implementar objetivos y estrategias que mejoren la situación actual.

La investigación beneficiará a la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., y a sus empleados ya que tendrá un mejor direccionamiento estratégico para el cumplimiento de sus objetivos.

Para la investigación la empresa está comprometida a proporcionar la información necesaria para realizar un estudio eficiente, que le permita conocer su situación actual.

Objetivos

Objetivo General.-

Diseñar una planificación estratégica en la empresa Visión Empresarial BGS Ltda., para el período 2018-2022, ubicada en la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos:

Proponer la filosofía institucional para que el personal tenga pertinencia con la empresa.

Analizar el ambiente interno y externo de la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., para obtener indicadores de medición y comparación.

Realizar el mapa estratégico que permita a la empresa socializar a su personal y a la colectividad.

CAPÍTULO II

PROPUESTA

Título de la propuesta a implementarse:

Planificación Estratégica en la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., para el período 2018-2022, ubicada en la ciudad de Quito.

Objetivos:

Objetivo General.-

Diseñar una planificación estratégica en la empresa Visión Empresarial BGS Ltda., para el período 2018-2022, ubicada en la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos.-

Proponer la filosofía institucional para que el personal tenga pertinencia con la empresa.

Analizar el ambiente interno y externo de la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., para obtener indicadores de medición y comparación.

Realizar planificaciones en la que conste la capacitación del personal con la realización de un cronograma en el que contenga tiempos y responsables con el fin de preparar al talento humano en conocimiento y valores.

Modelo Operativo de ejecución de la propuesta:

Modelo Gráfico.-

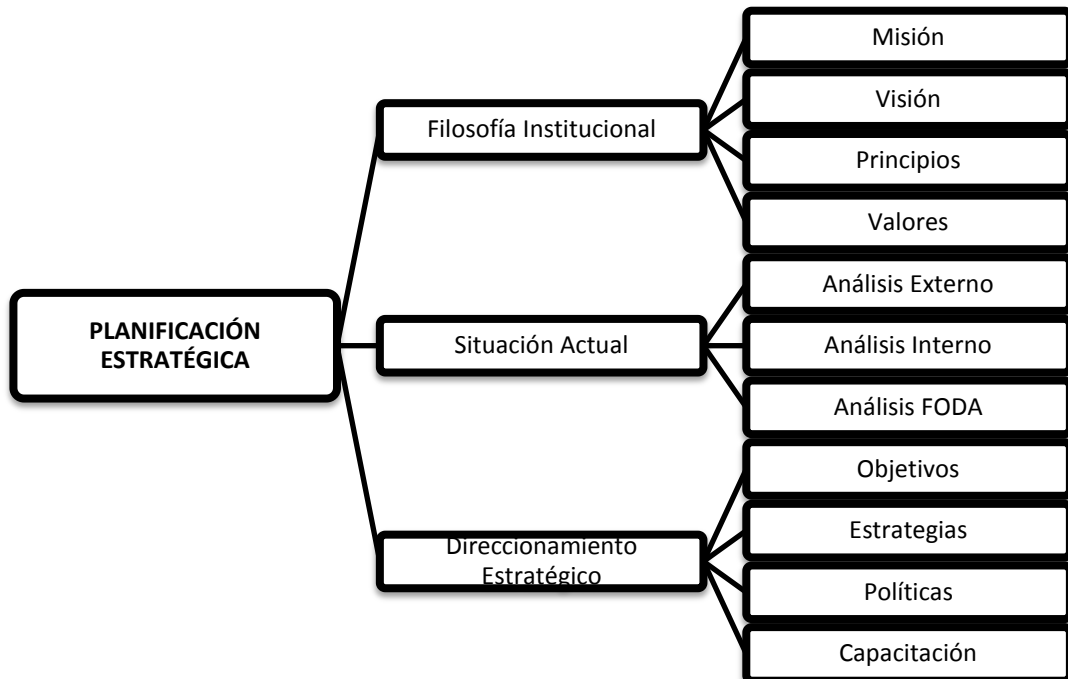


Gráfico No. 5: Modelo Gráfico
Elaborado por: Susana Sani

Modelo Verbal:

Planificación Estratégica.-

Misión:

Cumplir con las expectativas de nuestros clientes en cuanto se refiere a los servicios de capacitación y servicios profesionales contables, brindando calidad y eficiencia.

