



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

TÍTULO

**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS
JURICONTRI DEL CANTÓN LA TRONCAL.**

Autor (a): GENESIS MERCEDES RIVERA MORA

Tutor (a): ECHEVERRÍA VÁSQUEZ HUBER GREGORIO

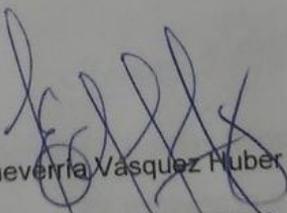
Milagro, diciembre de 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es "Diseño de un plan estratégico para la empresa de servicios Juricontri del Cantón" la Troncal presentado por la, estudiante Rivera Mora Génesis Mercedes. Para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016

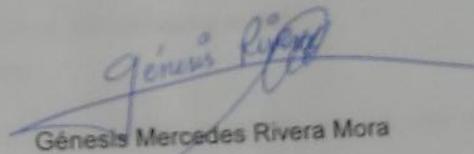

Echeverría Vasquez Huber Gregorio

CI. 0916577810

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre de 2016



Génesis Mercedes Rivera Mora

Ci: 030243633-2

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

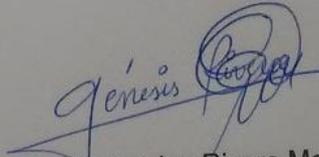
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Diseño de un plan estratégico para la empresa de servicios JURICONTRI del Cantón La Troncal" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de diciembre del 2016


Génesis Mercedes Rivera Mora
CI: 030243633-2

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2.2 Objetivos Específicos	3
CAPITULO II	4
MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	4
2.1 Marco Teórico y Referencial	4
2.2 Marco Metodológico	6
2.3 Población y Muestra	6
2.4 Métodos y Técnicas	6
2.5 Resultados	7
CAPITULO III	8
PROPUESTA	8
3.1 Descripción de la Propuesta	8
Análisis situación Actual	8
3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	8
Análisis de Situación PEST	8
3.2 CONCLUSIONES	17
3.3 RECOMENDACIONES	18
3.4 BIBLIOGRAFÍA	19
3.5 ANALISIS DE PLAGIO	21
3.6AUTORIZACIÓN	23
3.6 ANEXOS	24

ABREVIATURAS

FODA: Análisis FODA, es una técnica de estudio de la situación actual de la empresa, experimentando sus características internas y externas.

SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats. (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas)

MPC: Es una base que de identifica los competidores más relevantes de una empresa sobre sus fortalezas y debilidades. Es una ayuda para la toma de decisiones en base a los competidores.

MEFI: Esta matriz se enfoca en las características internas que posee la empresa. Es una base que formula estrategias que se resume y evalúa las debilidades y fortalezas de todo el entorno empresarial.

MEFE: Es el análisis de factor externo que permite resumir y evaluar la información externa de la empresa que se encuentran en el FODA.

FOFADODA: Es una matriz donde se formula estrategias dependiendo de la combinación de los factores externos e internos.

BSC: (BALANCE scorecard) Es un instrumento de gestión que va desde lo general o lo específico que se utiliza para enfocarse en la visión estratégica.

MPEC: Es una matriz que determina la relación relevantes entre las distintas estrategias con la base en los factores internos y externos mejorando los factores de éxito, y visualizando cuales son las de mayor relevancia para determinar las tácticas a seguir para su ejecución y cumplimiento.

PEST: Es una herramienta donde se analiza los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que pueden incidir en la ejecución de la empresa.

ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS JURICONTRI DEL CANTÓN LA TRONCAL.

Resumen:

El presente trabajo muestra la importancia que recae en diseñar un plan estratégico para una empresa de servicios ubicada en el Cantón La Troncal, manteniendo sus funciones desde hace 14 años en medio jurídico y contable apoyando a la resolución de problemas tributarios y aportando al mejoramiento del país. Juricontri no posee un plan estratégico se ha mantenido en el mercado mucho tiempo gracias a su buen trato y a los conocimientos expertos de sus gerentes, por lo que aportaremos a realizar un plan estratégico para la mejora continua de sus actividades con el trabajo en equipo del personal.

Palabras clave:

PLANEACIÓN, ESTRATEGIAS, METAS, OBJETIVOS

ABSTRACT

This paper shows the importance of designing a strategic plan for a service company located in Canton La Troncal, which has maintained its functions for 14 years in the legal and accounting environment supporting the resolution of tax problems and contributing to the improvement of the country's economy. Juricontri does not have a strategic plan has been in the market for a long time thanks to its good treatment and the expert knowledge of its managers, so we will contribute to make a strategic plan for the continuous improvement of its activities with staff team work .

KEYWORDS:

PLANNING, STRATEGIES, GOALS, OBJECTIVES

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es la parte central de toda organización ya que contribuye a tener claras las metas que se persigue, las estrategias y tácticas que se deben realizar, de esta manera tendrán siempre en mente cuales son las funciones específicas que se deben realizar para mejorar el proceso de la toma de decisiones. Su aplicación facilitará la mejora en la eficiencia y eficacia.

Es ampliamente importante la planificación estratégica ya que en su aplicación se deberá establecer e identificar cual es la meta que se deberá cumplir en cierto tiempo para la mejora continua de la entidad, en cuanto la creación de este diseño conlleva al logro de los objetivos y metas propuestas.

El propósito fundamental de la aplicación de este plan es mejorar el trabajo ofrecido de la empresa hacia sus clientes dando una mayor seguridad de marcha en el mercado.

Para el levantamiento de información para describir la situación actual de la empresa se utilizó mediante una entrevista dirigidas a los dueños de la empresa donde mencionaron cual ha sido su mayor enfoque para definirse como una empresa de servicios contable pionera en el sector.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente la política fiscal de nuestro país se encuentra más estricta con el cobro de tributos a los comerciantes por lo que la empresa JURICONTRI, se ve en la necesidad de mejorar sus servicios para ayudar a la comunidad a no caer en inconvenientes con el pago tardío de sus tributos, pero esta presenta objetivos no bien definidas lo que induce a que el personal no reaccione de una manera eficaz a un inconveniente además de desconocer el cómo decidir y cómo actuar en tomas de decisiones enfocándose en líneas bases especificadas para llegar a una misma meta.

