TÍTULO:

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INGENIERÍA C&C CONSTRUCTIONS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE

INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTORA:

DANIELA ANDREINA HOLGUÍN ALVARADO

ASESORA:

MGT. ALEXANDRA BAUTISTA SEGOVIA

ESMERALDAS, 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de dar cumplimiento a los requisitos exigido por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas PUCESE, previo la obtención del título en Ingeniería Comercial mención Productividad.

PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

MGT. FREDDY LEONARDO BETANCOURT AGUILAR /LECTOR

MGT. JOHANA GABRIELA CISNEROS PALACIOS /LECTOR

MGT. GLORIA KARINA HOLGUÍN ALVARADO / DIRECTORA DE ESCUELA

MGT. ALEXANDRA MARIBEL BAUTISTA SEGOVIA / DIRECTORA DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Daniela Andreina Holguín Alvarado, portador de la cedula de identificación número 1313320861, declaro que los resultados adquirido en la presente investigación que presento como trabajo de tesis, previo a la obtención de título de Ingeniera Comercial Mención Productividad, es absolutamente original, autenticidad y personal.

En virtud declaro que el contenido de esta investigación, son exclusividad responsabilidad legal y académica.

Daniela Holguín Alvarado

CI. 1313320861

DEDICATORIA

A Dios por su inmensa gloria, paciencia y sabiduría que me permitió llegar hasta el objetivo final, sin su fuerzas y luz no lo hubiera logrado.

A mis Padres por su confianza y apoyo incondicional en mis derrotas y victorias, por darme la oportunidad de formarme como una profesional.

A mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional, guiarme y acompañarme en cada uno de mis triunfos.

Daniela Andreina Holguín Alvarado

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, por compartir sus conocimientos y contribuir con mi formación profesional.

A mis hermanas por ser parte de mi formación, por su inmenso apoyo incondicional que me brinda día a día.

De igual manera a mi asesora Mgt. Alexandra Bautista por el acompañamiento, apoyo y paciencia por ser una guía en mi proyecto de tesis.

Daniela Andreina Holguín Alvarado

RESUMEN

En la presente investigación se diseñó un plan estratégico para la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas, partiendo del análisis situacional para posteriormente describir la misión, visión y objetivos estratégicos que serán útiles para impulsar el crecimiento de la empresa.

Se empleó métodos, deductivo y analítico-sintético que permitió conocer las teorías de las herramientas administrativas y así distinguir los componentes sobre el objeto de estudio, con la aplicación del estudio lógico se formularon estrategias a partir del análisis FODA. Para dar cumplimento al objetivo se aplicó una entrevista al gerente y contadora, y una encuesta a los trabajadores, además se realizó un focus group con todos los miembros de la empresa.

Entre sus principales resultados se muestra el FODA, a pesar de que tenga una imagen corporativa, disponibilidad de equipo, conocimiento en contratación pública, y entre otras fortalezas, el inexistente plan estratégico, la falta de aplicación de estrategias de marketing y la organización en la empresa, conlleva que no se aprovechen las oportunidades. Con aplicación de las herramientas MFI y MFE se valoraron nueves estrategias y para alcanzar su nivel de cumplimiento se podreció a trabajar con una herramienta de control, balance scorecard, que a través de indicadores la empresa puede llegar a logar su misión, visión y objetivos estratégicos.

Se concluye que la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. carece de misión, visión y objetivos estratégicos, entre sus principales debilidades, está la inexistencia de un plan estratégico, es por este motivo que no ha logrado un crecimiento organizacional óptimo.

PALABRAS CLAVES

Plan estratégico, Misión, Visión, Empresa, FODA, Estrategias

ABSTRACT

In the present investigation, a strategic plan was designed for the company Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. Of the city of Esmeraldas, starting from the situational analysis to later describe the mission, vision and strategic objectives that will be useful to drive the growth of the company.

Methods, deductive and analytical- synthetic were used that allowed to know the theories of the administrative tools and thus to distinguish the components on the object of study, with the application of the logical study strategies were formulated from the SWOT analysis. To fulfill the objective, an interview with the manager and accountant was applied, as well as a survey of workers, and a focus group was help with all members of the company

Among its main results, the SWOT is shown, despite the fact that it has a corporate imagine, availability of equipment, knowledge in public contracting, and among other strengths, the non- existent strategic plan, the lack of application of marketing strategies and the organization in the company, means that opportunities are not seized. With the application of the MFI and MFE tools, nine strategies were evaluated and to reach their level of compliance, it was possible to work with a control tool, balance scorecard, which through indicators the company can achieve its mission, vision and strategic objectives.

It is concluded that the company Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. Lacks mission, vision and strategic objectives, among its main weaknesses is the absence of a strategic plan, which is why it has not achieved optimal organizational growth.

KEY WORDS

Strategic plan, Mission, Vision, Company, SWOT, Strategie

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN i

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN v

ABSTRACT vi

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2

OBJETIVOS GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

JUSTIFICACIÓN 4

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN 5

BASE TEÓRICO CIENTÍFICAS 5

Planificación 5

Estrategia 5

Planificación estratégica 6

Características de la planificación estratégica 7

Etapas de la Administración Estratégica 7

Misión 8

Visión 8

Análisis FODA 8

Análisis Interno 9

Análisis externo 9

Matriz Factores Internos MFI 9

Matriz de Factores Externos MFE 10

Balanced Scorecard 10

ANTECEDENTES 11

MARCO LEGAL 14

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública SNCP (2018) se señala en Art 6. Definiciones, lo siguiente: 14

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS 15

Tipo de estudio 15

Población y muestra 18

Métodos 18
Técnicas e instrumentos 19
Entrevista 19
Encuesta 19
Focus Group 20
Análisis de datos 20
Ponderación e impacto MFI 20
Ponderación del impacto MFE 21
CAPITULO III: RESULTADOS 22
Análisis de la situación actual de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. 22
Análisis Encuestas 23
Análisis de Focus Group 27
Balanced Scorecard 31
CAPITULO IV: DISCUSIÓN 35
CAPITULO V: CONCLUSIÓN 37
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES 38
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 39
ANEXO 43

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Definición conceptual y operacionalización de las variables.....16

Tabla 2: Población.....18

Tabla 3: Matriz FODA.....28

Tabla 4: Matriz de los factores internos.....28

Tabla 5: Matriz de los factores externos.....29

Tabla 6: Estrategia FODA.....30

Tabla 7: Balanced Scorecard.....32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Capacitación y entrenamiento de los trabajadores.....24

Grafico 2: Herramienta y equipo para realizar sus actividades.....25

Grafico 3: Ambiente de trabajo.....26

Grafico 4: Fortalecer sus procesos internos.....27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Matriz de factores internos y externos.....29

Figura 2: Mapa Estratégico.....34

INTRODUCCIÓN

Los planes estratégicos proveen lineamientos claros que las organizaciones deben aplicar en el futuro, estos comprenden de diseños y técnicas que buscan cumplir los objetivos y metas propuestas. Cervantes (2017) Diversas empresas desconocen la calidad de utilizar planes estratégicos, trabajan de manera empírica, empleando estrategias equivocadas que les impide el crecimiento. Es por este motivo, que este instrumento inicialmente diagnostica la situación actual de la organización, identificando: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para su posterior diseño de estrategias.

Los empresarios de hoy en día deben contar con herramientas y habilidades necesarias que les permitan direccionar sus acciones de una mejor manera (Mora, Vera y Melgarejo, 2015). Es decir, que la persona que lidere cualquier empresa sea productiva o de servicio debe saber planificar y ejecutar estrategias, que ayude a crecer económicamente en el mercado.

Las actividades económicas de los países mejoran la calidad de vida de los habitantes. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) la actividad de construcción aporta 9% en la economía ecuatoriana. Por otro lado, el sector de la construcción, a través de los años ha tenido un desarrollo económico en todas las provincias del Ecuador (Quisimalín, 2014), debido a las grandes ramas comerciales e industriales de la sociedad, esta abarca diferentes actividades, las principales son: obras de infraestructura básica, vial y edificación pública; y el sector inmobiliario, que se encarga de la construcción de vivienda y edificaciones. (Zambrano, 2016).

La compañía Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. Realiza varias actividades tales como: construcción de carreteras, calles, autopistas y otras vías, incluyendo construcción de todo tipo de edificación residenciales y no residenciales, montaje y levantamiento de construcciones prefabricadas e instalación de accesorios eléctricos y mantenimiento de la línea de servidumbre de alta tensión. Se encuentra inscrita en el Portal de Compras Públicas, donde muestra el catálogo electrónico con las diferentes actividades y por medio de esta, contratan su servicio. Esta empresa tiene pocos años en el mercado esmeraldeño y no ha definido estrategias que le permita orientar mejor sus actividades. Para ello, es recomendable el diseño de un plan estratégico.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Las Pymes en particular presentan limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, falta de capital oportuno de trabajo, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, (…)” (Ortiz, 2018, p. 23). Tanto las Pymes como las empresas medianas requieren de planificación estratégica en sus administraciones.

La empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. lleva aproximadamente dos años en el mercado esmeraldeño, actualmente no ha definido un plan estratégico, que apoye a la gestión administrativa, además que certifique y reconozca los procesos gerenciales para el progreso organizacional, con: misión, visión, objetivos y estrategias, estas líneas de actuación logrará un mayor desenvolvimiento en la economía local.

La carencia de una planificación estratégica en la empresa ha disminuido oportunidades de crecimiento, inadecuada asignación de recursos, no fijar nuevos retos para el área administrativa y operativa en relación con las actividades que ejecuta.

¿Cuáles son las estrategias que debe seguir la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. para insertarse en el mercado?

OBJETIVOS GENERAL

Diseñar un Plan Estratégico para la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda.
- Describir la misión, visión, objetivos estratégicos.
- Exponer las estrategias a seguir para cumplir con los objetivos de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación aportará con el plan estratégico para la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. Las estrategias que se diseñen permitirán preparar mejor a la organización, de forma eficiente y competitiva.

