



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Planificación estratégica para la mejora de la gestión administrativa Caso: Empresa
Valenzuela Electric de Quito

Autora:

Valenzuela Suquillo Nayeli Abigail

Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez

Licenciatura en Administración de Empresas

Tutor:

Mayra Yasmina Espinoza Arauz

Enero de 2025 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez, de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

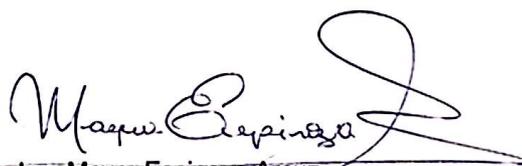
Haber dirigido, revisado y aprobado el artículo científico, bajo la autoría de la estudiante Valenzuela Suquillo Nayeli Abigail, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024 (1) (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del artículo es "Planificación estratégica para la mejora de la gestión administrativa Caso: Empresa Valenzuela Electric de Quito".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, enero de 2025

Lo certifico,


Ing. Mayra Espinoza Arauz

Docente Tutor

Área: FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

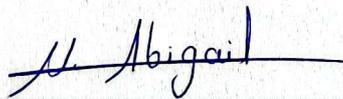


DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez.

La Autora



Nayeli Abigail Valenzuela Suquillo

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado en primer lugar a Dios y a la Santísima Virgen del Quinche, que han sido mi manto protector en una ciudad desconocida, que han cuidado mis pasos y me han regresado con bienestar a mi hogar y a mi segundo hogar, también por darme sabiduría y fortaleza para seguir en pie en esta larga travesía de mi vida.

Al concluir esta hermosa etapa de mi vida quiero dedicar este fragmento a las dos personas más importantes y maravillosas, que me han brindado su cariño, comprensión, cuidado, amor, regaños y sobre todo su tolerancia, gracias a ello el día de hoy puedo pronunciar con orgullo esos dos apellidos que forman parte de mí, que surgen a través de mi padre, que me ha demostrado ser un hombre valiente, trabajador que me ha cuidado siempre, mi gran amor, mi vida entera, Marco Valenzuela y de la gran mujer, que es mi adoración y mi inspiración, el eterno amor de mi vida, mi señora madre Miryam Suquillo; les dedico esto por darme la grandeza de permitirme ser su hija y de llevar en alto sus apellidos.

A mis hermanos, que desde el día que comprendí y supe de su existencia han estado siempre a mi lado, son parte de mí y daría mi vida entera por mis ñaños Ariel y Aylin mis “enanos”, que son y formaran parte de mi corazón.

A mi familia, con un inmenso amor para los seres que más amo, que me han brindado apoyo en mis momentos de alegría y tristeza, a mis abuelitos que me cuidan y guían en tierra, en especial a mi abuelito Segundo, a pesar de que no miro mis ojos al nacer sé que desde el cielo cuidas de mí, y de todos tus seres queridos; a mis tíos y tías, en especial a Cristóbal que ha formado parte indispensable en mi vida y con su apoyo incondicional y sus llamadas de atención que también me han hecho seguir en pie, a mi prima Pame que es una hermana más en mi vida, por darme momentos de alegría, ser mi amiga y confidente.

A mis amigos, que han formado parte de esta trayectoria universitaria, en especial a la amiga que formo parte fundamental en estos últimos meses, compañera de travesuras y risas; brindo por la linda amistad que se formó y que siga firme hasta el fin de los tiempos, la suerte de tenerte en mi vida no tiene precio.

A todos aquellos que llegaron al final de mi etapa universitaria, su compañía ha sido mi mayor tesoro en estos últimos meses y han dejaron una huella imborrable en mi corazón; De igual manera dedico esta parte a todas las personas que en su momento estuvieron en mi vida y me brindaron su apoyo, que por uno u otro motivo en este momento ya no están aquí en esta meta cumplida.

Nayeli Abigail Valenzuela Suquillo

RECONOCIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero reconocimiento a la ciudad de Bahía de Caráquez que me abrió las puertas, y me ha tratado de una manera increíble entregándome nuevas costumbres, tradiciones y personas increíbles, la ciudad que me regaló nuevas amistades y experiencias inolvidables. Gracias por acogerme como una más y por hacerme sentir en casa.

A mis docentes, quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Ing. Vicente Pazmiño cuya metodología de enseñanza fue fundamental para forjar mi carácter para llevar la carrera administrativa haciendo que haga valer siempre mis conocimientos y con ello despertar en mí una profunda pasión por esta área de estudio.

A la Abg. Verónica Mieles, cuya guía y orientación durante mi carrera universitaria me ha dado mis mayores conocimientos, por ser la que me incentivo a participar en las ponencias de artículos científicos, y gracias a ello descubrir mi potencial que tengo al momento de exponer, le guardo un profundo cariño y la considero una gran amiga.

A la Dra. Lilia Villacis, gracias a su manera de enseñar me ha incentivado a seguir preparándome y tener una vida llena de viajes y disfrutar cada momento, gracias a ello se ha generado un vínculo muy bonito de amistad y confianza.

A mi tutora Ing. Mayra Espinoza, por su tiempo, paciencia y disposición para aclarar mis dudas me permitieron superar los obstáculos que se presentaron en el camino.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a los docentes de la carrera de Administración de Empresas, quienes me transmitieron sus valiosos conocimientos, forjándome como la profesional que soy hoy.

Nayeli Abigail Valenzuela Suquillo

Planificación estratégica para la mejora de la gestión administrativa Caso: Empresa Valenzuela Electric de Quito

Strategic planning for the improvement of administrative management Case: Valenzuela Electric Company of Quito

Autores:

Valenzuela Suquillo Nayeli Abigail

Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Bahía de Caráquez, Ecuador
<https://orcid.org/0009-0002-0229-2943>
e1751068923@live.ulead.edu.ec

Espinoza Arauz Mayra Yazmina

Master en Gestión Empresarial
Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.
mayra.espinoza@uleam.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>
<https://scholar.google.com/citations?user=XrEK6H0AAAAJ&hl=es>

Resumen

La implementación de una planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa es fundamental para que una organización llegue a cumplir los objetivos y tener una larga permanencia en el mercado, por tal motivo en este artículo se analizó los dos principales factores en la empresa la cual ubica sus actividades comerciales en la industria metalmecánica, específicamente en la fabricación de herrajes eléctricos en la categoría de bien eléctrico, ubicada al centro norte de la región interandina, Quito – Ecuador. Este estudio se centra en analizar la situación actual de la empresa y proponer un plan estratégico para mejorar su desempeño, para ello, se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, con métodos teóricos como el inductivo-deductivo, analítico-sintético y el histórico-lógico, también diferentes técnicas para la recopilación de información como la entrevista, análisis PESTARI, implementación de matrices para la evaluación de factores internos y externos FODA, la identificación de un mapa estratégico para visualizar las principales competencias de la organización. Dando como resultado que la empresa carece de una planificación estratégica formal y sistemática, lo que limita la capacidad para tomar decisiones, como sus primordiales fortalezas cuanta con una reputación sólida en el mercado, un equipo comprometido y una cultura organizacional orientada a la calidad, también amenazas evidentes como la inestabilidad política. Con este estudio se identificó como se puede incrustar la implementación de sistemas y procesos más eficientes, expandiendo sus operaciones y diversificando sus productos, a partir de esto la empresa podrá fortalecer su posición en el mercado y asegurar su éxito a largo plazo.

Palabras clave: Planificación, gestión, herrajes, metalmecánica, organización.

Abstract

The implementation of a strategic planning to improve the administrative management is essential for an organization to achieve its objectives and have a long presence in the market, for this reason in this article the two main factors in the company were analyzed which places its commercial activities in the metalworking industry, specifically in the manufacture of electrical fittings in the electrical goods category, located in the north-central part of the inter-Andean region, Quito - Ecuador. This study focuses on analyzing the current situation of the company and proposing a strategic plan to improve its performance, for this, a qualitative and quantitative research was carried out, with theoretical methods such as inductive-deductive, analytical-synthetic and historical-logical, also different techniques for collecting information such as the interview, PESTARI analysis, implementation of matrices for the evaluation of internal and external SWOT factors, the identification of a strategic map to visualize the main competencies of the organization.

Resulting in the company lacking formal and systematic strategic planning, which limits the ability to make decisions, as its main strengths it has a solid reputation in the market, a committed team and an organizational culture oriented to quality, as well as obvious threats such as political instability. With this study it was identified how the implementation of more efficient systems and processes can be embedded, expanding its operations and diversifying its products, from this the company will be able to strengthen its position in the market and ensure its long-term success.

Keywords: Planning, management, hardware, metalworking, organization.

Introducción

La empresa Valenzuela Electric, ubicada en la ciudad de Quito, la misma se relaciona con la industria metalmecánica en la categoría de la fabricación de herrajes eléctricos, la cual ha tenido una cobertura muy amplia a nivel nacional lo que genera una óptima satisfacción al cliente al momento de realizar los proyectos pertinentes, la misma es una joven empresa que inició sus actividades en el 2018. (Suquillo. M, comunicación personal, 20 de mayo de 2024). La misma enfrenta el reto de optimizar su plan estratégico para mejorar su gestión administrativa y con ello poder alcanzar un crecimiento sostenible en el mercado nacional. Para ello, se requiere la implementación de un sistema de gestión integral que aborde las falencias actuales centrándose en la deficiencia en la sistematización en la planificación estratégica.

Esto surgió a partir de una idea visionaria de crecimiento de su fundador, la cual ayuda a generar puestos de trabajo y mejorar la productividad en el sector, lo que fomenta una mayor economía, a partir de sus años de trayectoria la empresa se ha permitido acumular experiencia y conocimiento. La experiencia acumulada a lo largo de sus años de trayectoria ha comprendido la importancia fundamental de los manuales de procedimientos como herramienta clave para optimizar los procesos, "Los manuales de procedimientos son una herramienta fundamental para llevar a cabo los procesos propios de cada organización" (Aleu, 2021). Se han presentado diversas falencias por no integrar planificaciones previas al funcionamiento del negocio, lo que ha generado ciertas causas dentro de su organización como la ausencia de una planificación estratégica formal e institucionalizada focalizados en los procesos propios de cada organización, la ausencia de manuales de procedimientos estandarizados, falta de capacidad al personal en procesos administrativos, deficiencia en la organización y el flujo de información, carencia de herramientas tecnológicas para una buena gestión y una falta de seguimiento y control de las actividades administrativas.