La empresa tiene 14 años de funcionamiento nivel local y ha sido una de las pioneras en el servicio jurídico y contable pero está privada de un plan estratégico documentado permitiendo conocer mejor la realidad que está expuesta.

El diseñar un plan estratégico la empresa deberá seguir una estructura en donde ayudara a la unificación de ideas y enfocarse en llegar a donde se lo propongan, visualizando oportunidades y amenazas que le permita orientar de manera efectiva el rumbo que será siempre en aumentar su productividad y rentabilidad a través del manejo eficiente de los recursos.

1.1.1 Delimitación

País: Ecuador

Provincia: Cañar

Cantón: La Troncal

Campo: Administración

Área: Administrativa

Aspecto: Carencia de objetivos definidos para el logro de las metas

Espacio: Servicio Contable

Tiempo: Periodo Actual

1.2.Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico la empresa de servicios JURICONTRI ubicada en el Cantón La Troncal, para el mejoramiento de sus actividades.

1.2.2 Objetivos Específicos

Crear un plan para la empresa de servicios JURICONTRI, utilizando estrategias y tácticas para aumentar productividad en el desempeño laboral

.

Efectuar un análisis interno identificando fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas del objeto de estudio utilizando instrumentos de investigación para la recolección de información.

Componer estrategias apropiadas para la empresa JURICONTRI, con la ayuda de la información previa obtenida en la auditoria interna y externa para la obtención de los objetivos a corto y largo plazo.

Establecer objetivos formados para la ayuda social de los clientes de la empresa JURICONTRI empleando datos de la entrevista y así cumplir con las metas establecidas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

La necesidad de implementar un plan estratégico empresarial nace con el pensamiento idóneo de conocer que siempre se va a necesitar de una planeación en nuestras vidas ya sean el ámbito personal como en el empresarial ya que no se aleja de las mismas características como lo menciona el libro de "La elaboración de un plan estratégico", puesto que estar dispuestos a abandonar a la suerte nuestra empresa será un camino muy próximo al fracaso es por esto que es necesario conocer los parámetros de un plan estratégico empresarial.

Estrategias.

Las organizaciones luchan por obtener clientes y la estrategia competitiva está relacionada esencialmente en dar respuesta a como las organizaciones cubren las necesidades de los mismos de forma más efectiva que sus competidores. (PEDROS & GUTIERREZ, 2005)

La estrategia empresarial es conocida como un todo de acciones específicas determinadas específicamente para alcanzar un objetivo empresarial perseguido.

El pensamiento estratégico.

Es difícil conceptualizar el pensamiento estratégico ya que dependerá de la decisión de definir qué dirección futuro tendremos y apoyadas en herramientas adecuadas, para esto se deberá hacer las siguientes preguntas: (VICUÑA, 2015)

- ¿Dónde estaba ayer?
- ¿Dónde estoy ahora?
- ¿A dónde quiero llegar mañana?
- ¿Qué hare para conseguirlo?

Etapas de la planeación estratégica

- Determinación de los objetivos empresariales.
- Análisis ambiental externo.
- Análisis organizacional interno.
- Formulación de las alternativas estratégicas y elección de la estrategia empresarial.
- Elaboración de la planeación estratégica.
- Implementación mediante planes tácticos y operacionales. (CHIAVENATO)

El proceso administrativo

El proceso administrativo ha sido utilizado desde hace muchas generaciones es el mismo que fue desarrollado por Henry Fayol y ha sido utilizado como disposición primordial para la administración de toda organización con la utilización de este modelo se nivelan las plazas de los administradores. (Mejía & Balkin, 2003)

El proceso está conformado por fases consecutivas interrelacionados entre si estos son la planeación, organización, dirección y control la utilización de este modelo contribuye a la administración eficiente, la sistematización, la innovación y el progreso de la organización fomentando una cultura empresarial. (Evelyn Ibeth Avalos Barrera, 2012)

Planeación: responde a la siguiente pregunta ¿Qué se va hacer? En este se establecen los objetivos, políticas, programas, propósitos, estrategias y procedimientos. (Evans & Lindsay, 2011)

Organización: en este responde a la simple pregunta ¿Cómo se va a dividir el trabajo? Aquí nace la segmentación de trabajo, la coordinación, se crean las jerarquías, los departamentos y se relatan los cargos.

Dirección: es la fase en la que surge la interrogante del ¿Cómo se debe hacer? En este punto intervienen las unidades de mando las cuales deben supervisar, motivar, comunicar, integrar, delegar, instruir con la finalidad de tomar decisión en el proceso.

Control: esta etapa del proceso responde a la pregunta del ¿Cómo se hizo? se evalúa, compara, corrige, establece estándares y se realiza una retroalimentación.

La organización

Muchos autores llegan a la conclusión de que la organización es el arte de combinar el trabajo que los individuos desempeñan y las herramientas necesarias para su ejecución de tal manera que constituya una estructura sistemática y eficiente para el logro consecutivo de los objetivos. (Bateman & Snell, 2009)

2.2 Marco Metodológico

El método de investigación utilizado para el diagnóstico de la situación actual de la empresa JURICONTRI es el cualitativo el mismo que permitirá detallar correctamente la conducta de las personas, la manera de pensar y como se relacionan entre sí ya que el principal objetivo de búsqueda de este método es el entender los diferentes aspectos del comportamiento humano, realizando un cuestionario para realizar la entrevista además de la observación, verificar y corroborar la información levantada.

2.3 Población y Muestra

La población seleccionada está conformada por todas las personas que compone el talento humano de la empresa JURICONTRI en todos sus áreas estableciendo un total de siete personas, por lo que será el estudio con toda la población ya que no podemos utilizar la fórmula para realizar una muestra específica porque no supera de 100 individuos de estudio.