Este estudio contribuirá a las investigaciones científicas que diseñen los docentes de la carrera de Administración de Empresas de la PUCESE, contiene información clara, precisa y actualizada que el investigador emitirá mediante la línea de gestión estratégica. Existen divulgaciones científicas del tema en la ciudad de Esmeraldas, este trabajo contribuirá a reforzar las investigaciones pasadas. Además, servirá de referencia y apoyo para la creación de planes estratégicos en otras empresas constructoras. Asimismo, se usará como estudio previo para otras investigaciones relacionadas a la actual.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

BASE TEÓRICO CIENTÍFICAS

Planificación

Morales (2011) Es una herramienta administrativa que ayuda a identificar por adelantado cuales son los objetivos a fin de establecer los planes para alcanzar los mejores resultados. Por otro lado, la planificación es un proceso mediante el cual los sujetos crean objetivos claros para entender las gestiones del inicio de un propósito con la intención de cumplir con resultados esperados (Lip, 2005).

La planificación es una herramienta eficiente y estratégica con la capacidad de ayudar a definir los objetivos, que se busca cumplir en un determinado tiempo (Kaplan y Norton 2007).

La planificación es un conjunto de acciones que buscan objetivos que se pueden evidenciar nuevas oportunidades y fortalezas para escoger el medio más apropiado para el logro de la misma (Mendoza, López y Salas, 2016). Sin embargo, las organizaciones carecen de organización y gestión para el cumplimiento de las metas en base de objetivos claros y ambiciosos (Albán, 2019).

La planificación es el proceso que delimita los objetivos organizacionales para alcanzar el futuro anhelado, además toma decisiones en base al análisis de factores internos y externos, así mismo fija estrategias para la mejora continua.

Estrategia

Es una herramienta de trabajo que mantiene su papel principal, tomar decisiones favorables en la construcción de su propio futuro que le permita contribuir al desarrollo de la empresa, con el propósito de que sean proyectos viables, que conduzcan a las metas anheladas (Guzón, et al, 2011).

Raquel (2006) Es un modelo que se desarrolla para los planteamientos de objetivos principales, es la forma que ayuda a ordenar y dirigir los recursos de una organización que mantenga ventaja competitiva.

Estrategia es una metodología, con una serie de táctica que se encarga del planteamiento, estudiar los escenarios y escoger los procedimientos apropiado que funcionen para lograr los objetivos planteados (Montes y Díaz, 2014).

Estrategia está formada por una serie de tareas proyectadas que ayudan a tomar decisiones y está enfocado a alcanzar los objetivos planteados donde se mide la factibilidad y beneficio del proyecto.

Planificación estratégica

Es el proceso que conduce al capital humano a implantar metas organizacionales, para llevar a cabo una vigilancia más metodología del entorno, definir destrezas y habilidades para el alcance de objetivos, generan métodos para asegurar la realización de las estrategias y asimismo alcanzar los beneficios esperados (Leal, Bolívar y Castillo, 2011).

Para Concepción (2007) la planificación estratégica ordena y suministra toda la actividad de la organización, con una gestión más profesional, evitando las improvisaciones, esto tiene beneficios cuando se implementa correctamente.

Cantera (1989) (como lo cito Sainz, 2012) señala que:

> La planificación estratégica, no debemos entenderla como una suma continuada de planes estratégicos, sino como un proceso que arranca con la aplicación de un método para obtener el plan estratégico y a partir de aquí, con un estilo de dirección que permite a la empresa mantener su posición competitiva dentro de un entorno en permanente y veloz cambio. (p.29)

En consecuencia, la planificación estratégica es un proceso que coordina cualquier empresa y recoge las decisiones estratégicas, están se aplican para conseguir una ventaja competitiva en el mercado.

Es importante realizar un plan estratégico porque permite identificar los cambios y progresos que se puede esperar, esto dirige hacia la etapa inicial que es construir la misión, visión y objetivos estratégicos, bajo un análisis de la matriz FODA, la matriz ayudara a identificar las fortalezas y debilidades (factores internos) y las oportunidades y amenazas (factores externos) que influyen en el desarrollo, ayudara a coordinar el proceso de toma de decisiones y asegurar la competitividad en la empresa.

Características de la planificación estratégica

Según las características son: conceptualización, análisis, proposición e implantación.

> Conceptualización: integración de las visiones sectoriales conjunto de equidad, competitividad y sostenibilidad visión a lardo plazo y compartida. Análisis: consideración del entorno comprensión de las relaciones entre ciudades configuración de una oferta urbana competitiva énfasis en la prospectiva. Proposición: concentración en temas críticos orientada a la acción. Implementación: flexibilidad de decisiones participación de todos los agentes locales modernización de la administración. (Fernández, 2018, p. 56)

Etapas de la Administración Estratégica

Las etapas de la administración estratégica según Polo (2014) son tres: formulación, implementación y evaluación.

Formulación de estrategias, proceso donde se elabora la misión y la visión, se identifica las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, se crea objetivos a largo plazo, implementa estrategias precisas, para determinar ventajas competitivas. Las decisiones se toman en base a las respectivas estrategias y estas se relacionan con mercados, recursos y tecnologías durante un periodo.

Implementación de estrategias, se desarrolla los planes y tácticas en acción para alcanzar los objetivos, se efectúan las técnicas de la empresa. La empresa crea los objetivos anuales, manifiesta políticas, motiva a los empleados y asigna recursos para las estrategias.

Evaluación de la estrategia, es la fase final de la administración estratégica, se analizan ciertas estrategias que no están funcionando bien. Tres actividades fundamentales para valorar la estrategia son: la revisión de los factores internos y externos, control de la práctica, aplicación de tareas correctivas.

Misión

"La misión es el comienzo de una empresa, define los objetivos primordiales y propósito de una organización, enfoca los planes y programas que se marquen en satisfacer a nuestro entorno" (Caldas, Carrión, Heras, 2017, p. 33). Sin embargo, muchas empresas desconocen su razón de ser, concuerda Polo (2014) que la misión de una organización es su objetivo gobernante y ninguna empresa puede funcionar sin ella. Por lo tanto, la misión se debe plantear desde el inicio de cualquier actividad económica para que explique su funcionalidad.

Visión

La visión se refiere a las metas que se plantean a largo plazo y que marca una empresa para un determinado futuro (Betancourt, Gómez, López, 2011). Por ende, en ella se establece lo que se desea obtener en el futuro.

Para Ahumada y Perusquia (2016) la visión es una inteligencia de negocio, es la forma estratégica donde la empresa se proyecta para alcanzar en un determinado tiempo sus objetivos planteados a largo plazo. Es por este motivo, que la visión estratégica debe contener perspectivas: interna, financiera, de aprendizaje y del cliente.

Análisis FODA

El FODA es una herramienta analítica que estudia la situación de una organización o empresa, es una metodología que se utiliza para conocer la realidad en que se encuentra la empresa (Ballestero, et al, 2010). Ramírez (2002) sostiene que uno de los aspectos fundamentales de la planeación estratégica lo constituye el análisis situacional, que aplicando el FODA (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas). que aplicando el FODA se puede crean estrategia para mejorar la organización.

Para Tur y Monserrat (2014) la finalidad de elaborar un diagnóstico no es otra que la de poseer, de la forma más resumida y clara posible, un cuadro que refleje la situación de la empresa. Por situación se entiende: sus ventajas y desventajas frente a su competencia y entorno, así como la síntesis del análisis descriptivo del interior de la empresa.

Análisis Interno

Buscan medir determinar elemento de la empresa, basándose en diferentes factores condicionantes. Jiménez (2015). Se deben determinar de acuerdo a la administración, la producción y las operaciones de la organización.

Análisis externo

Se determinan los factores externos de acuerdo con la competitividad de las empresas Jiménez (2015), en él se evalúa los factores: ambientales, políticos, sociales, económicos y tecnológicos.

Matriz Factores Internos MFI

Esta matriz conlleva a realizar un análisis interno de la empresa lo que brindara establecer las fortalezas y debilidades, en las cuales se establece una ponderación de acuerdo con su grado e impacto, y los siguientes pasos son:

1. Determinar un peso entre 0.0 (nada importante) hasta 1.0 (muy significativo); el peso asignando a cada elemento expresa su importancia respectiva, y el total de todos los pesos debe dar en la suma total de 1.0.
2. Determinar la calificación entre 1 y 4, donde el 1 (nada importante) y el 4 (muy importante).
3. Desarrollar la multiplicación del peso de cada elemento para su valoración adecuada para determinar una valoración ponderada de cada elemento, en la cual sea fortaleza y debilidad.
4. Sumar las valoraciones ponderadas de cada elemento para establecer el total ponderado de la empresa.

Matriz de Factores Externos MFE

Consiste en desarrollar un análisis cuantitativo de los factores externos de la empresa para determinar las oportunidades y amenazas, los siguientes pasos son:

1. Crear una descripción de factores externo de la empresa.
2. Determinar un peso entre un rango de 0 (nada importante) a 1.0 (muy importante) el peso muestra la importancia estimada de cada elemento, evitando que las oportunidades deben tener más peso que las amenazas, haciendo necesario establecer que la suma de todas las oportunidades y las amenazas debe sr 1.0.
3. Desarrollar la multiplicación el peso de cada elemento para su valoración adecuada para determinar una valoración ponderada.
4. Realizar la sumar las valoraciones ponderadas de cada elemento para establecer el total ponderado de la empresa.

Balanced Scorecard

Para Fernández (2001) determina que el Balanced Scorecard llamado también como Cuadro de Mando Integral, es un modelo de planificación y gestión, en él se establecen estrategias y se cumplen mediante objetivos que les ayuda a las empresas a tomar mejores decisiones, con la finalidad de obtener rentabilidad.

Balanced Scorecard es un instrumento que estudia cuatro áreas de las empresas esta son: cliente, financiero, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, desarrollan estrategias que ayudan a las empresas a cumplir con los objetivos propuesto, creando una ventaja competitiva en el mercado (Kaplan y Norton, 2011).

