



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER
MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN EL SECTOR NORTE DE
QUITO.

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Industrial y de la Producción.

Autora: Toapanta Moreno Jessica Pilar

Tutor: Ing. Francisco Cañar

Quito, Octubre 2014.

DECLARATORIA

YO, **Toapanta Moreno Jessica Pilar** con **C.I. 1724812423**, declaro que el trabajo realizado es de mi autoría, que permitirá ejecutar el proyecto de una forma adecuada a quienes corresponde.

Toapanta Jessica

C.I. 1724812423

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **TOAPANTA MORENO JESSICA PILAR**, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en **ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN**, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN EL SECTOR NORTE DE QUITO”**, el cual incluye el análisis y la estructura del plan estratégico, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla un análisis de las actividades y estructura del plan estratégico que se va implementar, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del análisis de actividades y estructura de plan estratégico descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (estructuras visuales, análisis de actividades, matrices, etc.). El Cesionario podrá explotar el análisis de actividades y la estructura de plan estratégico tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción de la estructura de plan estratégico y su procedimiento; b) La comunicación pública de la estructura de plan estratégico; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler de la estructura de plan estratégico ; d) Cualquier transformación o modificación de la estructura del plan estratégico; e) La protección y registro en el IEPI de la estructura de plan estratégico a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del plan estratégico; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o

utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El

procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____

C.C. N° 1724812423

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

El más profundo agradecimiento está dirigido a Dios por concederme grandes bendiciones y ser una fuerza superior para cumplir mis metas planteadas, a mis queridos padres por estar a mi lado apoyándome de una u otra manera las decisiones que he tomado, a mi amado esposo por brindarme su Amor incondicional pues ha sido el mejor apoyo que he tenido durante estos 4 años, los mejores de mi vida, a mi amado hijo que ha sido la motivación para no rendirme, a toda la familia del I.T.S.C.O. por impartir sus conocimientos para formarme personal como profesionalmente y poder ser una persona con principios.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto con todo el amor, a Dios, por brindarme sabiduría, el entendimiento, y la fortaleza para llegar al final de la carrera, a mis padres por darme la vida y brindarme la oportunidad de llegar donde estoy, a mi amado esposo por su paciencia y comprensión, por su sacrificio me inspiraste a ser la mejor , ahora puedo decir que este proyecto lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado, a mi hijo que es el motor que me obliga a funcionar y llegar a ser cada día mejor y al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" por brindar sus conocimientos.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

ÍNDICE GENERAL

Declaración de aprobación tutor y lector	i
Declaratoria	ii
Contrato de cesión sobre derechos propiedad intelectual	iii
Agradecimiento	vii
Dedicatoria	viii
Índice general	ix
Índice de tablas.....	xii
Abstract	xiv
Capítulo I: Antecedentes	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación.....	4
1.02.01 Identificación del problema.....	5
1.02.02 Formulación del problema.....	6
1.03 Definición del problema central.....	7
Capítulo II: Análisis de involucrados.....	9
2.01 Mapeo de involucrados.	9
Matriz de análisis y selección con los involucrados	10
Capítulo III: Problemas y Objetivos	13

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

3.01 Árbol de problemas.....	13
3.01 Árbol de objetivos.....	14
Capítulo IV: Análisis de alternativas	15
4.01 Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones.....	15
4.01.01 Tamaño del proyecto.	16
4.01.02 Localización del proyecto:.....	16
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	17
4.03 Diagrama de estrategias.....	19
4.04 Construcción de la matriz de marco lógico.....	20
4.04.01 Revisión de los criterios para los indicadores.....	20
4.04.02 Selección de indicadores.....	33
4.04.03 Medios de verificación.....	43
4.04.04 Supuestos	59
4.04.05 Matriz de marco lógico (mml).....	66
Capítulo V: La propuesta	76
5.01 Antecedentes de la herramienta del perfil de la propuesta.....	76
5.01.01 Plan estratégico	76
5.02 Descripción de la herramienta.....	78
5.03 Formulación del proceso de aplicación.....	80

5.03.01 Plan estratégico	80
5.03.02 Misión	81
5.03.03 Visión.....	81
5.03.04 Políticas.....	81
5.03.05 Estrategias y reglas	82
5.03.06 Objetivo general.....	82
5.03.07 Objetivos específicos.	82
5.03.08 Marketing mix 4 p.....	83
5.03.09 Organigrama	84
Capítulo VI: Aspectos administrativos	87
6.01 Recursos.....	87
6.02 Presupuestos.....	87
6.03 Cronograma.....	88
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones.....	91
7.01 Conclusiones.....	91
7.02 Recomendaciones.....	91
Bibliografías	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Análisis de fuerzas T	7
Tabla N° 2: Matriz de análisis y selección con los involucrados.....	10
Tabla N° 3 Matriz de Análisis de impacto de los objetivos.....	17
Tabla N° 4: Revisión de los Criterios para los Indicadores.	20
Tabla N° 5 Selección de indicadores	33
Tabla N° 6: Medios de Verificación	43
Tabla N° 7: Supuestos.....	59
Tabla N° 8: Matriz de Marco Lógico.....	66
Tabla N° 10: Gasto aplicación del proyecto	87
Tabla N° 12: Cronograma de presentación de proyecto de grado	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Mapa de Involucrados	9
Figura N° 2. Árbol de problemas	13
Figura N° 3. Árbol de Objetivos	14
Figura N° 4. Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones	15
Figura N° 5. Diagrama de Estrategias.	19
Figura N° 6. Organigrama	84

Resumen Ejecutivo

El taller mecánico automotriz “L.V” mantiene su actividad de mantenimiento preventivo y correctivo de buses a diésel por el lapso de 12 años en el sector de Carapungo al norte de Quito, su clientela fue muy relevante pero hoy en día no es suficiente, ya que se necesita obtener una adecuada administración de sus recursos, e implementar estrategias, esto se convirtió en un gran problema ya que el taller no era reconocido en el mercado, es así como surge la necesidad de diseñar e implementar un plan estratégico, con ayuda de la metodología del marco lógico en donde se establece el problema central, identificando minuciosamente el grupo de personas e instituciones que mantienen un vínculo con el proyecto, analizando las causas y efectos que conllevo a la empresa a no implementar un plan estratégico, definiendo la finalidad, componentes y actividades del proyecto se lograra implementar estrategias e indicadores de una manera más innovadora y causar mejores expectativas los integrantes de la organización.

La implementación de plan estratégico en el taller mecánico automotriz “L.V” ayuda a lograr un desarrollo consistente y eficiente impulsándolos también a lograr una mejora continua de una manera simple y funcional con eficiencia y eficacia.

Abstract

The automotive repair shop "LV" remains active preventive and corrective maintenance of diesel buses for a period of 12 years in the industry Carapungo north of Quito, its clientele was very relevant but today is not sufficient because you need to get the proper administration of its resources, and implement strategies, this became a big problem because the workshop was not recognized in the market, so the need to design and implement a strategic plan with the help of the Surge logical framework methodology where the central problem is set, carefully identify the group of people and institutions that maintain a link with the project, analyzing the causes and effects that ultimately led the company to not implement a strategic plan, defining the purpose, components project activities and implement strategies and indicators achieved in a more innovative way and cause the best prospects in the organization.

The implementation of strategic plan in auto repair shop "LV" helps achieve a consistent and efficient development also encouraging them to achieve continuous improvement in a simple and functional way with efficiency and effectiveness

Capítulo I

Antecedentes.

1.01 Contexto.

El modelo de la economía Ecuatoriana y la distribución de recursos se ha desarrollado de forma inadecuada, motivo por el cual hemos evidenciado hasta la actualidad una variedad de problemas socio-económicos, altos índices de desempleo y subempleo, índices de inflación cada vez mayores que no permiten cubrir el costo de la canasta básica es por esta razón que los habitantes afectados han visto la necesidad de crear pequeñas empresas que ayuden a mejorar su calidad de vida y que contribuyan con la posibilidad de sustentar sus necesidades básicas, En la actualidad las Pymes empresas son un pilar fundamental de la economía actual, convirtiéndose en generadoras de empleo.

Dentro de la organización de una Micro empresa, uno de los principales factores que desencadenan la falta de crecimiento de éste tipo de empresas en el mercado, es la falta de organización o estructuras sólidas que permitan constituirse como un ente de proyección para lograr nuevos mercados, ante la creciente creación de microempresas, la principal falencia que determina el éxito o fracaso de las mismas es el proceso de organización interna, el proceso de crear una empresa debe estar sujeto a las normativas vigentes legales, financiera, administrativas y sobre todo que posean modelos de

planificación estratégicos bien estructurados que permitan dar un valor agregado a sus servicios y productos para lograr proyectarse a un crecimiento a corto plazo.

Es por esta razón que sector automotriz como una rama de actividad importante debido a su aporte fundamental al crecimiento del país creando así puestos de trabajo e ingresos económicos por concepto de impuestos, tasas y aranceles, gracias al propio comercio que se genera dentro del país como a todas las actividades relacionadas al mismo, además este sector está ligado al transporte indispensable de personas y productos para la generación de un variedad de actividades.

Es de vital importancia tomar en cuenta que el sector automotriz no sólo se basa en la venta de vehículos nuevos, sino que también deriva en varios subsectores que complementan su actividad productiva y comercial, como de los talleres, venta de llantas, lubricantes, financiamiento automotriz y otros negocios relacionados como: seguros, dispositivos de rastreo, venta de combustibles, entre otros.

En lo que se refiere a talleres automotrices de la ciudad de Quito en particular del taller mecánico automotriz "L.V", ubicado en Carapungo, sector norte del Distrito Metropolitano de Quito, que será el objeto de estudio y para el cual desarrollaremos una mejor alternativa de organización el desarrollo ayudando a optimizar recursos económicos y humanos.

Por ello surge la necesidad del diseño de la planificación estratégica ya que representa el punto de partida para un excelente desempeño en la empresa, así como la

herramienta disponible de la cual se necesita para enfrentar los desafíos que afectan al taller.

En virtud de que el Taller Automotriz se ha desarrollado sustancialmente en los últimos 12 años, ha visto como negocios vecinos y empresas buscan incorporar, coordinar y optimizar sus recursos para entregar un servicio de calidad, al igual que la tecnología ha ido avanzando, se han incorporado nuevos sistemas, que ofrecen garantías sobre el mantenimiento de los autobuses, tanto que entregan el servicio por un período largo.

Tiempo a partir del cual el servicio de los talleres ingresa estratégicamente a disposición para ofrecer trabajos de mantenimiento correctivos y preventivos, debido a esto es indispensable que el Taller Mecánico Automotriz “L.V” alcance un nivel empresarial, dejando de ser un negocio empírico para presentarse como un taller competitivo, que será necesario mejorar los procesos y realizar una transformación continua.