2.4 Métodos y Técnicas

El método utilizado para la elaboración del presente trabajo es:

Inductivo.- Mediante el contacto directo con lo que se desea estudiar empleando la observación durante el levantamiento de información para diseñar la situación actual, aplicando propuestas de mejoras para la empresa.

La técnica utilizada para el levantamiento de la información es la entrevista la misma que fue dirigida a los propietarios de la empresa y a los empleados con el propósito de conocer la realidad del negocio y proponer un plan estratégico competente para mejorar la calidad de servicio de la empresa. La observación fue parte importante de la recopilación de datos ya que actualmente laboro dentro de la empresa lo que me permitió definir específicamente los problemas.

2.5 Resultados

Con el objetivo de levantar información para verificar si la empresa posee o no un plan estratégico definido y además para analizar la situación actual de la empresa se aplicó una entrevista específicamente para los dueños de la empresa como son el Abg. Patricio Sánchez Altamirano y la CPA. Janina Carriel de Sánchez a lo cual señalaron los dos que "desde que fundaron la empresa que fue hace 14 años no se preocuparon en realizar este tipo de desarrollo estratégico ni dejar estipulados cuales son los objetivos y las estrategias para captar clientes ya que se dio como un emprendimiento la idea de ellos como esposos y se enfocan más en tratar a los clientes como únicos, es decir se ha basado en el humanismo y al buen trato sobre todo y esto es lo que les ha permitido captar clientes ya que en el ámbito tributario posee aproximadamente 600 clientes y para fortuna son estableces" señaló la señora Janina Carriel, además los dos concordaron que si sería de ayuda para el negocio poseer un plan estratégico para afianzar sus objetivos y metas.

Lo que acotaron los trabajadores fue que la imagen de la empresa pudiera mejorar en sus clientes si posee una misión, visión, valores y objetivos para que les pueda dar un poco más de confianza a sus clientes en poner el trabajo en nuestras manos.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

El diseño de un plan estratégico que permita definir objetivos y especificar las acciones que se harán para llegar a ella y que aporten a mejorar las actividades y funciones de cada uno de los participantes para alcanzar con éxito la visión propuesta, lo que favorecerá a las personas inmersas en la empresa conocer específicamente más de los objetivos de la empresa, mejorar la relación de los trabajadores, aumentar la calidad del servicio, hacer más atractivo el negocio, asegurando el éxito, la eficiencia, la eficacia de las actividades para mejorar la rentabilidad del negocio.

Análisis situación Actual

Actualmente la empresa JURICONTRI no tiene establecido un plan estratégico empresarial que le permita alcanzar el logro de sus objetivos, lo que genera que inconformidad en la ejecución de las actividades haciendo el trabajo improductivo, no produce una visión clara de los objetivos que se desean alcanzar dejándolos a un lado de la misión empresarial, a pesar de que los trabajos siempre han estado en su debido tiempo es necesario poseer un registro de actividades o desarrollo de tiempo para llegar alcanzar las metas que es la declaración oportuna de los tributos de cada uno de los clientes es decir se debe generar un compromiso interno de cada uno del colaborador para que se pueda empapar de la misión de la empresa y de qué manera se podrá logra en un futuro las metas establecidas con la ayuda de las estrategias y tácticas que serán un medio para creación de un valor agregado para la empresa.

3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Análisis de Situación PEST

El Ecuador se ha visto afectado enormemente por la falta de liquidez que atraviesa la economía local, la política gubernamental que se visualiza está llena de incertidumbre ya que se está pasando por un cambio de mandatario que nos afecta enormemente la tranquilidad de los ecuatorianos puesto que se pueden aumentar reformas

tributarias que afecten aún más la economía del país, además el Ecuador está pasando por una etapa de recesión ya que debido a la caída del precio del petróleo afecto en gran manera a los presupuestos establecidos para el año, el gasto publico exagerado de recursos que se deberían invertir en proyectos que generen renta no se hizo un adecuado programa, el desastre natural que ocurrió el 16 de abril del presente año fue algo que sorprendió a toda la población Ecuatoriana ya que no se contaba con un fondo determinado para este tipo de catástrofes y el plan de contingencia que expuso el gobierno fue que todos los contribuyentes que pasaron la base de impuesto a la renta debían contribuir con el 3% de la base imponible lo que incomodo en mayor parte a los contribuyentes porque no contaban con la cantidad establecida de dinero lo que genero la incomodidad con la nueva normativa. El desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores que posee la empresa es por esto que la capacitación constante con normas regularizadas lo que permite el crecimiento personal de los trabajadores para así enfocarse en brindar un servicio eficiente y eficaz donde se desarrolle el respeto y la integridad laboral, además del uso necesario y constante es indispensable para la ejecución del trabajo es una ayuda eficiente ya que ahorra tiempo en la realización de tareas, dinero en la inversión unitaria de equipos profesionales de igual manera a programas reformados.

Análisis de PORTER

El poder de negociación de los clientes es relativamente bajo puesto que hay mucha cantidad que demanda este tipo de servicios, es decir los usuarios necesitan obligatoriamente recurrir a una oficina que ofrezca este tipo de servicio. El alza de competidores que se visualiza en el medio es debido a que los estatutos tributarios cada vez han aumentado los estudiantes se inclinan por estas profesiones desconociendo que a los clientes se los debe fidelizar a través del buen trato, dentro de la rivalidad de los competidores se nota en gran manera ya que el poder comercial del sector lo exige además de que coloca una bandera de entrada a la industria local. El poder de los proveedores no afecta enormemente al comercio ya que se necesita mucho más que activos, conocimientos que ponen a disposición de la comunidad tanto así no permitiendo a demás profesionales con servicios sustitutos llegar al alcance de los clientes potenciales. La rivalidad que existe entre los competidores de la empresa de acuerdo al precio es muy baja, ya que el valor establecido para el cobro es muy inferior a los que realizan este tipo de trabajo independientemente ya que el

crecimiento de la prestación de este servicio ha crecido enormemente debido al alza de estatutos tributarios y una ventaja de JURICONTRI es que posee acceso directo y rápido de las actualizaciones que genera el Estado, ofreciendo así una alta calidad en el producto dándole solución a los mismos.