Esta es una herramienta de gestión y medición que permite evidenciar si la empresa va por buen camino al establecer estrategias, estas se deben cumplir por medio de los objetivos propuestos, con la finalidad de encaminar una serie de resultado favorables para la empresa.

ANTECEDENTES

Veloz (2016) diseñó un **Plan estratégico administrativo para el restaurante Rincón Norteño de la ciudad de Esmeraldas**, con el propósito de elevar la productividad de la empresa. Utilizó el tipo de investigación descriptiva y aplicó los métodos: descriptivos, estadísticos, bibliográfico. Ejecutó las técnicas de observación, entrevista y encuesta en una muestra de 412 entre administrativo y trabajadores y clientes.

La investigadora llegó a la conclusión que, el Rincón Norteño carece de políticas y una estructura administrativa y funcional, permitiéndole generar poca rentabilidad. Además, propone siete estrategias e indicadores, se detallan a continuación:

> Incrementar las ventajas valiéndose de promociones y descuentos para hacerlo competitivo y productivo. Diseñar herramientas administrativas, elaborar una estructura organizativa para el buen manejo del negocio. Mejorar la comunicación y coordinación del restaurante mediante manuales de funciones administrativos. Establecer políticas directrices para el buen desempeño de los trabajares del restaurante. Fortalecer las relaciones personales con los jefes de las instituciones para asegurar alianzas y firmar contratos para la entrega de alimentos. Firmar contratos con proveedores directos de la materia prima para mitigar los costos de insumos para la producción. Generar la productividad del restaurante mediante estrategias de venta, estrategias de promoción y estrategias de publicidad. (pp.72-73)

Por otro lado, Quisimalín (2014) en el estudio, **Diseño de un plan estratégico para una empresa constructora y comercializadora de vivienda,** planteó el objetivo de implementar herramientas y aumentar el capital financiero para llegar al éxito. Aplicó el tipo de investigación descriptiva y el método exploratorio. Con una muestra de 359 personas que arriendan, prestan o cuidan viviendas, se empleó la técnica de la encuesta.

Concluye que la empresas constructora y comercializadora, necesitan requisitos de orden legales, implementar la dirección, control y evaluación con el propósito aumentar el capital financiero. Diseñó como estrategias: establecer procedimiento para medir capacidad, recoger información financiera para la toma de decisiones, mantener continua vigilancia en las inversiones, gestionar el proceso para construir de casa.

Según Andrade (2015) con el **Plan estratégico de transporte escolar e institucional GAVRANOVIT S.A. en la cuidad de Esmeraldas periodos 2016- 2020**, realizo un diagnóstico de la situación actual de la compañía y diseñó estrategias para el plan de acción, y así posicionarse en el mercado y llegar al éxito. Usó el tipo de investigación descriptiva y utilizó el método deductivo, las técnicas que se implementaron fueron: entrevista, encuesta y observación directa, con una muestra 304 padres de familias que hacen uso de estos servicios para sus hijos.

El trabajo llegó a concluir que la empresa GAVRANOVIT S.A. cuenta con unidades de transporte en buen estado para sus clientes y no cuenta con un plan acción con estrategias claras para enfrentarse al mercado. Llegó a determinar los objetivos estratégicos: disminuir los riesgos de la cartera de los clientes, obtener nuevas fuentes de ventas, incrementar el nivel de satisfacción en los clientes, ampliar el número de cliente de la empresa, comprar e implementar unidades para perfeccionar el servicio, establecer la estructura organizativa de la empresa.

Según Cervantes (2017) **Plan estratégico para la unidad de formación continua de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas**, donde analizo la situación actual con el propósito de implementar una propuesta que ayude al fortalecimiento de la unidad. Utilizo los tipos de investigación: descriptiva, de campo y bibliográfica, empleó el método deductivo, recolecto información a través de encuestas, entrevista y observación a 154 clientes.

Los principales resultados del análisis situacional fueron: La PUCESE cuenta con clientes fidelizados, instalaciones amplias para brindar capacitaciones, carencia de docentes y exponentes extranjeros, ausencia de publicidad de cursos ofertados. Por otro lado, planteó las siguientes estrategias: elaboración de publicidad con oferta académica según las necesidades del entorno, establecer proceso de selección con profesionales que dicten cursos y adecuar espacio para las respectivas capacitaciones. Concluyó que la unidad de la formación continua de la PUCESE debe aplicar estrategias para mejorar la gestión de sus actividades y la satisfacción de los clientes.

Polo (2014) **Diseño del plan estratégico 2013-2016 para la constructora Rodríguez**, buscó analizar la situación actual y definir la filosofía corporativa en resultado tangibles para

incrementar los resultados financieros de la organización. La metodología utilizada en este estudio fue descriptiva, exploratoria, cualitativa y cuantitativa. Recolectó información secundaría mediante revisión bibliográfica de temas referentes a la planificación estratégica.

La investigación llegó a concluir que, la planificación estrategias es una herramienta que busca optimizar para el mañana, las tendencias de hoy, por lo tanto, debe emplear estas estrategias: ejecutar ordenada y cronológicamente las actividades que comprenderán cada uno de los proyectos. Obtener mejor resultados en el desempeño del personal como en la optimización de los recursos.

MARCO LEGAL

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública SNCP (2018) se señala en Art 6. Definiciones, lo siguiente:

> **20.** Origen Habilitad: La oferta que cumpla con todos los requisitos exigidos en los Pliegos Pre contractuales.
>
> **21.** Origen Nacional: Para los efectos de la presente ley, se refiere a las obras, bienes y servicios que incorporen un componente ecuatoriano en los porcentajes que sectorialmente sean definidos por parte del Servicio de Contratación Pública SERCOP, de conformidad a los parámetros y metodología establecidos en el Reglamento de la presente ley.
>
> **23.** Participación Nacional: Aquel o aquellos participantes inscritos en el Registro Único de proveedores cuya se considera de origen nacional.
>
> **24.** Pliegos: Documentos precontractuales elaborado y aprobados para cada procedimiento, que se sujetarán a los modelos establecidos por el Servicio Nacional de Contratación Publicas.
>
> **28.** Proveedor: Es la persona natural o jurídica nacional o extranjera, que se encuentra inscrita en el RUP, de conformidad de esta ley, habilitada para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría, requeridos por la Entidades Contratantes. (p. 6)

Por otro lado, **capítulo II Control, Monitoreo y Evaluación del Sistema Nacional de Contratación Pública,** especifica:

> **Art. 14.-** Alcance del control del SNCP. - El control del Sistema Nacional de Contratación Pública será intensivo, interrelacionado y completamente articulado entre los diferentes entes con competencia para ello. Incluirá la fase precontractual, la de ejecución del contrato y la evaluación del mismo. (SNCP,2018, p. 9)

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Este estudio es de carácter descriptivo, explicativo, de campo, cualitativo y cuantitativo. Es descriptivo porque busca determinar las características de los fenómenos que se están investigando (Hernández et al., 2018). Mientras que Mendoza (2014) sostiene que "busca describir las situaciones, costumbres y actitudes" (p.49), pues, para diseñar un plan estratégico se requiere diagnosticar la situación actual de la empresa, describiendo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de forma exacta de las actividades, procesos y personas.

Por otro lado, es explicativo porque responde a los motivos de los sucesos físicos y expone las causas del fenómeno Cauas (2015) en este caso, se explicará la condición presente y las estrategias futuras que debe implementar la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. para ser más eficiente.

Además, se aplicó el estudio de campo, para Riofrío (2015) este estudio recolecta directamente datos de la realidad donde suceden los hechos. Con la visita a la empresa y con la aplicación de instrumentos de investigación, se conocerán los factores internos y externos, los mismos que serán utilizados para la creación de estrategias.

Se empleará el estudio cualitativo porque a través de la aplicación de instrumentos se analizarán variables no numéricas como: las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, estrategias, misión, visión y objetivos.

Se aplicó el estudio cuantitativo porque se representó la utilización de datos numéricos que corresponde a resultado de lo investigado.

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o Instrumentos
	La planificación estratégica es el proceso que conduce al capital humano a implantar metas organizacionales, para llevar a cabo una vigilancia más metodología del entorno, definir	• Planteamiento del problema y justificación. • Diseño de objetivos. • Diseño del marco teórico. • Elaboración de los instrumentos.	Análisis FODA	• Fortalezas. • Oportunidades. • Debilidades. • Amenazas.	• Entrevista • Encuesta • Focus group
			Planificación estratégica	• Objetivos estratégicos • Plan de trabajo Misión y Visión	• Entrevista • Encuesta • Focus group

Plan Estratégico	destrezas y políticas para el alcance de metas, efectúan planes para asegurar la ejecución de las estrategias y así obtener los beneficios esperados. (Leal, Bolívar y Castillo, 2011).	• Aplicación de los instrumentos. • Recolección de datos. • Procesamiento de datos. • Análisis de los resultados.	Estrategias Administrativas	• Lista de estrategias comerciales • Lista de estrategias productivas • Lista de estrategias financieras	• Entrevista • Encuesta • Focus Group

Fuente: Elaboración Propia

Población y muestra

La población es intencional, conformada por directivos y empleados de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. Actualmente su oficina está ubicada en el sector de San Rafael.

Tabla 2. Población

CARGOS	NÚMERO
Gerente General	1
Contador	1
Empleados	7
TOTAL	**9**

Fuente: Elaboración Propia

Métodos

Según Eras (2017) el método de investigación científica consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en su partes o componentes con el propósito de observar más de cerca sus causas, su naturaleza y sus efectos, de tal forma que se pueda llegar a una conclusión; para la presente investigación se aplicarán los siguientes métodos: deductivos, lógico y sintético analítico.

Hurtado y Toro (2017) define método deductivo como una forma mental que va de lo general a lo específico. Sin embargo, este método permitirá llegar, de las teorías de la herramienta administrativa FODA a la formulación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda.

El método lógico busca deducir las semejanzas de algunas características del objeto de estudio (Ramos, 2008). Para este estudio se lo aplicará para concluir que estrategias se formularían a partir del análisis FODA.