Al conseguir la automatización de los procesos y al regularizar la tecnología estaremos en la capacidad de entregar mayor coordinación y direccionamiento en los esfuerzos técnicos, por lo que las labores de cada persona se coordinarán y ocasionará el abandono de antiguas prácticas y creencias, para adoptar nuevas habilidades que serán acordes a los requerimientos de Clientes actuales y futuros.

1.02 Justificación

En los últimos años Ecuador se ha encaminado al desarrollo, basándose principalmente en las exigencias de los parámetros internacionales que le han permitido introducirse paulatinamente en el mundo globalizado y competitivo, esto ha provocado una serie de cambios muy importantes que dan lugar a un entorno empresarial más exigente que requiere la eficiente participación de los que se encuentran involucrados.

La introducción del Ecuador al mundo globalizado, ha obligado a los Ecuatorianos a realizar grandes cambios en sus costumbres, que ha generado un ritmo de vida acelerado requiriendo de mecanismos que colaboren con los propósitos de crecimiento, debido a que la transportación pública es un limitante que no se encuentra apto a la hora de cubrir con las exigencias de facilitar la movilización hacia distintos lugares donde se desempeñan las actividades diarias.

Por lo que es importante tener una alternativa adecuada de servicio automotriz, destinada al mantenimiento vehicular que cumpla las expectativas de la demanda insatisfecha, proporcionando servicios de calidad razón por la cual, la mayoría de talleres automotrices permanentemente buscan mejorar sus servicios implementando opciones más viables de cambio; como es el caso del taller automotriz "L.V", que nos servirá como guía y facilitara los medios necesarios que requerimos de manera directa, oportuna y sin restricciones, para desarrollar el presente proyecto.

Al crear un plan estratégico nos permitirá cumplir con las expectativas de desarrollo económico del taller, así como el área administrativa, y luego estandarizarla hacia la

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

parte operativa en cada uno de los procesos que se realizan, para así conseguir mejoras notables, a través de medidas de eficacia y eficiencia presentadas en el desempeño diario, y satisfacción de cada uno de nuestros Clientes, identificar la posible necesidad de expansión, aplicando conceptos de desarrollo lucrativo y sustentable de las actividades, además se buscará fortalecer su posicionamiento dentro del mercado.

1.02.01 Identificación del problema

En la actualidad el Taller Automotriz “L, V”. Posee un inadecuado manejo en la parte de Procesos Operativos y Administrativa, es debido a esta problemática que ha ocasionado una serie de inconvenientes en la planificación del trabajo, en la administración de los recursos, así como en la coordinación y en el cumplimiento efectivo del servicio en términos de calidad para los clientes.

En lo que se puede identificar los siguientes problemas:

- **Poco conocimiento del personal e inexperiencia de prestación de servicios:** Taller Mecánico Automotriz “L, V”, tiene una inexistencia alta de profesionales comprometidos, su poca capacitación ha repercutido en sus empleados dejando como resultado la poca preocupación por poseer conocimientos tecnológicos actuales.
- **Insuficiente liquidez en el Taller:** Al poseer con poca disponibilidad del mismo, no se logra incurrir en mayores inversiones, además el hecho de no mantener un plan de presupuestos y una cuenta corriente a nombre del taller ocasiona falencias de crecimiento.

- **Cambios y adecuaciones en los procesos:** El mejoramiento de procesos aumenta la productividad, por lo que al mantener el Taller completamente equipado con todas sus necesidades encontraremos un mejor desenvolvimiento en sus actividades.
- **Actualización de herramientas y equipos:** Para que el Taller pueda brindar un mejor servicio al cliente, será muy útil actualizar sus equipos con los de última tecnología y completar aquellas herramientas faltantes que se encuentran en mal estado o con desgaste.
- **Administración con poca experiencia:** Se puede comprender que un taller debe contar personal profesional, por lo que es de vital importancia la creación inmediata de manuales de procedimientos.

1.02.02 Formulación del problema.

- ¿Cuál es la situación actual del desempeño administrativo y operativo del Taller Automotriz “L.V”, en relación a los procesos?
- ¿Cuál es el impacto que genera la competencia para el desarrollo del Taller Automotriz “L.V”.?
- ¿Cómo puedo identificar los procesos para entregar mejoras de eficiencia y calidad en las diferentes áreas del Taller Automotriz “L.V”.?
- ¿Cuáles son los medios y procedimientos para evaluar los servicios del Taller Automotriz “L.V”, y maximizar el desempeño administrativo?
- ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para identificar las necesidades y expectativas de la satisfacción de los clientes

1.03 Definición del problema Central.

Análisis de Fuerzas T

Tabla 1. Análisis de fuerzas T

Situación Empeorada.	Situación Actual.				Situación Mejorada.
Deplorable organización en el taller mecánico automotriz “L.V”, por no implementar un plan estratégico ocasionando el cierre completo.	Inadecuada organización en el taller mecánico automotriz “L.V”, por no implementar un plan estratégico.				Organización adecuada del taller automotriz “L.V”, debido a la implementación del plan estratégico logrando ser reconocido.
Fuerzas impulsadoras.	PC	I	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras.
Desarrollo de plan estratégico.	5	4	4	5	Poco conocimiento para la implementación.
Identificar las necesidades en la organización.	5	5	4	5	Inadecuada identificación de necesidades organizacionales.
Mejorar la administración mediante una cadena de valor.	4	5	4	5	Propietario no desea cambio en la organización.

Implementar departamentos que cumplan con una función específica.	4	4	4	3	Empleados no comprometidos con el taller.
Verificar el manejo de insumos.	3	4	4	4	Pésima distribución de recursos.
Capacitación permanente.	5	5	3	3	Baja motivación para realizar cambios.
Implementación de filosofía empresarial.	5	4	3	5	Poco conocimiento sobre organización empresarial.
Ineficiente liquidez para el desarrollo.	5	5	5	5	Manejo inapropiado de la poca liquidez que posee la organización.

Elaborado por Jessica Toapanta

Capítulo II

Análisis de Involucrados

2.01 Mapeo de Involucrados.



Figura 1. Mapa de Involucrados
Elaborado por Jessica Toapanta

2.02 Matriz de análisis y selección con los involucrados.

Tabla 2. Matriz de análisis y selección con los involucrados

Actores	Interés sobre el	Problemas	Recursos	Interés sobre el	Conflicto
Involucrados.	Problema	Percibidos.	Mandatos y Capacidad.	Proyecto.	Potenciado.
Accionista Familia.	Mejorar la	Deficiente			
	Administración	Organización.	R. Humanos	Creación de un plan	Resistencia al
	y Organización.	Poca Capacitación.	R.	estratégico.	cambio.
	Obtener mayor	Control inadecuado	Económicos.		Escases de
	clientela.	de Recursos.			recursos.
Cliente Interno.	Tener Personal	Tiempos			Poco interés de
	Capacitado.	distribuidos	R. Humanos	Elaboración de un	realizar cambios.
	Implementación	inadecuadamente.	R.	manual de procesos	Desconocimiento
	de un Manual de	Trabajos mal	Económicos.	y procedimiento.	para realizar
	Procesos.	Desarrollados.			Cambios

	Buscar oportunidades.	Desmotivación de los empleados.			
Proveedores	Mejorar los pagos. Entrega inmediata de los insumos.	Desorganización para la entrega de insumos. Poco interés de realizar un control de insumos.	R. Humanos R. Económicos. R. Tecnológicos .	Mejorar la entrega inmediata de insumos.	No existe una nómina de los proveedores. Buscar nuevos proveedores que cuenten con todos los insumos requeridos.
Cliente Externo.	Entrega inmediata del autobús	Pérdida de Clientela.	R. Humanos	Satisfacer las necesidades del cliente.	Control de tiempos.
Cooperativa de Transporte	arreglado. Mejora de servicio Cliente-	Cliente Insatisfecho.	R. Económicos.	Mejorar la entrega inmediata de los trabajadores.	No existe orden Desconocimiento del proceso que se debe realizar para

Buses en General.	Empleado				obtener una atención.
Proyectista. ITSCO.	Realización de proyecto. Mejorar la mala administración del taller.	Desorganización del taller el cual se va a efectuar el proyecto.	R. Humanos	Implementación de un Plan Estratégico.	Desmotivación del propietario si no se resuelve problemas.
Ministerio Coordinador del Medio Ambiente. Gobierno Central.	Mejoramiento de procesos de limpieza. Implementación de tachos de basura con su respectiva separación.	Contaminación al medio ambiente. Posibles sanciones por no tener un adecuada limpieza.	R. Humanos R. Económicos. R. Tecnológicos	Implementación de un manual de procesos y procedimientos Estrategias para la recolección de basura y desechos tóxicos.	Cierre temporal o definitivo por la contaminación que se realiza. Contaminación al medio Ambiente.

Elaborado por Jessica Toapanta

Capítulo III

Problemas y Objetivos.

3.01 Árbol de problemas.