Debido a la alta rivalidad de competidores existe una amenaza de que los clientes tengan poder sobre la empresa aunque existe variedad en el mercado ninguna empresa ofrece los servicios como JURICONTRI, con el nivel de información muy alto y los precios bajos esto ha sido una estrategia que le ha dado un valor agregado al servicio de calidad ofrecido.

El nivel de diferenciación que posee la empresa es relativamente alto ya que se enfoca en brindar al cliente un servicio de calidad, el acceso a creación de sucursales es muy alto ya que el nombre de la empresa es conocido en otros sectores cercanos, cuenta con un capital para invertir aunque las políticas gubernamentales pongan barreras para la creación de este tipo de negocios es importante saber que de acuerdo a la economía que está atravesando e Ecuador ayudaría a minimizar el desempleo.

Los servicios sustitutos que están ofreciendo otras asesorías son de muy alto costo como lo es un servicio además de contable administrativo donde se enfoque en las pautas de estrategias para la ayuda del cumplimiento de las metas, la imagen y el prestigio que posee la empresa JURICONTRI es muy alto lo que le ha permitido llegar a encaminarse durante 14 años siendo pioneros de este servicio.

En una empresa de servicios no es tan fuerte el nivel de poder que posee los proveedores ya que en la mayor parte se determina el servicio por los conocimientos y experiencias que le permitirá dar soluciones inmediatas y eficientes.

PLAN ESTRATÉGICO

MISIÓN

Somos una organización eficiente que provee servicios personalizados de auditoria contabilidad y consultoría contable y jurídica a empresas y personas naturales, dedicadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, apoyándolos en la búsqueda de soluciones éticas adecuándonos a las tendencias tecnológicas del

mercado para el éxito empresarial y beneficio común de las personas del Cantón La Troncal.

VISIÓN

JURICONTRI será en el año 2019 una empresa líder en proveer servicios personalizados de auditoría, contabilidad, y consultoría contable y jurídica a empresas y personas naturales, enfocadas en ser el soporte principal de las decisiones de nuestros clientes generando confianza respaldadas en la calidad técnica y humanística de nuestros colaboradores que ejercen su trabajo con ética profesional, aportando al logro de los objetivos a corto, mediano y a las plazo contribuyendo al desarrollo económico.

VALORES

- LEALTAD
- RESPONSABILIDAD
- TRABAJO EN EQUIPO
- COMPROMISO SOCIAL
- CONFIANZA

FODA

FORTALEZAS

1. Personal capacitado para desarrollar la labor requerida.
2. Alto estándar en el servicio al cliente.
3. Conocimiento experto del círculo fiscal.
4. Manual en línea y documentación actualizada.
5. Manejo de información confiable.
6. Programas contables reformados.

OPORTUNIDADES

1. Información en constante actualización.
2. Aumentar la participación en el mercado local.
3. Capacitar al personal constantemente.

4. Adquirir software de programas de sistemas de registros contables y financieros.
5. Aprovechar las capacidades y experiencia de los colaboradores.
6. Aumento de resoluciones tributarias.

DEBILIDADES

1. Escasa seguridad en el sistema operativo de sustracción de la información.
2. Uso de tecnologías poco eficiente en relación al tiempo.
3. Posible pérdida de información por equipos deteriorados.
4. Relaciones inestables del personal.
5. Horarios de trabajos no establecidos
6. Cartera de cuentas por cobrar a clientes vencidas.

AMENAZAS

1. Aumento de la competencia.
2. Factores no controlables como los indicadores financieros y económicos.
3. Desastres Naturales
4. Contratación de personal contable dentro de cada empresa.
5. Aumentos de políticas fiscales.
6. Notificaciones persuasivas.

ESTRATEGIA 1:

INVERTIR EN AVANZADA TECNOLOGÍA Y EN PROGRAMAS ACTUALIZADOS EN CONVENIO CON EL SRI PARA ASÍ OFRECER UN SERVICIO CONFIABLE Y OPORTUNO

El fin de implementar esta estrategia es para dar solución a un servicio de requerimiento de información rápido contando con el mejor software de almacenamiento de información para cada uno de los clientes

TÁCTICA 1: Implementar tecnología avanzadas para cumplir con las expectativas de los clientes al momento de necesitar un documento de forma inmediata.

INDICADOR: Nivel de Satisfacción

META: Aumentar la confianza entre cliente y propietario y satisfacer sus necesidades, aumentando un 40% de rapidez en el otorgamiento de la información.

TÁCTICA 2: Adquirir alianzas estratégicas con proveedores de software contable, con el Colegio de Contadores de Guayaquil y poder acceder a capacitaciones constantes.

INDICADOR: Nivel de desempeño

META: Aumentar la productividad laboral en un 25% anual en comparación con empresas similares.

TÁCTICA 3: Capacitar al personal con la participación de colaboradores del SRI, permitiendo contar con información actualizada y segura.

INDICADOR: Nivel de desempeño

META: Incrementar la satisfacción del cliente en un 15% anual de acuerdo a la atención recibida por parte de los colaboradores

ESTRATEGIA 2:

MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE OFRECIENDO UN VALOR AGREGADO DE SERVICIOS PARA DAR SOLUCIÓN A PROBLEMAS DE MANERA ÓPTIMA DISMINUYENDO EL NIVEL DE COMPETENCIA.

El fin de implementar esta estrategia es mejorar la atención al cliente ofreciendo servicios agregados para tener ventaja competitiva en el sector

TÁCTICA 1: Realizar y tramitar documentación en general del IESS, Ministerio de Relaciones Laborales.

INDICADOR: Nivel de Competencia

META: Disminuir la competencia laboral en el sector en un 28% anual ofreciendo servicios agregados para realzar la calidad del servicio.

TÁCTICA 2: Dar comodidad al cliente en la recepción y entrega de documentos empleados para la declaración de los formularios del SRI.