La investigación se apoyó en el método analítico-sintético para distinguir los componentes sobre el objeto de estudio para realizar una revisión detallada, ordenada del comportamiento de las variables y establecer características y conductas del universo investigado para desarrollar el plan estratégico.

Técnicas e instrumentos

Se utilizó varias técnicas e instrumentos que permitirán recolectar información sobre la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la cuidad de Esmeraldas y su manejo en la actualidad. Estos instrumentos serán validados por expertos en planificación estratégica para su posterior ejecución.

Entrevista

Esta técnica se realizó a las autoridades de la empresa, los mismos que ocupan los cargos de gerente y contador Bruno Joshua Caicedo Campuzano y Betty Leonor Campuzano Camacho, de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas. El cuestionario estará compuesto de preguntas abiertas, con el propósito de obtener información de la situación actual tanto interna (personal, infraestructura, actividades y procesos que desarrolla, reglamentos) como externa (competencia, proveedores, clientes) esto ayudará a plantear el FODA, misión, visión, valores, objetivos y estrategias para el desarrollo y crecimiento de la empresa constructora.

La entrevista estará compuesta por ocho preguntas y esta herramienta fue validada por tres expertos del caso, Mgt Elías Salazar, Mgt Freddy Betancourt y Mgt Gloria Holguín.

Encuesta

Se aplicó encuesta, a los trabajadores de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas, con la finalidad de recolectar datos para conocer la perspectivas y necesidades de los trabajadores de acuerdo con las operaciones que desarrollan en su puesto laboral, y de esta forma analizar los factores internos de la empresa.

La encuesta estuvo compuesta de seis preguntas, esta herramienta fue validada por tres expertos, Mgt Elías Salazar, Mgt Freddy Betancourt y Mgt Gloria Holguín. Las preguntas de la encuesta serán de opciones múltiples también constará con una escala de Likert.

Focus Group

Se aplicó Focus group, a los 9 trabajadores de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la ciudad de Esmeraldas, esta herramienta fue validada por tres expertos, Mgt Elías Salazar, Mgt Freddy Betancourt y Mgt Gloria Holguín. Se realizó el 19 de noviembre de 2019 con la Mgt. Alexandra Bautista, siendo el moderador, donde se recolecto información para complementar la matriz FODA y de esa forma crear las estrategias.

Análisis de datos

Dentro de la investigación se recolecto la información de las entrevistas mediante grabaciones y se procesaron los datos con el programa Word, posterior se realizó el análisis descriptivo, clasificado las respuestas según las variables de estudios.

Por otro lado, las encuestas se procesaron en programa Excel para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores según escala de Likert.

Además, mediante la técnica del focus group se recolectó la información que permitió crear el FODA y saber el estado actual la empresa en la actualidad, colocándolo en el programa Word.

Se utilizó la Matriz de Factores Internos (MFI) y Matriz de Factores Externos (MFE), la misma que fue elaborada y ponderada con el programa Excel.

Ponderación e impacto MFI

La matriz de Factores Externos MFI que se elaboró a la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. se le fijo una ponderación que se define a continuación: donde la ponderación tiene dos puntajes 1 que es importante y 0 de menor importancia.

El impacto tuvo cuatro puntuaciones: donde las debilidades evaluadas 1 es importante y 2 menor, también las fortalezas evaluadas 4 es importante y 3 es menor. Con los resultados obtenidos se trabajó con el programa Excel en la matriz.

Ponderación del impacto MFE

La matriz de Factores Externos MFE que se elaboró a la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. se le fijo una ponderación que se define a continuación: donde la ponderación tiene dos puntajes 1 que es importante y 0 de menor importancia.

El impacto tuvo cuatro puntuaciones donde las amenazas evaluadas 1 es importante y 2 menor, también las oportunidades evaluadas 4 es importante y 3 es menor. Con los resultados obtenidos se trabajó con el programa Excel en la matriz.

CAPITULO III: RESULTADOS

Análisis de la situación actual de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda.

Mediante entrevistas al gerente y contadora de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. señor Bruno Caicedo Campuzano e Ing. Betty Campuzano Camacho, manifestaron que la entidad tiene dos años en el mercado brindando los servicios a la ciudadanía esmeraldeña con: construcción de carreteras, calles y autopistas y otras vías, incluyendo construcción de todo tipo de edificación residenciales y no residenciales, montaje y levantamiento de construcciones prefabricadas e instalación de accesorios eléctricos y mantenimiento de la línea de servidumbre de alta tensión. Además, indicó que se encuentra inscrita en el Portal de Compras Públicas, donde muestra el catálogo electrónico con las diferentes actividades y por medio de esta, contratan sus servicios.

Al consultarle al gerente sobre la documentación de los procesos, este manifestó que no existen manuales de procedimiento lo que conlleva a una desorganización el manejo y archivo de expedientes de los contratos ejecutados y en ejecución; respecto al mismo tema la contadora señaló que la información contable administrativa se mantiene en datos físicos y digitales.

El gerente menciona que la empresa cuenta con equipos y herramientas; sin embargo, cumple de forma parcial con la capacidad de sus servicios, puesto que los costos elevados impiden la adquisición de nuevos instrumentales. Por otro lado, la contadora respecto a las maquinarias sostiene que la microempresa debería contar con más equipo y herramientas para ejecutar el trabajo requerido en menor tiempo.

Dentro de las interrogantes sobre el personal de la constructora los entrevistados sostuvieron que la empresa cuenta con personal capacitado y con experiencia en el área administrativa, desbroce y construcción, pero no cuenta con un plan de crecimiento pues fue constituida como una empresa familiar cuyas actividades se realizan empíricamente sin planificación estratégica.

Al solicitar información sobre el estado financiero de la empresa su representante legal manifestó que la organización se financia de las utilidades de los contratos adjudicados, cuya cuantía pasa a convertirse en inversiones a plazo fijo, por ejemplo, la adquisición de maquinarias para el desbroce y un vehículo para las actividades operativas de la constructora.

Cabe recalcar que existen empresas constructoras que tienen algún tiempo dentro del mercado, claro que cuenta con una estructura financiera un poco más compleja frente a la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda.

La empresa ha identificado su competencia de manera empírica en el área de desbroce tiene conocimiento cuales son las empresas y personas naturales que brindan este servicio; mientras que en el área de construcción simplemente saben cuáles son las empresas más notorias dentro de la localidad.

La empresa necesita de un plan estratégico, pero no se ha podido elaborarlo por dos razones: el gerente que tiene conocimientos teóricos y la señora contadora tienen conocimiento empírico, llegando a no tener coordinación para ejecutar un plan de acción.

Análisis Encuestas

Para fortalecer el análisis de la situación de la empresa y obtener datos relevantes para la elaboración del plan estratégico se aplicó un cuestionario de seis preguntas a los trabajadores de la constructora y a continuación se presentan los resultados:

Al consultar a los trabajadores sobre la oferta de servicios de la constructora ingeniería C&C Constructions, el 67% manifestó que sí conocen los servicios que ofrece la empresa, mientras que el 33% dijeron que no conocían la totalidad de los servicios; estos resultados muestran una carencia en la socialización del catálogo de servicios y razón social de la organización al integrar personal en sus labores operativas.

La carencia de cierta información no distorsiona la percepción de los colaboradores en cuanto al producto final entregado por ingeniería C&C Constructions a sus clientes, pues un 89% de los encuestados exteriorizaron que la ejecución de trabajos por parte de la constructora

siempre se realiza de forma adecuada y el 11% expresó que casi siempre la empresa realiza procesos de calidad.

Los datos anteriores se reafirman al obtener que el 56% de los encuestados manifestaron que a veces cuentan con capacitación de los dueños, el 33% señaló que casi siempre realizan capacitación para desarrollar una tarea prevista y por solo el 11% indicó contar con capacitación para la tarea que van a desarrollar.

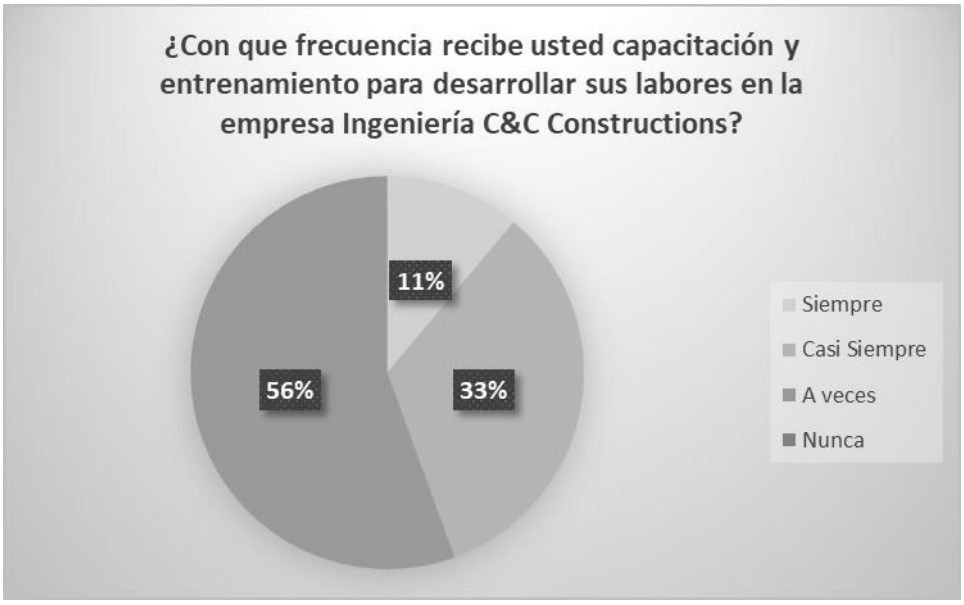


Gráfico 1. Capacitación y entrenamiento de los trabajadores. Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, al preguntar a los colaboradores de la constructora sobre la disponibilidad de herramientas y equipos necesarios para las actividades, los encuestados manifestaron el 67% que siempre se les dota de la herramientas que necesitan, el 22% indicó que solo a veces posee los instrumentos necesarios para sus labores y el 11% declaró que casi siempre se satisface la necesidad; sin embargo se debe tener en cuenta que la empresa solo cubre los contratos que su capacidad productiva le permite, esto incluye la disponibilidad de bienes operativos versus a los tiempos de contrato; a continuación se grafican las respuestas obtenidas.