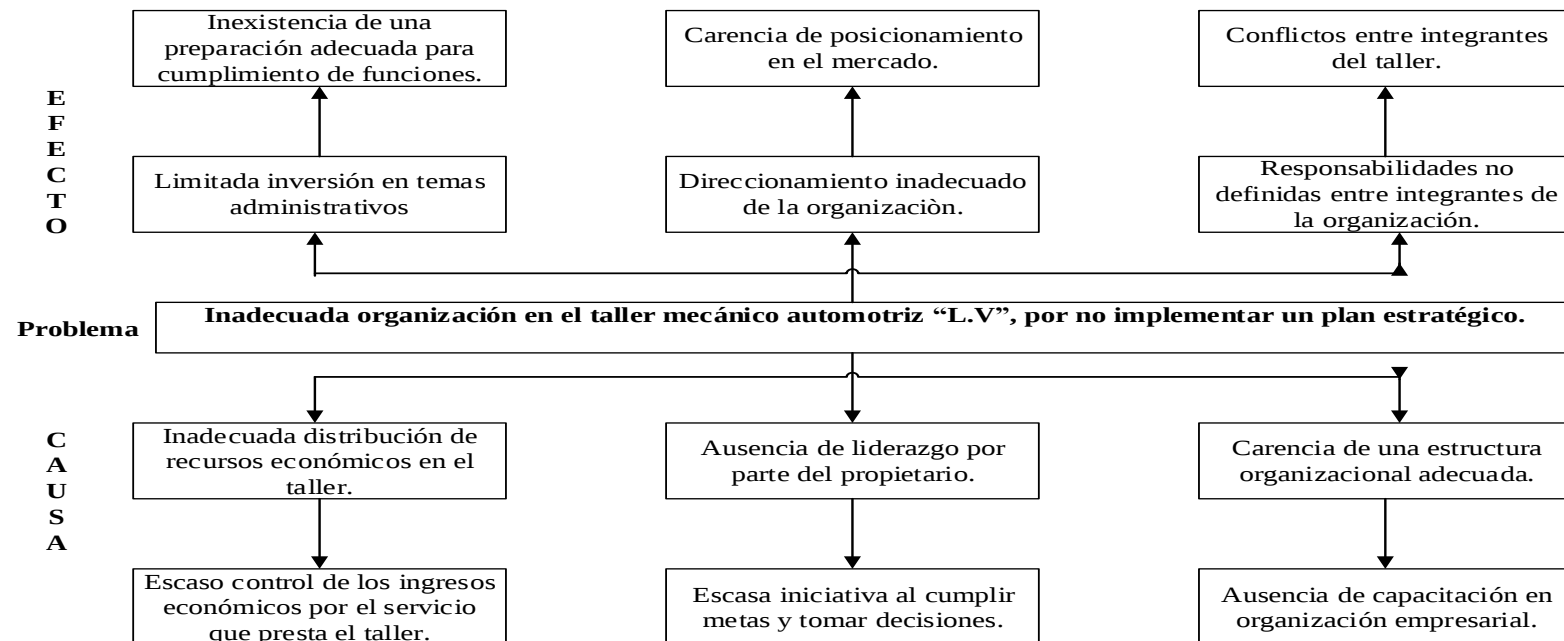


Figura 2. Árbol de problemas
Elaborado por Jessica Toapanta

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

3.01 Árbol de objetivos.

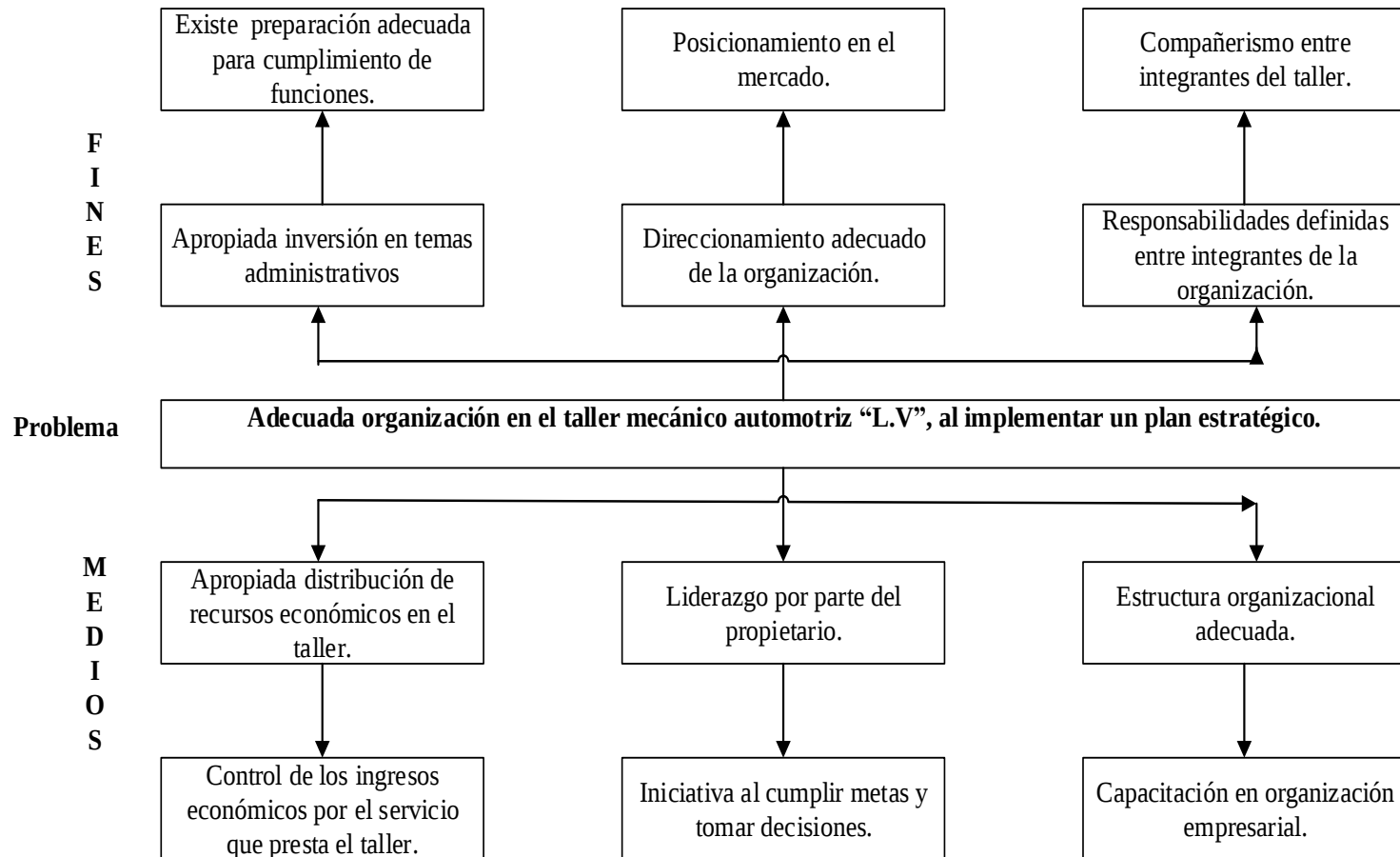


Figura 3. Árbol de Objetivos

Elaborado por Jessica Toapanta

Capítulo IV

Análisis de alternativas.

4.01 Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones.

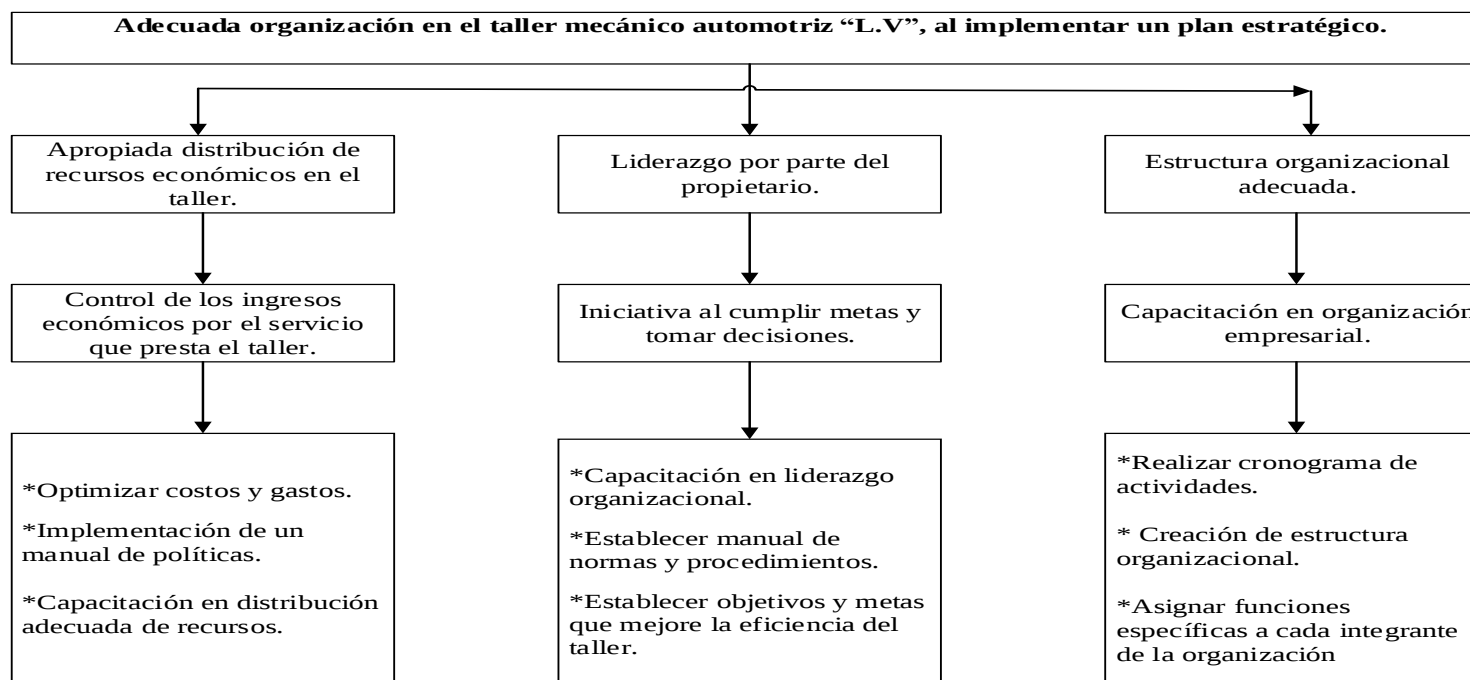


Figura 4. Matriz de análisis de alternativas e identificación de acciones

Elaborado por Jessica Toapanta

4.01.01 Tamaño del Proyecto.

Taller Mecánico Automotriz “L.V” ofrece el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a buses, en la que garantiza calidad de sus servicios para que de esta manera el cliente se encuentre satisfecho del servicio brindado.

El grupo objetivo al que se encamina el Taller Mecánico Automotriz “L.V” está determinada por:

Género: Femenino/Masculino.

Edad: 20-35 años.

Nivel socioeconómico: Medio/Alto.

Ubicación Geográfica: Sector Carapungo.

Ocupación: Indeterminada.

4.01.02 Localización del proyecto:

En el sector de Carapungo el gran beneficiado será el Taller Mecánico Automotriz “L.V” ya que al poder implementar el proyecto lograra ser reconocido, como beneficiarios secundarios podríamos mencionar a las compañías de transporte público que no son parte del taller.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.

4.02 Matriz de Análisis de impacto de los objetivos.

Tabla 3. Matriz de Análisis de impacto de los objetivos

Objetivo	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Apropiada distribución de recursos económicos en el taller.	5	5	4	3	4	21	Alta
Control de los ingresos económicos por el servicio que presta el taller.	5	5	5	4	5	24	Alta
Liderazgo por parte del propietario.	5	5	5	3	2	20	Alta

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.

Iniciativa al cumplir

metas y tomar	5	5	5	5	3	23	Alta
decisiones.							

Estructura

organizacional	5	5	5	3	3	21	Alta
adecuada.							

Capacitación en

organización	5	5	5	3	2	20	Alta
empresarial.							