INDICADOR: Nivel de Competencia

META: Disminuir la competencia laboral en el sector ofreciendo servicios cómodos y fáciles a los clientes en general para que optimicen tiempo y dinero.

TÁCTICA 3: Agilitar el pago de impuestos por parte de la gerente propietaria Janina Carriel para dar comodidad del servicio.

INDICADOR: Nivel de satisfacción.

META: Incrementar la satisfacción del cliente por medio de la facilidad de pago y evitar los intereses y multas solicitadas.

ESTRATEGIA 3:

CAPACITAR A LOS COLABORADORES EN EL MANEJO DEL SISTEMA OPERATIVO DE INFORMACIÓN, CON EL OBJETIVO DE REDUCIR EL RIESGO DE SUSTRACCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE CADA UNO DE LOS CONTRIBUYENTES

El fin de implementar esta estrategia es mejorar la atención al cliente ofreciendo un servicio seguro y reserva de información confidencial y personal.

TÁCTICA 1: Capacitar a los trabajadores en el programa contable MONICA, para aumentar su eficiencia laboral

INDICADOR: Nivel de atención al cliente

META: Aumentar la satisfacción al cliente en cuanto la atención del personal en un 10% anual. Mejorando la eficiencia laboral.

TÁCTICA 2: Establecer conexiones en un sistema en red operativo contable que sea seguro para resguardar cualquier información de relevancia de los clientes.

INDICADOR: Nivel de Confianza y seguridad.

META: Aumentar la seguridad de información relevante en un 80% para salvaguardar integridad empresarial

TÁCTICA 3: Restaurar la seguridad de la infraestructura de la empresa para la conservación eficiente de información digital y manual.

INDICADOR: Nivel de Seguridad.

META: Disminuir el peligro de la integridad personal de los colaboradores salvaguardando su seguridad.

ESTRATEGIA 4:

ADQUIRIR NUEVA TECNOLOGIA PARA CUBRIR CON LA DEMANDA EXISTENTE EN EL MERCADO.

El fin de implementar esta estrategia es mejorar la eficiencia laboral de una forma óptima y segura, aumentando la productividad y por ende la cartera de clientes.

TÁCTICA 1: Adquirir financiamiento en una institución financiera para readecuar equipos de cómputo avanzado

INDICADOR: Nivel de Productividad

META: Optimizar tiempo y recursos aumentando la productividad laboral bajando costes y aumentando ganancias.

TÁCTICA 2: Contactar proveedores de sistemas contables de gran seguridad y confianza

INDICADOR: Nivel de seguridad.

META: Incrementar la seguridad del sistema operativo en un 80% anual, ayudando a obtención de tecnología avanzada y de costos módicos

TÁCTICA 3: Cotizar proveedores de bajos costos y de alta calidad.

INDICADOR: Nivel de Costos

META: Disminuir el porcentaje de inversión en tecnología para aumentar la participación en ganancias.

ANÁLISIS SITUACIÓN PROPUESTA

El propósito consiste en efectuar un plan estratégico que permita conocer las fortalezas y oportunidades que posee la empresa en el mercado local para así mismo realizar estrategias que aporten a da soluciones a las debilidades y amenazas que se está expuesta, con la implementación de este planteamiento se mejorar el servicio ya que tendrán estrategias que les permita actuar de manera óptima para la realización de las mismas y lograr los objetivos. Es necesario hacer énfasis en que los problemas identificados en la organización desaparecerán con el funcionamiento del plan

estratégico puesto que los gerentes o dueños del negocio podrán transmitir un mensaje claro a sus colaboradores como a sus clientes dando u ofreciendo más confianza en la razón de ser la empresa, los valores y a donde se proyecta como tal, y así mismo a los empleados a conocer y empaparse de las metas u objetivos empresariales y en buscar un camino óptimo para llegar a ello, sin embargo es hay que tomar en cuenta que este plan mejorar administración total del negocio y la operación del mismo, y en unos pocos meses se podrá visualizar el cambio positivo en el marco social y económico, mejorando la atención al cliente enfocándose en la confianza, la productividad de los empleados y la calidad del servicio generado a la sociedad en general asegurando el crecimiento constante de la productividad y social.

3.2 CONCLUSIONES

La planeación estratégica es una herramienta administrativa para llegar a las metas establecidas, con la base de conocer que es la empresa y hacia dónde quiere llegar es un medio para la toma de decisiones que nos muestra el proceso de realización de las actividades, el empoderamiento de la razón de la empresa en los trabajadores es una estrategia que deberían aportar todas las empresas puesto que la visión estaría en mente de todos y sería más fácil la realización de las actividades específicas para mejorar la productividad y el desempeño de las tareas en el negocio.

La supervisión o control continuo del cumplimiento de las actividades es una tarea que todos los individuos de la empresa deberían realizar puesto que el plan estratégico posee pasos para llegar a una misma meta y beneficiar en general a toda la empresa.

3.3 RECOMENDACIONES

Capacitar al personal del negocio en cuanto a la visión organizacional para que tengan en claro la implementación de las estrategias y los beneficios que traen inmersa su aplicación, dar a conocer el plan estratégico a los colaboradores de la empresa JURICONTRI para poseer el mismo fin y alcanzar las metas propuestas, promoviendo el trabajo en equipo para dar soluciones inmediatas a los clientes.

Establecer una excelente relación laboral para que no existan problemas en la comunicación del personal apoyando y asegurando su compromiso laboral, implementando programas de motivación laboral para explotar el conocimiento general de los colaboradores.

3.4 BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ, T. M. (2006). *MANUAL DE PLANEACION ESTRATEGICA*. MEXICO: PANORAMA EDITORIAL.

BALLE, A. (2006). *MISION Y VALORES*. BUENOS AIRES.

Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo octava edición*. México: McGraw-Hill Educación.

BLANDEZ, M. G. (s.f.). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. DIGITAL UNID.

Caneda, M. C. (2010). *Direccion Estrategica Innovadora*.