De acuerdo con Peña et al., (2022) una organización bien gestionada, con su capacidad de supervisar y armonizar acciones y roles, puede prevenir problemas de manera efectiva y alcanzar sus objetivos, por consiguiente, una estrategia empresarial es un conjunto de suposiciones sobre la propia empresa, con objetivos definidos en función de los resultados deseados, sus clientes actuales y futuros, lo que los clientes más valoran y sus razones para pagar. (Obregón, 2022)

Para abordar este problema de manera integral es necesario orientar la situación hacia la planificación en la gestión administrativa de acuerdo con Torres (2018); una administración efectiva debe implicar detenidamente los diferentes pasos que se deberían operar desde un inicio de las actividades como establecer objetivos claros, identificar recursos, oportunidades concisas, y el desarrollo de estrategias, se considera características de forma tal que la exposición sea la mínima posible, haciendo que existan distintas etapas de desarrollo en función de la inserción que se logre en el mercado. (p.59) Lo que sintetiza que en el caso de Valenzuela Electric, esto significa desarrollar un sistema de gestión que optimice los procesos internos, reduzca costos, mejore la productividad y satisfaga las necesidades de clientes internos y externos.

Desde el punto de vista de Peña et al., (2022) el proceso de gestión administrativa se ve obstaculizado por varios factores, entre ellos la falta de oportunidades de formación para los empleados, un nivel de educación generalmente bajo entre los miembros del personal y una falta de definición, planificación y coordinación claras de las actividades, estas limitaciones suponen una amenaza importante para la capacidad de la empresa de competir eficazmente en el mercado.

De esta manera, es necesario conocer ¿Cómo la formulación de la planificación estratégica ayudara a mejorar la gestión administrativa de la empresa Valenzuela Electric de Quito? "Las empresas sin importar su tamaño, para su adecuado manejo tienen que proponer una planeación o planificación"(Carrasco et al., 2022, p.9). Por consiguiente, la formulación de una planificación estratégica adecuada puede ser un factor determinante para el éxito de Valenzuela Electric en su camino hacia la mejora de la gestión administrativa.

El objetivo de esta investigación es diseñar una planificación estratégica apoyado en un diagnóstico organizacional para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la empresa, lo que permite canalizar los problemas de la organización y abordar los aspectos positivos que pueden ingresar en estas estrategias. "La sistematización de la gestión administrativa permitirá a la empresa mejorar su eficiencia, reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la satisfacción del personal y los clientes" (Soledispa et al., 2022, p.5). A través de este proceso, la empresa Valenzuela Electric podrá consolidarse como una entidad competitiva y sostenible en el mercado ecuatoriano.

Concretamente, Valenzuela Electric requiere un análisis profundo de la situación actual de la empresa, en otras palabras, necesita desarrollar un diagnóstico organizacional. Tal menciona Bolívar et al., (2021) "Toda organización se propone a cumplir una serie de objetivos que le conduzcan a alcanzar una efectiva productividad, esto se logra sí dentro de la misma se conduce a cabalidad el proceso administrativo" (p.5). Como primera instancia y, en base a ello conocer ¿Cómo identificar los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa? ¿La empresa está dispuesta a integrar la planificación para mejorar la gestión administrativa? ¿Cuál es la filosofía empresarial en cuanto a misión, visión y valores empresariales? ¿Cuáles son los objetivos y estrategias en los diferentes niveles que conduzcan a la organización? ¿Cómo un plan de acción aporta a la gestión de la gerencia a corto, mediano y largo plazo?

Este estudio surge a partir de una serie de interrogantes sobre la situación actual de la empresa y para responder estas interrogantes se basa en identificar los procesos administrativos donde se realiza un análisis de las actividades de cada área de la empresa, a partir de eso conocer si la actual administración tiene predisposición de realizar un diagnóstico organizacional y aplicar un plan estratégico. Como menciona Álvarez et al., (2020) en los ejercicios de fusión, la comunicación y unificación es el principal problema en las organizaciones, lo cual está relacionado con una mala planeación interna, y si no se resuelve puede provocar problemas comprometiendo el clima laboral de las empresas, no solo dentro de las áreas unificadas, con ello se analizó críticamente la filosofía empresarial. Para ratificar o reestructurar el rumbo estratégico se debe diseñar los objetivos y estrategias que conduzcan a la organización de la empresa y por último implementar un plan de acción para mejorar la gestión de la gerencia a corto mediano y largo plazo. (Toro, 2021)

Como parte de los antecedentes se toma diferentes referencias para la indagación de las variables del proyecto presentado, la autora Marcelo Torres Verónica Regina (2020) en Perú realizó una investigación centrada en la relación de la planificación estratégica en la gestión administrativa en la clínica del Pacífico siendo su tema "Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo".

Por otra parte, a un nivel nacional en Ecuador, los autores Espinoza Arauz et al., (2022) en la provincia de Manabí en el cual realizaron un diagnóstico organizacional donde evaluaron la situación estratégica de la camaronera DUFER siendo su tema "Organizational Diagnosis of The Internal and External Environment for Strategic Business Management".

En un nivel más local de la investigación la autora López Barba Verónica Azucena (2023) en la ciudad de Quito tuvo como análisis situacional de la empresa Medicdental S.A.S la cual se enfoca en el área de atención odontológica y en el área de capacitación para personal odontológico, siendo su tema "Propuesta de un plan estratégico para la empresa Medicdental para mejorar la gestión administrativa y empresarial". Al finalizar cada uno de estas investigaciones las conclusiones tienen un grado de similitud que corroboran que la planificación estratégica en la gestión administrativa guiará y ayudará a la mejora de una organización lo que alcanzará a lograr así a los objetivos.

Como opina Chicaiza et al., (2022) es importante notar que todo este proceso como finalidad es conseguir un propósito y esto se logra con la implementación de una metodología de acción que tiene como norte llegar a cumplir los objetivos y metas trazadas, inclusive para optimización de los recursos. Así pues, (Torpoco, 2021) menciona que se busca la eficiencia de los diferentes procesos de cambio y transformación, esto trata de buscar el impacto social hacia el desarrollo de las poblaciones, mediante la calidad de atención de los diversos servicios que se puedan brindar.

En este artículo se tomó en cuenta el siguiente marco teórico, en el cual se analizará el impacto de una planificación estratégica en la gestión administrativa. Se revisarán las diferentes teorías y conceptos relacionados con la planificación y sus elementos al aplicar en esta investigación, la gestión y su ayuda para realzar el nivel competitivo de la empresa.

En la identificación de la variable independiente se puede mencionar lo siguiente:

La planificación estratégica es un modelo de trabajo usado tanto en el sector privado como en el público, en ambos sectores permite el avance y la obtención de logros esperados, siempre que se tengan en cuenta las características de la gestión empresarial. (Alonzo, 2021)

Este aspecto se refiere que es un proceso sistemático formal que permite a la organización definir sus objetivos a largo plazo y desarrollar las estrategias necesarias para alcanzarlos esto es importante en la administración, dado que, va a permitir establecer un sentido de dirección teniendo en cuenta los principales principios que se deben aplicar. Como menciona (Bravo & Aviles, 2020) esto es una herramienta fundamental para la toma de decisiones estratégicas y también para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la organización.

A partir de esta planificación se pueden mencionar algunos de sus elementos que se han seleccionado en los objetivos de la investigación, por lo tanto, mencionamos la misión que en una organización es la razón de ser la cual contribuye a la enunciación objetiva de su personalidad, la misma no puede estar aislada del entorno en el que se lleva a cabo y de los medios de los cuales se va a sujetar. (Cajamarca Natalia, 2020)

También, se mencionó a la visión, esta va de la mano de la misión por lo cual se define como descripción de los valores inclinados a los propósitos centrales de la organización y el futuro previsto que se planea en la definición de los objetivos a largo plazo y de aquí surgen las estrategias operativas. (Gómez Zúñiga, 2021)

En el surgimiento de una empresa surgen diversos factores que crean un complemento importante como los valores, según Campos (2020) citando a Francés dice que “los valores son, herramientas aplicadas como directrices gerenciales, ocupan un lugar relevante en las teorías y prácticas financieras adquiriendo relevancia en la administración empresarial” (p.8).

En otros elementos claves que se mencionan son los objetivos la importancia y la dirección que los mismos proporcionan en la empresa, de acuerdo con Chiavenato (2018) menciona que los objetivos empresariales:

Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. Dos características primordiales que permiten diferenciarlos de cualquier otra etapa de la planeación son: Se establecen a un tiempo específico y se determinan cuantitativamente. (p.9)

En la identificación de la variable dependiente Piedra et al., (2019) citando a Bowen y Vaca (2015) indican que:

La gestión administrativa se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros. (p.5)

En esta sección, se debe tener claro que se mencionan las cuatro funciones básicas de la gestión administrativa (planificar, organizar, dirigir y controlar), son esenciales para el éxito de cualquier organización. Para fundamentar este contexto se tomó lo que menciona Contento (2022)

Una organización puede presentar una gran cantidad de cualidades que la ayuden a un correcto funcionamiento, dentro de las cuáles la gestión administrativa eficiente, es la que más sobresale ya que la misma permite y garantiza el manejo adecuado de los recursos que posee, y así se va a alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la planificación general, basándose en la adecuada ejecución del proceso administrativo compuesto por; planeación, organización, dirección y control. (p.9)

Sin embargo, en un entorno cambiante y competitivo, la investigación se ha convertido en un elemento clave para complementar estas funciones. De acuerdo con Sánchez (2021) al incorporar la investigación de manera sistemática en la planificación estratégica, las organizaciones pueden obtener información valiosa sobre el mercado, los clientes, la competencia y las tendencias del sector, esta información permitirá tomar decisiones más informadas y efectivas, lo que aumenta las posibilidades de alcanzar sus objetivos visionarios, y esto puede ser el punto clave para conseguir los aspectos planificados en la directiva.