Elaborado por Jessica Toapanta

4.03 Diagrama de estrategias.

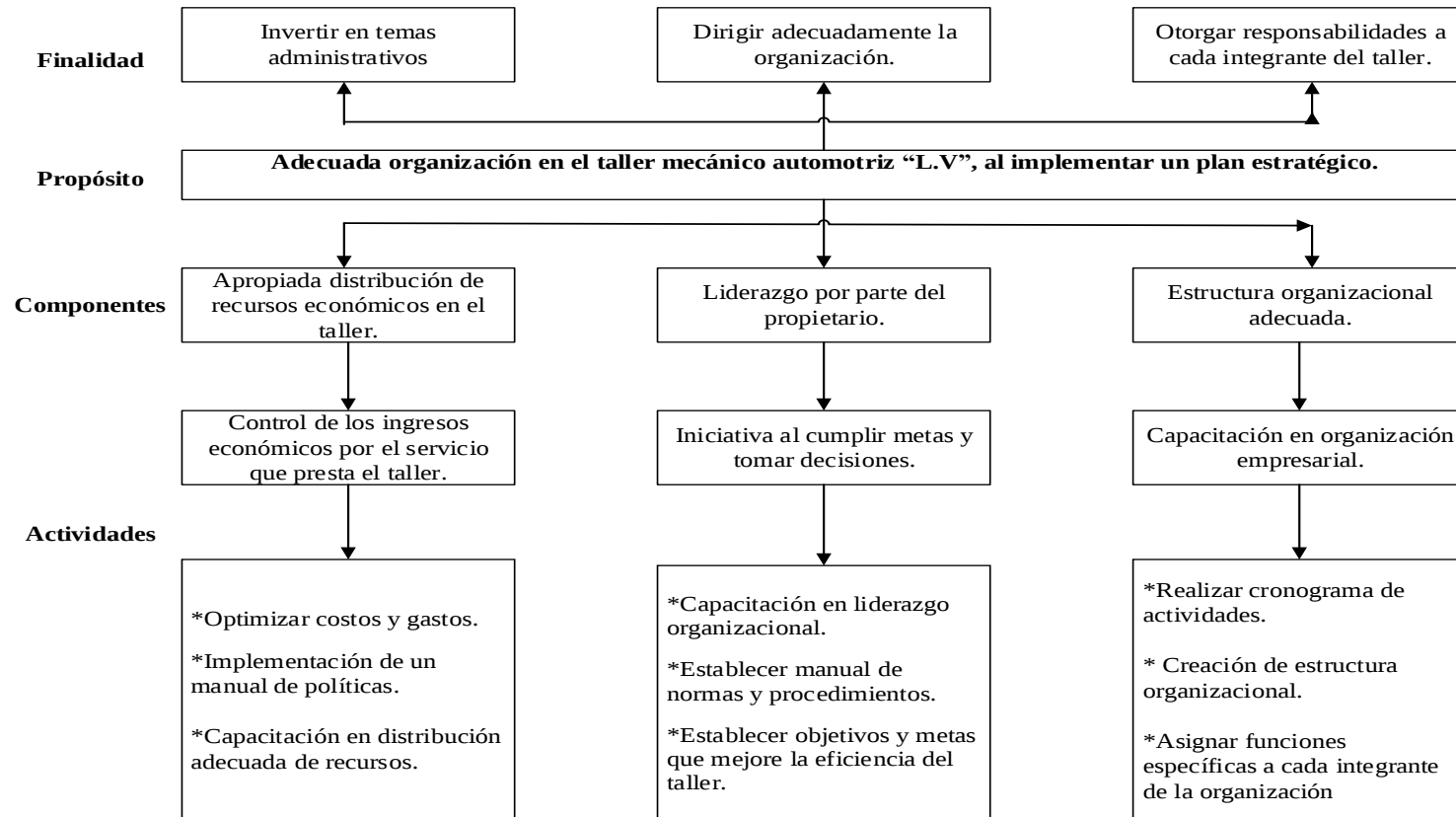


Figura 5. Diagrama de Estrategias.

Elaborado por Jessica Toapanta

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.

4.04 Construcción de la Matriz de Marco Lógico

4.04.01 Revisión de los Criterios para los Indicadores.

Tabla 4. Revisión de los Criterios para los Indicadores

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	META				
			CANTI	CALID	TIE	LUGAR	GRUPO
			DAD	AD	MPO		
FIN	F.1.1						
	F.1	Al finalizar el proyecto el					H/M 20-35
	Inversión en temas	55% de ingresos al taller	55%	Óptima	4	Carapungo	años
	Administrativos	son destinados a temas			meses		Medio/Alto
		administrativos.					Norte de Quito

FIN	F.1.2					
	Al culminar el proyecto el taller maneja adecuadamente los temas administrativos con un programa de capacitación.					
	1	Óptima	4 meses	Carapungo	H/M 20-35 años	Medio/Alto Norte de Quito
FIN	F.2					
	F.2.1					
	Al terminar el proyecto el propietario encabeza el taller adquiriendo capacitación.					
	1	Óptima	3 meses	Carapungo	H/M 20-35 años	Medio/Alto Norte de Quito
FIN	F.2.2					
	Al finalizar el proyecto el taller se destaca en un 50% ante la competencia.					
	50%	Óptima	3 meses	Carapungo	H/M 20-35 años	Medio/Alto Norte de Quito

FIN	F.3 Otorgar responsabilidades a cada integrante del taller	F3.1					H/M
		Al culminar el proyecto					
		los empleados tiene	5	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años
		asignadas sus					Medio/Alto
		responsabilidades.					Norte de Quito
		F3.2					H/M
		Al terminar el proyecto el					
		taller tiene empleados que	5	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años
		cumplen con sus funciones					Medio/Alto
		y responsabilidades.					Norte de Quito
PROPÓSITO	P.	P.1					
	Adecuada	El taller mantiene su					H/M
	organización en el	organización al					20-35 años
	taller mecánico	implementar un plan	1	Óptima	4 meses	Carapungo	Medio/Alto
	automotriz “L.V”, al implementar un	estratégico.					Norte de Quito

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

COMPONENTES	plan estratégico	P.2					H/M
		Realizar 2 inspecciones			4		20-35 años
		semanales para verificar si	2	Óptima	meses	Carapungo	Medio/Alto
		se cumple con la					Norte de Quito
		planeación estratégica.					
		C.1.1					H/M
	C.1	El 80% de los recursos			2		20-35 años
	Apropiada	económicos del taller son	80%	Óptima	meses	Carapungo	Medio/Alto
	distribución de	asignados adecuadamente.					Norte de Quito
	recursos	C.1.2					H/M
	económicos en el	Se mantiene un control de	1	Óptima	2		20-35 años
	taller.	los recursos económicos.			meses	Carapungo	Medio/Alto
							Norte de Quito
	C.2	C.2.1					H/M
	Liderazgo por parte	Se mantiene una guía para	1	Óptima	3		20-35 años
	del propietario	mantener liderazgo por			meses	Carapungo	Medio/Alto

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

		parte del propietario.				Norte de Quito		
COMPONENTE	C.2.2						H/M	
	El propietario mantiene confianza para liderar la organización.		1	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto Norte de Quito	
COMPONENTE	C.3.1						H/M	
	C.3 Estructura organizacional adecuada	Se establece 8 funciones específicas a cada integrante de la organización.		8	Óptima	2 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto Norte de Quito
	C.3.2						H/M	
	Se establece 1 cuadro de nómina para verificar el cargo de cada empleado.		1	Óptima	2 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto Norte de Quito	

ACTIVIDADES	A.1.1						H/M
	A.1	El propietario mantiene 1	1	Óptima	3	Carapungo	20-35 años
	Control de los	registro de los ingresos			meses		Medio/Alto
	ingresos	económicos.					Norte de Quito
ACTIVIDADES	A.1.2						H/M
		Se implementa 2 tácticas	2	Óptima	3	Carapungo	20-35 años
	económicos por el	para verificación de los			meses		Medio/Alto
	servicio que presta	recursos económicos.					Norte de Quito
ACTIVIDADES	A.1.1.1						H/M
	A.1.1	Se realiza 2 controles	2	Óptima	2	Carapungo	20-35 años
	Optimizar costos y	mensuales para deshacerse			meses		Medio/Alto
	gastos.	de elementos innecesarios.					Norte de Quito

ACTIVIDADES	A.1.1.2						H/M
	Mejorar el uso de los recursos y activos asignados mediante una inspección.	1	Óptima	2 meses	Carapungo	20-35 años	Medio/Alto
							Norte de Quito
ACTIVIDADES	A.1.2.1						H/M
	A.1.2 Implementación de un manual de políticas	Presentar 15 políticas que oriente al personal a cumplir objetivos.	15	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años
							Medio/Alto
							Norte de Quito
	A.1.2.2						H/M
	Implementar un manual específico para la función operacional del taller.	1	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años	Medio/Alto
							Norte de Quito

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

ACTIVIDADES	A.1.3.1						H/M
	A.1.3	Se establece un			2		20-35 años
	Capacitación en	cronograma para realizar	1	Óptima	meses	Carapungo	Medio/Alto
	distribución	capacitaciones					Norte de Quito
	adecuada de	permanentes.					
	recursos	A.1.3.2					H/M
		Los recursos del taller se			2		20-35 años
		manejan adecuadamente	1	Óptima	meses	Carapungo	Medio/Alto
		un registro.					Norte de Quito
ACTIVIDADES	A.2	A.2.1					H/M
	Iniciativa al	Se crea un cronograma de	1	Óptima	2		20-35 años
	cumplir metas y	metas a cumplir.			meses	Carapungo	Medio/Alto
	tomar decisiones.						Norte de Quito

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

ACTIVIDADES	A.2.2						H/M
		Se implementa un cuadro de información para empleados al tomar decisiones.	1	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto Norte de Quito
ACTIVIDADES	A.2.1.1						H/M
	A.2.1	Tener un convenio con las entidades que brindan capacitaciones.	1	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto Norte de Quito
	Capacitación en liderazgo organizacional						
	A.2.1.2						H/M
		Implementar 2 estrategias mensuales para mantener liderazgo.	2	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto Norte de Quito
A.2.2		A.2.2.1				H/M	
	Establecer manual de normas y	Se establece 2 tipos de material y terminado	2	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años Medio/Alto

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

procedimientos		adecuado para crear el			Norte de Quito	
		manual.				
ACTIVIDADES	A.2.2.2	Se especifica un cumplimiento adecuado del manual.	1	Óptima	3 meses	Carapungo
						H/M
						20-35 años Medio/Alto Norte de Quito
	A.2.3	A.2.3.1				H/M
	Establecer objetivos y metas que mejore la eficiencia del taller	Mantener un control diario de cada tarea elaborada por el empleado.	1	Óptima	4 meses	Carapungo
						20-35 años Medio/Alto Norte de Quito