- CAÑARTE, J. C. (2012). Antecedentes del proceso de planeación estratégica como fundamentos para el logro de un desarrollo endógeno sustentable desde la universidad. *SCIELO*.
- CHIAVENATO, I. (s.f.). *ADMINISTRACIÓN, PROCESO ADMINISTRATIVO*.
- DAVID, F. (2003). *CONCEPTOS DE ADMINISTRACION ESTRATEGICA*. MEXICO.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2011). *Administración y Control de Calidad séptima edición*. Santa Fe: Cengage Learning.
- Evelyn Ibeth Avalos Barrera, Y. L. (2012). *Creación de una unidad organica y sus procesos funcionales para la administracion de los programas sociales de la Alcaldía Municipal de Cuscatansingo*. El Salvador: Universidad de el Salvador
- FRANCES, A. (2006). *ESTRATEGIAS Y PLANES PARA LA EMPRESA*. PERU.
- Jeffrey S. Harrison, C. H. (2009). *Fundamentos de la direccion estrategica*.
- Mejía, L. R., & Balkin, D. B. (2003). *Administración*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- PEDROS, D. M. (s.f.). *METAS ESTRATEGICAS*. MADRID: EDICIONES DIAZ SANTOS.
- PEDROS, D. M., & GUTIERREZ, A. M. (2005). *LA ELABORACION DE UN PLAN ESTRATEGICO Y SU IMPLANTACION A TRAVES DE UN CUADRODE MANDO INTEGRAL*. ESPAÑA: Edigrafos sa.
- Restrepo, L. F. (2006). *Analisis estructural de sectores estrategicos*.
- REYES, O. (2008). *PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA ALTA DIRECCION*. MEXICO.
- SMITH, A. (2007). *Como distanciarse de la competencia con el exito*.
- VICUÑA, J. M. (2015). *EI PLAN ESTRATEGICO EN LA PRACTICA*. Madrid: Graficas Dehon.
- WEELHEN, T. H. (2007). *ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y POLITICA DE NEGOCIO*. MEXICO: PEARSON EDUCATION.

3.5 ANALISIS DE PLAGIO

3.5 ANALISIS DE PLAGIO

URKUND

Documento: [CUESTIONARIO TRABAJO TUTORIAL EXCOMOP-1.docx \(20481789\)](#)
Presentado: 2016-12-20 18:11 (-05:00)
Presentado por: gremes65@gmail.com
Recibido: wls@unemi@analytik.urkund.com
Mensaje: Ford: tesis: [Historial de mensajes completo](#)
6% de esta aprox. 13 páginas de documento largos se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes: Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	X23664068.DOCX
Fuentes alternativas	
La fuente no se usa	

7396

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEJO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA COMERCIAL
TÍTULO
DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS JURICONTRI DEL CANTÓN LA TRONCAL
Autor (s): GENESIS MERCEDES RIVERA NUOBA Tutor (s): ECHÉVERRÍA VÁSQUEZ MUEBER GREGORIO
Milagro, diciembre de 2016

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A) Por la presente hago constar que me comprometo a asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es:

Diseño de un plan estratégico para la empresa de servicios Juricontri del Cantón La Troncal presentado por la estudiante Rivera Mora Genesis Mercedes.

Para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO / trabajo caso.docx 7396

UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEJO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA COMERCIAL
TÍTULO: Diseño de
Organización de la Píntora de Arroz "Luzmila" en el Cantón Yagachi
Autor (s): Diago, Úlcemes Morena Vilalta Tutor (s): Huber Gregorio Echiverria
Milagro, noviembre 2016

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A) Por la presente hago constar que me comprometo a asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es:

Organización de la Píntora de Arroz "Luzmila" en el Cantón Yagachi presentado por la estudiante: Morena Vilalta Diago.

para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 23 días del mes de Noviembre del 2016

Msc. Walter Loo Briones

ANEXO #1

CUESTIONARIO UTILIZADO PARA LA ENTREVISTA A LOS GERENTES DE JURICONTRI

1. ¿Hace cuánto tiempo fundaron la empresa?

2. ¿Por qué el nombre de la empresa?
3. ¿Cómo surgió la idea de creación de la empresa?
4. ¿Qué servicios ofrecen en la empresa?
5. ¿Cuál es la finalidad de la empresa?
6. ¿Cuántos empleados existen en la actualidad?
7. ¿Cuáles son los valores que poseen?
8. ¿Cuál ha sido la base fundamental para establecerse durante mucho tiempo en el mercado?
9. ¿Cuál es el número de clientes que poseen?
10. ¿Cuándo comenzaron optaron por diseñar un modelo e plan estratégico para su negocio?
11. ¿Consideran necesario la implementación de un plan estratégico para el negocio? ¿Por qué?
12. ¿Qué consideran como fundamental en la administración de un negocio?
13. ¿Están conformes con los resultados que han tenido hasta ahora la empresa?
14. ¿Sienten interés en abrir una sucursal en otra localización?

ANEXO #2

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO							
FACTOR CLAVE DE ÉXITO	PONDERACION	JURICONTRI		ASISCONT		BARAHONA & ASOCIADOS	
1.- Capacidad de Servicio Fuerte	0,17	4	0,68	2	0,34	3	0,51
2.- Sistema calidad optima	0,13	3	0,39	3	0,39	2	0,26
3.- Alta tecnologia	0,05	1	0,05	2	0,1	3	0,15
4.- Fortalecimiento de Imagen Empresarial	0,04	1	0,04	3	0,12	4	0,16