De acuerdo con Torres et al. (2019) bajo este escenario de la investigación se quiere conocer la situación interna y externa de la empresa tanto sus recursos, capacidad y limitantes que tienen actualmente y hacia donde se quiere dirigir la empresa a futuro, con esto se podrá conocer las

estrategias que se puedan aplicar para mejorar en las áreas pertinentes. Asimismo, se espera con el estudio que se pueda diversificar en el sector económico para aprovechar las oportunidades y fortalezas que el mercado pueda proporcionar ya que esta siempre rodeado de un entorno competitivo y esto pone en riesgo el lograr los objetivos sin un previo plan estratégico. (Gutiérrez José et al., 2021)

La planificación estratégica establecida en la gestión administrativa es punto fundamental para seguir con las actividades de la empresa, "La sistematización de la gestión administrativa permitirá a la empresa mejorar su eficiencia, reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la satisfacción del personal y los clientes" (Soledispa et al., 2022). Con esto se lograra llegar a los objetivos planteados y mejorar las estrategias en el mercado y esto ayudara que la empresa siga con sus funciones, de no tener esto puede afectar a la dirección de los objetivos, y distorsionar el cumplimiento en la planificación direccionada las diferentes áreas de la empresas y esta cesara en el desaprovechamiento de los recursos, porque, no se tendrá claro a donde va dirigido esa parte de la economía o estrategias haciendo que a futuro haya un una pérdida de activos y patrimonio, por ello, al contar con una planificación estratégica sólida, la empresa puede navegar con éxito en el cambiante entorno del mercado, alcanzar sus metas y asegurar su crecimiento a largo plazo. (Macías & Mero, 2022)

El aporte de la investigación tiene un enfoque práctico, porque se trata de un estudio técnico organizacional que ofrece a los propietarios información confiable para la toma de decisiones en la gestión administrativa. "El valor de la productividad radica en la difusión de objetivos empresariales claros y precisos entre todos los colaboradores, una visión estratégica acertada y una cultura organizacional beneficiosa para los empleados y su entorno" (Torres, 2024). Partiendo de la aplicación del plan estratégico que se propone, de ser aceptado y aplicado por los dueños del negocio, se ofrece una alternativa de solución a los problemas actuales.

Además Quispe et al., (2020) menciona que esto para los negocios es una herramienta invaluable para tomar decisiones informadas que mejoren la productividad, la rentabilidad y la competitividad de sus empresas, al aplicar los hallazgos en este estudio, los propietarios pueden crear un ambiente de trabajo más positivo y eficiente, lo que conducirá a un mayor éxito a largo plazo, en concordancia con Devia et al., (2024) el impacto potencial de las estrategias es significativo, porque, permite mantenerse a la vanguardia de las tendencias del mercado, que asegura la relevancia continua de su oferta.

Metodología

Tipo de Estudio:

El enfoque de investigación para este estudio es mixto, cualitativo y cuantitativo debido a la naturaleza descriptiva del mismo. Un estudio descriptivo busca comprender y caracterizar un fenómeno en particular, y para lograr esto de manera integral, se requiere la combinación de ambos enfoques. La investigación cualitativa permitió recopilar datos en profundidad y obtener información detallada sobre las experiencias, percepciones y motivaciones de los actores involucrados en la empresa, por otro lado, la investigación cuantitativa permitió analizar porcentajes numéricos ponderados de los diferentes métodos, para identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables estudiadas.

Métodos

Los métodos de investigación son:

1) Inductivo – Deductivo. - estrategias de razonamiento lógico implementadas en la empresa, mientras el uno trabaja para analizar datos cualitativos obtenidos a través de las técnicas como entrevistas y observación, con esto permitirá descubrir patrones y generar teorías a partir de datos no estructurados, que ayudará a comprender la situación actual de la empresa. Mientras que el deductivo se utilizará para los datos cualitativos o parte de la información generalizada, con esto permitirá confirmar o refutar y aportar evidencia a las conclusiones del estudio.

2) Analítico – Sintético. - experimentación directa para la obtención de pruebas mientras que el enfoque analítico de utilizo para descomponer la información adquirida de la empresa en partes más pequeñas y examinar cada pregunta con detalle esto permitió identificar las causas y consecuencias de la situación actual. Por otra parte, se utilizó el enfoque sintético para integrar la información obtenida de ambos enfoques construir una comprensión holística.

3) Histórico – Lógico. - observaciones empíricas a la realidad tienen un antecedente con lo que se construye el estado (antecedentes), en el enfoque histórico se utilizó para analizar el contexto histórico de la empresa y comprender cómo ha evolucionado hasta llegar a la situación actual, mientras que el enfoque lógico se manejó para analizar la información de manera racional y coherente, basándose en la evidencia y los argumentos sólidos brindados por parte de la empresa.

Técnicas:

Los métodos de investigación en relación con el método cualitativo son:

- Entrevista

La entrevista fue aplicada a la dueña de la empresa Valenzuela Electric esta técnica consiste en conversar y a partir de una entrevista ya estructurada si es necesario aumentar preguntas según corresponda, esto permitió conocer la información de primera mano y a profundidad de la situación interna para conocer sus fortalezas y sus debilidades actuales que enfrenta la organización.

Los métodos de investigación en relación con el método cuantitativo son:

- Métricas

Se utilizarán matrices que se aplicarán directamente a la empresa como, la MIE (Matriz Interna-Externa), MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos), MEI (Matriz de Evaluación Interna) y MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) para analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa.

- FODA

El análisis FODA es una herramienta aplicada a las empresas y puede proporcionar información valiosa para las organizaciones de todos los tamaños y sectores se puede aquí analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que se puede sintetizar la información obtenida de las matrices y las técnicas de investigación empírica, con la técnica de investigativa de la matriz FODA.

- Mapeo Estratégico

Se elaborará un mapa estratégico para comunicar la visión, misión, objetivos y estrategias de la empresa de manera visual y clara esto es una representación visual de los objetivos y estrategias de una organización para lograr su visión y misión. Este mapa conecta los elementos clave, como perspectivas financieras, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, en una estructura coherente. Cada perspectiva incluye objetivos estratégicos específicos, indicadores de desempeño y las iniciativas necesarias para alcanzarlos.

Resultados

Los resultados presentados a continuación se enmarcan dentro del contexto de investigación previa. A partir de la aplicación de métodos implementados con la entrevista en la empresa con su gerente general a la Sra. Miryam Eugenia Suquillo Suárez, se evidenció muchos factores también en la aplicación de la matriz PESTARI, Matriz MEFE sobre la evaluación de Factores Externos, la matriz de impacto internos MII, Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI y el mapa estratégico.

Resultados de entrevista

Se aplicó una entrevista a la gerente de la empresa Valenzuela Electric con el objetivo de conocer la gestión administrativa y en específico obtener información sobre la situación actual interna y externa de la empresa, para lo cual se aplicaron 15 preguntas abiertas, para el caso de este documento se presentan el análisis completo de las preguntas implementadas.

La entrevista a Valenzuela Electric revela una empresa con un sólido posicionamiento en el mercado de herrajes eléctricos en Ecuador, gracias a la calidad de sus productos y su compromiso con los estándares de la industria. Sin embargo, también se identifican áreas de mejora en la gestión administrativa y la necesidad de adaptarse a los cambios regulatorios y emergencia energética.

En la sección de preguntas relacionadas al segmento de mercado se menciona que la empresa lleva 6 años de funcionamiento, ha podido establecerse como uno de los distribuidores de herrajes eléctricos en diferentes puntos del país, ha implementado la adquisición de los diferentes certificados para mejorar la venta del producto, así como el certificado de implementación de calidad ISO 9001:2015 y los certificados INEN como él: NTE INEN 3065:2018, la NTE INEN 3137:2018 y NTE INEN 3046:2018; las mismas establecen los requisitos contra la corrosión que se utilizan en algunos herrajes eléctricos en la construcción de líneas aéreas de distribución de energía eléctrica, su trayectoria ha ayudado a mejorar su experiencia, con ello han demostrado la implementación de mejoras dentro de la organización desde el uso de suministros hasta la utilización de nuevos sistemas.

Comentan que los principales productos para la fabricación de los mismos como el acero de grano A33 y A36, material laminado, platina, varilla lisa redonda y perfiles todo esto ingresa en transformación en las máquinas creando así los herrajes, la entrega de estos productos tienen diferentes distribuidores.

Se menciona que la empresa presenta muchos desafíos como la renovación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), los principales retos que enfrentan son los cambios en la normativa que se presentan luego de la adquisición de los sellos de distribución, por lo cual esto llevó a crear un plan estratégico para solventar los cambios bruscos que puedan venir con el tiempo.

Para el análisis de mapa estratégico se presentó la interrogante de ¿cuáles considera sus principales competidores? se mencionó empresas grandes y con años de trayectoria como Fadhelec Cía. Ltda.; Galvánica Cía. Ltda., Galvanorte Cía. Ltda.; Metalectri Cía. Ltda. que podrían ser también un riesgo para la comercialización.

Como toda organización presentan distintos procesos administrativos, así la empresa menciona que sus procesos están visualizados en el área de contabilidad, de calidad, de recursos humanos, área de producción y bodega y área de ventas. Como son distintas áreas la empresa ha optado por diferentes opciones para el manejo de documentación, para visualización de archivos a nivel general es el Dropbox un aplicativo en la nube, también se utilizan los programas de Office respectivamente en carpetas conectadas a la red de la internet que facilita la información de las diferentes áreas, y la utilización del sistema PERSEO para la realización de facturas autorización del SRI, analizar balances generales, analizar el retorno de inversión y el crecimiento del mercado.

Resultados del Análisis del Frente Externo

Para el análisis del frente externo se emplearon: La Matriz de Impacto Externa (MIE) y la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE). La MIE es la base para la construcción de segunda matriz, misma que se encuentra en Anexos. A continuación, está la MEFE en el cual resume las Oportunidades, Amenazas y hay una ponderación que permite valorar la situación externa.

Tabla 1

Matriz de Factores Externos (MEFE)

MATRIZ MEFE: Evaluación de Factores Externos (PESTARI)				
Factores Externos		Valor	Calificación	Ponderado
OPORTUNIDADES				1.92
1	Los tratados comerciales suscritos por Ecuador han generado efectos duales en la industria metalmecánica, en el sector directamente a generado aspectos positivos, dado que los accesorios y otro tipo de producto comercial es más conveniente traer del exterior por la declaración del IVA, que comprar a un productor artesanal.	0,09	4	0,36
2	En el mercado, diversas empresas compiten en la misma línea de producción. Para nivelar las condiciones y asegurar márgenes de ganancia adecuados, estas compañías suelen establecer acuerdos de colaboración.	0,08	3	0,24