Visión:

Lograr un crecimiento en las diferentes ciudades del país, utilizando la tecnología como recursos estratégico.

Análisis Externo.-

El análisis externo es una herramienta que permite evaluar el macroambiente y microambiente en el cual se desenvuelve la empresa para identificar los aspectos positivos (oportunidades), y los negativos (amenazas).

Macroambiente.-

El macroambiente está compuesto por aquellos factores que las empresas no pueden controlar y que un cambio en estos afecta de manera positiva o negativa en el desarrollo de las actividades, para el presente trabajo de investigación se va a realizar el análisis de los siguientes factores:

Factor Económico.-

El factor económico se encuentra compuesto por determinadas variables económicas que al realizar su análisis permite determinar la situación actual del país.

A continuación se presenta el Producto Interno Bruto por sectores económicos:

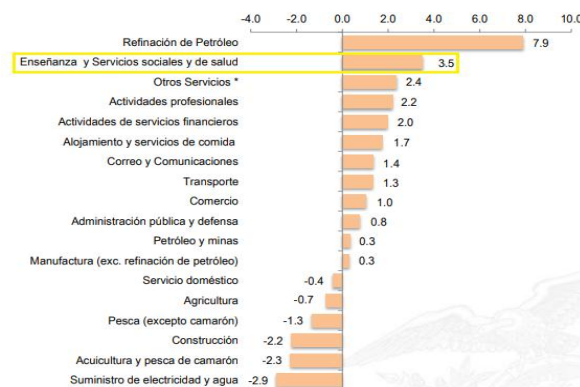


Gráfico No. 6: Producto Interno Bruto por sectores económicos
Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2017)

La empresa en estudio se encuentra en el sector de enseñanza y servicios sociales y de salud y como se puede visualizar en el grafico 2 este sector aporta en 3.5% al Producto Interno Bruto, generando una OPORTUNIDAD para la organización debido a que existen una gran cantidad de personas que requieren capacitarse dado a que las empresas requieren de personal capacitado.

Inflación.-

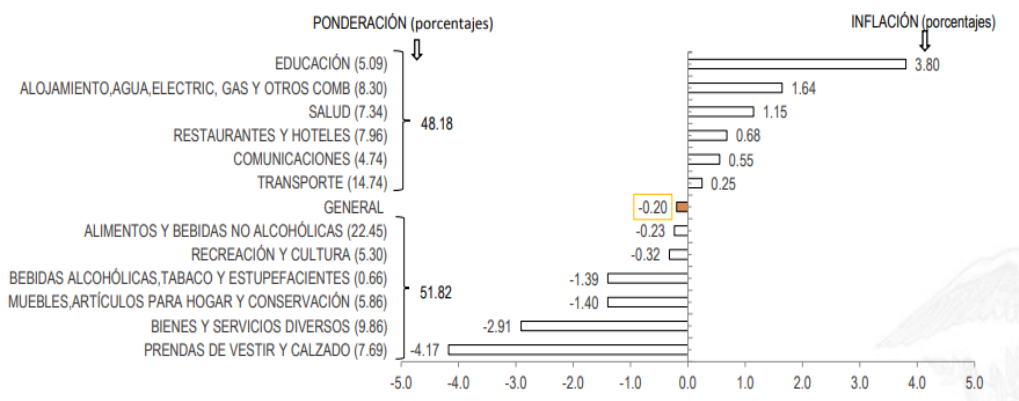


Gráfico No. 7: Porcentajes de Inflación por sectores
Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2017)

La inflación representa una AMENAZA para la empresa debido a que no existe una disminución considerable del porcentaje lo que indica que el precio de los bienes y servicios para impartir el servicio tienen un costo elevado lo que se ve reflejo en el precio del servicio.