ACTIVIDADES	A.2.3.2						
	Realizar 3 inspecciones mensuales para verificación el cumplimiento de metas y objetivos.						H/M
		3	Óptima	4 meses	Carapungo	20-35 años	Medio/Alto
							Norte de Quito
	A.3.1						
	Elegir un método de capacitación específico de acuerdo a la profesión que posee.						H/M
	A.3 Capacitación en organización empresarial	1	Óptima	5 meses	Carapungo	20-35 años	Medio/Alto
							Norte de Quito
	A.3.2						
	Controlar y evaluar al el plan de capacitación.						H/M
		1	Óptima	5 meses	Carapungo	20-35 años	Medio/Alto
							Norte de Quito

ACTIVIDADES	A.3.1.1						H/M
	A.3.1	Especificar las funciones que se van a realizar mediante un manual.	1	Óptima	4 meses	Carapungo	20-35 años
							Medio/Alto
	Realizar un cronograma de actividades	A.3.1.2	1	Óptima	4 meses	Carapungo	Norte de Quito
							H/M
		Establecer tiempos a utilizar en cada tarea mediante una revisión mensual.	1	Óptima	4 meses	Carapungo	20-35 años
							Medio/Alto
							Norte de Quito
	A.3.2.1						H/M
	A.3.2	Crear un organigrama funcional del taller.	1	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años
							Medio/Alto
	Creación de estructura organizacional	A.3.2.2	1	Óptima	2 años	Carapungo	Norte de Quito
							H/M
		Establecer un orden de actividades para cada					20-35 años
							Medio/Alto

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

		integrante del taller.				Norte de Quito	
ACTIVIDADES	A.3.3 Asignar funciones específicas a cada integrante de la organización	A.3.3.1				H/M	
		Los puestos de trabajo	5	Óptima	3 meses	Carapungo	20-35 años
		mantienen sus funciones y					Medio/Alto
		competencias definidas.					Norte de Quito
		A.3.3.2				H/M	
		El 100% de empleados se	100%	Óptima	6 meses	Carapungo	20-35 años
		realiza evaluación de					Medio/Alto
		desempeño.					Norte de Quito

Elaborado por Jessica Toapanta

4.04.02 Selección de indicadores.

Tabla 5. Selección de indicadores

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	CLASIFICADOR DE					PUNTAJE	SELECCIÓN
			INDICADORES						
			A	B	C	D	E		
FIN	F.1 Inversión en temas Administrativos	F.1.1							
		Al finalizar el proyecto el 55% de ingresos al taller son destinados a temas administrativos.	X	X		X	X	4	Óptima
		F.1.2							
		Al culminar el proyecto el taller maneja adecuadamente los temas administrativos con un programa de capacitación.	X	X		X	X	4	Óptima

FIN			F2.1					
	F.2	Al terminar el proyecto el propietario encabeza el taller	X	X	X	X	4	Óptima
	Dirigir	adquiriendo capacitación.						
	adecuadamente la organización							
			F2.2					
		Al finalizar el proyecto el taller se destaca en un 50% ante la competencia.	X	X	X	X	4	Óptima
FIN			F3.1					
	F.3	Al culminar el proyecto los empleados tiene asignadas sus responsabilidades.	X	X	X	X	4	Óptima
	Otorgar							
	responsabilidad s a cada integrante del taller							
			F3.2					
		Al terminar el proyecto el taller tiene empleados que cumplen con sus funciones y responsabilidades.	X	X	X	X	4	Óptima

PROPÓSITO	P.	P.1							
	Adecuada	El taller mantiene su organización	X	X	X	X	4	Óptima	
	organización en	al implementar un plan							
	el taller	estratégico.							
	mecánico								
COMPONENTES	P.2								
	automotriz	Realizar 2 inspecciones semanales	X	X	X	X	4	Óptima	
	"L.V", al	para verificar si se cumple con la							
	implementar un	planeación estratégica.							
	plan estratégico								
COMPONENTES	C.1.1								
	C.1	El 80% de los recursos	X	X	X	X	5	Óptima	
	Apropiada	económicos del taller son							
	distribución de	asignados adecuadamente.							
	recursos								
COMPONENTES	C.1.2								
	económicos en	Se mantiene un control de los	X	X	X	X	5	Óptima	
	el taller.	recursos económicos.							

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

C.2.1								
COMPONENTES	C.2	Se mantiene una guía para mantener liderazgo por parte del propietario.	X	X	X	X	4	Óptima
	Liderazgo por parte del propietario							
C.2.2								
		El propietario mantiene confianza para liderar la organización.	X	X	X	X	4	Óptima
C.3.1								
COMPONENTES	C.3	Se establece 8 funciones específicas a cada integrante de la organización.	X	X	X	X	4	Óptima
	Estructura organizacional adecuada							
C.3.2								
		Se establece 1 cuadro de nómina para verificar el cargo de cada empleado.	X	X	X	X	4	Óptima

ACTIVIDADES	A.1.1							
	A.1	El propietario mantiene 1 registro de los ingresos económicos.	X	X	X	X	4	Óptima
	Control de los ingresos económicos por el servicio que presta el taller	A.1.2						
		Se implementa 2 tácticas para verificación de los recursos económicos.	X	X	X	X	4	Óptima
ACTIVIDADES	A.1.1.1							
	A.1.1	Se realiza 2 controles mensuales para deshacerse de elementos innecesarios.	X	X	X	X	4	Óptima
	Optimizar costos y gastos.	A.1.1.2						
		Mejorar el uso de los recursos y activos asignados mediante una inspección.	X	X	X	X	4	Óptima

A.1.2.1								
ACTIVIDADES	A.1.2	Presentar 15 políticas que oriente al personal a cumplir objetivos.	X	X	X	X	4	Óptima
	Implementación de un manual de políticas	A.1.2.2						
		Implementar un manual específico para la función operacional del taller.	X	X	X	X	4	Óptima
A.1.3.1								
ACTIVIDADES	A.1.3	Se establece un cronograma para realizar capacitaciones permanentes.	X	X	X	X	4	Óptima
	Capacitación en distribución adecuada de recursos	A.1.3.2						
		Los recursos del taller se manejan adecuadamente un registro.	X	X	X	X	4	Óptima

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

A.2.1								
ACTIVIDADES	A.2	Se crea un cronograma de metas a	X	X	X	X	4	Óptima
	Iniciativa al	cumplir.						
ACTIVIDADES	cumplir metas y	A.2.2						
	tomar decisiones	Se implementa un cuadro de						
		información para empleados al	X	X	X	X	4	Óptima
		tomar decisiones.						
A.2.1.1								
ACTIVIDADES	A.2.1	Tener un convenio con las	X	X	X	X	4	Óptima
	Capacitación en	entidades que brindan						
	liderazgo	capacitaciones.						
ACTIVIDADES	organizacional	A.2.1.2						
		Implementar 2 estrategias	X	X	X	X	5	Óptima
		mensuales para mantener						
		liderazgo.						

A.2.2.1								
ACTIVIDADES	A.2.2	Se establece 2 tipos de material y	X	X	X	X	4	Óptima
	Establecer	terminado adecuado para crear el						
	manual de	manual.						
	normas y							
A.2.2.2								
	procedimientos	Se especifica un cumplimiento	X	X	X	X	4	Óptima
		adecuado del manual.						
A.2.3.1								
ACTIVIDADES	A.2.3	Mantener un control diario de	X	X	X	X	5	Óptima
	Establecer	cada tarea elaborada por el						
	objetivos y	empleado.						
	metas que							
A.2.3.2								
	mejore la	Realizar 3 inspecciones mensuales						
	eficiencia del	para verificación el cumplimiento	X	X	X	X	4	Óptima
	taller	de metas y objetivos.						

A.3.1								
ACTIVIDADES	A.3	Elegir un método de capacitación	X	X	X	X	4	Óptima
	Capacitación en	específico de acuerdo a la						
	organización	profesión que posee.						
	empresarial							
A.3.2								
		Controlar y evaluar al el plan de	X	X	X	X	4	Óptima
		capacitación.						
A.3.1.1								
ACTIVIDADES	A.3.1	Especificar las funciones que se	X	X	X	X	4	Óptima
	Realizar un	van a realizar mediante un						
	cronograma de	manual.						
	actividades							
A.3.1.2								
		Establecer tiempos a utilizar en	X	X	X	X	4	Óptima
		cada tarea mediante una revisión						
		mensual.						

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

A.3.2.1								
ACTIVIDADES	A.3.2	Crear un organigrama funcional del taller.	X	X	X	X	4	Óptima
	Creación de estructura organizacional	A.3.2.2						
		Establecer un orden de actividades para cada integrante del taller.	X	X	X	X	4	Óptima
A.3.3								
ACTIVIDADES	A.3.3.1	Asignar Los puestos de trabajo mantienen sus funciones y competencias definidas.	X	X	X	X	4	Óptima
	Asignar funciones específicas a cada integrante de la organización	A.3.3.2						
		El 100% de empleados se realiza evaluación de desempeño.	X	X	X	X	4	Óptima

Elaborado por Jessica Toapanta

4.04.03 Medios de Verificación

Tabla 6. Medios de Verificación

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN				
			FUENTES DE INFORMA CIÓN	MÉTODO DE RECOLEC CIÓN	METODO DE ANÁLISIS	FRECUE CIA DE RECOLEC CIÓN	RESPON SABLE
FIN	F.1 Inversión en temas Administrativos	F.1.1 Al finalizar el proyecto el 55% de ingresos al taller son destinados a temas administrativos.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente

FIN	F.1.2						
	Al culminar el proyecto el taller maneja adecuadamente los temas administrativos con un programa de capacitación.						
		Revisión de registros	Observación	Simple verificación	4 meses	Gerente	
FIN	F2.1						
	Al terminar el proyecto el propietario encabeza el taller adquiriendo capacitación.						
	F.2 Dirigir adecuadamente la organización	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente	

FIN	F2.2					
	Al finalizar el proyecto el taller se destaca en un 50% ante la competencia.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente
FIN	F.3	F3.1				
	Otorgar responsabilidad es a cada integrante del taller	Al culminar el proyecto los empleados tiene asignadas sus responsabilidades.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	4 meses Gerente

FIN	F3.2					
	Al terminar el proyecto el taller tiene empleados que cumplen con sus funciones y responsabilidades.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente
PROPÓSITO	P.	P.1				
	Adecuada organización en el taller mecánico automotriz	El taller mantiene su organización al implementar un plan estratégico.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	4 meses
	“L.V”, al implementar un plan estratégico	P.2				
		Realizar 2 inspecciones semanales para	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	4 meses
						Investigador or

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

	verificar si se cumple con la planeación estratégica.						
COMPONENTES	C.1	C.1.1					
	Apropiada distribución de recursos económicos en el taller.	El 80% de los recursos económicos del taller son asignados adecuadamente.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	1 año	Gerente
COMPONENTES		C.1.2					
		Se mantiene un control de los recursos económicos.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	1 año	Gerente

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

COMPONENTES	C.2.1						
	Se mantiene una						
	guía para						
	mantener						
	liderazgo por						
	C.2	parte del	Revisión de	Observación	Simple	6 meses	Gerente
	Liderazgo por	propietario.	registros		verificación		
	parte del						
	propietario	C.2.2					
		El propietario					
	mantiene						
	confianza para						
	liderar la						
	organización.						
C.3	C.3.1	Revisión de	Observación	Simple	4 meses	Investigad	
Estructura	Se establece 8	registros		verificación		or	
organizacional	funciones						

	adecuada	específicas a cada integrante de la organización.					
--	----------	---	--	--	--	--	--

C.3.2

COMPONENTES	Se establece 1					
	cuadro de nómina	Revisión de	Observación	Simple	3 meses	Investigad
	para verificar el	registros		verificación		or
	cargo de cada					
	empleado.					