<h1>JURICONTRI</h1> <h2>ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA</h2>				
	O1. Información en constante actualización.	A1. Aumento de la competencia.		
	O2. Aumentar la participación en el mercado local.	A2. Factores no controlables como los indicadores financieros y económicos.		
	O3. Capacitar al personal constantemente.	A3. Desastres naturales.		
	O4. Adquirir software de programas de sistemas de registros contables y financieros.	A4. Contratación de personal contable dentro de cada empresa.		
	O5. Aprovechar las capacidades y experiencia de los colaboradores.	A5. Aumentos de políticas fiscales.		
	O6. Aumento de resoluciones de impuestos.	A6. Notificaciones persuasivas.		
FORTALEZAS	FO	FA		
F1. Personal capacitado para desarrollar la labor requerida.	INCREMENTAR LA CAPACITACION AL PERSONAL PARA MANTENER EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE OFRECIDO. (O3,F2)	APROVECHAR LOS CONOCIMIENTOS PARA SATISFACER LA DEMANDA EN AUMENTO DE POLITICAS TRIBUTARIAS PARA SERVIR AL CLIENTE (A5;F3)		
F2. Alto estándar en el servicio al cliente.		INVERTIR EN AVANZADA TECNOLOGIA Y EN PROGRAMAS ACTUALIZADOS EN CONVENIO CON EL SRI PARA ASI OFRECER UN	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE OFRECIENDO UN VALOR AGREGADO DE SERVICIOS PARA DAR SOLUCION A PROBLEMAS DE MANERA OPTIMA	
F3. Conocimiento experto del círculo fiscal.				
F4. Manual en línea y documentación actualizada.				
F5. Manejo de información confiable.				
F6. Programas contables reformados.		MANTENER LA CAPACIDAD DE LOS TRABAJADORES PARA EL MANEJO DE INFORMACION CONFIABLE Y ASI MEJORAR EL NIVEL DE CONFIABILIDAD. (F5;O5)	MANTENER LOS PROGRAMAS CONTABLES REFORMADOS PARA DAR ORDEN Y RESPALDARNOS A LAS NOTIFICACIONES PERSUASIVAS DE LOS CLIENTES DANDOLE SOLUCION CORRESPONDIENTE. (A6;F6)	
F7. Compromiso social				
DEBILIDADES	DO	DA		
D1. Escasa seguridad en el sistema operativo de sustracción de la información.	CAPACITAR A LOS EMPLEADOS EN "EL MANEJO DEL SISTEMA OPERATIVO DE INFORMACION", CON EL OBJETIVO DE REDUCIR EL RIESGO DE SUSTRACCION DE INFORMACION CONFIDENCIAL DE CADA UNO DE LOS CONTRIBUYENTES. (D1-O3)	ADQUIRIR NUEVA TECNOLOGÍA PARA CUBRIR CON LA DEMANDA EXISTENTE EN EL MERCADO. (A1,D2)		
D2. Uso de tecnologías poco eficiente en relación al tiempo.				
D3. Posible pérdida de información por equipos deteriorados.				
D4. Relaciones inestables del personal.			ADQUIRIR SOFTWARE CONTABLE ACTUALIZADO PARA CUBIR LA NECESIDAD DE REESGUARDAR LA INFORMACION DE CADA CLIENTE. (D3;O4)	CREAR UN MODELO DE CUENTAS POR COBRAR PARA INFERIR EN EL CLIENTE Y PERSUADIR PARA QUE RESPONDA A LA RESPONSABILIDAD, EVITANDO OFRECER A LA COMPETENCIA MAS CLIENTES. (D6; A1)
D5. Horarios de trabajos no establecidos				
D6. Cartera de cuentas por cobrar a clientes vencidas.				