Factor Legal.-

El factor legal está compuesto por las leyes, normas y reglamentos que tienen que ser acatados por las empresas a fin de que exista un buen funcionamiento de sus actividades.

Las leyes que la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., debe cumplir son las siguientes:

- Ley de Seguridad Social

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Compañías
- Código de Trabajo

Este factor representa un OPORTUNIDAD para la empresa debido a que en las leyes anteriormente indicadas se encuentran establecidos los parámetros que debe cumplir la organización para que el desarrollo de sus actividades sea óptimo y no exista sanciones en futuro que genere pérdida económica.

Factor Social.-

Este factor hace referencia a todos los patrones y normas que regulan el comportamiento de una sociedad en el cual está compuesto por valores creencias y costumbres que se configura en el entorno cultural.

El factor social representa una OPORTUNIDAD para la empresa debido a que proporciona cursos de apoyo a la sociedad con la finalidad de que actualicen sus conocimientos.

Microambiente.-

El microambiente está compuesto por aquellos factores que la empresa puede tener algún control y deberá considerar los cambios que se presenten para el planteamiento de objetivos.

Clientes.-

Los clientes son aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren los productos o servicios que proporciona una organización ya sea para su consumo final o comercialización.

Los clientes son todas aquellas personas que requieren actualizar sus conocimientos, por lo que este factor representa una OPORTUNIDAD para la empresa debido a que existe una gran cantidad de clientes que le permitirá el incremento de sus ingresos y la obtención de un posicionamiento en el mercado.

Proveedores.-

Los proveedores son las empresas o personas que suministran de bienes y servicios necesarios en un negocio para el desarrollo de sus funciones.

La empresa cuenta con proveedores que tienen un buen posicionamiento en el mercado por lo que suministran servicios de calidad que le permite a la organización proporcionar un buen servicio a sus clientes, representando este factor una OPORTUNIDAD.

Competencia.-

La competencia son aquellas organizaciones que proporcionan el mismo servicio o producto de características iguales o similares a costos diferentes.

La competencia son todas las empresas que proporcionan servicios de capacitación en la ciudad de Quito por lo que este factor es una amenaza debido a que existe una gran cantidad de organizaciones que imparten el servicio.

EMPRESA VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.			
MATRIZ DE IMPACTO EXTERNA			
OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
La empresa se encuentra en el sector de enseñanza y servicios sociales y de salud y este sector aporta en 3.5% al Producto Interno Bruto, lo que representa que existen una gran cantidad de personas que requieren capacitarse.	0.15	3	0.45
La empresa se encuentra regida por las normativas establecidas por los distintos entes de control en el cual se encuentran establecidos los parámetros que debe cumplir para el desarrollo óptimo de sus actividades.	0.15	3	0.45
La empresa proporciona cursos de apoyo a la sociedad con la finalidad de que actualicen sus conocimientos.	0.20	4	0.80
Los clientes son todas aquellas personas que requieren actualizar sus conocimientos, y existe una gran cantidad de clientes que le permitirá el incremento de sus ingresos y la obtención de un posicionamiento en el mercado a la empresa.	0.15	3	0.45
La empresa cuenta con proveedores que tienen un buen posicionamiento en el mercado lo que le permite a la organización proporcionar un buen servicio.	0.15	3	0.45
AMENAZAS			
El porcentaje de inflación no cuenta con una disminución considerable lo que indica que el precio de los bienes y servicios tienen un costo elevado lo que se ve reflejo en el precio final del servicio.	0.10	2	0.20
En la ciudad de Quito existen una gran cantidad de organizaciones que imparten el servicio de capacitación.	0.10	2	0.20
TOTAL	1.00		3.0

Tabla No. 1: Matriz de Impacto Externa
Elaborado por: Susana Sani

Análisis Interno.-

El análisis interno consiste en realizar la evaluación de los factores que existen dentro de una empresa que permita identificar las fortalezas y debilidades.

A continuación se detallan las fortalezas y debilidades que tiene la empresa Visión Empresarial BGS 2017 Cía. Ltda.