	Sin embargo, el consumidor final tiene un papel determinante al elegir qué productos adquirir, influyendo directamente en el éxito o fracaso de estas estrategias.			
3	Ecuador, con una población de 17.510.643 habitantes (51% mujeres y 49% hombres), presenta una distribución poblacional mayoritariamente urbana (64%). No obstante, reconociendo la importancia de garantizar el acceso a servicios básicos en todo el territorio, el gobierno ha focalizado sus esfuerzos en expandir la cobertura eléctrica en las zonas rurales, donde reside el 36% de la población, y surgen más proyectos de las diferentes empresas eléctricas.	0,08	3	0,24
4	Perseo es una solución integral para la gestión empresarial que ofrece información en tiempo real sobre cotizaciones, balances generales y niveles de inventario. Su interfaz intuitiva facilita la administración del negocio y permite tomar decisiones más acertadas.	0,06	4	0,24
5	La página web es fundamental para mejorar la conexión con los clientes. Al contar con un catálogo de productos en línea y datos de contacto fácilmente accesibles, se facilita la búsqueda de información y agilizamos el proceso de compra. https://victorpaaguayvalenz.wixsite.com/valenzuelaelectric	0,06	3	0,18
6	La industria de herrajes eléctricos se compromete con el desarrollo sostenible al minimizar su huella ambiental. A través de la utilización de materiales menos químicos y la implementación de prácticas de reciclaje responsables, como la devolución de residuos a centros de chatarrización, se garantiza la preservación de los recursos naturales para las futuras generaciones.	0,09	4	0,36
7	La certificación de conformidad con el sello de calidad otorgado por el Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN), es indispensable para comercializar productos regulados. Este sello garantiza a los consumidores que el producto cumple con los estándares de calidad y seguridad establecidos, generando confianza en la marca y fomentando la preferencia del cliente	0,05	3	0,15
8	La norma International Organization for Standardization (ISO) 9001 es un estándar internacional reconocido que se adapta a organizaciones de cualquier tamaño y sector. Al implementar un sistema de gestión de calidad basado en esta norma, las empresas pueden optimizar sus procesos, mejorar la satisfacción del cliente y garantizar la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios.	0,05	3	0,15
AMENAZAS				0,65
1	La persistente inestabilidad política de Ecuador ha tenido un impacto negativo en la productividad del país. La desaceleración industrial, agravada por los cambios de gobierno en 2023 y el anticipado para 2025, ha generado una brecha significativa en el presupuesto inicial, limitando la capacidad del Estado para invertir en sectores estratégicos y promover el crecimiento económico.	0,12	2	0,24
2	La presencia de múltiples proveedores de materia prima en el mercado genera una dinámica competitiva que	0,04	4	0,16

	impacta directamente en los precios de las materias primas.			
3	La última reforma tributaria en Ecuador, que elevó el IVA del 12% al 15%, ha generado incertidumbre en el sector productivo. Se prevé una posible reducción al 13%, sin embargo, cualquier incremento en la carga tributaria impactará directamente los costos de adquisición de materia prima y, en consecuencia, los precios finales de los productos.	0,05	2	0,1
4	Los cambios regulatorios en las certificaciones, aunque necesarios para mantener la pertinencia y la mejora continua, pueden generar ciertas dificultades para las organizaciones. Entre los desafíos más comunes se encuentran la necesidad de realizar inversiones significativas en actualizaciones de sistemas y equipos, la adaptación a nuevos requisitos y plazos, y la posibilidad de interrupciones en los procesos productivos durante la transición.	0,08	1	0,08
5	Por la presencia de problemas en las principales hidroeléctricas del territorio nacional se ha implementado la racionalización energética a nivel general, lo cual ha afectado a gran nivel directamente en pérdidas económicas significativas en diversos sectores, especialmente por las prolongadas interrupciones en el suministro eléctrico que han afectado los procesos productivos, por lo cual la empresa opto por la adquisición de un generador eléctrico que sea capaz de sostener el nivel de operación de las maquinarias.	0,15	1	0,15
TOTAL		1,00		2,57

Nota. Para la elaboración de la matriz EFE, se extrajo información de la Matriz PESTARI, ver en Anexos.

La MEFE se utilizó para analizar el entorno competitivo de Valenzuela Electric y evaluar como los factores externos pueden influir en el desempeño. Los resultados indican que la empresa tiene un entorno dinámico, con oportunidades significativas derivadas de la apertura de mercados, colaboraciones estratégicas, crecimiento demográfico y la adaptabilidad de nuevas tecnologías. No obstante, también se enfrenta a desafíos como la inestabilidad política, la competencia, los cambios regulatorios y adaptarse a la emergencia energética de los últimos meses. A partir de este análisis se muestra como la organización se enfrenta a un entorno complejo., sin embargo, las oportunidades superar con una ponderación de 1.92, en diferencia a las amenazas con un 0.65 de promedio ponderado, lo que se puede definir como un panorama favorable.

Análisis del frente interno

Para el análisis del frente interno se emplearon: La Matriz de Impacto Interno (MII) y la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI). La MII es la base para la construcción de segunda matriz, misma que se encuentra en Anexos. A continuación, está la MEFI en el cual resume las Fortalezas, Debilidades y hay una ponderación que permite valorar la situación interna.

Tabla 2

Matriz de Factores Internos (MEFI)

MATRIZ MEFI: Matriz de Evaluación de Factores Internos				
Factores Internos		Valor	Calificación	Ponderado
FORTALEZAS				3,13
1	La gerencia adopta un estilo de liderazgo participativo, fomentando la colaboración y la toma de decisiones conjunta con los jefes de los departamentos.	0,08	4	0,32

2	La cultura de la organización se fundamenta en los valores de servicio, responsabilidad, comprensión y trabajo en equipo.	0,05	3	0,15
3	La sólida posición financiera de la empresa, caracterizada por la ausencia de deuda, le otorga la flexibilidad necesaria para explorar opciones de financiamiento y respaldar iniciativas futuras	0,05	3	0,15
4	La alta eficiencia operativa de la empresa se refleja en una rentabilidad del 80% sobre sus operaciones	0,06	3	0,18
5	La empresa cuenta con una cobertura geográfica a nivel nacional.	0,09	4	0,36
6	Cuenta con varios focos de distribución desde las redes sociales como Instagram, Facebook, WhatsApp y su página web.	0,06	3	0,18
7	Valenzuela Electric cuenta con una estructura amplia para la producción de productos y ejecución de actividades administrativas.	0,05	3	0,15
8	La infraestructura tiene la capacidad de tener más de 20 máquinas con una capacidad alta de kilogramos.	0,05	4	0,2
10	La tecnología de las maquinas empleadas en producción pueden realizar hasta 3 funciones o más en su estructura que ayuda a la producción rápida del producto.	0,03	3	0,09
11	Tiene una frecuencia alta en ventas, porque salen por lo mínimo 20 pedidos a la semana.	0,04	3	0,12
12	La empresa capacita en todos los ámbitos luego se le ubica en donde sus habilidades se desempeñen mejor.	0,04	3	0,12
13	La empresa realiza un seguimiento constante de las actualizaciones normativas y adapta sus procesos internos para asegurar el cumplimiento.	0,04	4	0,16
14	Se desarrolla un plan de producción detallado con el objetivo de mantener un inventario adecuado y cumplir con los plazos de entrega al cliente.	0,06	3	0,18
15	La incorporación de nueva maquinaria (troqueladora, trozadora, esmeril, roscadora) ha aumentado la productividad, reducido los tiempos de ciclo y mejorado la ergonomía de los puestos de trabajo.	0,05	4	0,2
16	Para garantizar la disponibilidad de suplementos, se realizar una revisión previa de inventario y realizar los pedidos con anticipación.	0,06	3	0,18
17	Se realiza análisis detallados de cada proceso productivo (flujos de procesos) para identificar oportunidades de mejora en cuanto a mano de obra, tiempo y materiales utilizados.	0,05	3	0,15
18	La integración de PERSEO ha automatizado tareas contables, reduciendo el tiempo dedicado a tareas manuales y minimizando los errores.	0,06	4	0,24
DEBILIDADES				0,14
1	El valor estimado en ventas se calcula considerando los costos de materia prima, mano de obra y producción. Este cálculo determina un precio base óptimo para obtener una ganancia,	0,02	2	0,04

	aunque a menudo otros productores ofrecen precios más bajos, lo que puede llevar a una pérdida de ventas.			
2	Cierres de ventas precipitados debido a la ausencia de una planificación estratégica.	0,01	1	0,01
3	La empresa no realiza un llamado respectivo a los puestos laborales abierto, sino reclutamiento interno.	0,02	2	0,04
4	Se suele encontrar No conformidad en la gestión de calidad y genera inconvenientes en la hora de la evaluación.	0,02	2	0,04
5	En los inicios, toda la información se almacenaba en archivos físicos, lo que implicaba una búsqueda manual y lenta de documentos, especialmente aquellos de antigüedad.	0,01	1	0,01
	TOTAL	1		3,27

Nota. Para la elaboración de la matriz MEFI, se extrajo información de la Matriz general de la matriz MEFI, ver en Anexos.

La matriz MEFI realizada en la empresa Valenzuela Electric revela un perfil interno sólido, con una puntuación ponderado general de 3.27, lo que verifica que las fortalezas son mayores que sus debilidades. La misma destaca en aspectos como una cultura organizacional sólida, eficiencia operativa, amplia cobertura geográfica, y una estructura amplia para producción. Sin embargo, las debilidades se direccionan hacia la fijación de precios, la planificación estratégica y la gestión de calidad. Si bien las fortalezas superan en número y ponderación a las debilidades, es crucial que la organización aborde estas debilidades para optimizar el desempeño y fortalecer la planificación y las mismas se puedan convertir en oportunidades.

Análisis estratégico FODA

A continuación, se presenta el análisis FODA y las estrategias derivadas de las misma:

Tabla 3.