ACTIVIDADES	A.1	A.1.1					
	Control de los ingresos económicos por el servicio que presta el taller	El propietario mantiene 1 registro de los ingresos económicos.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente

ACTIVIDADES		A.1.2					
		Se implementa 2					
		tácticas para verificación de los recursos económicos.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	2 meses	Investigad or
	A.1.1 Optimizar costos y gastos.	A.1.1.1					
		Se realiza 2					
		controles mensuales para deshacerse de elementos innecesarios.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	4 meses	Gerente
		A.1.1.2					
		Mejorar el uso de los recursos y	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente

ACTIVIDADES		activos asignados					
		mediante una					
		inspección.					
	A.1.2						
	Implementación de un manual de políticas	A.1.2.1					
		Presentar 15					
		políticas que	Revisión de	Observación	Simple	1 año	Gerente
		oriente al personal	registros		verificación		
		a cumplir					
		objetivos.					
		A.1.2.2					
		Implementar un					
		manual específico	Revisión de	Observación	Simple	2 años	Gerente
		para la función	registros		verificación		
		operacional del					
		taller.					

ACTIVIDADES	A.1.3	A.1.3.1					
		Se establece un cronograma para realizar capacitaciones permanentes.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	1 año	Gerente
ACTIVIDADES	A.2	A.1.3.2					
		Los recursos del taller se manejan adecuadamente un registro.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Gerente
ACTIVIDADES	A.2	A.2.1					
		Se crea un cronograma de metas a cumplir.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Investigador

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

ACTIVIDADES	decisiones	A.2.2					
		Se implementa un					
		cuadro de información para empleados al tomar decisiones.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses	Investigador or
	A.2.1	A.2.1.1					
	Capacitación en	Tener un convenio con las entidades que brindan capacitaciones.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	5 años	Gerente
	liderazgo organizacional	A.2.1.2					
		Implementar 2 estrategias mensuales para mantener	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	2 años	Investigador or

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

	liderazgo.					
ACTIVIDADES	A.2.2.1					
	Se establece 2					
	tipos de material y terminado adecuado para crear el manual.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	2 años	Gerente
	A.2.2.2					
	Se especifica un					
	cumplimiento adecuado del manual.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	1 año	Gerente

ACTIVIDADES	A.2.3	A.2.3.1				
		Mantener un control diario de cada tarea elaborada por el empleado.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	6 meses Gerente
ACTIVIDADES	A.2.3	A.2.3.2				
		Realizar 3 inspecciones mensuales para verificación el cumplimiento de metas y objetivos.	Revisión de registros		Simple verificación	2 años Gerente

ACTIVIDADES	A.3 Capacitación en organización empresarial	A.3.1 Elegir un método de capacitación específico de acuerdo a la profesión que posee.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	3 años	Gerente
		A.3.2 Controlar y evaluar al el plan de capacitación.	Revisión de registros	Observación	Simple verificación	3 años	Gerente
	A.3.1 Realizar un cronograma de actividades	A.3.1.1 Especificar las funciones que se van a realizar mediante un		Observación	Simple verificación	5 años	Investigad or

ACTIVIDADES	A.3.1.2					
	Establecer					
	tiempos a utilizar	Revisión de	Observación	Simple	4 años	Investigad
	en cada tarea	registros		verificación		or
	mediante una					
	revisión mensual.					
	A.3.2.1					
	Crear un					
	organigrama	Revisión de	Observación	Simple	2 años	Investigad
	funcional del	registros		verificación		or
A.3.2	Creación de					
estructura	taller.					
organizacional	A.3.2.2					
	Establecer un					
	orden de	Revisión de	Observación	Simple	5 años	Gerente
	actividades para	registros		verificación		
	cada integrante					

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

		del taller.					
ACTIVIDADES		A.3.3.1					
	A.3.3	Los puestos de	Revisión de	Observación	Simple	3 años	Gerente
	Asignar	trabajo mantienen sus funciones y competencias definidas.	registros		verificación		
	funciones específicas a cada integrante de la organización						
		A.3.3.2					
		El 100% de	Revisión de	Observación	Simple	3 años	Gerente
		empleados se realiza evaluación de desempeño.	registros		verificación		

Elaborado por Jessica Toapanta

4.04.04 Supuestos

Tabla 7. Supuestos

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	SUPUESTOS	FACTOR DE RIESGO				
			FINANCIERO	POLÍTICO	SOCIAL	AMBIENTAL	LEGAL
FIN	F.1	El taller genera					
	Inversión en temas Administrativos	confianza en el área administrativa.	X		X	X	X
FIN	F.2	Encaminar al taller					
	Dirigir adecuadamente la organización	al éxito.	X		X	X	X
FIN	F.3	Los empleados					
	Otorgar responsabilidades a cada integrante del	aceptan la tarea asignada	X		X	X	X

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

taller

PROPÓSITO	P.					
	Adecuada organización en el taller mecánico automotriz "L.V", al implementar un plan estratégico	La implementación de un plan estratégico garantiza la viabilidad, supervivencia y crecimiento del taller	X	X	X	X
COMPONENTES	C.1					
	Apropiada distribución de recursos económicos en el taller.	Permite mantener inversiones en implementos útiles para el taller.	X	X		X

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

COMPONENTES	C.2	El propietario guía y dirige al taller	X	X	X	X
	Liderazgo por parte del propietario					
COMPONENTES	C.3	Permite la asignación de cargo a cada empleado.	X	X	X	X
	Estructura organizacional adecuada					
ACTIVIDADES	A.1	Saber en qué se emplea los ingresos económicos y realizar un seguimiento adecuado	X	X	X	X
	Control de los ingresos económicos por el servicio que presta el taller					

ACTIVIDADES	Acumular un fondo					
	A.1.1	dedicado a				
	Optimizar costos y	emergencias y poder	X	X	X	X
	gastos.	afrontar gastos				
		inesperados				
ACTIVIDADES	Ser un instrumento					
	A.1.2	útil para la				
	Implementación de	orientación e	X	X	X	X
	un manual de	información del				
	políticas	personal.				
ACTIVIDADES	A.1.3					
	Capacitación en	Conocer más a fondo	X			
	distribución	la asignación de		X	X	X
	adecuada de	recursos adecuadas.				
	recursos					

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

ACTIVIDADES	A.2					
	Iniciativa al cumplir metas y tomar decisiones	Aumentar la rentabilidad del taller.	X	X	X	X
ACTIVIDADES	A.2.1	Guiar a la				
	Capacitación en liderazgo organizacional	organización, mejora aptitudes comunicativas.	X	X	X	X
ACTIVIDADES	A.2.2	Ayuda a la				
	Establecer manual de normas y procedimientos	coordinación de actividades para evitar la reincidencia de procesos.	X	X	X	X

A.2.3						
ACTIVIDADES	Establecer	Permite obtener				
	objetivos y metas	mejoras de	X	X		X
	que mejore la	desenvolvimiento.				
	eficiencia del taller					
A.3						
ACTIVIDADES	Capacitación en	Mejora la relación				
	organización	Jefe-Subordinado	X	X	X	X
	empresarial					
A.3.1						
ACTIVIDADES	Realizar un	Logramos				
	cronograma de	implementar				
	actividades	funciones y tareas en	X	X	X	X
		un tiempo				
		determinado				

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

ACTIVIDADES	A.3.2				
	Creación de estructura organizacional	Oportunidad de asignar cargos a cada integrante del taller.	X	X	X
ACTIVIDADES	A.3.3				
	Asignar funciones específicas a cada integrante de la organización	Evita conflictos entre integrantes de la organización.	X	X	X

Elaborado por Jessica Toapanta

4.04.05 Matriz de Marco Lógico (MML)

Tabla 8. Matriz de Marco Lógico

NIVEL	RESUMEN	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	NARRATIVO			
FIN		F.1.1		
		Al finalizar el proyecto el 55% de		
		ingresos al taller son destinados a temas		
	F.1	administrativos.		El taller destina parte de
	Inversión en		Revisión de	
	temas	F.1.2	registros.	sus ingresos a la parte
	Administrativos	Al culminar el proyecto el taller maneja		administrativa
		adecuadamente los temas		
		administrativos con un programa de		
		capacitación.		

F2.1				
FIN	F.2	Al terminar el proyecto el propietario		
	Dirigir	encabeza el taller adquiriendo		El taller mantiene
	adecuadamente	capacitación.	Revisión de	rentabilidad y es
	la organización		registros.	direccionado
F2.2				
		Al finalizar el proyecto el taller se		adecuadamente.
		destaca en un 50% ante la competencia.		
F3.1				
FIN	F.3	Al culminar el proyecto los empleados		
	Otorgar	tiene asignadas sus responsabilidades.		Los integrantes de la
	responsabilidad		Revisión de	organización mantienen
	es a cada		registros.	asignadas sus tareas
F3.2				
	integrante del	Al terminar el proyecto el taller tiene		
	taller	empleados que cumplen con sus		
		funciones y responsabilidades.		