FORTALEZAS:

- Instructores especializados en las áreas de capacitación que tiene la empresa.
- Profesionales en el área contable que tienen conocimiento de la normativa vigente.
- Instalaciones administrativas y operativas adecuadas para el desarrollo de las actividades.
- Desarrollo de estrategias para la comercialización del servicio.
- Implementación de tecnología en el desarrollo de los cursos de capacitación.

DEBILIDADES:

- Carencia de una estructura organizacional para el desarrollo eficiente de las actividades.
- Realización de gastos innecesarios en la empresa.
- Falta de actualización en los procesos para la venta del servicio.
- Inexistencia de un plan estratégico que le permita a los trabajadores tener el conocimiento del propósito que tiene la empresa.

EMPRESA VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.			
MATRIZ DE IMPACTO INTERNA			
FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
Instructores especializados en las áreas de capacitación que tiene la empresa.	0.20	4	0.80
Profesionales en el área contable que tienen conocimiento de la normativa vigente.	0.15	3	0.45
Instalaciones administrativas y operativas adecuadas para el desarrollo de las actividades.	0.10	2	0.20
Desarrollo de estrategias para la comercialización del producto.	0.10	2	0.80
Implementación de tecnología en el desarrollo de los cursos de capacitación.	0.10	2	0.45
DEBILIDADES			
Realización de gastos innecesarios en la empresa.	0.10	2	0.20
Falta de actualización en los procesos para la venta del servicio.	0.10	2	0.20
Inexistencia de un plan estratégico.	0.15	3	0.45
TOTAL	1.00		3.55

Tabla No. 2: Matriz de Impacto Interna
Elaborado por: Susana Sani

EMPRESA VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.			
MATRIZ F.O.D.A.			
ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Instructores especializados en las áreas de capacitación que tiene la empresa.	1	Inexistencia de un plan estratégico
2	Profesionales en el área contable que tienen conocimiento de la normativa vigente.	2	Carencia de una estructura organizacional.
3	Desarrollo de estrategias para la comercialización del producto.	3	Realización de gastos innecesarios en la empresa.
4	Implementación de tecnología en el desarrollo de los cursos de capacitación.	4	Falta de actualización en los procesos para la venta del servicio.
5	Instalaciones administrativas y operativas adecuadas para el desarrollo de las actividades.		
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	La empresa se encuentra en el sector de enseñanza y servicios sociales y de salud y este sector aporta en 3.5% al Producto Interno Bruto, lo que representa que existen una gran cantidad de personas que requieren capacitarse.	1	En la ciudad de Quito existen una gran cantidad de organizaciones que imparten el servicio de capacitación.
2	Los clientes son todas aquellas personas que requieren actualizar sus conocimientos y existe una gran cantidad de clientes que le permitirá el incremento de sus ingresos y la obtención de un posicionamiento en el mercado a la empresa.	2	El porcentaje de inflación no cuenta con una disminución considerable lo que indica que el precio de los bienes y servicios tienen un costo elevado lo que se ve reflejado en el precio final del servicio.
3	La empresa se encuentra regida por las normativas establecidas por los distintos entes de control en el cual se encuentran establecidos los parámetros que debe cumplir para el desarrollo óptimo de sus actividades.		
4	La empresa proporciona cursos de apoyo a la sociedad con la finalidad de que actualicen sus conocimientos.		
5	La empresa cuenta con proveedores que tienen un buen posicionamiento en el mercado lo que le permite a la organización proporcionar un buen servicio		