MATRIZ MPEC		INCREMENTAR LA CAPACIDAD PERSONAL PARA MANTENER EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE OFRECIDO.		INVERTIR EN AVANZADA TECNOLOGIA Y EN PROGRAMAS ACTUALIZADOS EN CONVENIO CON EL SRI PARA ASI OFRECER UN SERVICIO CONFIABLE Y OPORTUNO.		MANTENER LA CAPACIDAD DE LOS TRABAJADORES PARA EL MANEJO DE INFORMACION CONFIABLE Y ASI MEJORAR EL NIVEL DE CONFIABILIDAD.		APROVECHAR LOS CONOCIMIENTOS PARA SATISFACER LA DEMANDA EN AUMENTO DE POLITICAS TRIBUTARIAS PARA SERVIR AL CLIENTE		MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE OFRECIENDO UN VALOR AGREGADO DE SERVICIOS PARA DAR SOLUCION A PROBLEMAS DE MANERA OPTIMA DESMINUYENDO EL NIVEL DE		MANTENER LOS PROGRAMAS CONTABLES REFORMADOS PARA DAR RESPALDARNOS A LAS NOTIFICACIONES PERSUASIVAS DE LOS CLIENTES		CAPACITAR A LOS EMPLEADOS EN "EL MANEJO DEL SISTEMA OPERATIVO DE INFORMACION" CON EL OBJETIVO DE REDUCIR EL RIESGO DE SUSTRACCION		ADQUIRIR SOFTWARE CONTABLE ACTUALIZADO PARA CUBRIR LA NECESIDAD DE REESGUARDAR LA INFORMACION DE CADA CLIENTE.		ADQUIRIR NUEVA TECNOLOGIA PARA CUBRIR CON LA DEMANDA EXISTENTE EN EL MERCADO.		CREAR UN MODELO DE CUENTAS POR COBRAR PARA INFERIR EN EL CLIENTE Y PERSUADIR PARA QUE RESPONDA A LA RESPONSABILIDAD, EVITANDO		
		CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PROM.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	CALIF.	PRO M.	
FORTALEZAS		PESO																				
F1. Personal capacitado para desarrollar la labor requerida.		0,11	3	0,33	3	0,33	2	0,22	2	0,22	4	0,44	3	0,33	4	0,44	2	0,22	4	0,44	2	0,22
F2. Alto estándar en el servicio al cliente.		0,13	3	0,39	4	0,52	3	0,39	1	0,13	4	0,52	2	0,26	3	0,39	2	0,26	3	0,39	3	0,39
F3. Conocimiento experto del círculo fiscal.		0,06	2	0,12	3	0,18	3	0,18	3	0,18	3	0,18	2	0,12	2	0,12	2	0,12	2	0,12	3	0,18
F4. Manual en línea y documentación actualizada.		0,12	2	0,24	2	0,24	3	0,36	4	0,48	2	0,24	2	0,24	3	0,36	2	0,24	2	0,24	2	0,24
F5. Manejo de información confiable.		0,08	3	0,24	3	0,24	3	0,24	4	0,32	4	0,32	2	0,16	4	0,32	2	0,16	2	0,16	2	0,16
F6. Programas contables reformados.		0,08	1	0,08	2	0,16	3	0,24	1	0,08	2	0,16	3	0,24	4	0,32	3	0,24	3	0,24	1	0,08
F7. Compromiso Social		0,13	2	0,26	3	0,39	4	0,52	3	0,39	3	0,39	3	0,39	3	0,39	2	0,26	2	0,26	2	0,26
DEBILIDADES				0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
D1. Escasa seguridad en el sistema operativo de sustracción de la información.		0,07	2	0,14	3	0,21	2	0,14	2	0,14	3	0,21	2	0,14	3	0,21	4	0,28	4	0,28	1	0,07
D2. Uso de tecnologías poco eficiente en relación al tiempo.		0,05	2	0,1	4	0,2	2	0,1	1	0,05	2	0,1	2	0,1	3	0,15	4	0,2	4	0,2	1	0,05
D3. Posible pérdida de información por equipos deteriorados.		0,04	2	0,08	3	0,12	1	0,04	0	0	2	0,08	2	0,08	2	0,08	2	0,08	2	0,08	1	0,04
D4. Relaciones inestables del personal.		0,02	1	0,02	1	0,02	1	0,02	2	0,04	2	0,04	2	0,04	1	0,02	1	0,02	1	0,02	2	0,04
D5. Horarios de trabajos no establecidos		0,06	1	0,06	1	0,06	2	0,12	2	0,12	2	0,12	1	0,06	1	0,06	1	0,06	1	0,06	1	0,06
D6. Cartera de cuentas por cobrar a clientes vencidas.		0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	1	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	3	0,15	4	0,2	4	0,2
OPORTUNIDADES				0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
O1. Información en constante actualización.		0,11	3	0,33	4	0,44	4	0,44	3	0,33	4	0,44	2	0,22	3	0,33	3	0,33	4	0,44	2	0,22
O2. Aumentar la participación en el mercado local.		0,08	2	0,16	3	0,24	4	0,32	3	0,24	3	0,24	2	0,16	3	0,24	2	0,16	3	0,24	3	0,24
O3. Capacitar al personal constantemente.		0,12	4	0,48	3	0,36	3	0,36	4	0,48	3	0,36	3	0,36	4	0,48	3	0,36	3	0,36	2	0,24
O4. Adquirir software de programas de sistemas de registros contables y financieros.		0,07	2	0,14	4	0,28	2	0,14	2	0,14	2	0,14	2	0,14	4	0,28	3	0,21	4	0,28	3	0,21
O5. Aprovechar las capacidades y experiencia de los colaboradores.		0,04	1	0,04	2	0,08	2	0,08	1	0,04	2	0,08	2	0,08	3	0,12	2	0,08	3	0,12	2	0,08
O6. Aumento de resoluciones de impuestos.		0,08	2	0,16	3	0,24	2	0,16	3	0,24	2	0,16	2	0,16	2	0,16	1	0,08	1	0,08	2	0,16
TOTAL				0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
AMENAZAS				0		0		0		0		0		0		0		0		0		0
A1. Aumento de la competencia.		0,16	3	0,48	4	0,64	2	0,32	2	0,32	4	0,64	3	0,48	4	0,64	3	0,48	4	0,64	3	0,48
A2. Factores no controlables como los indicadores financieros y económicos.		0,14	2	0,28	3	0,42	1	0,14	1	0,14	2	0,28	2	0,28	2	0,28	2	0,28	2	0,28	2	0,28
A3. Desastres naturales.		0,03	1	0,03	1	0,03	2	0,06	2	0,06	1	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03
A4. Contratación de personal contable dentro de cada empresa.		0,05	2	0,1	2	0,1	3	0,15	3	0,15	2	0,1	1	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1	1	0,05
A5. Aumentos de políticas fiscales.		0,07	1	0,07	1	0,07	2	0,14	2	0,14	2	0,14	2	0,14	3	0,21	1	0,07	2	0,14	1	0,07
A6. Notificaciones persuasivas.		0,05	1	0,05	2	0,1	1	0,05	1	0,05	1	0,05	1	0,05	1	0,05	1	0,05	2	0,1	2	0,1
TOTAL		2,00		4,48		5,77		5,03		4,53		5,56		4,41		5,88		4,52		5,5		4,15

ANEXO 3.- AUTORIZACION DE LA EMPRESA.

La Troncal, 20 de enero de 2016

Asesoría Jurídica, Tributaria y Contable "JURICONTRI"

CERTIFICO

Yo, JANINA ALEXANDRA CARRIEL MENDOZA con CI. 120342738-8, gerente propietaria de la empresa JURICONTRI ubicada en el Cantón La Troncal, autorizo y apruebo la realización del trabajo de titulación por parte de GENESIS MERCEDES RIVERA MORA con CI. 030243633-2 con el tema "PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA JURICONTRI UBICADA EN EL CANTON LA TRONCAL", a quien le interese es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.

Janina Carriel Mendoza
CONTADORA
Reg. Nac. 041760
[Firma]
JANINA ALEXANDRA CARRIEL MENDOZA
CI. 120342738-8

PRIORIDADES ESTRATEGICAS

PERSPECTIVA FINANCIERA	INCREMENTAR LA PRESTACION DE SERVICIOS
	MANTENER LA CARTERA DE CLIENTES ESTABLES
PERSPECTIVA DEL CLIENTE	AUMENTAR LA SATISFACCION DE SERVICIO AL CLIENTE
	DESEMPEÑAR EL TRABAJO CON CALIDAD.
PRESPECTIVA DE PROCESOS	INCREMENTAR LOS PROCESOS DE CAPACITACION
	MEJORAR LOS PROCESOS DE USO DE LA TECNOLOGIA
PRESPECTIVA DE DESARROLLO	CREAR UN AMBIENTE LABORAL QUE FOMENTE EL DESEMPEÑO
	AUMENTAR ENTRE LOS TRABAJADORES EL MEJORAMIENTO CONTINUO