P.				
PROPÓSITO	Adecuada	P.1		
	organización en	El taller mantiene su organización al		
	el taller	implementar un plan estratégico.	Revisión de	La implementación de un
	mecánico	P.2	registros.	plan estratégico
	automotriz	Realizar 2 inspecciones semanales para		contribuye al taller a su
	"L.V", al	verificar si se cumple con la planeación		
	implementar un	estratégica.		
	plan estratégico			
COMPONENTES	C.1	C.1.1		
	Apropiada	El 80% de los recursos económicos del		
	distribución de	taller son asignados adecuadamente.	Revisión de	Se utiliza adecuadamente
	recursos	C.1.2	registros.	los recursos económicos.
	económicos en	Se mantiene un control de los recursos		
	el taller.	económicos.		

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

COMPONENTES	C.2.1			
	C.2	Se mantiene una guía para mantener		
	Liderazgo por	liderazgo por parte del propietario.	Revisión de	Orientación adecuada de
	parte del	C.2.2	registros.	la organización.
	propietario	El propietario mantiene confianza para liderar la organización.		
COMPONENTES	C.3.1			
	C.3	Se establece 8 funciones específicas a		
	Estructura	cada integrante de la organización.	Revisión de	Se establece función y
	organizacional	C.3.2	registros.	responsabilidades a cada
	adecuada	Se establece 1 cuadro de nómina para verificar el cargo de cada empleado.		empleado del taller.
ACTACIVIDADES	A.1	A.1.1		
	Control de los	El propietario mantiene 1 registro de los	Revisión de	Se mantiene un registro
	ingresos	ingresos económicos.	registros.	de todos los ingresos de
	económicos por	A.1.2		taller.

el servicio que
presta el taller

Se implementa 2 tácticas para
verificación de los recursos
económicos.

A.1.1.1			
ACTIVIDADES	A.1.1	Se realiza 2 controles mensuales para deshacerse de elementos innecesarios.	Revisión de registros.
	Optimizar costos y gastos.		Se realiza un seguimiento y permite tomar medidas de control.
A.1.1.2			
		Mejorar el uso de los recursos y activos asignados mediante una inspección.	
A.1.2.1			
ACTIVIDADES	A.1.2	Presentar 15 políticas que oriente al personal a cumplir objetivos.	Revisión de registros.
	Implementación de un manual de políticas		Se maneja adecuadamente el taller al utilizar el manual.
		A.1.2.2	
		Implementar un manual específico para la función operacional del taller.	

ACTIVIDADES	A.1.3	A.1.3.1		
	Capacitación en	Se establece un cronograma para		El propietario identifica y
	distribución	realizar capacitaciones permanentes.	Revisión de	distribuye
	adecuada de		registros.	apropiadamente recursos
		A.1.3.2		
	recursos	Los recursos del taller se manejan		económicos.
		adecuadamente un registro.		
		A.2.1		
		Se crea un cronograma de metas a		
ACTIVIDADES	A.2	cumplir.		Permite al taller
	Iniciativa al		Revisión de	estabilizarse en el
		A.2.2	registros.	
	cumplir metas	Se implementa un cuadro de		mercado.
		información para empleados al tomar		
		decisiones.		

ACTIVIDADES	A.2.1.1			
	A.2.1	Tener un convenio con las entidades		
	Capacitación en	que brindan capacitaciones.	Revisión de	Dirigir adecuadamente al
	liderazgo		registros.	taller ya con un
	organizacional	A.2.1.2		conocimiento adoptado.
		Implementar 2 estrategias mensuales		
		para mantener liderazgo.		
A.2.2.1				
ACTIVIDADES	A.2.2	Se establece 2 tipos de material y		
	Establecer	terminado adecuado para crear el		Desempeñar
	manual de	manual.	Revisión de	adecuadamente con la
	normas y		registros.	labor que existe en el
	procedimientos	A.2.2.2		taller.
		Se especifica un cumplimiento		
		adecuado del manual.		

ACTIVIDADES	A.2.3	A.2.3.1		
	Establecer	Mantener un control diario de cada tarea		
	objetivos y	elaborada por el empleado.	Revisión de	Permite cumplir con el
	metas que	A.2.3.2	registros.	servicio que brinda el
	mejore la	Realizar 3 inspecciones mensuales para		taller.
	eficiencia del	verificación el cumplimiento de metas y		
	taller	objetivos.		
A.3.1				
ACTIVIDADES	A.3	Elegir un método de capacitación		Permite vencer
	Capacitación en	específico de acuerdo a la profesión que	Revisión de	obstáculos internos y
	organización	posee.	registros.	externos que impide la
	empresarial	A.3.2		organización en el taller.
		Controlar y evaluar al el plan de		
		capacitación.		

A.3.1.1			
ACTIVIDADES	A.3.1	Especificar las funciones que se van a	Permite que los
	Realizar un	realizar mediante un manual.	integrantes del taller
	cronograma de	A.3.1.2	conozcan sus
	actividades	Establecer tiempos a utilizar en cada	responsabilidades.
		tarea mediante una revisión mensual.	
A.3.2.1			
ACTIVIDADES	A.3.2	Crear un organigrama funcional del	Permite definir jerarquías
	Creación de	taller.	y funciones de los
	estructura	A.3.2.2	integrantes de la
	organizacional	Establecer un orden de actividades para	organización.
		cada integrante del taller.	

A.3.3 Asignar funciones específicas a cada integrante de la organización	A.3.3.1 Los puestos de trabajo mantienen sus funciones y competencias definidas.	Los integrantes de la organización tienen asignadas correctamente
	A.3.3.2 El 100% de empleados se realiza evaluación de desempeño.	sus responsabilidades.

Elaborado por Jessica Toapanta

Capítulo V

La Propuesta

5.01 Antecedentes de la herramienta del perfil de la propuesta

5.01.01 Plan Estratégico

El desarrollo de un plan estratégico es un aspecto muy importante que señala que la organización tiene el afán de trazar pautas de marcaran el futuro, al realizar un plan estratégico se debe empezar revisando todas las áreas que componen la organización, deben ser sometidas a un análisis y definir estrategias a seguir y así como predecir factores que afectan inevitablemente a su evolución. Esto no implica que el plan estratégico sea una garantía para alcanzar el éxito es el comienzo de una nuevo destino cuyo propósito es la estabilidad y éxito de la organización que depende fuertemente de los responsables de la misma.

En un plan estratégico es de vital importancia tener en cuenta las dimensiones culturales y políticas de la organización este plan es único y no se la puede implementar en otras organizaciones a pesar de sus comportamientos similares y operan en el mismo sector, como por ejemplo la estrategia de Coca-Cola sería imposible aplicarla a Pepsi por más que operen en el mismo mercado y ocupen parte del mismo¹.

¹ La estrategia de Coca-Cola nunca podría aplicarse a Pepsi por más que compartan el 50% del mercado.

(Goodstein Leonardo, (2004) define *el plan estratégico como: “El proceso por el cual los miembros de una organización prevé su futuro, desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlos”*.

En la organización para llevar a cabo el plan estratégico se debe determinar claramente su misión y visión ya que es un punto de partida que facilita su dirección futura y establece una base para la toma de decisiones.

Es de mucha ventaja debido a que es un proceso creativo, y que la mayoría de veces no incide en las decisiones cotidianas, nos ayuda a establecer una visión, misión, la planificación y determinación de objetivos, ya que influye positivamente en el desempeño de una empresa.

Es una forma intencional y coordinada para que las empresas enfrenten la mayoría de sus problemas críticos, como: Reducir gastos, buscar nuevas formas de financiamiento, reordenar procesos; intentando resolverlos proporcionando un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando nuevas demandas.

La implementación constituye una búsqueda directa por parte de cualquier organización debido al impacto que produce a largo plazo el plan estratégico aplicado en los que involucra la iniciación de diversos planes de acción diseñados en el ámbito de unidades, funciones y su integración de organización.

(Marco Teórico sobre Plan Estratégico, Ecoauditoría, Gestion de Costos y Restauración Ambiental, <http://www.wisis.ufg.edu.sv> 2008)

5.02 Descripción de la Herramienta

Para realizar el proyecto se utilizara:

Páginas Web o Sitios de Internet

Son de los que se obtienen información diferente y relevante para conocer algo sobre una persona organización o empresa.

Diagrama de Gantt:

Es utilizada para realizar la planificación del trabajo, este nos indica el origen y el final de las diferentes unidades mínimas de trabajo y los grupos de tareas así como las dependencias entre unidades mínimas de trabajo. (clubensayos.com/Temas-Variados/Diagrama-De-Gant/950338

Balanced Scorecard (BSC)

Es una herramienta muy útil en el proceso de planeación estratégica que permite describir y comunicar acciones y resultados, sea así la parte financiera, clientes, procesos internos de la organización entre otras de forma coherente y clara.

Matriz FODA

Es un análisis basado en las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas presentes en la organización, se realiza observando y describiendo las características del

negocio de la organización y del mercado en el cual opera.

(gfcabeza.com/2009/09/27/que-es-y-para-que-sirve-la-matriz-foda)

Análisis Estratégico

Es realizar estudios de información cuyo objeto es optimizar la formulación de la estrategia.

Análisis de mercado

Se realiza un análisis específico del mercado en que se desarrollarán las estrategias y operaciones.

Sumario ejecutivo.

Es el resumen de los aspectos fundamentales del plan que se comprende los principales objetivos, estrategias, recursos que serán necesarios y resultados esperados.

5.03 Formulación del proceso de aplicación.

5.03.01 Plan Estratégico

El plan estratégico es un conjunto de acciones que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Este plan se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

La estrategia es el principio al éxito empresarial, sin estrategia la empresa carece de orientación, no podemos mirar siempre a corto plazo, hay que mirar más allá. Por eso, un plan estratégico ayuda a las empresas a establecer objetivos y a recogerlos junto con los métodos de actuación para conseguirlos, les ayuda a decidir cómo actuar, comprender y unificar ideas.

El objetivo de crear un plan estratégico es señalar los pasos para alcanzar nuestra visión, se desarrolla para fomentar la vinculación de los empleados con el taller automotriz, y tener el compromiso de cada uno de ellos, así podemos verificar claramente los problemas y oportunidades que encontramos en el mismo.

De esta manera el Taller Mecánico Automotriz "L.V" puede aclarar ideas futuras que permiten ver más allá del mañana, es por eso que surge la idea de realizar la Implementación del Plan Estratégico que va a obligar hacer una pausa necesaria para lograr examinar la organización y si verdaderamente tendrá un buen futuro que construir.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

5.03.02 Misión

Diseñar un plan estratégico al Taller Automotriz "L.V", que facilite la gestión del taller al proceder más transparente brindando servicio eficiente, de calidad, que satisfaga las necesidades de los clientes con personal capacitado, productivo, honesto, responsable, comprometido.