Tabla No. 3: Matriz F.O.D.A.
Elaborado por: Susana Sani

MATRIZ DE PROPUESTA ESTRATÉGICA				
<p>Misión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las expectativas de nuestros clientes en cuanto se refiere a los servicios de capacitación y servicios profesionales contables, brindando calidad y eficiencia. <p>Visión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr un crecimiento en las diferentes ciudades del país, utilizando la tecnología como recursos estratégico. 				
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionar los servicios en la ciudad Quito, para luego generar la expansión a nivel nacional. • Lograr un crecimiento en las diferentes ciudades del país. • Generar la rentabilidad esperada por socios, empleados y sociedad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de contenido a los potenciales clientes proporcionando información de acuerdo a sus requerimientos. (F3, O1, O2). • Evaluar el desempeño del personal para verificar que se cumpla con las actividades asignadas. (F1, F2, O4). • Generar innovación de cada producto para captar la mayor cantidad de clientes. (D4, O2, O4). • Contar con un listado óptimo de precios de los servicios de acuerdo al mercado. (D4, O2, O4). • Capacitar al personal de manera constante de acuerdo a su especialización. (F1, F2, A1, A2). • Contar con la participación del personal para el desarrollo del plan estratégico. (D1, D2, A1). 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en las Funciones Concretas • Capacitación en Ventas • Capacitación en Servicio al Cliente • Capacitación a los Profesores • Promoción y Publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa Gerencia General 	<ul style="list-style-type: none"> • Intelectuales • Tiempo • Tecnológicos • Humanos • Financieros

Tabla No. 4: Matriz de Propuesta Estratégica
Elaborado por: Susana Sani

Objetivos Empresariales de la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.:

- Posicionar los servicios en la ciudad Quito, para luego generar la expansión a nivel nacional.
- Lograr un crecimiento en las diferentes ciudades del país.
- Generar la rentabilidad esperada por socios, empleados y sociedad en general.

Políticas:

- Establecer la organización de todos los recursos de la empresa, lo que significa que el personal debe conocer formalmente sus funciones y el resto de recursos deben estar estructurados de acuerdo a los procesos establecidos por la Gerencia.
- El personal de la empresa deberá estar capacitado y motivado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Principios:

- **Responsabilidad.-** exigencia del cumplimiento de los deberes y atribuciones asignadas.
- **Puntualidad.-** en el cumplimiento de las funciones asignadas.
- **Calidad.-** en el desarrollo del trabajo sea realizado en condiciones óptimas.
- **Trabajo en equipo.-** propiciar la participación de todas las áreas para la consecución de los objetivos.

- **Objetividad.-** las decisiones deberán ser tomadas en función del cumplimiento de los objetivos.
- **Efectividad.-** en el cumplimiento de las metas.

Valores:

- **Respeto.-** consideración a los derechos personales.
- **Transparencia.-** en el desarrollo de las actividades.
- **Ética.-** aplicación del código de ética establecido.
- **Justicia.-** otorgar las funciones de acuerdo al área en que laboran.
- **Honestidad.-** en cumplimiento de la confidencialidad de la información.

Estrategias:

- Generar innovación en cada producto que se desarrolla en la empresa esto significa realizar acciones que la competencia ha generado como: descuentos en los precios, facilitar equipo de cómputo a cada cliente, apoyar en los procesos de generar empleo para nuestros clientes.
- La estrategia principal de Visión Empresarial es dotar de contenido a nuestros potenciales clientes esto significa proporcionar información útil de acuerdo a los requerimientos.