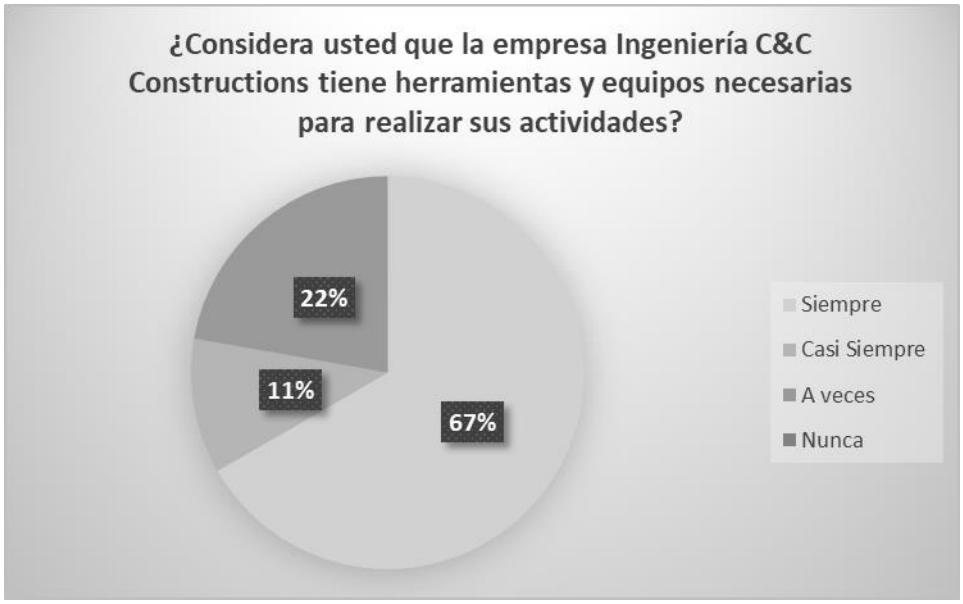


Gráfico 2. Herramienta y equipo para realizar sus actividades Fuente: elaboración propia.

Otro factor consultado fue el ambiente de trabajo, en esta interrogante el 78% de los trabajadores manifestaron que C&C Constructions Cía. Ltda. es un lugar de trabajo seguro y confiable, el 11% dijeron casi siempre y otro 11% coincidió que a veces el ambiente de trabajo es el adecuado; estos resultados denotan una cierta inconformidad con el ambiente laboral.

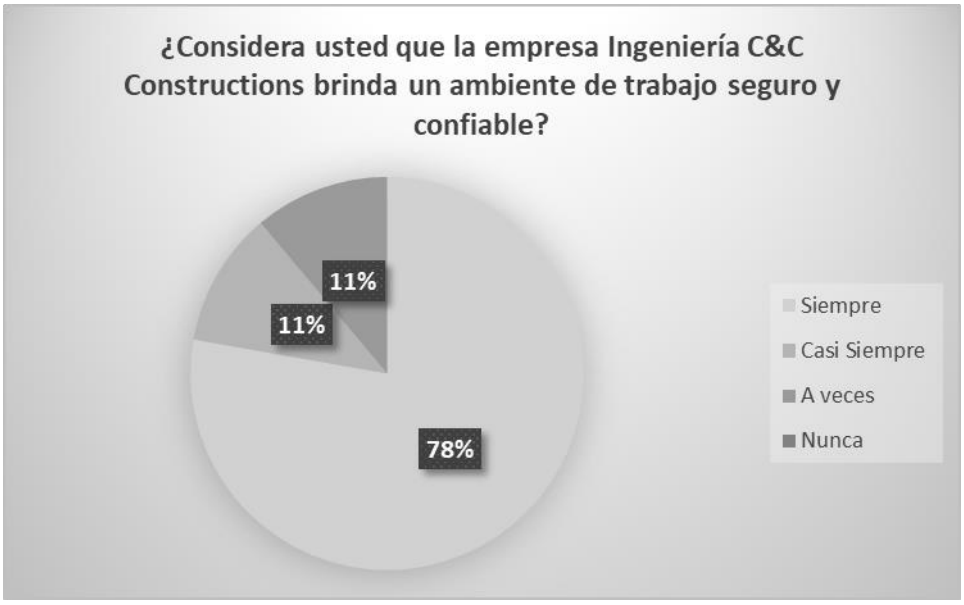


Gráfico 3. Ambiente de trabajo Fuente: elaboración propia

Basándose en la percepción del cliente interno, era imprescindible consultar sobre la necesidad de fortalecer procesos, a esta interrogante el 33% considera que no es necesario mientras que el 67% indicó que la constructora C&C Constructions Cía. Ltda. necesita fortalecer sus procesos internos; específicamente, del total de los trabajadores que contestaron afirmativamente el 50% cree preciso rediseñar los métodos para incrementar sus posibilidades en el catálogo electrónico, el 25% señaló que debería proyectarse al momento de contratar el personal y otro 25% dijeron que deberían delegar tareas.

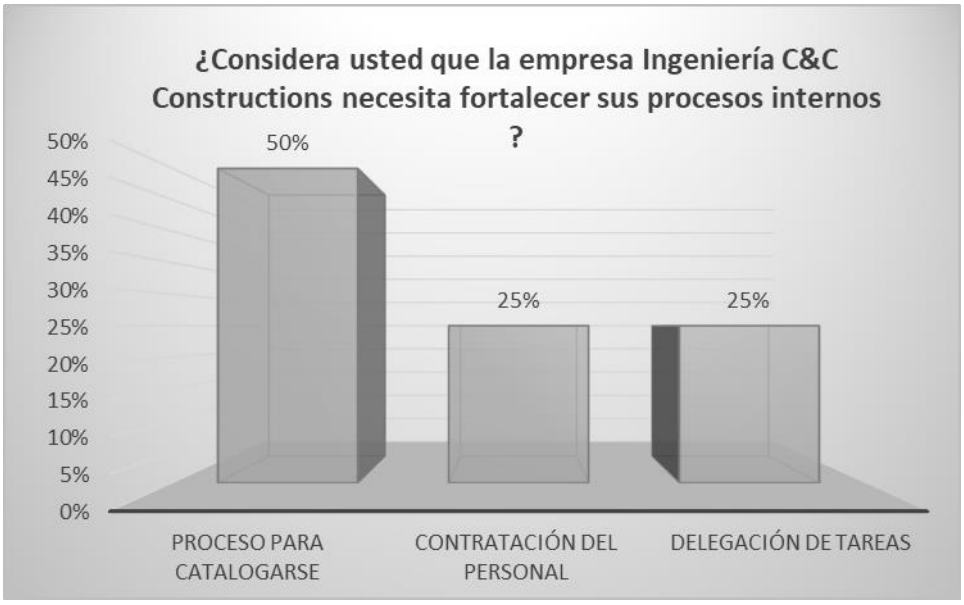


Gráfico 4. Fortalecer sus procesos internos Fuente: elaboración propia

Análisis de Focus Group

Mediante el Focus Group se evidenció que la fortalezas y debilidades que pertenece al ámbito interno de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. se ha llevado a cabo un análisis de las fortalezas con la que cuenta la empresa y las debilidades que dificulta el cumplimiento y desarrollo de sus procesos al momento de ejecutar su labor.

Se demuestra que el análisis de las oportunidades y amenazas, se consideran los factores sociales, políticos, económico que pertenece al ámbito externo de empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. que implica su labor interna, y que potencialmente puede beneficiar o colocar en riesgo el desempeño y desarrollo de las actividades que se desarrollan. Esta herramienta se aplicó a la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. al personal de trabajo con la finalidad de analizar la situación actual de la empresa y captar más información para crear la matriz FODA y decretar las posibles estrategias que permita el progreso positivo de la empresa familiar.

Tabla 3. Matriz FODA

FORTALEZA	**OPORTUNIDADES**
Imagen corporativa	Incremento de contratos
Disponibilidad de herramientas y equipo	Existencia Portal de compras publicas
Directivos con conocimiento en contratación pública	Existencia de cursos especializadas dictados en la ciudad (riesgos laborales, normativa para constructoras)
Diversidad de servicios	
Calidad de servicios	
Presencia en el catálogo electrónico	
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
Falta aplicar estrategias de marketing	Entrada de nuevos competidores
Inexistencia de Plan estratégico	Reforma de normativas legales que impidan el crecimiento empresarial
Carece de rotación del personal	
Carece de sistematización de los procesos	
Falta delegar de tareas	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Matriz de los factores internos

MATRIZ DE FACTORES INTERNOS MFI

N°	**Factores Internos Claves**	**Peso (0,1 a 1)**	**Calificación**	**Peso Ponderado**
	FORTALEZAS			
1	Imagen Corporativa	0,1	4	0,4
2	Disponibilidad de herramienta y equipos	0,07	4	0,4
3	Directivos con conocimiento en contratación publica	0,2	4	0,8
4	Diversidad de servicios	0,1	3	0,21
5	Calidad de servicio	0,05	3	0,15
6	Presencia en el catálogo electrónico	0,05	3	0,15
	DEBILIDADES			0
1	Falta aplicar Estrategias de marketing	0,08	1	0,08
2	Inexistencia de Plan estratégico	0,1	1	0,1
3	Carece de rotación del personal	0,08	1	0,08
4	Carece de sistematización de los procesos	0,07	2	0,14
5	Falta delegar de tareas	0,1	1	0,1
	TOTAL	1		2,61

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5. Matriz de los factores externos