Resultados del análisis FODA estratégico

Análisis Estratégico FODA									
OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
		Los tratados comerciales suscritos en Ecuador han generado efectos duales en la industria metalmecánica	La certificación de conformidad otorgado por (INEN), es indispensable para comercializar productos regulados.	La página web es fundamental para mejorar la conexión con los clientes.	La ISO 9001 implementa un sistema de gestión de calidad basado en esta norma, las empresas pueden optimizar sus procesos.	La desaceleración industrial, agravada por los cambios de gobierno en 2023 y el anticipado para 2025, ha generado una brecha significativa en el presupuesto inicial	Se ha implementado la racionalización energética a nivel general, lo cual ha afectado a gran nivel directamente en pérdidas económicas significativas en diversos sectores.	La reciente reforma tributaria en Ecuador, que elevó el IVA del 12% al 15%, ha generado incertidumbre en el sector productivo. Se prevé una posible reducción al 13%	Los cambios regulatorios en las certificaciones, aunque necesarios para mantener la pertinencia y la mejora continua, pueden generar ciertas dificultades para las organizaciones
		O1	O2	O3	O4	A1	A2	A3	A4
FORTALEZAS		Estrategias Ofensivas (FO)				Estrategias Sostenibles (FA)			
La gerencia adopta un estilo de liderazgo participativo, fomentando la colaboración y la toma de decisiones conjunta con los jefes de departamento.	F1	Aprovechar el liderazgo participativo para desarrollar nuevos productos o servicios que aprovechen los beneficios de los tratados comerciales.				Utilizar el liderazgo participativo para desarrollar planes de contingencia ante posibles desaceleraciones económicas en el país.			
La sólida posición financiera de la empresa, caracterizada por la ausencia de deuda.	F2	Utilizar la sólida posición financiera para invertir en certificaciones adicionales que permitan acceder a nuevos mercados.				Aprovechar la sólida posición financiera para asegurar el óptimo funcionamiento del generador eléctrico ayudando así a la producción.			
La alta eficiencia operativa de la empresa se refleja en una rentabilidad del 80% sobre sus operaciones	F3	Optimizar la eficiencia operativa para reducir costos y ofrecer precios más competitivos, aprovechando la página web para llegar a un público más amplio.				Utilizar la eficiencia operativa para absorber los incrementos en el IVA y mantener la rentabilidad.			
La integración de PERSEO ha automatizado tareas contables, reduciendo el tiempo dedicado a tareas manuales y minimizando los errores.	F4	Integrar los datos de PERSEO con herramientas de análisis para identificar oportunidades de mejora en los procesos y aprovechar los beneficios de la ISO 9001.				Aprovechar la automatización de procesos para adaptarse rápidamente a los cambios regulatorios en las certificaciones.			
DEBILIDADES		Estrategias Defensivas (DO)				Estrategias Evasivas (DA)			
Se determina un precio base óptimo para obtener una ganancia, aunque a menudo otros productores ofrecen precios más bajos, lo que puede llevar a una pérdida de ventas.	D1	Realizar un estudio de mercado para identificar nichos donde se pueda ofrecer un valor agregado y justificar precios más altos.				Desarrollar una estrategia de precios flexible que permita adaptarse a las fluctuaciones del mercado y a la competencia.			
Cierres de ventas precipitados debido a la ausencia de una planificación estratégica.	D2	Implementar un sistema de planificación estratégica para asegurar que las ventas estén alineadas con los objetivos de la empresa y evitar cierres precipitados.				Implementar un sistema de gestión de proyectos para mejorar la planificación y ejecución de las ventas.			
Siempre se encuentra una No conformidad en la gestión de calidad y genera inconvenientes en la hora de la evaluación.	D3	Fortalecer el sistema de gestión de calidad para prevenir no conformidades y aprovechar las oportunidades que brinda la ISO 9001.				Realizar auditorías internas periódicas para identificar y corregir las causas de las no conformidades.			

Nota. Para la elaboración del FODA estratégico se tomaron los diversos factores de la tabla MEFE y MEFI, ver en anexos.

Resultados Mapa Estratégico

Para la elaboración del mapa de los principales competidores se visualizó la información de la Federación Ecuatoriana de Industria del metal (FEDIMETAL) en el catálogo electrónico direccionando a la sección de bien eléctrico se encuentran los fabricantes de herrajes eléctricos. Se adjunta link de información <https://fedimetal.com.ec/socios/>

Tabla 4.

Análisis de competidores

Competencia	Producto que ofrece	Características distintivas	Costo por unidad	Calidad	Alcance geográfico
FADHELEC 	Fabricación y distribución de herrajes eléctricos.	-	- Costo variado gama diversa de productos	Alta	Nivel nacional
GALVANORTE 	Fabricación y distribución de herrajes eléctricos.	Ofrece servicio de galvanizado.	- Costo variado gama diversa de productos	Alta	Nivel nacional
GALVÁNICA 	Fabricación y distribución de herrajes eléctricos.	-	- Costo variado gama diversa de productos	Alta	Nivel nacional
METALECTRI 	Fabricación y distribución de herrajes eléctricos.	-	- Costo variado gama diversa de productos	Alta	Nivel nacional

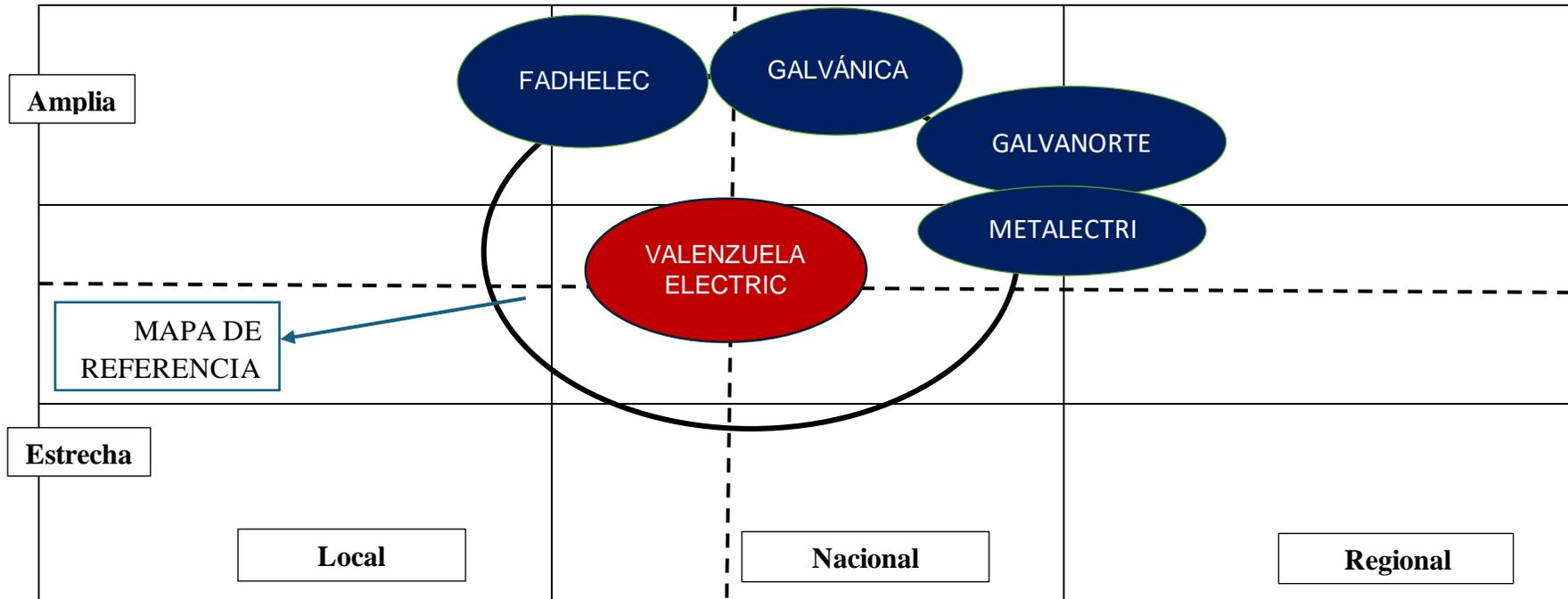
Nota. Se tomo la información de la Federación Ecuatoriana de Industria del metal, catálogo de socios.

Mapa Estratégico

Figura 1.

Mapa de grupos estratégicos

Los competidores directos de Valenzuela Electric en el mercado de herrajes eléctricos son Fadhelec, Galvánica, Galvanorte, Metalectri.



Análisis

Se ha podido verificar en qué nivel de amplitud de la línea de productos y cobertura geográfica se encuentra la empresa Valenzuela Electric, por lo cual podemos observar cuales son los principales competidores de la fabricante como Fadhelec, Galvánica, Galvanorte, Metalectri, quienes se encuentran en una amplitud alta por su distribución de productos de alta calidad a nivel nacional.

Tabla 5.*Filosofía Empresarial y Plan de Acción.*

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	
Filosofía Empresarial	
Misión	Visión
Producir y comercializar herrajes eléctricos de alta calidad, cumpliendo con certificaciones de los estándares de alta calidad, brindando un servicio excepcional a nuestros clientes.	Ser la empresa líder en la fabricación y comercialización de herrajes eléctricos de alta calidad en el mercado nacional, reconocida por su compromiso con la satisfacción del cliente.
Valores	
Organizacionales	Operativos
Honestidad	Calidad
Trabajo en equipo	Innovación y mejora continua
Compromiso	Puntualidad
Adaptabilidad	Competitividad
Transparencia	Servicio al cliente

Nota. Esta tabla menciona la filosofía empresarial de “Valenzuela Electric” destacando así su visión, misión, valores organizacionales y operativos.

Tabla 6.*Plan de acción*

Objetivos	Estrategias	Actividades	Recursos	Responsable	Costos
Objetivos Corporativos de Crecimiento					
Aumentar nuestra cuota de mercado, expandiendo nuestra presencia geográfica y captando nuevos clientes.	Investigar un nuevo mercado.	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar el marketing digital, realizando publicaciones de los productos y ofertas en Facebook y WhatsApp. Garantizar prioridad al programa de fidelización, de los clientes antiguos. Análisis FODA identificando las nuevas oportunidades en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de marketing. Redes Sociales Análisis Gerencial. 	Área de Marketing Gerencia.	-
Direccionar los productos certificados alineándolos al modelo sectorial y preferencias de los clientes, para expandir la oferta y demanda.	Establecer alianzas estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una búsqueda exhaustiva de empresas complementarias que puedan aportar valor a la empresa. Investigación de mercado Fabricación de producto direccionando a la provincia o proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Focus group asociación FEDIMETAL. Base de datos de clientes 	Área de calidad, Producción Y Ventas.	201.61
Realizar inversiones en nueva adquisición de maquinaria para aumentar la capacidad de producción y satisfacer la creciente demanda del mercado.	Visualizar y analizar nueva maquinaria nacional o extranjera.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las áreas donde la tecnología puede mejorar la eficiencia y la productividad. Evaluar a diferentes proveedores y seleccionar la mejor opción en términos de calidad y precio. Capacitar al personal para el uso de la nueva maquinaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto financiero. Proyección de nueva maquinaria Planificación de capacitaciones, para mejoras de proceso. 	Área de Finanzas, Área de producción Gerencia.	-

Objetivos Corporativos de Rentabilidad					
Incrementar procesos de optimización y mejora continua en todas las áreas de la empresa para reducir costos, aumentar la productividad y maximizar la rentabilidad.	Capacitar en procesos de fabricación y administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza encuestas para conocer la percepción de los empleados sobre los procesos y obtener sugerencias de mejora. Implementa mejoras continuas a través de pequeños cambios incrementales. Visualiza los procesos para identificar oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de capacitaciones y encuestas. Aplicar el método Kaizen Diagrama de flujo 	Recursos humanos, Área de Producción, Gerencia.	-
Optimizar la estructura de precios de los productos, identificando oportunidades de valor agregado y diferenciación.	Entrevistar a clientes para analizar las novedades del mercado. Adaptar el producto a las necesidades de cada zona.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza un estudio detallado de los costos de producción, distribución y comercialización de cada producto o servicio. Identifica los costos fijos y variables para determinar el punto de equilibrio. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de ventas Visualización de la salida de producto. 	Área de ventas	-
Realizar un análisis exhaustivo de los gastos y costos de la empresa, identificando áreas de oportunidad para reducir gastos, optimizar el uso de los recursos.	Vender, cambiar o mejorar las actividades o los activos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Realización de inventario trimestral para identificar los activos de la empresa. Definir presupuestos detallados para cada área de la empresa y realiza un seguimiento regular del cumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Software de contabilidad (PERSEO) Excel, Auditorías Externas. 	Gerencia entrelazada a todas las áreas.	243.03 392.00
Objetivos Corporativos de Desarrollo					
Fomentar una cultura empresarial sólida, basada en los valores corporativos.	Implementar horas de pausas activas, charlas de visualización empresarial para los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Compartir información relevante con todos los empleados de manera oportuna y clara. Promover la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones, actividades fuera de trabajo 	Recursos humanos, Gerencia.	-
Implementar estrategias de comunicación y relaciones públicas para fortalecer la imagen empresarial.	Presentar documentación de certificación y tener una comunicación continua con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Generar confianza y credibilidad en los clientes, compartiendo semanalmente la acreditación de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> Medios tecnológicos. 	Área de ventas, Marketing.	-
Desarrollar e implementar iniciativas de responsabilidad social y ambiental.	Implementar información del uso adecuado de despacho de residuos luego de la producción.	<ul style="list-style-type: none"> Instruir al personal sobre la óptima recopilación de residuos (chátara) para redirigir a su punto de fabrica (puntos de reciclaje) para una sostenibilidad circular. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación al personal. 	Recursos humanos.	-

Nota. Se presenta un plan de acción derivado de los objetivos de crecimiento, rentabilidad y desarrollo.