Modelo Operativo.-

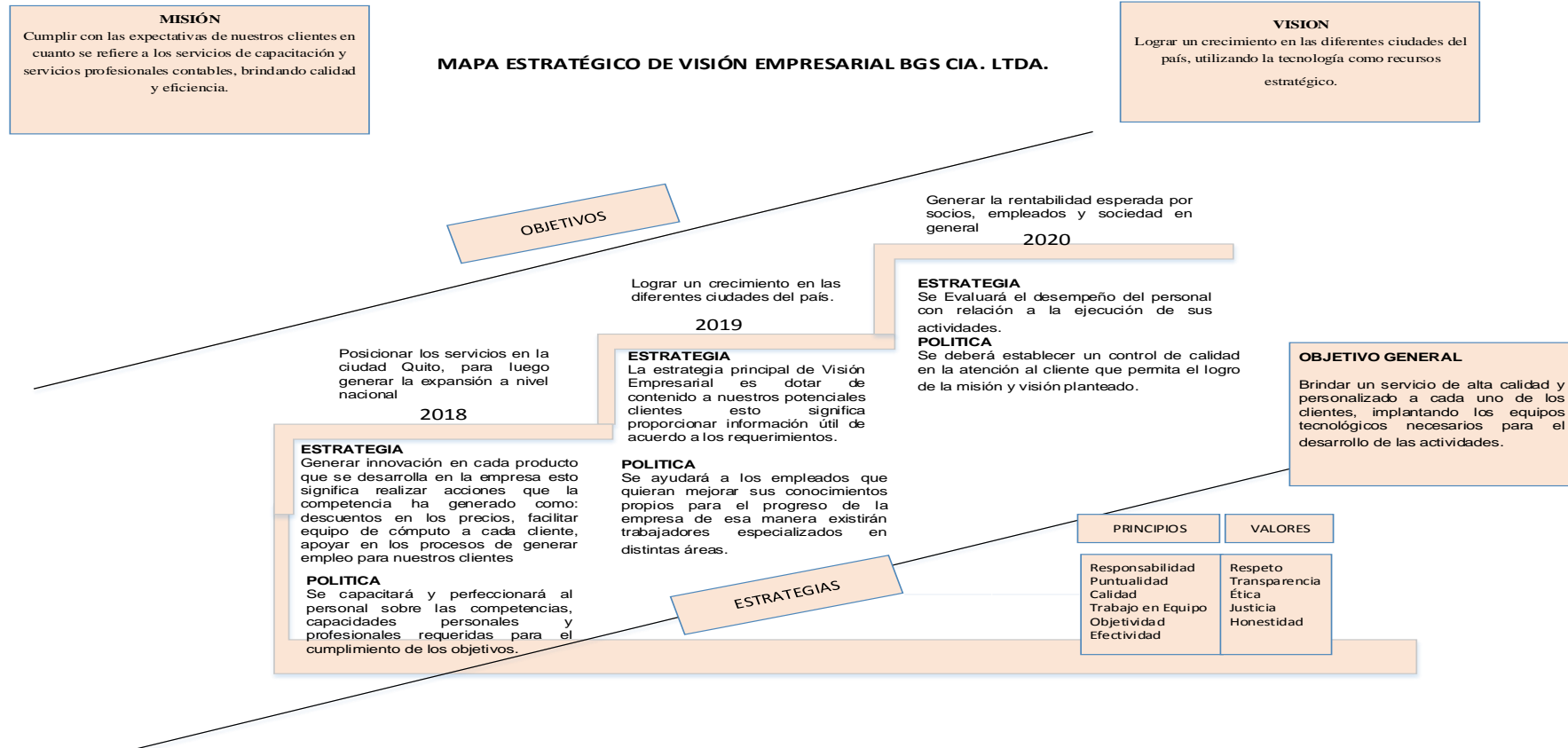


Gráfico No. 8: Mapa Estratégico
Elaborado por: Susana Sani

Modelo Matemático:

A continuación se realizará un plan operativo para dar solución a cada problema encontrado:

Plan Operativo de Capacitación del personal de la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda.-

Objetivo:

- Planificar las capacitaciones del personal, para mejorar el desempeño.

Cronograma de Actividades de Capacitación:

**VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL**

ACTIVIDAD	MARZO				RESPONSABLE
	1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA	
Capacitación de las funciones formales					Gerencia General
Capacitación de Ventas					Gerencia General
Capacitación del Servicio al Cliente					Gerencia General
Capacitación a los capacitadores					Área Operativa

Nota: Detalle de las actividades
Tabla No. 5: Cronograma de Capacitaciones del Personal
Elaborado por Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
CAPACITACIÓN DE LAS FUNCIONES CONCRETAS

RUBROS	\$
Capacitador	\$ 100,00
Materiales	\$ 20,00
Evaluación	\$ 10,00
Recursos Tecnológicos	\$ 50,00
TOTAL	\$ 180,00