MATRIZ DE FACTORES INTERNOS MFE				
N°	Factores Externos Claves	Peso (0,1 a 1)	Calificación	Peso Ponderado
	OPORTUNIDADES			
1	Incremento de contratos	0,2	4	0,8
2	Existencia Portal de compras publicas	0,2	4	0,8
3	Existencia de cursos especializados dictados en la ciudad (riesgo laboral, normativas para constructora)	0,1	3	0,3
	AMENAZAS			
1	Entrada de nuevos competidores	0,3	2	0,4
2	Reforma de normativas legales que impidan el crecimiento empresarial	0,2	1	0,2
	TOTAL	1		2,5

Fuente: Elaboración Propia

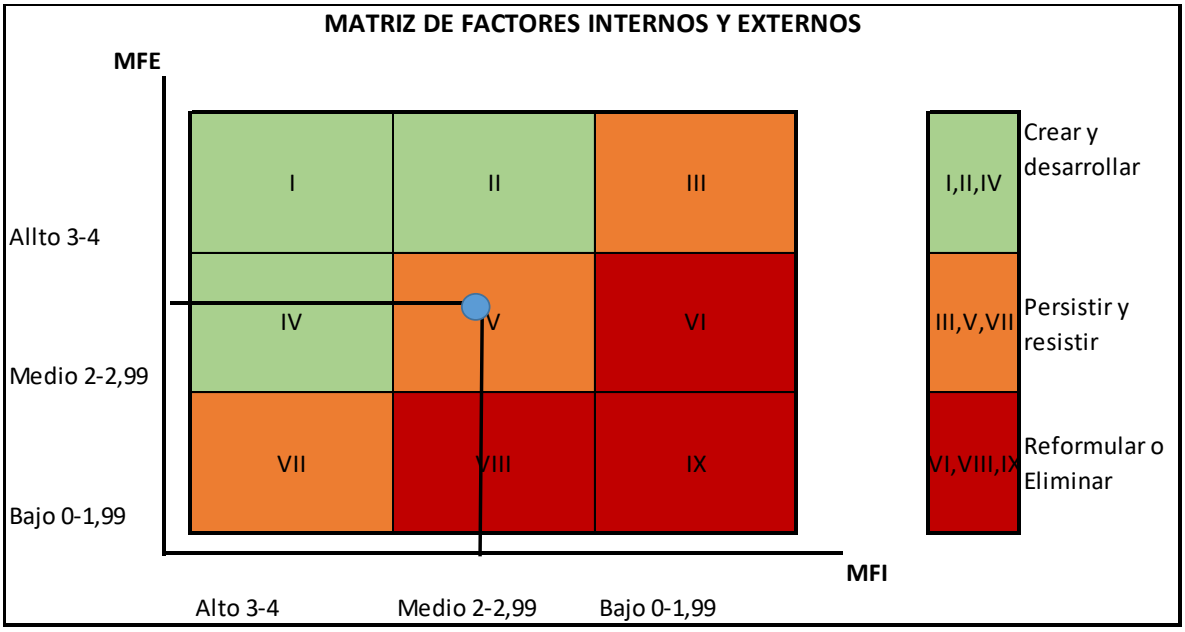


Figura 1: Matriz de factores internos y externos **Fuente:** Elaboración Propia

De acuerdo con el análisis de las matrices MFI y MFE, la empresa ingeniera C&C Constructions Cía. Ltda. se halla en la posición del quinto cuadrante que es persistir y resistir, en donde debe aprovechar su entorno y así mismo buscar estrategias que le acceda a reducir el impacto de las amenazas, con los siguientes resultados de factor interno 2,61 y factor externo 2,5 se llega a manifestar que está en posición estar estratégica estándar.

Tabla 6: Estrategia FODA

	FORTALEZA (F) 1. Imagen corporativa 2. Disponibilidad de herramientas y equipo 3. Directivos con conocimiento en contratación pública 4. Diversidad de servicios 5. Calidad de servicios 6. Presencia en el catálogo electrónico	**DEBILIDADES (D)** 1. Falta aplicar estrategias de marketing 2. Inexistencia de Plan estratégico 3. Carece de rotación del personal 4. Carece de sistematización de los procesos 5. Falta delegar de tareas
OPORTUNIDADES(O) 1. Incremento de contratos 2. Existencia Portal de compras publicas 3. Existencia de cursos especializadas dictados en la ciudad (riesgos laborales, normativa para constructoras)	E1. Diseñar un catálogo electrónico con la diversidad de servicios. E2. Utilizar la capacidad financiera para incrementar los nuevos equipos y maquinarias.	E3. Implementar un sistema para documentar los procesos internos de contratación. E4. Capacitar al personal para mejora la rotación y delegación de tareas. E5. Diseñar un plan de marketing para incrementar los contratos
AMENAZAS (A) 1. Entrada de nuevos competidores 2. Reforma de normativas legales que impidan el crecimiento empresarial	E6. Fortalecer las alianzas con los contratistas para mantener la fidelidad y calidad de servicios. E7. Hacer uso de las normativas legales vigentes que permitan la presentación de propuesta en el catálogo electrónico	E8. Incrementar la productividad de la empresa mediante estrategias comerciales y financieras. E9. Realizar alianzas estratégicas con los contratistas para aumentar la participación en el mercado

Fuente: Elaboración Propia

Balanced Scorecard

En este estudio se utilizó la herramienta Balanced Scorecard para gestionar y medir las estrategias que fueron creadas a partir del análisis interno y externo de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. que ayudará cumplir los objetivos propuestos, con la finalidad de obtener una serie de resultado favorables.

Balanced Scorecard permite tener una visión más clara del control de funcionamiento de cada área que desempeña la empresa está son: financiera, aprendizaje y crecimiento, procesos internos y clientes, tiene como finalidad en tomar decisiones más apropiada para obtener rentabilidad y productividad de la empresa.

Tabla 7: Balanced Scorecard

PERSPECTIVA	ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	INDICADORES	PERIOCIDAD DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE ALERTA	RESPONSABLE LOGRO DE LA META	META
CLIENTE	.Diseñar un catálogo electrónico con la diversidad de servicios. .Realizar alianzas estratégicas con los contratista para aumentar la participación en el mercado.	Implementar una nueva linea de servicio Contar con un clima laboral con el personal	% de clientes reales que adquieren nuevos servicios	MENSUAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	98%
PROCESOS INTERNOS	.Incrementar la productividad de la empresa mediante estrategias comerciales y financiera. .Diseñar un plan de marketing para incrementar los contratos. .Hacer uso de las normativas legales vigentes que permitan la presentación de propuesta en el catálogo electrónico	Mejorar la calidad de sus servicios Aplicar mecanismo legales para los contratos	% de contruciones de calidad	SEMESTRAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	87%

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	.Fortalecer las alianzas con los contratista para mantener la fidelidad y la calidad de servicios. .Capacitar al personal para mejorar la rotacion y delegacion de tareas. .Implementar un sistema para documentar los procesos internos de contratación.	Establecer contratos con los clientes	Idiomas horas por empleado	SEMESTRAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	95%
			Número de horas formación en idiomas	SEMESTRAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	87%
		Fortalecer conocimientos en el personal	Gasto en formación	ANUAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	95%
FINANCIERA	.Utilizar la capacidad financiera para incrementar los nuevos equipos y maquinarias.	Expandir los ingresos de venta	% de ingresos provenientes de nuevos servicios	ANUAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	90%
		Mejorar la rentabilidad	Beneficios por empleados	ANUAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	87%
		Minimizar los costos de produccion	% disminución de costos de producción	ANUAL	DEL 80 AL 100% DEL 79 AL 50% 0 AL 49%	Bruno Caicedo Betty Campuzano	80%