5.03.03 Visión

En el lapso de 5 años llegar a ser una empresa líder en el mantenimiento preventivo y correctivo de buses a diésel en la ciudad de Quito, logrando conseguir la estabilidad financiera deseada, mediante la implementación del plan estratégico, ofreciendo servicios de calidad, con la modernización de los procesos, capacitación continua del recurso humano y la implementación de nuevos servicios que requiera el mercado automotriz.

5.03.04 Políticas

- Las actividades y tareas del taller mecánico están orientadas a satisfacer de manera eficiente las necesidades del personal.
- Establecer mecanismos ágiles y una comunicación permanente y eficiente entre el personal y el Jefe del Taller Mecánico, con el propósito de proporcionar los requerimientos adecuados de cada solicitud de trabajo y con ello garantizar una alta calidad del mismo.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

- Mejora continua de la rentabilidad para asegurar su permanencia en el negocio y aumentar la satisfacción del cliente.

5.03.05 Estrategias y Reglas

- Deberá mantenerse el orden dentro del Taller las herramientas deberán tener una identificación y ubicación específica que facilite su localización, disposición y regreso al mismo lugar, después de ser utilizados.
- Deberá mantenerse la limpieza en el ambiente de trabajo y en los elementos que se utilicen en el Taller.
- Convertir una amenaza para el taller en oportunidad.
- Todo el personal debe utilizar el uniforme adecuadamente.
- Realizar el trabajo con excelencia.

5.03.06 Objetivo General

El objetivo general para el Taller Automotriz "L.V", consiste Diseñar e implementar un plan estratégico que permita el direccionamiento administrativo, para mejorar las actividades del taller, encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente.

5.03.07 Objetivos específicos.

- Plantear la realización de un diagnóstico de la situación actual del taller
- Planear misión, visión y objetivos del taller, así como la estructura organizacional.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

-Realizar el análisis de la situación actual del taller, para conocer claramente cada uno de los problemas que existen en el mismo.

-Diseñar el plan estratégico, que le permita definir la razón de ser, políticas, valores y estrategias empresariales que logren alcanzar los objetivos de corto y largo plazo.

- Fortalecer las competencias y el desarrollo integral del Recurso Humano para garantizar un óptimo desempeño que posibilite la calidad del servicio.

5.03.08 Marketing Mix 4 P.

Denominada también Mezcla de Mercadotecnia el cual consiste en especificar de la manera más clara cada uno de sus cuatro componentes: Producto, Precio, Plaza y Promoción, de tal manera que se pueda tener una idea suficientemente clara de lo que se va a ofrecer y como se lo va a hacer.

5.03.08.01 Producto.

El servicio que ofrecer el Taller Automotriz "L.V" está el mantenimiento preventivo y correctivo de buses a diésel.

5.03.08.02 Plaza.

El Taller Automotriz "L.V" se encuentra ubicado en Carapungo sector norte del distrito metropolitano de Quito es muy accesible para el cliente cuando requiera adquirir los servicios debido a su ubicación.

5.03.08.03 Promoción.

Se enfocara a mostrar la eficiencia y rapidez con la que se realizan el mantenimiento preventivo y correctivo, mostrando al cliente la ventaja de esperar solo lo justo por un mantenimiento de alta calidad y a un costo estándar del mercado.

Se promocionara mediante tarjetas de presentación para de esta manera expandirnos en el mercado.

5.03.08.04 Precio

El precio varía de acuerdo al tipo de servicio que requiera el cliente ya que el taller se encarga de realizar mantenimiento preventivo y correctivo y no se puede dar una información específica del precio de cada trabajo que se realiza.

5.03.09 Organigrama

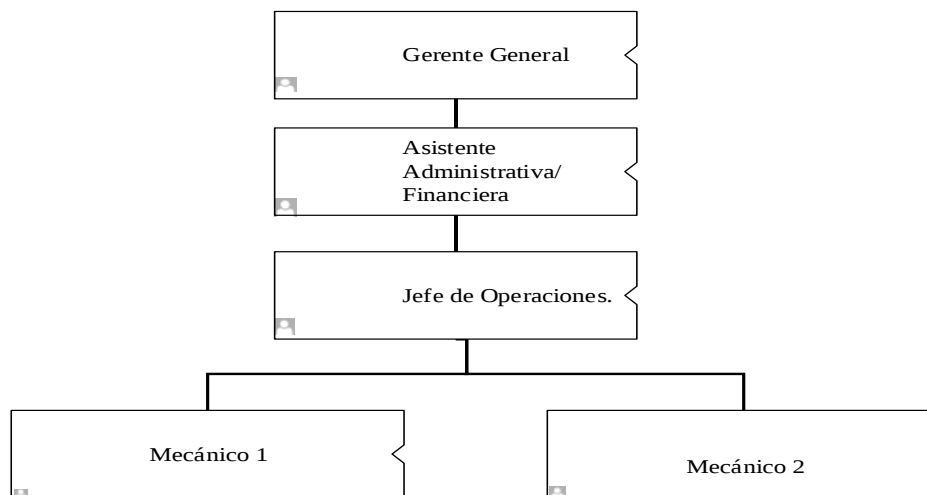


Figura 6. Organigrama

Elaborado por Jessica Toapanta

5.03.09.01 Personal Administrativo y de Operaciones.

Se cuenta con la colaboración de 5 personas, tanto en el área administrativa como en el área de operaciones, pro para que el taller tenga un óptimo funcionamiento el personal debe cumplir con los requisitos establecidos en la empresa.

5.03.09.01.01 Gerente General.

- Su función es ser el representante legal de la empresa toma decisiones en general en el taller.
- Chequea las condiciones de entrada y salida del vehículo.
- Determinación de servicio de arreglo del daño del vehículo
- Supervisión a empleados.
- Asignación, compra y venta de repuestos para los vehículos

5.03.09.01.02 Asistente Administrativa.

- Su función es de coordinar la agenda de compromisos y labores administrativas.
- Calcular los salarios a pagar partiendo de los registros de horas trabajadas por cada trabajado, realiza pagos y cobros.
- Elaboración de facturas
- Pago de servicios básicos.
- Cobro de cheques, Compra de Suministros para Oficina
- Atención del Almacén de repuestos

5.03.09.01.03 Jefe de Operaciones

- Coordina la visita a los clientes, mantenimientos vehiculares, compra de repuestos.
- Controla y aprueba la entrada y salida de repuestos y el inventario.
- Chequeo de los trabajos realizados por los maestros antes del
- chequeo del gerente y subgerente.
- Designación de operarios para reparación de vehículo.

5.03.09.01.04 Mecánicos

- Realizan la parte operativa, reparando los vehículos que llegan al taller.
- Ayuda al aseo del taller.
- realiza tareas de mantenimiento de acuerdo a Orden de trabajo
- Realiza otros trabajos de mantenimiento que requiera de acuerdo a instrucciones superiores.

Capítulo VI

Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Técnicos:

Laptop HP, sistema operativo Windows 8, procesador Intel Core i3.

Económicos:

El proyecto es financiado por el investigador (Jessica Toapanta)

6.02 Presupuestos

Gasto aplicación del proyecto

Tabla 10. Gasto aplicación del proyecto

Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total	Financiamiento
100	Impresiones	0,05	5	Jessica Toapanta
30	Transporte	0.25	7,50	Jessica Toapanta
10	Viáticos	2	20	Jessica Toapanta
-	Luz	-	20	Jessica Toapanta
-	Internet	-	30	Jessica Toapanta
1	Impresión de Plan Estratégico		40	Jessica Toapanta
Total			122,55	

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

6.03 Cronograma

Cronograma de presentación de proyecto de grado

Tabla 12. Cronograma de presentación de proyecto de grado

Nro.	Actividad	Responsa bles	Tiempo				Resultado	
			MES	SEMANA				
				1	2	3		4
1	Presentación del Formulario N° 1 para la aprobación del tema.	Dirección de escuela.	Abril				X	Aprobación del tema de Grado
2	Desarrollo de antecedentes, justificación y análisis de la matriz T	Jessica Toapanta	Mayo			X		Antecedente, Justificación y matriz T establecidas.
3	Desarrollo del mapa de involucrados.	Jessica Toapanta	Junio		X			Definición de involucrados y el análisis de cada uno.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

4	Análisis de árbol de problemas y objetivos.	Jessica Toapanta	Julio	X	Identificación de problemas para el desarrollo del proyecto.
5	Desarrollo de análisis de alternativas, el tamaño del proyecto, localización del proyecto.	Jessica Toapanta	Julio	X	Aprobación del análisis de alternativas.
6	Diagrama de estrategias	Jessica Toapanta	Agosto	X	Establecer actividades que se realiza para cumplir con el tema del proyecto.
7	Desarrollo de los indicadores.	Jessica Toapanta	Agosto	X	Aprobación de indicadores.
8	Desarrollo de selección de indicadores.	Jessica Toapanta	Agosto	X	Aprobación de la selección de indicadores.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

9	Desarrollo de supuestos y matriz de marco lógico.	Jessica Toapanta	Septiembre	X	Revisión y aprobación del capítulo 4.
10	La propuesta y el capítulo 5,6 y 7	Jessica Toapanta	Septiembre	X	Proyecto Terminado.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ "L.V", UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

Al término de este proyecto se puede concluir que el plan estratégico nos permite concentrarnos en objetivos factibles de lograr y determinar las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

La existencia del plan estratégico consiste en determinar los peligros que surgen en el futuro, los cuales permiten a la empresa que tome mejores decisiones con el fin de evitar los peligros.

7.02 Recomendaciones

El Plan de Estratégico no tendría validez de implementar sino se dispone todo el empeño en su implementación, al propietario esto demandará un esfuerzo constante para que se cumpla con el objetivo.

Bibliografías.

La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando

integral <http://scholar.google.es/> DM Pedrós, AM Gutiérrez - 2005 - books.google.com

<http://www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

<http://www.suggerendo.com/estrategia-de-e-commerce/como-elaborar-un-plan-estrategico/>

www.acciona.es/media/314542/accionainforma45.pdf

www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico

<ftp://eeq.com.ec/upload/.../PLANESTRATEGICO2012-2015.pdf>

www.epce.gob.ec/web/media/Plan%20Estrategico%20EPCE.pdf

www.altair-consultores.com/images/.../LIBRO_PLAN_ESTRATEGICO

<http://biblioteca.tribunaempresarial.com/librosplaneamientoestrategico>

http://books.google.com.ec/books/about/La_elaboraci%C3%B3n_del_plan_estrat%C3%A9gico

<http://www.amazon.es/plan-estrat%C3%A9gico-pr%C3%A1ctica-Libros-profesionales/>

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “L.V”, UBICADO EN CARAPUNGO, SECTOR NORTE DE QUITO.