Nota: Detalle del presupuesto

Tabla No. 6: Presupuesto de Capacitación de las funciones del personal

Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
CAPACITACIÓN DE VENTAS

RUBROS	\$
Capacitador	\$ 100,00
Materiales	\$ 30,00
Evaluación	\$ 10,00
Recursos Tecnológicos	\$ 60,00
TOTAL	\$ 200,00

Nota: Detalle del presupuesto

Tabla No. 7: Presupuesto de Capacitación de Ventas

Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
CAPACITACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

RUBROS	\$
Capacitador	\$ 125,00
Materiales	\$ 15,00
Evaluación	\$ 10,00
Recursos Tecnológicos	\$ 40,00
TOTAL	\$ 190,00

Nota: Detalle del presupuesto

Tabla No. 8: Presupuesto de Capacitación del Servicio al Cliente

Elaborado por: Susana Sani

VISION EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
CAPACITACIÓN A LOS PROFESORES

RUBROS	\$
Capacitador	\$ 200,00
Materiales	\$ 75,00
Evaluación	\$ 25,00
Recursos Tecnológicos	\$ 70,00
TOTAL	\$ 370,00

Nota: Detalle del presupuesto
 Tabla No. 9: Presupuesto de Capacitación a los profesores
 Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
PRESUPUESTO TOTAL

ACTIVIDAD	\$
Capacitación de las funciones concretas	\$ 180,00
Capacitación de Ventas	\$ 200,00
Capacitación del Servicio al Cliente	\$ 190,00
Capacitación a los profesores	\$ 370,00
TOTAL	\$ 940,00

Nota: Detalle del presupuesto
 Tabla No. 10: Presupuesto Total
 Elaborado por: Susana Sani

Plan Operativo Comercial:

Objetivo.-

Incrementar el número de clientes, para tener una situación económica eficiente.

Cronograma Comercial:

**VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
CRONOGRAMA COMERCIAL**

ACTIVIDAD	MARZO				RESPONSABLE
	1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANA	4 SEMANA	
Definición de los productos con las especificaciones					Gerente General
Promoción a través de Facebook					Gerente General
Enviar detalles de los productos a los clientes					Asistente General
Negociación con el cliente					Asistente General

Nota: Detalle de actividades
Tabla No. 11: Cronograma de Plan Operativo Comercial
Elaborado por: Susana Sani

Presupuesto del Cronograma Comercial:

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA. PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD

RUBROS	\$
Campaña de Facebook	\$ 200,00
Materiales	\$ 100,00
Recursos Humanos	\$ 150,00
TOTAL	\$ 450,00

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No. 12: Presupuesto de Actividad
Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA. DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS

RUBROS	\$
Materiales	\$ 50,00
Recursos Humanos	\$ 100,00
TOTAL	\$ 150,00

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No.13: Presupuesto de Determinación de los Productos
Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA. ENVIAR INFORMACIÓN

RUBROS	\$
Recursos Tecnológicos	\$ 120,00
Recursos Humanos	\$ 100,00
TOTAL	\$ 220,00

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No. 14: Presupuesto de Envío de Información
Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
NEGOCIACIÓN CON CLIENTES

RUBROS	\$
Recursos Humanos	\$ 100,00
TOTAL	\$ 100,00

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No. 15: Presupuesto de Negociación con Clientes
Elaborado por: Susana Sani

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA.
PRESUPUESTO TOTAL DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	\$
Determinación de los Productos	\$ 150,00
Promoción Facebook	\$ 450,00
Enviar Información	\$ 220,00
Negociación de Clientes	\$ 100,00
TOTAL	\$ 920,00

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No. 16: Presupuesto Total de Actividades
Elaborado por: Susana Sani

Plan Operativo de Gastos:

Objetivo.-

Diseñar un presupuesto de gastos que genere control sobre los recursos económicos de la empresa.

Cronograma de Gastos:

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA. CRONOGRAMA DE GASTOS

ACTIVIDAD	MESES				RESPONSABLE
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Publicidad					Gerencia General
Arriendo					Gerencia General
Sueldos					Gerencia General
Suministros					Gerencia General
Alimentación					Gerencia General
Mantenimiento y reparaciones					Gerencia General
Servicios públicos					Gerencia General
Internet					Gerencia General

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No. 17: Cronograma de Gastos
Elaborado por: Susana Sani

Presupuesto:

VISIÓN EMPRESARIAL BGS CIA. LTDA. PRESUPUESTO TOTAL

RUBROS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Publicidad	\$ 250,00	Gerente General
Arriendo	\$ 125,00	Gerente General
Sueldos	\$ 700,00	Gerente General
Suministros	\$ 100,00	Gerente General
Alimentación	\$ 70,00	Gerente General
Mantenimiento y reparaciones	\$ 80,00	Gerente General
Servicios públicos	\$ 60,00	Gerente General
Internet	\$ 100,00	Gerente General
TOTAL	\$ 1.485,00	

Nota: Detalle del presupuesto
Tabla No. 18: Presupuesto Total
Elaborado por: Susana Sani

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES:

1. La empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., no cuenta con una planificación estratégica lo que ha generado varios problemas en sus actividades tales como el exceso en los gastos, la carencia de organización en las actividades, el descuido en el mejoramiento de los procesos de venta de los productos.
2. El direccionamiento estratégico permitirá a la empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., tener un horizonte claro que ayudará a la consecución de los objetivos empresariales.
3. La planificación estratégica permitirá proporcionar a la empresa una herramienta de control a las actividades y medir el desempeño del personal.

RECOMENDACIONES:

1. Los Directivos de la Empresa Visión Empresarial BGS Cía. Ltda., deben poner en marcha la planificación estratégica ya que de esta manera se logrará solucionar los problemas existentes.
2. En este proceso de implementación de la planificación estratégica es importante capacitar al talento humano como principal estrategia.
3. Los Directivos de la empresa deben establecer medidas de control sobre el desempeño del personal, y así poder mejorar la situación actual de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Mexico: ILPES/CEPAL .
- Banco Central del Ecuador. (10 de Diciembre de 2017). *Estadísticas Macroeconomicas*. Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de www.contenido.bce.fin.ec:
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro012018.pdf>
- Bohorquez, C. (2012). *Tesis Diseño de un plan de mercado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cía. Ltda.* (2a ed.). Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Carreto, J. (14 de Junio de 2010). *Planeación estrategica*. Recuperado el 25 de Agosto de 2015, de www.blogspot.com: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>
- Escalante Cabrera, J. C. (2010). *Planificación Estratégica*. Quito: ISED.
- Escalante, C. J. (2010). *Planificación Estratégica*. Quito: ISED.
- Headconsulting. (24 de Noviembre de 2012). *Etapas de la Planificación Estratégica*. Recuperado el 25 de Agosto de 2015, de www.blogspot.com:
<http://headconsulting.blogspot.com/2009/12/etapas-de-la-planificacion-estrategica.html>
- Hernan. (05 de Abril de 2010). *Importancia de la planificacion estrategica*. Recuperado el 25 de Agosto de 2015, de www.blogspot.com: <http://elsofa-delgerente.blogspot.com/2008/04/importancia-de-la-planificacion.html>
- Lapo, M. (26 de Agosto de 2013). *Tipos de planes*. Recuperado el 26 de Febrero de 2018, de www.tiposde.org: <http://www.tiposde.org/cotidianos/678-planes/>
- Mavelo. (11 de Julio de 2011). *Planificación Financiera*. Recuperado el 17 de Agosto de 2015, de www.rankia.com:
<http://www.rankia.com/blog/asesoramiento-financiero/863524-que-planificacion-financiera-financial-planning>

Palacio, E. (15 de Enero de 2013). *Haz tu plan de negocios*. Recuperado el 10 de Junio de 2016, de www.haztuplandenegocios.com: <http://haztuplandenegocios.com/blog/sobre-el-direccionamiento-estrategico-y-sus-componentes/>

Salazar, F. (2010). *Gestión Estratégica de Negocios*. México: Pearson Educación.