Fuente: Elaboración Propia

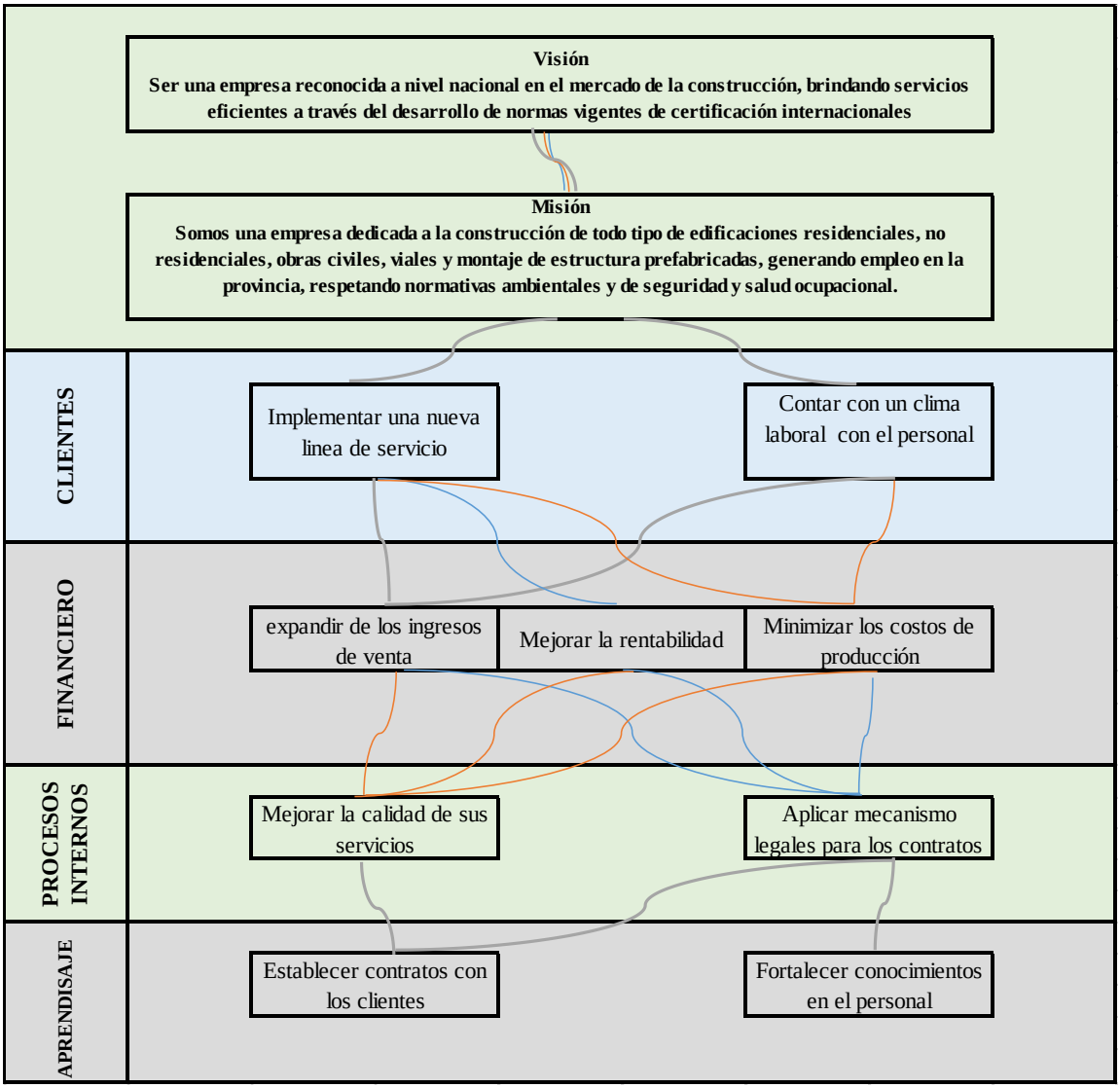


Figura 2: Mapa Estratégico **Fuente:** Elaboración Propia

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

La presente investigación diseñó un plan estratégico para la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. de la cuidad de Esmeraldas. A continuación, se presenta las comparaciones de las investigaciones previas con los resultados con este estudio.

Según Polo (2014) se pudo evidenció que la planificación estrategias es una herramienta que busca optimizar para el mañana, las tendencias de hoy, por lo tanto, debe emplear estas estrategias: ejecutar ordenada y cronológicamente las actividades que comprenderán cada uno de los proyectos y así obtener mejores resultados en el desempeño del personal como en la optimización de los recursos. En este estudio se estableció que la planificación estratégica es un proceso que coordina cualquier empresa y recoge las decisiones estratégicas, están se aplican para conseguir una ventaja competitiva en el mercado.

El diseño del plan de estratégico de la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. fue diseñado con los aportes de las investigaciones de Quisimalín (2014), Andrade (2015), Polo (2014) y Veloz (2016); estos estudios coinciden con la carencia de un plan estratégico y varían en su contenido y forma de proponer estrategias para impulsar el desarrollo económico. Por otro lado, tanto las estrategias como el uso de los indicadores son más complejo, por el tamaño de las empresas donde se emplearon, por el factor tiempo en el mercado, además porque cuentan con un manejo amplio en la administración. En cambio, la reciente propuesta es una empresa con pocos años en el mercado y su estructura organizativa es débil.

Veloz (2016) en su diagnóstico FODA se determinó que el restaurante Rincón Norteño de la ciudad de Esmeraldas, carece de políticas y una estructura administrativa y funcional, permitiéndole generar poca rentabilidad. Así mismo, se identificó en este estudio, que la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. no cuenta con delegación de tareas y rotación de personal, lo que ocasiona una debilidad para el desarrollo organizacional.

Por otro lado, Andrade (2015) diagnosticó la situación actual de la compañía “Plan estratégico de transporte escolar e Institucional GAVRANOVIT S.A. en la cuidad de Esmeraldas periodo 2016-2020” llegó a determinar los siguientes objetivos estratégicos: disminuir los riesgos de la cartera de los clientes, obtener nuevas fuentes de ventas,

incrementar el nivel de satisfacción en los clientes, ampliar el número de cliente de la empresa, comprar e implementar unidades para perfeccionar el servicio, establecer la estructura organizativa de la empresa, esto le permitirá posicionarse en el mercado y llegar al éxito. Sin embargo, el presente estudio estableció los siguientes objetivos estratégicos: implementar una nueva línea de servicio, contar con un clima laboral con el personal, mejorar la calidad de sus servicios, aplicar mecanismos legales para los contratos, establecer contratos con los clientes, fortalecer conocimientos en el personal, expandir los ingresos de venta, mejorar la rentabilidad, minimizar los costos de producción. Uno de los objetivos estratégicos que se asemejan en estos estudios está enfocado en mejorar la atención al cliente para satisfacer las necesidades del mercado.

Quisimalín (2014) diseñó cinco estrategias para la empresa Constructora y Comercializadora de Vivienda, la que más se asemeja es recoger información financiera para la toma de decisiones, mientras, que en este estudio se logró identificar nueve estrategias. Una de las estrategias que más se asemeja es la "financiera" con "Utilizar la capacidad financiera para incrementar los nuevos equipos y maquinarias" porque permite expandir los ingresos de venta.

Para Cervantes (2017) la estrategia de elaboración de publicidad con oferta académica es necesario para incrementar su mercado, es por esta razón que cualquier empresa debe tener presente el diseño de estrategia de marketing para su mejora continua. Dado esto se presenta en esta investigación la estrategia de diseñar un plan de marketing para incrementar los contratos.

Veloz (2016) llegó a la conclusión que el restaurante Rincón Norteño carece de políticas y una estructura administrativa y funcional permitiéndole generar poca rentabilidad y que se expanda dentro del mercado. Asimismo, se determinó en el estudio de Quisimalín (2014) que la empresa constructora y comercializadora de vivienda, necesita de requisitos de orden legales, implementar la dirección, control y evaluación con el propósito aumentar el capital financiero. Al comparar estos resultados la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. se asemeja con la falta de estrategias de marketing, inexistencia de plan estratégico, permitiéndole no expandirse.

CAPITULO V: CONCLUSIÓN

- Una vez realizado el diagnóstico a la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. se pudo evidenciar que la empresa carece de misión, visión y objetivos estratégicos, además en su análisis FODA se detectó varias debilidades, entre ellas falta de estrategias de marketing, inexistencia de plan estratégico, es por este motivo que no ha logrado un crecimiento organizacional óptimo.

- En el plan estratégico se diseñó la misión, se define la razón de ser de la empresa y a que se dedica, también la visión, que hace referencia a las metas que se plantea a largo plazo y, por último, los objetivos estratégicos son las metas desarrollada a nivel estratégico para la empresa estas deben ser claro, medible y alcanzable.

- Mediante la matriz MFI y MFE se crearon nuevas estrategias, según las perspectivas de clientes, procesos internos, financiero, aprendizaje y crecimiento. Estas serán controladas a través de la herramienta Balanced Scorecard, en esta se expone las estrategias y los indicadores de cumplimiento, permitiéndole tomar mejores decisiones mejorar la administración y la productividad.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. aplique el diseño plan estratégico, con el propósito de contar con un direccionamiento usando las estrategias planteadas para conseguir los objetivos organizacionales.

- Al momento de aplicar las estrategias se sugiere que la empresa Ingeniería C&C Constructions Cía. Ltda. cumpla con la misión, visión y objetivos estratégico, que le ayudará a tener mayor rentabilidad y una mejor organización interna.

- Que esta investigación sea utilizada para posteriores investigaciones, para que las empresas que carecen de planes estratégicos puedan implementar mejoras, así tenga un direccionamiento a largo plazo con la finalidad de fortalecer sus actividades económicas haciendo uso de herramientas administrativas y financieras.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Ahumada, Eduardo., y Perusquia, Juan. (2016) Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215000807

Albán, H. (2019). *Emprendimiento y oferta turística en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5697/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0030.pdf

Andrade, k. (2015). *Plan estratégico para la compañía de transporte escolar e institucional GAVRANOVIT S.A. en la cuidad de esmeraldas periodo 2016-2020.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenida de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/733/1/ANDRADE%20MENENDEZ%20KELLY%20DANIELA.pdf

Ballestero, H., Verde, J., Costabel, M., Sangiovanni, R., Dutra, I., Rundie, D., Cavaleri, F., Bazan, L. (2010). Análisis foda (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas). extraído de http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/85/83

Betancourt, J., Gómez, Gonzalo., y López, M. (2011) Una aproximación a los factores que influyen en la visión del patrimonio en las empresas familiares colombianas. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592311701747

Caldas, M., Carrión, R., y Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Wu0kDwAAQBAJ&pg=PA33&dq=que+es+mision+vision+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjznc6YvIfjAhUBnawKHUk2AQIQ6AEIMTAB#v=onepage&q=que%20es%20mision%20vision%202017&f=false

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/l Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190816%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190816T194933Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=a16c76238b6bedde7e2aedd56aac281e582ccab306a075f2dc6822bc6dd09cfe

Cervantes, J. (2017). *Plan estratégico para la unidad de formación continua de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenida de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1427/1/CERVANTES%20RHOR%20JOAN2.pdf

Concepción, C. (2007). La planificación estratégica como herramienta. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000800014

Eras, M. (2017) *Análisis de los procesos para el abastecimiento de recursos materiales en la flota petrolera ecuatoriana.* (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenida de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/992/1/ERAS%20DELVISIER%20MARIUXI%20SULAY.pdf

Fernández, A. (2001). El Balanced Scorecard: ayudando a implantar la estrategia. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38599279/EL_BALANCED_SCORECARD_-_AYUDANDO_A_IMPLANTAR_LA_ESTRATEGIA.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEL_BALANCED_SCORECARD_AYUDANDO_A_IMPLANT.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200206%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200206T212932Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=ee80afa4c232e753d96d72cac3244822ef059c090efb882a32ee73316761ee01

Fernández, J. (2018). Planificación estratégica de ciudades. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=laeIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=dise%C3%B1o+de+planificaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica&ots=CuloflglNi&sig=fNi3NmnmI4sRvSUI3n4CdeotAa4#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica&f=false

Guzón, A., Alberto, A., Pérez, V., Bérriz, R., Brito, J., González, A., Catillo, L., Juliá, H., Hernández, A., Hernández, R., Espina, M., Núñez, L., Martín, L., Díaz, M. y Delgado, D. (2011). Cataurito de herramientas para el desarrollo local. Obtenido de http://repositorio.geotech.cu/jspui/bitstream/1234/3002/1/Cataurito%20de%20herramientas%20para%20el%20desarrollo%20local.pdf