Discusión

A partir de la implementación de rigurosos métodos de evaluación ha evidenciado que, la empresa Valenzuela Electric cuenta con una amplia experiencia en el área de producción, calidad y certificación del mismo para su distribución. Sin embargo, a partir de sus 6 años de trayectoria en el mercado se ha analizado una menesterosa planificación estratégica, la ausencia de la misma internamente puede generar una serie de problemas que afecten a todos los niveles de la organización, esto puede provocar una ineficiencia es la asignación de recursos hasta la desmotivación del personal. Como menciona Silva & Cabrera (2023) citando a Martínez (2014) en el artículo sobre El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, universidad nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-Ecuador, la cual fue una investigación exploratoria y concluyente ya que la misa permite abordar el problema y averiguar los factores del mismo, en la discusión presenta que el objetivo fue determinar la manera en la que el Plan Estratégico permite el alineamiento de la organización contribuyendo a mejorar la gestión y desarrollo de dichas empresas, teniendo como indicadores dos factores: satisfacción del cliente y la rentabilidad.

En otra perspectiva esto se direcciona a la realidad que vive la empresa en si teniendo una discrepancia con la realidad, lo que provoca que contrarreste el significado de las mismas, asimismo, como demostró Chiquito et al., (2021) que la necesidad de fundamentar la planeación estratégica a través de herramientas financieras con múltiples acciones de despliegue organizacional para empoderar la gestión administrativa y lograr así altos estándares de calidad.

Por otro lado en el artículo realizado por diversos docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Sucre con su título The administrative process: A business management tool for the sustainability of micro-businesses in Sucre, el cual gira en torno a la necesidad de que los negocios de la Avenida Cesar Rupertti Dueñas implementen prácticas de control administrativo más sólidas, especialmente en el ámbito contable y de gestión financiera, para impulsar su propio desarrollo y el de la comunidad. Se enfatiza que la mejora en la administración no es solo una cuestión interna de cada negocio, sino que tiene un impacto directo en la economía local, generando un círculo virtuoso de crecimiento y prosperidad. (Espinoza et al. 2024)

A partir del diagnóstico interno se constata que a pesar de su corto trayecto cuenta con un buen liderazgo que surge desde gerencia, lo que ha creado una sólida cultura organizacional fundamentado en los valores, responsabilidad y el trabajo en equipo, a partir de eso han visualizado una óptima rentabilidad de su producción, presentando también una buena infraestructura, y el análisis detallado de cada proceso productivo, esto se visualizó en la evaluación de factores internos, a pesar de indicar que las fortalezas predominan ante las debilidades es crucial trabajar en las mismas para que se vuelvan fortalezas apoyando así al trabajo de la organización, dando una correlación con lo que menciona Peñafiel et al., (2020) dice que, mediante la herramienta FODA, derivando el análisis interno y externo se logra determinar un plan estratégico con acciones innovadores y creativas que permitirán la distinción en el mercado, como lo comprobó en el desarrollo empresarial de la empresa Construemanuel Cía. Ltda. en el cantón La Maná.

Consecuente al análisis favorable de la primera parte del FODA, también ha presentado una parte negativa influyente de los aspectos externos, direccionados directamente desde el aspecto político que ha generado un disturbio en la guía previa para sus planificaciones, dependientemente sobre la crisis energética que está atravesando el territorio ecuatoriano, lo que ha provocado una ruptura en el flujo de proceso de producción que a inicios de esta problemática ha sido una situación sobre pesada de llevar, contrarrestado las diversas oportunidades que se sujetan a la organización, lo que ha direccionado a la adquisición de generadores de energía eléctrica para contrarrestar las pérdidas en el área administrativa y de producción.

Conclusiones

Valenzuela Electric es una empresa que en su trayecto ha ido segmentado mercado a partir de la fabricación de herrajes eléctricos, incluidos en el área metalmecánica, a pesar de tener un gran conocimiento en la industria se ha reflejado una planificación estratégica pobre en la gestión administrativa.

Por consiguiente, se identificó que es preciso realizar una identificación de los procesos administrativos en la empresa, porque esto va hacer indispensable para llevar a cabo un análisis

detallado de las operaciones diarias, implicando documentos como el diagrama de flujo, el organigrama organizacional y las herramientas implementadas en el área administrativa.

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la cultura organizacional, el liderazgo y la documentación existente. Este análisis permitió evaluar la madurez de la empresa para integrar la planificación estratégica. El análisis FODA reveló una sólida posición en el mercado, lo que sugiere la necesidad de enfocarse en perfeccionar el plan administrativo.

La filosofía empresarial de Valenzuela Electric, fundamentada en la excelencia, la orientación al cliente, la innovación y la responsabilidad social, se tradujo en un compromiso claro con la producción de herrajes eléctricos de alta calidad. Esta filosofía guió las acciones de la empresa y la posicionó como un referente en el mercado, contribuyendo a su sólido crecimiento y rentabilidad a largo plazo.

Se determinó que la implementación de objetivos y estrategias en una organización requería un enfoque diferenciado en cada nivel, desde la empresa en su conjunto hasta los departamentos individuales. El análisis de planes estratégicos, informes de gestión y presupuestos fue fundamental para garantizar una ejecución efectiva.

En conclusión, la aplicación del plan de acción proporcionó a la gerencia una hoja de ruta clara para alcanzar los objetivos empresariales. A corto plazo, permitió asignar recursos y responsabilidades de manera eficiente. A mediano plazo, facilitó la coordinación entre departamentos y la medición del desempeño. A largo plazo, contribuyó a la sostenibilidad de la empresa y a su capacidad para adaptarse a un entorno cambiante.

Referencias bibliográficas

- Aleu Eugenia. (2021). *Estrategias para la elaboración de manuales de procedimiento integrados al sistema de control interno y a los procesos de mejora continua de la organización*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/129709>
- Alonzo Rolfo Elvia Noemi. (2021). *El plan estratégico institucional y el logro del objetivo de fortalecimiento de la gestión institucional en el tercer y cuarto trimestre del 2019 en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho*. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10490>
- Álvarez Silva María Isabel, Guarín Rivera Laura, & Bermeo Giraldo María Camila. (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2–11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>
- Bravo Martha, & Aviles Víctor. (2020). *Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí*. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Cajamarca Natalia. (2020). *MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA HELADERIA FROZEN FRUITS DEDICADA A LA PRODUCCION Y VENTA DE HELADOS UBICADA EN LA CIUDAD DE OTAVALO*. <http://repositorio.uotavallo.edu.ec/handle/52000/367>
- Campos, W. (2020). ELEMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA FINANCIERA EN LAS UNIDADES DE PLANES DE SALUD DE PDVSA-OCCIDENTE. *Revista Enfoques*, 4(14), 123–141. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.85>
- Carrasco Gina, Velásquez Jesús, Luy Wayky, & Encalada Georgina. (2022). *Importancia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados en Ecuador: Municipio de Baba*. 70(11), 1361–1371. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Chiavenato Idalberto. (2018). *PARTE 1 INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*.
- Chicaiza Nelly, Saavedra Galo, Olovacha Wilson, & Cabezas Manuelita. (2022). Implementation of a strategic planning model for the administrative management of the Heavy Transport Company “Rutas Salcedenses.” *Núm. 1. Enero-Marzo*, 8, 768–786. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2522>

- Chiquito Tigua Gloria Pascuala, Plua PARRALES Ninive Victoria, & González Benítez Neilys. (2021). *Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador*. 24. <https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>
- Contento Salazar Jefferson Andres. (2022). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA LIBRERÍA ÉXITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*.
- Devia Yenny, Rodríguez Fabian, & Chiquiza Daniela. (2024). *PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA – POLEN*.
- Espinoza Arauz Mayra Yasmina, Veliz Estacio Roberto Antonio, Mejia Ruperti Luis Miguel, & Paladines Poma Lidia Cumandá. (2024). The administrative process: A business management tool for the sustainability of micro-businesses in Sucre. *Journal of Business and Entrepreneuria*, 97–109. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
- Espinoza Mayra, Hidalgo María del Mar, Bailón Lady, & Romero Miguel. (2022). *Organizational Diagnosis of The Internal and External Environment for Strategic Business Management* (Vol. 12). <https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gargate Obregón, S. (2022). La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector transporte interprovincial terrestre de pasajeros de Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(2), 55–70. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21430>
- Gomez Zuñiga, F. (2021). Relación entre la Planificación Estratégica y Gestión del Conocimiento. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(21), 1683–1689. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.308>
- Gutiérrez José, Romero Jenny, Hernández Lissette, & Vega Flor. (2021). *Planificación estratégica situacional: Un proceso metódico-práctico*. 762–783. <https://orcid.org/0000-0001-9929-0172>
- Herrera-Sánchez, M. J. (2021). Estrategias de Gestión Administrativa para el Desarrollo Sostenible de Emprendimientos en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(4), 56–69. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v1/n4/42>
- López Barba Verónica Azucena. (2023). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa Medicdental para mejorar la gestión administrativa y empresarial*. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14917>
- Macías María, & Mero Jessica. (2022). *Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI*. 7.
- Marcelo Torres Verónica Regina. (2020). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A., Chiclayo*.
- Molina Bolivar, G., Jiménez Pitre, I. A., & Gámez Pitre, R. (2021). Planificación Estratégica del Presupuesto como Herramienta de Control de Gestión en Universidades Venezolanas. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 1(1), 151–162. <https://doi.org/10.37843/rted.v1i1.265>
- Peña Diana, Milligan Kevin, & Rodríguez Edison. (2022). *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López*. 8, 136–151. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Peña Diana, Sánchez Marilú, & Sancan Lisbeth. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Peñafiel Nivelá Gonzalo Arturo, Acurio Armas Jorge Antonio, Manosalvas Gómez Luis Rodolfo, & Burbano Castro Betty Elizabeth. (2020). *FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA CONSTRUCTORA EMANUEL EN EL CANTÓN LA MANÁ*.

- Quispe Augusto, Vásquez Esperanza, Menacho Alejandro, & Albitres Edgar. (2020). *Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020*.
- Silva Borja, G. P., & Cabrera Culech, S. (2023). El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, universidad nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4040–4050. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4738
- Soledispa Xavier, Pionce Jenniffer, & González María. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Toro Arias Juliana. (2021). *INFLUENCIA DE LA FORMACIÓN ÉTICA SOBRE LA CULTURA ÉTICA EN LAS MODELO DE VIRTUDES ÉTICAS CORPORATIVAS*.
- Torpoco Edgar. (2021). *EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EPS EMAPA HUANCVELICA, AÑO 2020*.
- Torres Castro Meylin Juslainer. (2024). “*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA PILADORA SAN ANDRÉS DEL CANTÓN LOMAS DE SARGENTILLO*.” <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6427>
- Torres Espín Gabriela Estefanía. (2018). “*EL EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES COMO HERRAMIENTA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*.”
- Torres-Rodríguez, S., Díaz-Triana, J. E., Villota, A., Gómez, W., Avella-M., A., Torres-Rodríguez, S., Díaz-Triana, J. E., Villota, A., Gómez, W., & Avella-M., A. (2019). Diagnóstico ecológico, formulación e implementación de estrategias para la restauración de un bosque seco tropical interandino (Huila, Colombia). *Caldasia*, 41(1), 42–59. <https://doi.org/10.15446/caldasia.v41n1.71275>

Anexo 1

Tabla 7

Matriz de consistencias.

MATRIZ DE CONSISTENCIAS				
Título: Planificación estratégica para la mejora de la gestión administrativa Caso: Empresa Valenzuela Electric de Quito				
Autora: Nayeli Abigail Valenzuela Suquillo; Espinoza Arauz Mayra Yasmina				
Problemas	Objetivos	Variables	Indicadores	Método
<p>General: Formulación Problema: ¿Cómo la formulación de la planificación estratégica ayudara a mejorar la gestión administrativa de la empresa Valenzuela Electric de Quito?</p> <p>Específico: Sistematización del problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo identificar los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa? - ¿La empresa está dispuesta a integrar la planificación para mejorar la gestión administrativa? - ¿Cuál es la filosofía empresarial en cuanto a misión, visión y valores empresariales? - ¿Cuáles son los objetivos y estrategias en los diferentes niveles que conduzcan a la organización? - ¿Cómo un plan de acción aporta a la gestión de la gerencia a corto, mediano y largo plazo? 	<p>General: Diseñar la planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa de la empresa Valenzuela Electric de Quito</p> <p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos administrativos realizando un análisis de las actividades de cada área de la empresa. - Conocer si la actual administración tiene predisposición de realizar un diagnóstico organizacional y aplicar un plan estratégico. - Analizar críticamente la filosofía empresarial para ratificar o reestructurar el rumbo estratégico. - Diseñar los objetivos y estrategias que conduzcan a la organización de la empresa. - Diseñar un plan de acción para mejorar la gestión de la gerencia a corto mediano y largo plazo. 	<p>Independiente: Planificación estratégica</p> <p>Dependiente: Gestión administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de cumplimiento de los objetivos y metas. - Índice de retorno de inversión. - Tasa de crecimiento de mercado. 	<p>Tipo de Estudio: Descriptivo</p> <p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo – Deductivo - Analítico - Sintético. - Histórico – Lógico. <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matrices - FODA - Entrevista - Mapa Estratégico

Anexo 2: Entrevista a la gerenta de la empresa Valenzuela Electric

La presente entrevista tiene por objetivo de conocer la gestión administrativa y en específico obtener información sobre la situación actual interna y externa de la empresa Valenzuela Electric de Quito.

La entrevista es realizada con fines académicos, por lo cual se guardará el sigilo de la información.

Datos informativos:

Nombre: Miryam Eugenia Suquillo Suárez

Formación: Educación Básica

Cargo: Gerente General

Años en el cargo: 6 años

Segmento del mercado

- 1. ¿Cuál es el nombre de la organización? Relate brevemente la historia de la empresa. Describa la manera en que ha crecido y se ha desarrollado.**

El nombre de la organización es Valenzuela Electric, la misma fue fundada en el año 2018 por el líder Marco Valenzuela quien con su vasta experiencia y un pequeño grupo de trabajo logró iniciar este proyecto el cual con el pasar de los años ha seguido creciendo, fortaleciéndose y adaptándose a los cambios profesionales que se han presentado en la presente trayectoria. Son una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de herrajes eléctricos los cuales cumplen con sellos de calidad INEN y certificación ISO 9001 2015 estos logros nos han permitido mantenernos y ser reconocidos en el mercado actual a cambio de responsabilidad, esfuerzo, dedicación y sobre todo la confianza que hemos logrado con nuestros clientes. Estamos encaminados a cumplir con los requisitos estipulados por las entidades pertinentes mediante los recursos necesarios y óptimos para asegurar una mejora continua de nuestros procesos.

- 2. ¿Cuál es el segmento de mercado que atiende? (clientes locales, nacionales, extranjeros; estrato bajo, medio, alto; género masculino, femenino; personas naturales, jurídicas; otras variables).**

Valenzuela Electric trabaja con ingenieros que entregan los productos a las empresas eléctricas teniendo un segmento de mercado muy amplio a nivel del territorio ecuatoriano cabe recalcar que en algunas zonas tiene más acogida como por ejemplo en la provincia del Guayas, Azuay, Napo, Esmeraldas, Manabí, Los Ríos, Imbabura y Pichincha. Su estrato es el nivel medio y alto ya que en la actividad que realizan es muy común la intervención de intermediarios para la distribución del producto. Su nicho estratégico se conforma de los dos géneros y estas podrían ser personas naturales como jurídicas.

OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- 3. ¿Qué tipo de empresa (según clasificación de empresas)? ¿Qué bienes o servicios produce/proporciona?**

Son una empresa pequeña con un rango regional, fabrican todo lo que conlleva un poste para sujetar la línea eléctrica y todo eso está evaluado y homologado por el MEER (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable), por lo cual cuentan con los sellos de calidad que deben cumplir los herrajes eléctricos.

MODELO DE OPERACIÓN

- 4. Esboce el modelo de negocios de la manera en que la organización crea valor. Describa brevemente sus insumos, rendimientos, resultados y ambiente.**

Ellos compran materia prima la cual es acero de grano A33 y A36, material laminado, platina, varilla lisa redonda y perfiles, su principal distribuidor de materia prima es NOVACERO.

SITUACIÓN ACTUAL

5. ¿Qué retos enfrenta la organización hoy en día (por ejemplo, en sus esfuerzos por atraer clientes, reducir costos, aumentar la eficiencia operativa)? ¿Cómo se relaciona se con estos problemas?

La empresa presenta muchos desafíos como la renovación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), los principales retos que enfrentan son los cambios en la normativa ya que desde un principio esto no era necesario para la distribución del material con los sellos de calidad, y esto conlleva a los altos mandos a ver como un reto porque de ello presencia el emprendimiento para seguir trabajando en el mercado y así poder dar trabajo a los colaboradores.

6. A criterio de la empresa ¿Cuáles considera que son sus principales competidores?

Mencionan a empresas grandes conocidas nacionalmente como Galvanorte, Metalectri y Fadhelec., ya que estas se dedican a la fabricación de herrajes eléctricos, de igual manera estas empresas cuanta con todo lo requerido en la normativa, sin embargo, Galvanorte tiene su fuerte es el galvanizado esto se refiere a pasar de un estado crudo a cocinado en el estado del material.

7. ¿Cuáles son las principales metas para los próximos años, como si tiene planes de expansión, ingreso de nuevos productos, aumento de la producción u otro?

Valenzuela Electric tienen planteados sus objetivos de calidad y mencionan los siguientes:

1. Aumentar la satisfacción del cliente en un 2% en comparación al año anterior.
2. A cumplir año tras año con las auditorias de calidad y presentar siempre un producto excelente a través de las técnicas y normas.
3. Reducción de costos de producción, manteniendo un buen material.
4. Deducir a una tasa del 5% de material no conforme que conlleva cada auditoria.
5. Cumplir con un máximo de capacitación para todo el personal.

Gestión Administrativa

8. ¿Cuáles son los principales procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa?

La empresa presenta diferentes procesos administrativos aquí se incluyen el de contabilidad, de calidad, de recursos humanos, área de producción y bodega y área de ventas.

9. ¿Qué herramientas o sistemas se utilizan para la gestión administrativa?

Las herramientas que utilizan para visualización de archivos a nivel general es el Dropbox, se utilizan los programas de Office respectivamente en carpetas conectadas a la red de la internet que facilita la visualización de la información de las diferentes áreas, y la utilización del sistema PERSEO para la realización de facturas autorización del SRI, analizar balances generales, analizar el retorno de inversión y el crecimiento del mercado.

10. ¿Cómo se mide el desempeño de la gestión administrativa en la empresa?

Se manejan diferentes fichas en las cuales analizamos desde los procesos de área de planta hasta el nivel de productividad de los trabajadores, se califica la eficiencia la eficacia la calidad y la innovación que se ve día a día en el trabajo, para poder hacer un análisis de lo que se puede mejorar en nuestro equipo de trabajo.

11. ¿Cuáles son los principales problemas o áreas de mejora que se han identificado en la gestión administrativa?

Al principio se observaba muchos desfases en la óptima utilización de los documentos en la empresa, la demora en la realización de las encuestas de satisfacción a los clientes y también el mal uso de los recursos administrativos, esto se está mejorando con planes para fomentar una cultura de mejora.

12. ¿Qué papel jugará la gestión administrativa en el logro de la visión de la empresa?

La gestión administrativa desempeña un papel crucial en el logro de la visión de la empresa, de aquí partirá el camino para lograr nuestros objetivos como una empresa porque queremos trazar un futuro motivador, midiendo el progreso e identificando las oportunidades y amenazas del entorno.

Planificación Estratégica

13. ¿Qué inversiones se están realizando o se planean realizar para mejorar la gestión administrativa?

A partir del amplio acogimiento que hemos tenido en el mercado estamos implementando capacitaciones para una nueva gestión de compras relacionada directamente con el estado con ello se implementara nuevos equipos aptos para estos procesos, y ayudara a ampliar nuestra cartera de clientes.

14. ¿Qué oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional ofrece Valenzuela Electric a sus empleados?

El crecimiento de Valenzuela Electric ha ido en constante crecimiento, con ello también el crecimiento de sus colaboradores, dando el conocimiento en las diferentes áreas de la empresa para su crecimiento, implementación de capacitaciones como el cuidado de las finanzas personales o el conocimiento de nuevos procesos para su desarrollo profesional.

15. ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la planificación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en Empresa Valenzuela Electric?

La empresa, a pesar de enfrentar numerosos obstáculos en su crecimiento, ha logrado consolidarse en el mercado. Con el objetivo de optimizar sus operaciones y asegurar un futuro más próspero, busca fortalecer su planificación estratégica para un mejor control de sus procesos

Anexo 3. Resultados de MATRIZ PESTARI

Tabla 8

Obtención de datos tabla 1 Matriz de Impacto Externa

MATRIZ DE IMPACTO EXTERNA (o conocida como Matriz PESTARI)				
ANÁLISIS DEL MACROENTORNO (O/A)				
FRENTE	VARIABLES	EFECTOS	O	A
POLÍTICO	Inestabilidad Política	La persistente inestabilidad política de Ecuador ha tenido un impacto negativo en la productividad del país. La desaceleración industrial, agravada por los cambios de gobierno en 2023 y el anticipado para 2025, ha generado una brecha significativa en el presupuesto inicial, limitando la capacidad del Estado para invertir en sectores estratégicos y promover el crecimiento económico.		X
	Crisis energética	Por la presencia de problemas en las principales hidroeléctricas del territorio nacional se ha implementado la racionalización energética a nivel general, lo cual ha afectado a gran nivel directamente en pérdidas económicas significativas en diversos sectores, especialmente por las prolongadas interrupciones en el suministro eléctrico que han afectado los procesos productivos, por lo cual la empresa opto por la adquisición de una generador eléctrico que sea capaz de sostener el nivel de operación de las maquinarias.		X
	Políticas de comercio exterior	Los tratados comerciales suscritos por Ecuador han generado efectos duales en la industria metalmecánica, en el sector directamente a generado aspectos positivos ya que accesorios y otro tipo de producto comercial es más conveniente traer del exterior por la declaración del IVA, que comprar a un productor artesanal.	X	
ECONOMÍA	Situación económica local	En el mercado, diversas empresas compiten en la misma línea de producción. Para nivelar las condiciones y asegurar márgenes de ganancia adecuados, estas compañías suelen establecer acuerdos de colaboración. Sin embargo, el consumidor final tiene un papel determinante al elegir qué productos adquirir, influyendo directamente en el éxito o fracaso de estas estrategias.	X	
	Altos costos de materia prima	La presencia de múltiples proveedores de materia prima en el mercado genera una dinámica competitiva que impacta directamente en los precios de las materias primas.		X

	Asuntos generales de impuestos	La reciente reforma tributaria en Ecuador, que elevó el IVA del 12% al 15%, ha generado incertidumbre en el sector productivo. Se prevé una posible reducción al 13%, sin embargo, cualquier incremento en la carga tributaria impactará directamente los costos de adquisición de materia prima y, en consecuencia, los precios finales de los productos.		X
SOCIAL	Distribución de la población	Ecuador, con una población de 17.510.643 habitantes (51% mujeres y 49% hombres), presenta una distribución poblacional mayoritariamente urbana (64%). No obstante, reconociendo la importancia de garantizar el acceso a servicios básicos en todo el territorio, el gobierno ha focalizado sus esfuerzos en expandir la cobertura eléctrica en las zonas rurales, donde reside el 36% de la población, y surgen más proyectos de las diferentes empresas eléctricas.	X	
TECNOLÓGICA	Digitalización y transformación digital	Perseo es una solución integral para la gestión empresarial que ofrece información en tiempo real sobre cotizaciones, balances generales y niveles de inventario. Su interfaz intuitiva facilita la administración del negocio y permite tomar decisiones más acertadas.	X	
	Inducción de página web	La página web es fundamental para mejorar la conexión con los clientes. Al contar con un catálogo de productos en línea y datos de contacto fácilmente accesibles, se facilita la búsqueda de información y agilizamos el proceso de compra. https://victorpaguayvalenz.wixsite.com/valenzuelaelectric		X
AMBIENTAL	Sostenibilidad	La industria de herrajes eléctricos se compromete con el desarrollo sostenible al minimizar su huella ambiental. A través de la utilización de materiales menos químicos y la implementación de prácticas de reciclaje responsables, como la devolución de residuos a centros de chatarrización, se garantiza la preservación de los recursos naturales para las futuras generaciones.	X	
REGULATORIO	Cumplimiento Normativo nacional	La certificación de conformidad con el sello de calidad otorgado por el Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN), es indispensable para comercializar productos regulados. Este sello garantiza a los consumidores que el producto cumple con los estándares de calidad y seguridad establecidos, generando confianza en la marca y fomentando la preferencia del cliente	X	
	Cambios Regulatorios	Los cambios regulatorios en las certificaciones, aunque necesarios para mantener la pertinencia y la mejora continua, pueden generar ciertas dificultades para las organizaciones. Entre los desafíos más comunes se encuentran la necesidad de realizar inversiones significativas en actualizaciones de sistemas y equipos, la adaptación a nuevos requisitos y plazos, y la posibilidad de interrupciones en los procesos productivos durante la transición.		X
INTERNACIONAL	Cumplimiento Normativo	La norma International Organization for Standardization (ISO) 9001 es un estándar internacional reconocido que se adapta a organizaciones de cualquier tamaño y sector. Al implementar un sistema de gestión de calidad basado en esta norma, las empresas pueden optimizar sus procesos, mejorar la satisfacción del cliente y garantizar la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios.	X	

Nota. Tabla general para entrega de datos a la matriz MEF, identificación de oportunidades y amenazas.

Análisis.

La matriz PESTARI ha permitido identificar los principales factores externos que influyen en el desempeño de la empresa, en el mismo se visualizan más oportunidades que amenazas. Al comprender estos factores, la empresa podrá tomar decisiones estratégicas más acertadas y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

Anexo 4. Resultados de Matriz de Impacto Interno

Tabla 9.

Obtención de datos tabla 2 Matriz de Impacto Interna

MATRIZ DE IMPACTO INTERNO (MII)				
ANÁLISIS FUNCIONAL DEL FRENTE INTERNO				
FUNCIONES	VARIABLES	EFFECTOS	F	D
Gerencia	Estilo	La gerencia adopta un estilo de liderazgo participativo, fomentando la colaboración y la toma de decisiones conjunta con los jefes de departamento.	x	
	Valores	La cultura de nuestra organización se fundamenta en los valores de servicio, responsabilidad, comprensión y trabajo en equipo.	X	
Finanzas	Endeudamiento	La sólida posición financiera de la empresa, caracterizada por la ausencia de deuda, le otorga la flexibilidad necesaria para explorar opciones de financiamiento y respaldar iniciativas futuras	X	
	Rentabilidad	La alta eficiencia operativa de la empresa se refleja en una rentabilidad del 80% sobre sus operaciones	X	
Marketing	Nivel de precio	El valor estimado se calcula considerando los costos de materia prima, mano de obra y producción. Este cálculo determina un precio base óptimo para obtener una ganancia, aunque a menudo otros productores ofrecen precios más bajos, lo que puede llevar a una pérdida de ventas.		x
	Cobertura geográfica	La empresa cuenta con una cobertura geográfica a nivel nacional.	x	
	Publicidad	Cuenta con varios focos de distribución desde las redes sociales como Instagram, Facebook, WhatsApp y su página web.	x	
Operaciones	Infraestructura	Valenzuela Electric cuenta con una estructura amplia para la producción de productos y ejecución de actividades administrativas.	x	
	Capacidad Instalada	La infraestructura tiene la capacidad de tener más de 20 máquinas con una capacidad alta de kilogramos.	x	
	Procesos	Las maquinas pueden realizar hasta 3 cosas o más en su estructura que ayuda a la producción rápida del producto.	x	
Ventas	Nivel de ventas	Tiene una frecuencia alta, ya que, salen por lo mínimo 20 pedidos a la semana.	x	
	Toma de Decisiones	Cierres de ventas precipitados debido a la ausencia de una planificación estratégica.		x
RR.HH.	Reclutamiento, selección y contratación	La empresa no realiza un llamado respectivo a los puestos laborales.		x
	Capacitación y motivación	La empresa capacita en todos los ámbitos luego se le ubica en donde sus habilidades se desempeñen mejor.	x	
Calidad	Sistema de gestión de calidad	La empresa realiza un seguimiento constante de las actualizaciones normativas y adapta sus procesos internos para asegurar el cumplimiento.	x	
	Indicadores de Calidad	Siempre se encuentra una No conformidad en la gestión de calidad y genera inconvenientes en la hora de la evaluación.		x
Producción	Procesos Internos	Se desarrolla un plan de producción detallado con el objetivo de mantener un inventario adecuado y cumplir con los plazos de entrega al cliente.	x	
	Tecnología y Equipos	La incorporación de nueva maquinaria ha aumentado la productividad, reducido los tiempos de ciclo y mejorado la ergonomía de los puestos de trabajo.	x	
	Cadena de Suministros	Para garantizar la disponibilidad de suplementos, se realizar una revisión previa de inventario y realizar los pedidos con anticipación.	x	
	Indicador de desempeño	Se realiza análisis detallados de cada proceso productivo para identificar oportunidades de mejora en cuanto a mano de obra, tiempo y materiales utilizados.	x	
Contabilidad	Procesos Contables	La integración de PERSEO ha automatizado tareas contables, reduciendo el tiempo dedicado a tareas manuales y minimizando los errores.	x	
	Sistema de Información	En los inicios, toda la información se almacenaba en archivos físicos, lo que implicaba una búsqueda manual y lenta de documentos, especialmente aquellos de antigüedad.		x

Nota. Tabla general para entrega de datos a la matriz MEFI, identificación de fortalezas y debilidades.

Análisis.

Al analizar las funciones clave de una empresa, se pueden identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar el desempeño. Aquí se presentan varias fortalezas que sirven para su desarrollo productivo eficiente, aquí se debe realizar una revisión general a las debilidades para que las mismas formen parte de las fortalezas empresariales de Valenzuela Electric.