Hernández, L. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socio formativa en el diseño de cursos. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-24.html

Hurtado, I., y Toro, J. (2017) Paradigmas y métodos de investigación. Obtenido de https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf

Jiménez, L. (2015). Análisis de los factores internos de competitividad: caso de las Empresas lácteas de cesar, Colombia. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151352655012

Kaplan, R., y Norton, D. (2007). Usar el balanced scorecard como un sistema de gestión estratégica. Obtenido de http://www.eguillen.com/wp-content/uploads/2012/01/Usar-el-BSC-como-sistema-de-gestion-estrategica-copia.pdf

Kaplan, R., y Norton, D. (2011). Poniendo el Balanced Scorecard en acción. Obtenido de https://www.falconi.com/wp-content/uploads/2015/11/artigo_05.pdf

Leal, D., Bolívar, M., y Castillo, C. (2011). La planificación estratégica como proceso de

integración de un equipo de salud. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000400015

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2018). Obtenido de https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Ley-Org%C3%A1nica-de-Contrataci%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf

Lip, C. (2005). La planificación estratégica como aprendizaje. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2005000100008

Mendoza, L. (2014) Diseño del plan estratégico 2013- 2017 de la empresa Patricia Ramírez. Obtenida de http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2433/1/Dise%c3%b1o%20del%20Plan%20Estrategico%20a%20la%20Empresa%20Patricia%20Ramirez.%20Lourdes%20Mendoza.pdf

Mendoza, D., López, D. y Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794127

Montes, Nancy., Díaz, Luz. (2014). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior. Obtenida de https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642015000200013

Mora, E., Vera, M., y Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y nivel de competitividad de las mipymes del sector comercio en Bogotá. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001600

Morales, A. (2011, diciembre). Propuesta de un plan estratégico gerencial en la planificación educativa dirigida a los directores de la escuela básica. Obtenido de http://arje.bc.uc.edu.ve/arj09/art02.pdf

Ortiz, A. (2018). *Caracterización del financiamiento, la capacidad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro lencería de la ciudad de Pucallpa, 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucalipa. Obtenida de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11640/FINANCIAMIENTO_EMPRESAS_ORTIZ_RODRIGUEZ_ARALID_MIRELLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polo, C. (2014). *Diseño del plan estratégico 2013-2016 para la constructora Rodríguez.* (Tesis Posgrado). Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/8221

Quisimalín, L. (2014). *Diseño de un plan estratégico para una empresa constructora y comercializadora de vivienda*. (Tesis de Posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1038/1/85173.pdf

Ramírez, J. (2002). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planificación estratégica en las empresas. Obtenida de

http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1214/1/Procedimiento%20para%20la%20elaboraci%c3%b3n%20de%20un%20an%c3%a1lisis%20FODA%20como%20una%20herramienta%20de%20planeaci%c3%b3n%20estrat%c3%a9gica%20en%20las%20empresas.pdf

Ramos, E. (2008). Método y técnicas de investigación. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/48130436/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion__GestioPolis.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMetodos_y_tecnicas_de_investigacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190809%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190809T213333Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=58f9972c114489d76f4d36311e26724b9abb6cbce4d660da07b64cf4aac69721

Raquel, S. (2006). Motivación, enfoque y estrategias de aprendizaje en estudiantes de Bioquímica de una universidad pública argentina. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412006000100009

Riofrío, J. (2015). La selección del método en la investigación jurídica.100 métodos Posibles. Obtenido de http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/375/72%20Cien%20m%c3%a9todos%20posibles.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sainz, J., (2012). El plan estratégico en la práctica. ESIC: México

Tur, V., y Monserrat, J. (2014, diciembre). El plan estratégico de comunicación estructura y funciones. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199532731046

Veloz, S. (2016). *Diseño de un plan estratégico administrativo para el restaurante Rincón Norteño de la Cuidad de Esmeraldas.* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenido de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/737/1/VELOZ%20BALSECA%20SARA%20MERCEDES.pdf

Zambrano, M. (2016). *Plan marketing estratégico para posicionar la marca de la empresa Sorimun S.A. constructora inmobiliaria, en la ciudad de Guayaquil.* (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10916/1/TESIS%20MARIA%20JOSE%20ZAMBRANO%20ENERO%202016.pdf

ANEXO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Como estudiante de la carrera de Administración de Empresas, solicito cordialmente contestar la presente entrevista con la finalidad de recabar información la misma que me permitirá desarrollar el presente proyecto titulado **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INGENIERÍA C&C CONSTRUCTIONS CÍA. LTDA. DE LA CUIDAD DE ESMERALDAS.** desde ya les anticipos mis sinceros agradecimientos.

La Entrevista está dirigida a los accionistas de la empresa Ingeniería C&C Constructions. Cía. Ltda.

---

1. ¿Qué servicios oferta la empresa Ingeniería C&C Constructions? ¿mantiene documentado los procesos que desarrolla?

2. ¿Cree usted que la empresa Ingeniería C&C Constructions cuenta con los equipos y herramientas adecuadas para desarrollar el trabajo?

3. ¿Considera usted que la empresa Ingeniería C&C Constructions cuenta con personal capacitado para desarrollar con cada una de las tareas?

4. ¿Le ha transmitido a sus colaboradores la razón de ser de la empresa Ingeniería C&C Constructions?

5. ¿Tiene un plan de crecimiento la empresa Ingeniería C&C Constructions, y lo ha socializado con sus colaboradores?

6. ¿Cree usted que los recursos financieros con lo que cuenta la empresa Ingeniería C&C Constructions frente a la competencia crea ventajas competitivas? ¿Por qué?

7. ¿A la fecha, la empresa Ingeniería C&C Constructions mantiene identificada a la competencia directa?

8. ¿Qué tipo de estrategias utiliza la empresa Ingeniería C&C Constructions para su crecimiento?

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Como estudiante de la carrera de Administración de Empresas, solicito cordialmente contestar la presente encuesta con la finalidad de recabar información la misma que me permitirá desarrollar el presente proyecto titulado **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INGENIERÍA C&C CONSTRUCTIONS CÍA. LTDA. DE LA CUIDAD DE ESMERALDAS.** desde ya les anticipos mis sinceros agradecimientos.

La Encuesta está dirigida los trabajadores de la empresa Ingeniería C&C Constructions. Cía. Ltda.

1. ¿Identifica usted claramente los servicios que ofrece la empresa Ingeniería C&C Constructions?

   Si ☐ No ☐

2. ¿Con que frecuencia recibe usted capacitación y entrenamiento para desarrollar sus labores en la empresa Ingeniería C&C Constructions?

   Siempre ☐
   Casi siempre ☐
   A veces ☐
   Nunca ☐

3. ¿Considera usted que la empresa Ingeniería CC Constructions tiene herramientas y equipos necesarias para realizar sus actividades?

   Siempre ☐
   Casi siempre ☐
   A veces ☐
   Nunca ☐

4. ¿Considera usted que la empresa Ingeniería C&C Constructions brinda un ambiente de trabajo seguro y confiable?

Siempre ☐

Casi siempre ☐

A veces ☐

Nunca ☐

5. ¿Cree usted que la empresa Ingeniería C&C Constructions realizas sus procesos de forma adecuada obteniendo como resultado servicios de calidad?

Siempre ☐

Casi siempre ☐

A veces ☐

Nunca ☐

6. ¿Considera usted que la empresa Ingeniería C&C Constructions necesita fortalecer sus procesos internos?

Si ☐ No ☐

¿Cuáles de ellas?

Proceso para catalogarse ☐

Contratación para el personal ☐

Delegación de tarea ☐

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Como estudiante de la carrera de Administración de Empresas, solicito cordialmente contestar la presente Focus Groups con la finalidad de recabar información la misma que me permitirá desarrollar el presente proyecto titulado **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA INGENIERÍA C&C CONSTRUCTIONS CÍA. LTDA. DE LA CUIDAD DE ESMERALDAS.** desde ya les anticipos mis sinceros agradecimientos.

El Focus Groups está dirigida a los accionistas y trabajadores de la empresa Ingeniería C&C Constructions. Cía. Ltda.

---

1. ¿Si pudiera enumerar la fortaleza de la empresa Ingeniería C&C Constructions, cuáles serían?

2. ¿Identifica las debilidades en los procesos durante la ejecución de trabajo en la empresa Ingeniería C&C Constructions?

3. ¿Identifica las oportunidades de mercado para sus servicios ofertados?

4. ¿Identifica las amenazas en la ejecución de trabajo en la empresa Ingeniería C&C Constructions?

5. De acuerdo a la experiencia en las contrataciones ¿Qué aspectos deben mejorar en el servicio?

6. ¿Qué estrategias administrativas utilizaría la empresa Ingeniería C&C Constructions?

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recogerla información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Gloria Holguín
C.I:	1313320838
Firma:	[signature]
Fecha:	31/10/2019

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Gloria Holguín
C.I:	1313320838
Firma:	[signature]
Fecha:	31/10/2019

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Gloria Holguín
C.I:	1313320838
Firma:	[signature]
Fecha:	31/10/2019

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			
Validado por:	Elías Salazar Bonilla		
C.I:	0801772798		
Firma:			
Fecha:	05/11/2019		

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			
Validado por:	Elías Salazar Bonilla		
C.I:	0801772798		
Firma:			
Fecha:	05/NOV/2019		

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			
Validado por:	Elías Salazar Bonilla		
C.I:	0801772798		
Firma:			
Fecha:	05/11/2019		

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Freddy Betancourt Aguilar
C.I:	0801786245
Firma:	
Fecha:	31/10/19

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Freddy Betancourt Aguilar
C.I:	0801786245
Firma:	
Fecha:	31/10/19

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE:	✓	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			

Validado por:	Freddy Betancourt Aguilar
C.I:	0801786245
Firma:	
Fecha:	31/10/19


INVITACIÓN
FOCUS
GROUP
19/11/2019
10H00
INGENIERÍA
C&C
CONSTRUCTIONS
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas