



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACION BANCARIA Y FINANCIERA

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Tecnólogo En  
Administración Bancaria y financiera

Autora: Cristina Molina

Tutor: Ing. Angélica Aldaz

Quito, enero 2017

## **DECLARATORIA**

Declaro que la presente investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y en que su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos del autor vigentes. Las ideas doctrinas resultados y conclusiones a los que han llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Diana Cristina Molina Paredes

CI: 0603967928

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## CERTIFICADO DE CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Molina Paredes Diana Cristina portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 0603967928 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “Tecnólogo en Administración Bancaria y Financiera” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo trascrito.

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** Diana Cristina Molina Paredes

**CEDULA** 0603967928

Quito, enero del año 2017

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## AGRADECIMIENTO

Al realizar el presente trabajo de tesis agradezco primeramente a Dios por bendecirme con salud y prosperidad para cumplir uno de los sueños más anhelados que es convertirme en una profesional. También agradezco al Instituto Cordillera, sus autoridades y personal docente, que me permitieron adquirir nuevos conocimientos, los mismos que se encuentran plasmados en el presente proyecto, de una forma muy especial agradezco también a la Ing. Angélica Aldaz que me supo guiar con sus conocimientos para culminar con éxito el presente proyecto.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## **DEDICATORIA**

A mi hija Domenica que ha sido mi fuente de inspiración para seguir con el trabajo y sacrificio que este proyecto conlleva, a mi esposo que con paciencia y amor supo darme su apoyo incondicional, a mis padres y hermanos que han sido pilares en mi vida para avanzar paso a paso, y a mí misma por cumplir un propósito más, que es culminar la carrera de tecnóloga.

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## INDICE

DECLARATORIA .....	i
CERTIFICADO DE CESION DE DERECHOS DE AUTOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
INDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
1.1    Antecedentes .....	1
1.2    Contexto .....	3
1.3    Justificación .....	7
1.4    Definición del Problema Central .....	9
CAPITULO II .....	13
2.1.    ANALISIS DE INVOLUCRADOS .....	13
2.1.1.    Mapeo de Involucrados .....	14
2.1.2.    Matriz de Análisis de Involucrados .....	15
2.1.2.1.    Contextualización de la Matriz de Análisis de Involucrados .....	16
CAPITULO III .....	18
3.1.    Árbol de Problemas .....	18
3.1.1.    Contextualización Árbol de Problemas .....	20
3.2.    Árbol de Objetivos .....	22
3.2.1.    Contextualización Árbol de Objetivos .....	24
CAPITULO IV .....	26
4.1.    Matriz de análisis de alternativas .....	26
4.1.1.    Contextualización Matriz de Análisis de Alternativas .....	28

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

4.2.	Matriz de análisis de impacto de los objetivos .....	30
4.3.	Diagrama de Estrategias .....	34
4.3.1.	Contextualización Diagrama de Estrategias .....	36
4.4.	Matriz de Marco Lógico .....	38
4.4.1.	Contextualización de Matriz de Marco Lógico .....	41
5.	CAPITULO V .....	44
	<b>DESARROLLO DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA PROPUESTA PARA LA EMPRESA PUNTO RENT A CAR .....</b>	<b>44</b>
5.1.1.	Antecedentes .....	44
5.2.	Descripción de la Herramienta Metodológica .....	45
5.2.1.	Tipo de investigación .....	45
5.2.2.	Enfoque de la investigación .....	45
5.2.2.1.	Desarrollo de la Entrevista .....	47
5.2.2.1.1.	Análisis de resultados: .....	49
5.3.	Desarrollo de la Planificación Estratégica .....	51
5.3.1.	Propósito .....	52
5.3.2.	Objetivos Generales y Específicos .....	52
5.3.2.1.	Objetivo General .....	52
5.3.2.2.	Objetivos Específicos .....	52
5.3.3.	Cultura Organizacional .....	53
5.3.3.1	Su Misión .....	53
5.3.3.2	Su Visión .....	53
5.3.3.3	Filosofía Corporativa .....	53
5.3.3.1.1	Valores y Principios Organizacionales .....	55
5.3.3.1.2	Principios Organizacionales de Punto Rent a car .....	57
5.3.3.4	Políticas Organizacionales .....	58
5.3.3.4.1	Políticas de Procesos Internos .....	58
5.3.3.4.2	Políticas con Clientes .....	59
5.3.3.4.3	Políticas de Arrendamiento de Vehículos .....	59
5.3.4	Metas organizacionales .....	62
5.3.4.1	Perspectiva Financiera .....	62

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

Acrecentar el valor de la empresa .....	62
Revisión y uso eficiente de los recursos .....	62
Aumentar la participación en el mercado .....	63
5.3.4.2 Perspectiva del cliente.....	63
Fidelización de los clientes .....	63
Captar nuevos clientes.....	64
5.3.4.3 Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje .....	64
5.3.4.4 Perspectiva de procesos internos .....	64
Administrar de manera eficiente la flota de vehículos .....	64
Mantener una calidad excelente de la flota de vehículos .....	65
5.3.5 Análisis Situacional.....	65
5.3.6. Organigrama Funcional.....	68
5.3.7. Asignación de Funciones Específicas .....	69
5.3.7.1 Departamento Administrativo.....	69
5.3.7.2 Departamento de Contabilidad .....	72
5.3.7.3 Departamento Operativo.....	73
5.3.8 Manuales de requerimientos .....	75
Gerente General.....	76
Secretaria.....	77
Coordinador de Rentas .....	78
5.3.9 Reglamento Interno .....	79
5.3.10 Desarrollo de Estrategias en la Compañía Punto rent a car .....	84
5.3.10.2 Estrategias de calidad en el servicio.....	84
5.3.10.3 Estrategias de Marketing .....	85
5.3.10.4 Estrategias de Precio .....	96
5.3.10.5 Estrategias de promoción.....	97
5.3.10.6 Publicidad mediante tarjetas de presentación .....	103
5.3.10.7 Publicidad en la empresa .....	104
5.3.10.7.1 Publicidad en la oficina .....	104
5.3.10.7.2 Publicidad con flyers .....	105
5.3.10.8 Estrategias Tecnológicas .....	106

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

5.4	Cronograma de Actividades .....	113
6	CAPITULO VI .....	114
6.1.	Recursos .....	114
6.1.1.	Recurso Humano .....	114
6.1.2.	Recursos Materiales .....	114
6.1.3.	Recursos Tecnológicos .....	115
6.2.	Presupuesto .....	115
	CAPITULO VII .....	116
7.1.	CONCLUSIONES.....	116
7.2.	RECOMENDACIONES.....	117
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	129

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T .....	10
Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados .....	15
Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas.....	27
Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos .....	31
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	39
Tabla 6 Matriz Foda.....	66
Tabla 7 Manual de Funciones Gerente General .....	70
Tabla 8 Manual de funciones secretaria.....	71
Tabla 9 Manual de Funciones Coordinador de Rentas.....	74
Tabla 10 Manual de requerimientos Gerente General.....	76
Tabla 11 Manual de requerimientos.....	77
Tabla 12 Manual de requerimientos Coordinador de rentas .....	78
Tabla 13 Base de datos clientes.....	110

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados .....	14
Figura 2 Árbol de Problemas.....	19
Figura 3 Árbol de Objetivos .....	23
Figura 4 Diagrama de Estrategias .....	35
Figura 5 Organigrama Funcional .....	68

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Búsqueda en Google .....	86
Ilustración 2 Punto rent a car en Google .....	86
Ilustración 3 Página Principal de Punto rent a car .....	87
Ilustración 4 Segunda hoja de la pagina.....	88
Ilustración 5 Imagen Publicidad.....	90
Ilustración 6 Formas de pago .....	91
Ilustración 7 Flota de vehículos.....	92
Ilustración 8 Flota dos .....	93
Ilustración 9 Flota tres .....	93
Ilustración 10 Otros servicios de la pagina .....	94
Ilustración 11 Información de la dirección de la empresa.....	95
Ilustración 12 Mapa de la ubicación .....	95
Ilustración 13 Página principal de Facebook .....	97
Ilustración 14 Publicidad en Facebook .....	98
Ilustración 15 Publicidad en Facebook .....	99
Ilustración 16 Publicidad en Facebook .....	100
Ilustración 17 Publicidad en Facebook .....	100
Ilustración 18 Flota de vehículos .....	101
Ilustración 19 página principal de twitter .....	102
Ilustración 20 Tarjetas de presentación de la empresa .....	103
Ilustración 21 Publicidad externa .....	104
Ilustración 22 Publicidad en el pasillo .....	104
Ilustración 23 Publicidad dentro de la oficina .....	104
Ilustración 24 Publicidad con flyers.....	105
Ilustración 25 Contrato de arrendamiento.....	107
Ilustración 26 Contrato de arrendamiento.....	108
Ilustración 27 Registro de datos .....	109
Ilustración 28 Carpeta de contratos.....	111

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene el modelo I+D+I, Investigación, desarrollo e innovación, el mismo tiene como finalidad desarrollar e implementar la planificación estratégica como una herramienta de gestión para la empresa Zaruma y Molina Asociados, cuyo nombre comercial es Punto renta car, organización dedicada al alquiler de vehículos dentro y fuera de la ciudad.

En el capítulo uno se realizó un análisis de la organización, desde que año está formada, cual es el ámbito en el que se desarrolla. En el capítulo dos se contempló quienes son los involucrados directos e indirectos

En el capítulo tres se pudo observar mediante un árbol de problemas cuales son las falencias en las que está incurriendo la organización, y cuáles serían las posibles soluciones. En el cuarto capítulo se realizó una serie de matrices que permitieron analizar a fondo como afecta el problema, cuál es su impacto y relevancia.

En el capítulo cinco se realizó la planificación estratégica para la organización, con la única finalidad de que la empresa posicione su marca en el mercado. Cabe recalcar que para posicionar una marca se necesita de mucho tiempo, pero este es el primer paso que servirá de contribución para avanzar hacia el objetivo.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

En el capítulo seis se realizó un presupuesto, el mismo que detalla cuales son los recursos con los que se cuenta para llevar a cabo la propuesta, y en el capítulo siete se explica las conclusiones y las recomendaciones dadas para el proyecto.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## ABSTRACT

This project has the model I+D+I, investigation, development and innovation, the same has like objective develop and implement the strategic planification like a measure implement for the Zaruma and Molina's Company, and its name is "Punto Rent a Car", organization dedicated to the renting of vehicles in and out of the city

In the first chapter has been made a test of the organization, from the start year.

In the second chapter verify the people involved.

In the third chapter we could observe the organization failures through a problem's tree, and the possible solutions. In the fourth chapter has been made a series of matrices was made that allowed to analyze in depth how affects the problem, what its impact and relevance.

In the fifth chapter has been made the strategic planification with the objective the company places its mark on the market.

In the sixth chapter has been made a estimation with the detail about the resources for do the project and the seventh chapter explain the conclusions and recommendations for the project.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## CAPÍTULO I.

### 1.1 Antecedentes

Las empresas que crearon la industria de Alquiler de vehículos y protagonizaron la actividad comercial a nivel nacional e internacional son Avis, Localiza, Budget, entre otras.

La empresa Zaruma & Molina Asociados Compañía Limitada es una empresa dedicada al alquiler de vehículos livianos, que inició sus operaciones desde el año 2009. En ese entonces realizaba sus actividades como persona natural. Actualmente la empresa está constituida como personería jurídica, cuenta con tres socios, el representante legal tiene el ochenta y cuatro por ciento de participación, El presidente el catorce por ciento y una socia más con el dos por ciento. Tiene a su disposición una flota de siete vehículos de los cuales tres vehículos son propios de la empresa, y los cinco son de proveedores.

Los vehículos con los que cuenta la empresa son, autos, en modelos

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Renault Sandero, Chevrolet Aveo, Chevrolet Grand Vitara SZ, Kia Sportage, los mismos que son de año de fabricación desde el 2011, en adelante.

La empresa tiene como finalidad ofrecer a su distinguida clientela un servicio de calidad, económico, seguro, cuando de movilizarse se trata, poniendo a disposición de los clientes una gran variedad de vehículos de diferentes marcas como son: Chevrolet, Renault, Kia, Mazda.

Es de gran importancia mencionar que son cuatro las personas que laboran en Zaruma & Molina Asociados, de las mismas depende que el servicio a ofrecer sea oportuno y personalizado, es compromiso de todos que se garantice seguridad, para los clientes en toda ocasión.

En la actualidad la empresa Zaruma y Molina Asociados no cuenta con una planificación estratégica.

Siendo así, que la falta de planificación y el desconocimiento en el manejo de procesos ha ocasionado que la empresa en los últimos años tenga poca participación en el mercado, lo que tiene como consecuencia baja rentabilidad.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## 1.2.Contexto

Las Empresas son parte de la vida de la economía en un país. En el Ecuador las agencias de alquiler de vehículos buscan satisfacer la necesidad de movilización para aquellas personas o empresas que no cuentan con un vehículo, ya sea por turismo o negocios. La industria de Alquiler de vehículos ha tenido gran acogida en los últimos años, la tendencia ha sido creciente, ya que han incrementado las Empresas a nivel nacional.

Según Agencia Nacional de Transito, RESOLUCIÓN N° 085-DIR-2013-ANT:

La renta, arrendamiento o alquiler de vehículos es un acto jurídico mediante el cual el arrendador concede al arrendatario, persona natural o jurídica, el goce de un vehículo de transporte terrestre, sin conductor, para el uso particular del arrendatario, teniendo como contraprestación el pago en dinero de un valor pactado entre el arrendador y el arrendatario. (TRANSITO)

“En el Sector automotriz las empresas que desempeñan actividades de servicios pertenecen a un 0.40 por ciento, mientras que en la manufactura es de 1.36%, y las actividades de tipo comercial ocupan un 98.25 por ciento”. (INEC).

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Según el Inec, de datos obtenidos del censo realizado en el año 2012 existían 118 establecimientos dedicados a prestar servicios de Alquiler de vehículos en todo el país, representando un 0.40% a las actividades del sector automotriz. Las e empresas del sector automotriz generan importantes ingresos a la economía gracias a la recaudación de impuestos, tasas y aranceles. De igual manera se genera trabajo de manera directa o indirectamente.

En el Sector Tababela donde se ubica actualmente el Aeropuerto Mariscal Sucre de la Ciudad de Quito se concentran la mayoría de empresas grandes dedicadas al alquiler de vehículos Avis, Budget, Localiza, dichas empresas trabajan bajo la modalidad de reservas por medio de páginas web. En el sector bicentenario, antiguamente se localizaba el aeropuerto de la ciudad de quito, por eso se sitúan muchas de las empresas dedicadas a la renta en esta localización, debido a que la mayoría de clientes venían del aeropuerto. Las personas que desean adquirir este servicio ya conocen a donde deberán acercarse para poder alquilar un vehículo cuando lo necesiten.

La empresa Zaruma & Molina Asociados realiza sus actividades de alquiler de vehículos en el sector del bicentenario, donde están ubicadas la mayoría de agencias pequeñas dedicadas a esta actividad, la demanda de clientes extranjeros y ecuatorianos sigue existiendo, ya que se trabaja con tarifas cómodas en comparación con las empresas grandes.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

Zaruma & Molina Asociados, cuyo nombre comercial es Punto Rent a Car, conserva clientes que adquirió cuando el aeropuerto aún existía en este sector. La cartera de clientes con los que trabaja en su mayoría son ecuatorianos, la empresa ha sobrevivido en el mercado siete años, pero el trabajo que se realiza se lo hace de manera rutinaria, no existen procedimientos establecidos, la poca visualización en los objetivos y metas han ocasionado que los procesos sean ineficientes, todo esto es un motivo para que la empresa no tenga un buen posicionamiento en el mercado, y por ende no genere rentabilidad.

Es de vital importancia plantear un plan estratégico que permitirá que Zaruma & Molina Asociados defina cuáles son sus objetivos y metas, asimismo emplear estrategias que le permitan perfeccionar su administración, desarrollar procesos eficientes y eficaces, mejorar la calidad en el servicio, y estar a la vanguardia en innovación.

La identificación de falencias y aciertos en la gestión empresarial, tiene como finalidad adoptar estrategias de mejoramiento, cuyo propósito persigue que la empresa obtenga rentabilidad, una cartera amplia de clientes, el reconocimiento de la marca en el mercado, dando como resultado la estabilidad económica de la empresa

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

“La planificación estratégica no es otra cosa más que el proceso de definir y planificar las estrategias necesarias para alcanzar un objetivo determinado; esto es, una vez identificado nuestro objetivo nos detenemos a pensar cual es la mejor y más eficiente forma de alcanzarlo” (Viniegra,2011,p 15).

Esto se refiere a que con la debida planificación los procesos de la empresa se tornan eficientes. Para planificar hay que tomar en cuenta que recursos están al alcance, entre estos recursos se tiene; el dinero, los colaboradores, y el tiempo.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 1.3. Justificación

Para posicionar una marca en el mercado es necesario ser una empresa establecida, con visión amplia.

Esto hace referencia a tomar decisiones asertivas que lleven a la empresa a definir la dirección de la misma. Se desea obtener una flota mínimo de siete vehículos propios ya que solo cuenta con tres unidades propias. Día a día la administración de un negocio se torna complicado, más aun si se carece de una gestión administrativa eficiente, Zaruma & Molina Asociados es una empresa que en los últimos años ha tenido una baja considerable en sus ingresos, la competencia ha crecido y la inexistencia de una adecuada planificación no ha permitido que la empresa gane posición en el mercado.

El administrador invierte la mayor parte del tiempo en actividades rutinarias, propicio del desconocimiento administrativo, no se reflexiona sobre el rumbo de la empresa, los métodos que se usan se los hace de forma empírica, no existe una misión ni una visión en la cual se reflejen los objetivos y las metas, no existen políticas de trabajo, ni horarios establecidos, no existe un ápice de planificación estratégica, es así que mediante esta investigación se propone desarrollar la planificación estratégica que se enfoque en mejorar el desempeño organizacional.

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Del mismo modo se plantea realizar un análisis situacional para ver cómo se encamina la empresa, cuáles son sus aciertos y falencias.

A través de un modelo de planificación estratégica se puede lograr grandes avances en la empresa, entre estos tenemos:

Mejorar el desempeño de la organización, enfrentar los problemas actuales tales como: toma de decisiones, racionalizar el uso de los recursos y reordenar procesos, introducir cambios necesarios para que la empresa se oriente hacia la administración estratégica.

La planificación estratégica que se establezca en la empresa Zaruma & Molina Asociados deberá estar orientada a alcanzar su metas y objetivos al mediano y largo plazo. Disponer de una adecuada planificación permitirá el crecimiento económico de la empresa, y por ende un aporte económico para el país, haciendo lo propuesto en el Objetivo 8 del Plan del Buen vivir que plantea lo siguiente:

“Consolidar el Sistema Económico Social y solidario, de forma sostenible”  
(Senplades, 2013).

Esto se refiere a que si una Empresa obtiene buenos ingresos, será un aporte para fortalecer la economía en el país, disminuyendo el desempleo, mejorando la calidad de vida de toda la población.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

#### 1.4. Definición del Problema Central

La matriz T “Es una plantilla que contiene el resumen del proyecto o programa. En donde se plasman el problema que nos lleva al estudio y en el lado izquierdo las fuerzas impulsadoras en donde se desarrollan las soluciones de que existen y en el lado derecho las bloqueadoras las cuales podrían indicar que problemas podemos encontrar en la estrategia que consideramos” (Unet, 2014, p.54 ).

Una matriz demuestra cuales son las fuerzas y las posibles soluciones hacia una problemática.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Tabla 1 Matriz T

<b>MATRIZ T</b>					
<b>Situación Empeorada</b>	<b>Situación actual</b>				<b>Situación Mejorada</b>
<b>Pérdida importante en la cartera de clientes reduciendo los ingresos económicos de la Empresa y su escasa participación en el mercado.</b>	Inexistencia de la Planificación Estratégica que determine un buen posicionamiento en el mercado y genere rentabilidad en la Empresa Z&M Asociados				Desarrollo e implementación de la Planificación Estratégica para el crecimiento en la rentabilidad y posicionamiento de la Empresa
<b>Fuerza impulsadora</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>Fuerzas bloqueadoras</b>
Aplicación de procesos administrativos	1	4	5	2	Gestión administrativa deficiente
Implementar filosofía corporativa para ilustrar a clientes y empleados sobre la intención de la Empresa	2	5	4	1	Inexistencia de misión, visión, metas u objetivos de la empresa
Implementar estrategias de mercadotecnia.	1	3	4	1	Desconocimiento de la marca Punto rent a car por parte de clientes potenciales
Desarrollo de un organigrama estructural para la asignación de cargos y funciones para la ejecución de actividades de forma coordinada	1	3	4	1	Inexistencia de un organigrama estructural y de funciones
Implementar una base de datos para el seguimiento constante y fidelización de los clientes	1	4	4	1	Inexistencia de una base de datos

**Fuente:** Empresa Z&M Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina Paredes

### **Análisis:**

Mediante la elaboración de la matriz T, se ha podido evidenciar que en la actualidad la Empresa Zaruma & Molina Asociados carece de una planificación estratégica, lo que ha sido bloqueado el crecimiento de la misma, pudiendo llegar a tener una importante pérdida en su cartera de clientes, lo que no es nada beneficioso para el surgimiento económico de la empresa, es así que se propone desarrollar e implementar una planificación que contribuirá al incremento en la rentabilidad ya que las ventas del servicio aumentarían, y se podrá posicionar a la marca en el mercado de alquiler de vehículos, siendo este el objetivo primordial que se desea alcanzar.

Han adoptado una calificación las fuerzas bloqueadoras e impulsadoras de la siguiente manera:

1= Bajo; 2= Medio Bajo; 3= Medio; 4=Medio Alto; 5=Alto

Una de las fuerzas bloqueadoras de este proyecto es la gestión administrativa deficiente, proponiendo como fuerza impulsadora la aplicación de procesos administrativos, con los mismos se podrá adoptar un manejo adecuado en los recursos, eficiencia en la gestión administrativa del negocio.

Otra fuerza bloqueadora es la inexistencia de la misión, visión, metas u objetivos en la empresa, lo cual ha hecho que no haya una descripción de lo que realmente la empresa quiere conseguir en un futuro, es por eso que se propone como fuerza impulsadora la implementación de la filosofía corporativa, que determinara cual es la

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

misión, visión, metas y objetivos que la empresa desea cumplir en el mediano y largo plazo.

La siguiente fuerza bloqueadora es el desconocimiento de la marca en el mercado. Por falta de recursos económicos la empresa Z&M no ha podido realizar gran publicidad que permitan hacer que la marca sea conocida, siendo el mayor problema porque no existe muchas ventas del servicio y por ende no se genera la rentabilidad esperada. La fuerza impulsadora que se propone es implementar estrategias de mercadotecnia, las mismas que permitirán que la empresa se dé a conocer en el mercado y contribuirá a su posicionamiento a lo largo del tiempo.

La otra fuerza bloqueadora es la Inexistencia de un organigrama estructural y de funciones, es así que las personas que trabajan en la empresa lo hacen sin seguir un orden técnico en sus procesos, se propones impulsar este bloqueo mediante el desarrollo de un organigrama estructural y de funciones, el mismo que permitirá que el personal que trabaja en Punto Rent a Car tenga bien definido su cargo y función.

Y la última fuerza bloqueadora es la inexistencia de una base de datos, proponiendo la implementación de una base que permitirá conocer más de sus clientes, estar siempre al pendiente de ellos enviándoles promociones acerca de los servicios, la intención de todo esto es hacer que el cliente mantenga la marca de Punto Rent a Car como primero en su lista de opciones.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## CAPITULO II

### 2.1. ANALISIS DE INVOLUCRADOS

Esta herramienta se emplea para averiguar cuáles grupos (de población, organizaciones del sector público y del sector privado, la sociedad civil, organizaciones religiosas, grupos políticos, organismos internacionales, etc.) apoyarían una determinada estrategia para abordar el problema de desarrollo, lo mismo que los grupos que se opondrían (Miranda, 2005, pág. 52)

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 2.1.1. Mapeo de Involucrados



Figura 1 Mapeo de involucrados

**Elaborado por:** Cristina Molina  
**Fuente:** Zaruma & Molina Asociados.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 2.1.2. Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2 Matriz de Análisis de Involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre el Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacitaciones	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Empresa	Contar con estrategias que permitan que la Empresa incremente su rentabilidad	Falta de un plan estratégico Baja rentabilidad, Desconocimiento de la Marca	Humanos Financieros	Desarrollar la planificación estratégica como herramienta de gestión para contribuir al posicionamiento de la empresa en el mercado	Pérdida importante en la cartera de clientes.
Estado	Las empresas del sector automotriz contribuyan al desarrollo económico del país	Bajo aporte económico de las rentadoras pequeñas del sector Evasión u omisión de impuestos por falta de administración	Cumplir con las Normas que rigen la Agencia Nacional de Tránsito, el SRI, QT, Municipio, para las rentadoras de vehículos	Crecimiento económico del sector. Mayores ingresos tributarios Regulación de los trabajadores en la Empresa	Incumplimiento de las normas y leyes que rigen para las rentadoras. Multas y sanciones por incumplimiento ANT, SRI, Municipio
Proveedores	La empresa sea conocida para incrementar más la venta de su servicio y por ende el requerimiento de vehículos	Disminución en el requerimiento de automotores.	Cumplir con los requerimientos de la Empresa en cuanto a mantenimientos y seguros de los vehículos	Mediante la aplicación de la planificación estratégica, genere un aumento en el trabajo	Escaso apoyo por parte del Estado para su regularización
Clientes	Contar con un servicio de calidad	Demora en responder al servicio Pocas unidades	Financieros Materiales	Que la empresa cuente con un servicio de calidad, personalizado, en tiempo requerido	Que la empresa no se mantenga en el mercado Elevados costos de alquiler

**Fuente:** Zaruma & Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

### 2.1.2.1. Contextualización de la Matriz de Análisis de Involucrados

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tiene actores directos e indirectos.

El actor principal que es la empresa tiene como interés sobre el problema central contar con estrategias que permitan que la empresa incremente su rentabilidad, cuyo problema percibido es la carencia de un plan estratégico, lo que ha generado la poca rentabilidad y el desconocimiento de la marca, teniendo como recursos y mandatos los recursos financieros y humanos, cuyo interés por el proyecto es Desarrollar la planificación estratégica como una herramienta de gestión para contribuir al posicionamiento de la empresa en el mercado, así mismo se evidencia un conflicto potencial que es la pérdida importante de la cartera de clientes.

El siguiente actor es el estado, el interés sobre el problema central es que las empresas del sector automotriz contribuyan al desarrollo económico del país, los problemas que ha percibido son el bajo aporte económico de las rentadoras pequeñas, la evasión u omisión de impuestos por falta de administración, los recursos y mandatos que rigen son cumplir con las normas que rigen la ANT, el SRI, Quito Turismo y el Municipio; el interés sobre el proyecto es crecimiento económico del sector, mayores ingresos tributarios, regulación de los trabajadores en la empresa.

Así mismo los proveedores tienen interés sobre el problema, que la empresa sea conocida para incrementar la venta de sus servicios y por ende el requerimiento de

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

vehículos, el problema percibido es disminución en el requerimiento de automotores, los recursos y mandatos son cumplir con los mantenimientos y seguros de los vehículos, el interés que tienen sobre el proyecto es que la empresa mediante la aplicación de la planificación estratégica genere un aumento en el trabajo , percibiendo un conflicto potencial que es el escaso apoyo por parte del estado para su regularización.

Y el ultimo actor involucrado son los clientes, cuyo interés sobre el problema central es contar con un servicio de calidad, el problema que han percibido es la demora al responder al servicio, también las pocas unidades con las que se cuenta, los recursos y mandatos son financieros y materiales, el interés que tiene sobre el proyecto es que la empresa cuente con un servicio personalizado, de calidad y en el tiempo requerido, los conflictos potenciales pueden ser que la empresa no se mantenga en el mercado y los elevados costos que se ofrezcan al alquilar un vehículo.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## CAPITULO III

### 3.1.Árbol de Problemas

Se puede definir al árbol de problemas como una herramienta practica que permite identificar con mayor precisión y objetividad el problema percibido dentro de la empresa, en el cual se especifican las causas, efectos y la relación que tiene con el mismo considerando tres enfoques: Estructural, Indirecto, Directo. (Robayo, 2010)

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

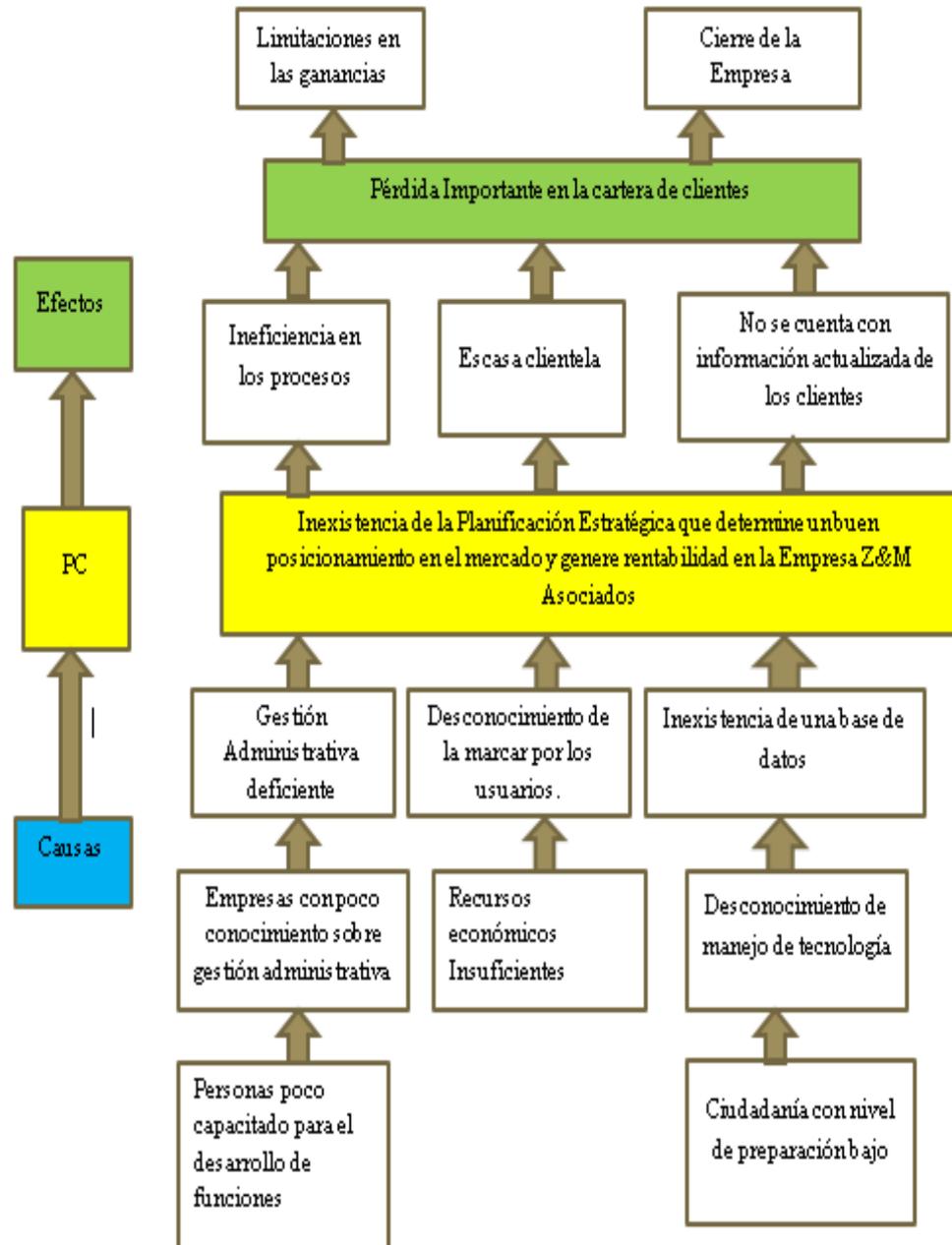


Figura 2 Árbol de Problemas

**Fuente:** Zaruma & Molina

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 3.1.1. Contextualización Árbol de Problemas

El problema central detectado en la empresa Zaruma & Molina Asociados, es la inexistencia de la planificación estratégica que determine un buen posicionamiento en el mercado y genere rentabilidad, para dar solución a esta problemática se plantea conocer las causas que lo producen y los efectos que ocasionan.

Entre las causas se tiene las siguientes:

La gestión administrativa que tiene la empresa es deficiente, esto se viene dando por que el administrador tiene poco conocimiento de gestión administrativa y el personal está poco capacitado para el desenvolvimiento eficiente de las funciones.

Otra causa es el desconocimiento de la marca por los usuarios, esto se debe a los recursos económicos insuficientes con los que cuenta la empresa para establecer un plan de marketing para dar a conocer la empresa en el mercado.

Y la última causa detectada es la inexistencia de una base de datos que permita obtener información acertada y a tiempo de los clientes, así mismo tener acceso inmediato a un catálogo que indique los vehículos con los que la empresa dispone para brindar el servicio, y los precios de los mismos, esto se da por el desconocimiento en el manejo de la tecnología

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Como es de conocimiento toda causa tiene un efecto, los mismos que detallare a continuación:

Al no contar con una gestión administrativa el primer efecto que se ocasiona es la ineficiencia en los procesos, es decir procesos muy lentos, información desactualizada, duplicación de funciones, declaraciones de impuestos con retrasos, entre otros.

Al no ser conocida la marca la empresa tiene escasa clientela, así mismo al no contar con una base de datos, no se cuenta con la información actualizada de los clientes, a consecuencia de esto se tiene un efecto negativo relevante que es la pérdida importante en la cartera de clientes, lo que ha limitado las ganancias de la empresa y como resultado podría haber el cierre de la misma, por la baja utilidad que genera la actividad.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### 3.2.Árbol de Objetivos

El Árbol de Objetivos es la interpretación positiva del árbol de problemas, permite identificar las áreas concretas de intervención en las que se plantea el problema propuesto. Es importante revisar y analizar cada problema negativo para convertirlo en un objetivo positivo que proporcione soluciones al mismo, de esta manera los efectos se convierte en fines y las causas en medios. (Robayo, 2010)

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

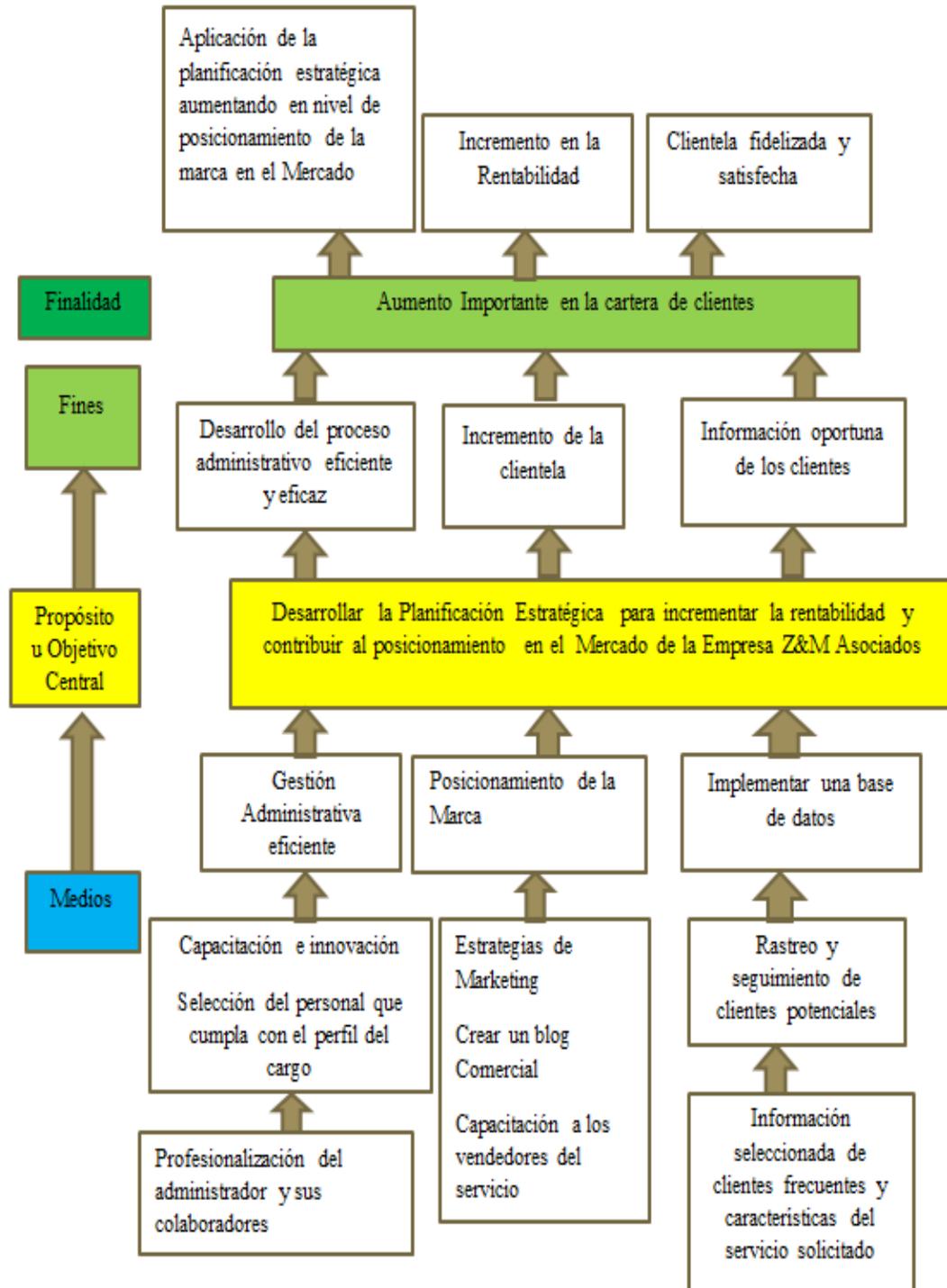


Figura 3 Árbol de Objetivos

Fuente: Zaruma & Molina Asociados

Elaborado por: Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 3.2.1. Contextualización Árbol de Objetivos

En el árbol de objetivos se tiene los medios y fines que permitirán dar solución a una problemática planteada, al desarrollar la planificación estratégica en la empresa Zaruma y Molina Asociados, se busca generar incrementos en la rentabilidad y por ende contribuir a que la compañía se posicione en el mercado de alquiler de vehículos.

Los medios son aquellas actividades o procesos que permitirán alcanzar los fines propuestos

Entre estos se tiene:

La empresa deberá contar con una gestión administrativa eficiente, es decir que el administrador este lo suficientemente capacitado para encaminar a la organización hacia la eficiencia en su desempeño, para esto se plantea buscar capacitación para orientar a la administración, así mismo se hará una selección del personal idóneo para trabajar, logrando la profesionalización del administrador y los colaboradores.

Otro medio es lograr el posicionamiento de la marca en el mercado, esto se lo realizara utilizando diversas estrategias de marketing, entre estas esta la realización de un blog comercial el cual servirá para que la empresa sea ubicada inmediatamente por un buscador en internet, cuando el usuario lo requiera, así mismo se pretende desarrollar

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

una capacitación a los colaboradores con la única intención de que tengan conocimientos claros sobre estrategias de ventas y oferten de mejor manera el servicio.

Y el último medio que se pretende realizar es la creación de una base de datos, la misma que servirá de rastreo para dar seguimiento a los clientes potenciales, de igual forma saber cuáles son los clientes que más frecuentan el servicio para tratar de realizar promociones y fidelizarlos más con la empresa.

Los fines que se pretende alcanzar son el desarrollo del proceso administrativo eficiente y eficaz, y obtener la información oportuna, todos estos fines pretenden alcanzar lograr un aumento importante en la cartera de clientes, todo esto se lograra con la aplicación de la planificación estratégica, cuyo fin es tener clientela fidelizada y satisfecha con los servicios con los que presta la compañía aumentando los ingresos y por ende la rentabilidad de la organización.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENDA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## CAPITULO IV

### 4.1. Matriz de análisis de alternativas

Comprende identificar las cadenas o ramas de objetivos enlazados en relaciones de tipo medios-fines que aseguran el cumplimiento de los objetivos (Robayo, 2010)

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Tabla 3 Matriz de Análisis de Alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
Lograr una Gestión administrativa eficiente	5	4	4	4	4	21	ALTO
Posicionamiento de la marca mediante actividades de marketing	5	4	4	4	4	21	ALTO
Implementar una base de datos para el seguimiento constante y fidelización de clientes	5	5	4	4	4	22	ALTO
Desarrollar una planificación Estratégica	5	5	4	5	4	23	ALTO
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>87</b>	

**Fuente:** Zaruma & Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

#### **4.1.1. Contextualización Matriz de Análisis de Alternativas**

El principal objetivo que se pretende lograr con la realización del presente proyecto es desarrollar la planificación estratégica como una herramienta de gestión que contribuirá al posicionamiento en el mercado de la empresa Zaruma y Molina Asociados Cía. Ltda., es decir que la administración podrá tener la capacidad decisoria para dar una dirección a los acontecimientos en función de los objetivos y propósitos. Los objetivos que se desean cumplir se los ha asignado con diferentes valoraciones de acuerdo al impacto que pueden generar, es así que se detalla cada uno de ellos.

**Lograr una Gestión Administrativa Eficiente** Teniendo como impacto sobre el propósito una calificación de 5 Alto, ya que lo que se espera es lograr la eficiencia y eficacia en todas las operaciones que realiza el administrador, como toma de decisiones acertadas, agilidad en el manejo de los procesos que se realizan en el alquiler de vehículos, negociaciones con empresas que se interesen en el servicio que se ofrece, rapidez en la atención al cliente. Su factibilidad técnica es de 4 ya que se pretende generar resultados mediante el desarrollo de competencias, Su factibilidad financiera es de 4, ya que se obtendrá los recursos necesarios y su buena administración para la implementación de los procesos, en el aspecto de factibilidad social se calificó con un 4 porque al lograr una gestión administrativa eficiente se pretende que la empresa crezca pudiendo contratar empleados en un futuro apoyando a la reducción del desempleo, y la factibilidad política pretende que la administración mejore todos sus procesos.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

**Posicionamiento de la marca mediante actividades de marketing** Su impacto sobre el propósito es de calificación 5 Alto, se pretende dar a conocer la marca de Punto Rent a Car como una de las opciones preferidas de los clientes al momento de alquilar un vehículo, su factibilidad técnica se califica con 4, ya que mediante estrategias de marketing se pretende llegar a los clientes mediante la tecnología, su factibilidad financiera se calificó como 4, ya que los recursos están disponibles para llevar a cabo las estrategias, así mismo la factibilidad política se calificó con 4 porque se pretende socializar el proyecto con la única intención que el administrador apoye los intereses que se persiguen con este objetivo.

**Implementar una base de datos para el seguimiento constante y fidelización de clientes** El impacto sobre el propósito se calificó con 5 ya que con la base de datos se desea obtener información oportuna de los clientes, así mismo enviar publicidad sobre promociones, la única intención que Punto Rent a Car permanezca en la memoria de los clientes. Su factibilidad técnica es 5, se desarrollara mediante programas de office excel sin mucho inconveniente, su factibilidad financiera es 4, ya que los recursos monetarios no superaran montos elevados en la realización del objetivo, y su factibilidad social se calificó con 4, ya que se pretende estar siempre pendiente de los usuarios, brindando un servicio de calidad, su factibilidad política es de calificación 4, ya que la empresa

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

tendrá una mejora con la implementación de una base de datos facilitando el trabajo a su administrador y demás colaboradores.

**Desarrollar la planificación estratégica:** El impacto sobre el propósito tiene calificación 5 Alto ya que mediante el desarrollo de la planificación estratégica pretende que la compañía alcance la estrategia empresarial que se basa en estrategias financieras, desarrollo de tecnología, desarrollo de estrategias de marketing que se traduce al crecimiento económico de la empresa y su nivel de posición en el mercado, su factibilidad técnica es de calificación 5 ya que se pretende alcanzar dichos propósitos con una buena conexión entre los recursos disponibles, Su factibilidad financiera es 4, ya que los recursos deberán cubrir con todos los gastos que se necesite para llevar a cabo este plan estratégico, su factibilidad social es de calificación 5 , ya que con el mejoramiento de la organización se podrá realizar un aporte económico y social al país apoyando al crecimiento del sector automotriz, mientras que el factor político es de calificación 4, ya que el desarrollo de la planificación servirá de dirección y será de gran contribución para que la empresa Punto Rent a Car de pasos agigantados hacia el crecimiento económico y el nivel de posición en el mercado que se pretende alcanzar.

#### **4.2. Matriz de análisis de impacto de los objetivos**

En la matriz de impacto de objetivos se observa la factibilidad de lograrse, la relevancia, y sostenibilidad.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Tabla 4 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
<b>Lograr una gestión administrativa Eficiente</b>	Mejorar los niveles de desempeño (costo, calidad, servicio, rapidez) (5)	Igualdad de competencias entre hombres y mujeres (4)	Estrategias de reciclaje para conservar el aceite de los automotores ( 4)	Incrementar niveles de desempeño (4)	Agilizar el desarrollo de los procesos en la Empresa (4)	<b>21</b>	<b>ALTO</b>
<b>Posicionamiento de la marca mediante estrategias de marketing</b>	Los beneficios en la rentabilidad de la Empresa superaran los costos (5)	Fidelización de clientes de ambos sexos (4)	Plantear estrategias de marketing usando recursos tecnológicos (4)	Es prioritario para la organización (4)	Mantener estrategias competitivas (4)	<b>21</b>	<b>ALTO</b>
<b>Implementar una base de datos para el seguimiento constante y fidelización de clientes</b>	Obtener información oportuna de los clientes (5)	Manejo del sistema por parte de los dos géneros (4)	Manejar con prudencia el uso de los recursos materiales (4)	Optimización del tiempo (4)	Ubicación del cliente para promocionar el servicio (5)	<b>22</b>	<b>ALTO</b>
<b>Desarrollar una planificación Estratégica</b>	Mejorar el desarrollo organizacional de la Empresa y su crecimiento económico (5)	Relaciones interpersonales comprometidas con la organización(4)	Clima laboral adecuado (4)	Es prioritario para la permanencia de la Empresa en el mercado (5)	Alcanzar la estrategia Empresarial (5)	<b>23</b>	<b>ALTO</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>87</b>	

**Fuente:** Zaruma & Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

## Contextualización Matriz de análisis de Impacto de los Objetivos

Al analizar la matriz de impacto de los objetivos se puede observar que lograr una gestión administrativa eficiente permitirá a la empresa mejorar los procesos administrativos, es decir que el nivel de desempeño del administrador este basado en mejorar la calidad en los servicios, costos, rapidez en la atención al cliente, uso adecuado de los recursos, está calificado con un valor de 21, considerándolo como alto

El siguiente objetivo es lograr el reconocimiento de la marca mediante el planteamiento de estrategias de marketing que permitirán dar a conocer a Punto Rent a Car , siendo esto prioritario para la empresa , su calificación es de 21 considerándolo un valor Alto

Al implementar una base de datos, lo que se busca es tener acceso a información completa y oportuna de toda la cartera de clientes, para así poder promocionar a la empresa mediante días de descuento, paquetes de promociones, cuya relevancia es optimizar el tiempo, es decir en menos tiempo ubicar a más clientes. Su calificación es 22 Alto.

Y por último y principal objetivo desarrollar la planificación estratégica de la empresa que permitirá mejorar el desarrollo organizacional, esto se lograra con la fijación de los objetivos y desarrollar acciones necesarias para poder alcanzarlos, lo que se pretende es que la empresa tenga una permanencia notoria en el mercado

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

incrementando sus ganancias, con un clima laboral adecuado, su calificación es 23  
siendo este valor Alto.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 4.3. Diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias es una herramienta organizacional disciplinada y claramente definida; en esta estrategia se realiza un resumen de los fines directos transformándola en la finalidad principal del proyecto seguido del propósito que se abstrae del problema central (Robayo, 2010)

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

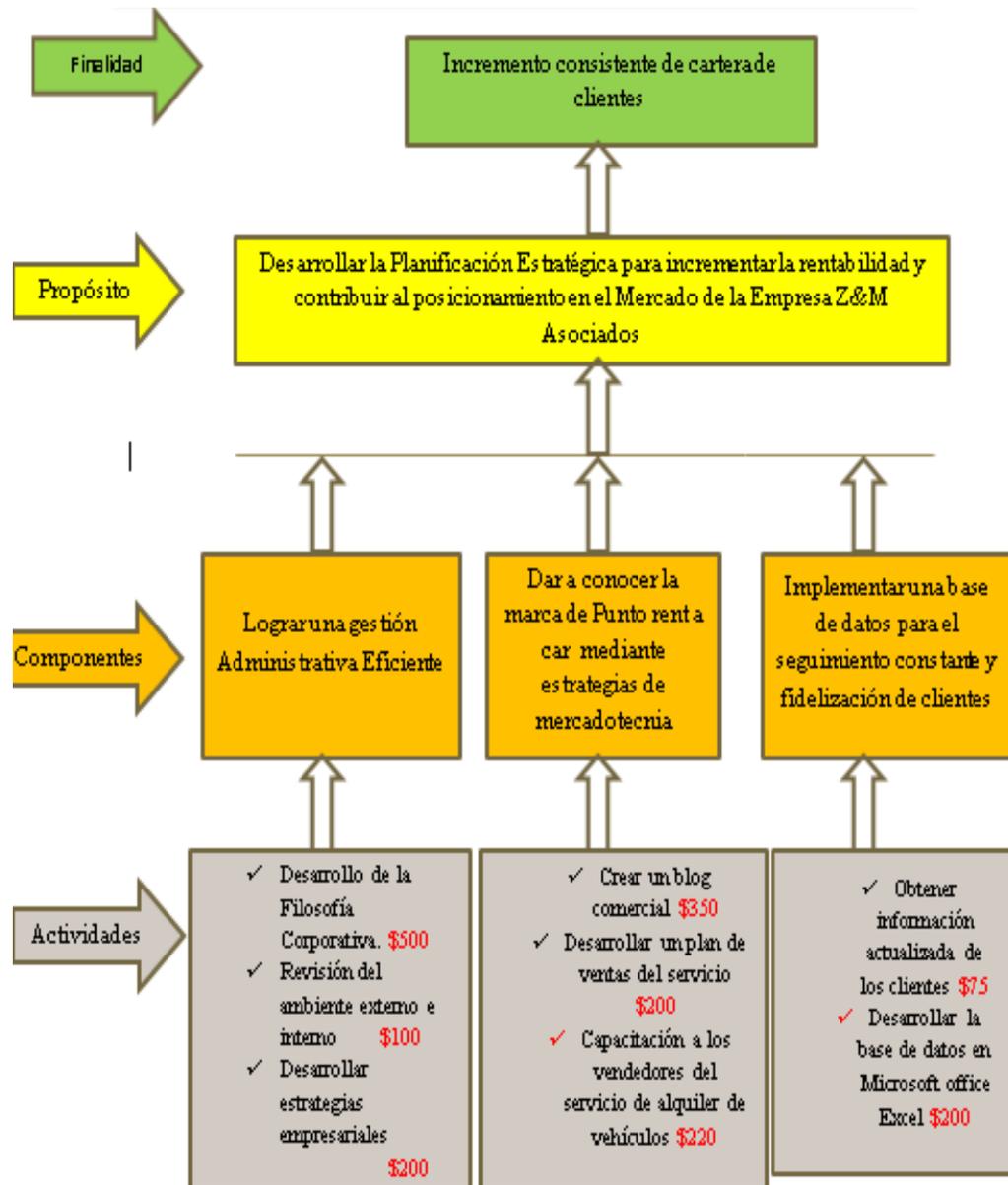


Figura 4 Diagrama de Estrategias

Fuente: Zaruma & Molina Asociados

Elaborado por: Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

#### 4.3.1. Contextualización Diagrama de Estrategias

Mediante el análisis del diagrama de estrategias se dará a conocer las diferentes actividades que se realizarán y los objetivos que se desean alcanzar. La finalidad que se persigue es el aumento importante en la cartera de clientes, es decir mientras más clientes tenga la empresa el margen de sus ventas aumentará.

El propósito de este proyecto es desarrollar la planificación estratégica para incrementar la rentabilidad y contribuir al posicionamiento en el mercado de la empresa Z&M Asociados. Para lograr esto se necesita cumplir con el logro de ciertos objetivos que permitirán de contribución para que la compañía se dé a conocer y su posición en el mercado sea más competitiva.

Los objetivos que se persiguen son:

**Lograr una gestión Administrativa Eficiente:** Las actividades que se realizarán en el logro de este objetivo son el desarrollo de la filosofía corporativa, así mismo la revisión del ambiente externo e interno de la empresa, y el desarrollo de estrategias empresariales que permitirán que el administrador maneje eficientemente la dirección de la administración.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

**Dar a conocer la marca mediante estrategias de mercadotecnia:** Las actividades para lograr este objetivo son crear un blog comercial que permita que los usuarios encuentren fácilmente a la empresa por internet, donde puedan observar que precios y servicios se manejan, de que vehículos se dispone, y sobre todo los números de teléfono o email para poder contactarse con la empresa. También se plantea desarrollar un plan de ventas, esto incluye promocionar el servicio mediante paquetes, días de descuento, lo importante es saber llegar al cliente y quedarse en la mente de él. Capacitar a los vendedores del servicio mediante charlas impartidas por personal idóneo, con la finalidad de elevar radicalmente el desempeño de las personas que se encargan de la atención al cliente, el resultado sería un amplio aprendizaje sobre como ofertar de mejor manera el servicio.

**El último objetivo es implementar una base de datos para el seguimiento constante y fidelización de clientes:** Las actividades que se realizaran aquí tienen como prioridad obtener información actualizada de los clientes , así mismo desarrollar una base de datos en microsoft office excel , buscando gestionar de manera más rápida el almacenamiento de la información de los clientes, tanto en dirección , teléfonos, y en que fechas adquirieron el servicio de alquiler de vehículos , así mismo tener información a la mano de todos los vehículos que la organización tiene, así como su descripción , capacidad de pasajeros, color , año, y lo más importante elaborar una tabla

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

de precios , todo esto servirá para optimizar el tiempo, mejorando la calidad en el servicio que se maneja.

#### **4.4. Matriz de Marco Lógico**

La matriz de marco lógico permite presentar los objetivos de desarrollo, los indicadores, los medios de verificación y los supuestos.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

F I N A L I D A D P R O P O S I T O  C O M P O N E N T E S	OBJETIVO DE DESARROLLO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
	Aumento Importante en la cartera de clientes	Al desarrollar e implementar la planificación se alcanzara un 85% como índice en las ganancias y el surgimiento de la empresa en un 85%	Informe mediante revisión de balances	Competencia ofrezca mejores alternativas
	Desarrollar la Planificación Estratégica para incrementar la rentabilidad y contribuir al posicionamiento en el Mercado de la Empresa Zaruma & Molina Asociados.	Se incrementara la eficiencia en los procesos en un 90%, se captara más clientela en un 85%.	Desarrollar una encuesta o entrevista que permita conocer el nivel de conocimiento sobre la planificación estrategia y su importancia	Realizar un cambio organizacional en toda la Empresa
	Lograr una gestión Administrativa Eficiente	Incrementar de un 40% a un 90% la eficiencia en la Gestión administrativa	Informes trimestrales sobre evaluación de desempeño, calidad, productividad, eficiencia, efectividad y eficacia	Economía del país se mantenga en recesión
	Dar a conocer la marca Punto Rent a car mediante estrategias de mercadotecnia	Incremento de clientes en un 90%, que la marca de Punto Rent a car este en la primera opción de los usuarios	Informe mensual sobre nuevos clientes	Competidores lancen estrategias costosas de mercadotecnia
	Implementar una base de datos para el seguimiento constante y fidelización	Optimizar el tiempo en un 95% para obtener información de los clientes y	Informes trimestrales sobre quiénes son los clientes que más	Utilización de bases de datos más modernas

<b>A C T I V I D A D E S</b>	de clientes	de los servicios.		frecuentan la Empresa, que promociones recibieron	
	1.1 Desarrollo de la Filosofía Corporativa	Recurso humano	\$300	Informes sobre aplicación de la nueva filosofía , y sobre el desarrollo de las estrategias	Cambios en el desarrollo de la Organización
	1.2 Revisión del Ambiente Externo e Interno	Recurso tecnológico	\$200		Mantener estrategias a lo largo del tiempo
	1.3 Desarrollar Estrategias Empresariales	Recurso humano	\$100		
		Recurso Humano	\$150		
	2.1 Crear un blog comercial	Recurso Tecnológico	\$50		
	2.2 Desarrollar un plan de ventas	Recurso Tecnológico	\$350	Informe sobre cuantas personas visitan la página, cuantas consumen el servicio, y si la capacitación sirvió para alzar el nivel de ventas	La tendencia del consumidor se dará por las marcas nuevas
	2.3 Capacitación a los vendedores del servicio de alquiler de vehículos	Recursos Humano	\$150		
	3.1 Obtener información actualizada de los clientes	Materiales	\$50		
	3.2 Desarrollar una base de datos en Microsoft Excel	Capacitación	\$220	Informe sobre el tiempo de ubicación de los clientes	Clientes cambian frecuentemente de números de teléfonos, dirección.
	Recursos tecnológicos	\$75			
	Recurso humano	\$150			
	Recurso tecnológico	\$50			
	<b>Total</b>		<b>\$1845</b>		

**Fuente:** Zaruma & Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

#### 4.4.1. Contextualización de Matriz de Marco Lógico

Mediante el análisis realizado de la matriz de marco lógico se ha podido evidenciar que la finalidad que se persigue es el aumento importante en la cartera de clientes siendo un indicador alcanzar el 85% en el incremento de las ganancias y un 85% en el surgimiento de la empresa, con un supuesto que se podría dar es que la competencia ofrezca mejores alternativas en su servicio.

El propósito que se persigue con este proyecto es desarrollar la planificación estratégica para incrementar la rentabilidad y contribuir al posicionamiento en el mercado de la compañía Zaruma & Molina Asociados, aumentando la eficiencia en sus procesos en un 90%, y se captara más clientela en un 85% , y realizando como medio de verificación entrevistas o encuestas a los trabajadores para ver el nivel de conocimiento que tienen sobre la planificación estratégica con un supuesto en la realización de un cambio organizacional en toda la empresa.

El primer componente es lograr una gestión administrativa eficiente, aumentando de un 40% a un 90% la eficiencia en la gestión administrativa, y mantenerse informados mediante informes trimestrales sobre la evaluación de desempeño sobre calidad, productividad, eficiencia, efectividad y eficacia, teniendo unos supuestos que la economía del país se mantenga en recesión.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

El otro componente es posicionar la marca Punto Rent a Car mediante estrategias de mercadotecnia, su indicador es que los clientes conozcan la marca en un 90% siendo este su primera opción al momento de requerir un servicio de alquiler de vehículos, con un supuesto de que los competidores lancen estrategias costosas de mercadotecnia.

Y el último supuesto es Implementar una base de datos para dar seguimiento constante a que clientes se fidelizaron, siendo el indicador optimizar el tiempo en un 95% para obtener información de los clientes, esto se revisara mediante informes trimestrales sobre quiénes son los clientes que más frecuentan la empresa y que promociones recibieron teniendo como supuesto la utilización de bases de datos más modernas.

Las actividades que se realizaran serán desarrollar la filosofía corporativa, así mismo realizar un revisión del ambiente interno y externo de la empresa , para así poder conocer cuáles son las fortalezas y debilidades y aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas, así mismo se pretende desarrollar estrategias empresariales , esto se lo hará mediante los recursos humanos y tecnológicos , haciendo seguimiento de su evolución mediante informes sobre la aplicación de la filosofía y las estrategias, siendo un supuesto que se dé cambios en el desarrollo de la organización y mantener estrategias a lo largo del tiempo.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

Otras actividades son la creación de un blog comercial, desarrollar un plan de ventas, y capacitar a los vendedores, utilizando recursos tecnológicos, materiales y humanos, dando seguimiento al avance mediante informes sobre cuantas personas visitan la página, de las mismas cuantas consumen el servicio y si la capacitación sirvió de ayuda para alzar el nivel de ventas del servicio, suponiendo que la tendencia de los consumidores se dará por marcas nuevas.

Y la última actividad que se realizará es obtener información actualizada de los clientes y el desarrollo de una base de datos, en los mismos se usara recursos tecnológicos y humanos, mejorando el tiempo de ubicación de los clientes y teniendo como supuesto que los clientes cambien frecuentemente de números de teléfonos, y dirección.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## CAPITULO V

### DESARROLLO DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA PROPUESTA PARA LA EMPRESA PUNTO RENT A CAR

#### 5.1.1. Antecedentes

En el desarrollo del proyecto, en el proceso de investigación se determinó que la empresa Punto rent a car deberá implementar la planificación estratégica para el crecimiento de la organización.

La empresa Zaruma y Molina Asociados Cía. Ltda. es una empresa que presta servicios de alquiler de vehículos, se encuentra constituida legalmente bajo las leyes y normas que rigen el territorio ecuatoriano, actualmente cuenta con cuatro empleados a su cargo, considerando que la empresa es pequeña. A pesar ya de estar en el mercado compitiendo siete años, no ha existido gran crecimiento en los últimos tiempos. Las leyes que rigen a este negocio son muy estrictas, pero el administrador no ha encontrado otra forma de vida y con el trabajo diario busca sacar a la empresa adelante.

Es por eso que se plantea el desarrollo de la planificación estratégica para que los que conforma la empresa se enfoquen por el camino de la planificación y dejen de lado  
DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

el modo de trabajo empírico. Se busca el crecimiento agigantado de la empresa, así será competitiva con las grandes cadenas de alquiler de vehículos. Y a pesar que la parte esencial también es el capital económico, este será el gran inicio para contribuir a que Punto rent a car tome posición en el mercado, y en unos años se convierta en una de las empresas más importantes en la ciudad de Quito, proyectándose a ir creciendo en el transcurso del tiempo.

## **5.2. Descripción de la Herramienta Metodológica**

### **5.2.1. Tipo de investigación**

La investigación que se va a realizar dará lugar al reconocimiento del problema, este se lo hará por medio de entrevistas dirigidas al personal que labora en la empresa.

### **5.2.2. Enfoque de la investigación**

La presente investigación está dirigida al planteamiento de una propuesta, que tiene como fin el desarrollo de la planificación estratégica para la empresa punto rent a car, la misma que tiene como objetivo contribuir al posicionamiento en el mercado de la empresa así como su crecimiento económico, minimizando la ineficiencia en los procesos y los tiempos muertos de productividad.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Para desarrollar la presente propuesta se va a utilizar el modelo de proyecto I+D+I, Investigación, Desarrollo e Innovación, trata de un modo factible para corregir problemas, necesidades y requerimientos de una organización.

Mediante su uso se logran formular programas, políticas, técnicas o procedimientos que permitirán la mejora de las actividades en la empresa.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### 5.2.2.1.Desarrollo de la Entrevista

El siguiente modelo de entrevista permitirá tener un diagnóstico más claro de la empresa Punto rent a car sobre cómo se llevan a cabo sus procesos

Para ello su tiempo y cooperación son muy importantes

**1. ¿La empresa cuenta con filosofía corporativa?**

-----

**2. ¿Las actividades internas y externas responden a algún tipo de planificación?**

-----  
-----

**3. ¿La gestión administrativa está cumpliendo con algún tipo de objetivos y metas de la empresa?**

-----

**4. ¿Cuál cree usted que es el principal problema para el poco crecimiento económico de la empresa?**

-----

**5. ¿Cómo analizan y se toman las diferentes decisiones en la empresa?**

-----

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

**6. ¿Qué significa para Ud. información y conocimiento?**

-----

**7. ¿Tiene algún sistema de datos en los cuales se almacene información?**

-----

**8. ¿Cómo realizan la publicidad para dar a conocer la marca?**

-----

**9. Cree que al crear un blog comercial la empresa tendría la oportunidad para darse a conocer, mediante publicidad por internet?**

-----

**10. ¿Entiende Ud. que es planificación estratégica?**

-----

**11. ¿Considera Ud. que la empresa debe implementar una planificación Estratégica?**

-----

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

#### **5.2.2.1.1. Análisis de resultados:**

Al realizar la entrevista a los colaboradores de la empresa Zaruma y Molina Asociados se puede evidenciar que la empresa no cuenta con filosofía corporativa, es decir no tienen trazada una misión, visión, objetivos que permitan a la organización a proyectarse en un futuro, así mismo las actividades que se llevan a cabo, se las realiza bajo planificación empírica, sin procesos establecidos estratégicamente.

Los colaboradores son personas sin mucho conocimiento acerca de vehículos, no han recibido capacitaciones en cuanto a servicio al cliente. No existe algún formato en el cual establezcan metas, no existen políticas sobre las cuales se base el comportamiento. El administrador y colaboradores consideran que el problema principal para el escaso crecimiento de la empresa es la falta de organización, el desconocimiento sobre administración estratégica, también uno de los problemas principales es el poco recurso económico con el que trabaja la empresa, no hay dinero suficiente para poder hacer un plan estratégico de mercadotecnia que lance la marca al mercado.

Las decisiones la toma el gerente administrador de punto rent a car, solo él decide sobre lo que se va a hacer, no ha dado plena confianza a sus trabajadores para que ellos tomen decisiones acertadas en el momento oportuno.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

Los trabajadores si tienen información necesaria acerca del servicio, pero no el conocimiento suficiente en el área de vehículos. Los contratos que se elaboran al momento de alquilar un vehículo se lo hace de forma manual, no se archiva en ningún sistema de datos que pueda proporcionar la información en el momento que se necesite. La pérdida de tiempo que ocasiona buscar manualmente en un archivador también es un problema.

El administrador supo explicar que las bajas utilidades que se han generado en los últimos años no han permitido que la empresa obtenga recursos suficientes para aplicar algún tipo de marketing, la publicidad la realizan solo mediante tarjetas de presentación y por Facebook.

Considera que la creación de un blog comercial en internet elevaría de manera agigantada las ventas del servicio, ya que en la actualidad la mayoría de negocios se los hace por internet.

Los colaboradores no tienen una idea clara sobre lo que es planificación estratégica, y consideran que sería de vital importancia que la empresa aplicara una planificación que permita el desarrollo de la organización, así como de sus propios ingresos.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

Es por eso que mediante el presente proyecto se plantea desarrollar la planificación estratégica para Zaruma Molina Asociados Cía. Ltda., proyectando generar cambios importantes en la organización, con la intención de que la marca se posicione y genere utilidades, beneficios que serán para todos aquellos que conforman la empresa. La propuesta está basada en trazar metas que se deberán cumplir en el mediano y largo plazo.

### **5.3. Desarrollo de la Planificación Estratégica**

El desarrollo estratégico cumple un papel primordial para tener una planificación efectiva, esto permitirá ayudar a la Empresa a realizar un esfuerzo disciplinado en conjunto, tanto su administrador y colaboradores consideraran el trabajo enfocado en un objetivo común, practicando constantemente valores, políticas y principios.

Así se dará consecución a los objetivos planteados, para lograr hacer realidad la Misión y Visión de la Empresa. Se proporciona desarrollar razonablemente algunos elementos que dan inicio al desarrollo de la Planificación Estratégica para la Empresa Punto Rent a car.

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### **5.3.1. Propósito**

El propósito que persigue la Empresa Punto rent a car es brindar a sus clientes un servicio de calidad, a precios cómodos, buscando dar reconocimiento a la Empresa en el mercado de alquiler de vehículos, teniendo como prioridad la satisfacción del usuario interno y externo, en cuanto al desempeño del trabajo realizado.

### **5.3.2. Objetivos Generales y Específicos**

#### **5.3.2.1. Objetivo General**

Desarrollar la planificación estratégica como herramienta de gestión para contribuir al posicionamiento en el mercado de la empresa Zaruma y Molina Asociados en el Distrito Metropolitano de Quito en el año 2016-2017.

#### **5.3.2.2. Objetivos Específicos**

- Analizar y mejorar la gestión administrativa mediante la implementación de una cultura organizacional, normativa institucional, descripción de perfiles y funciones en los diferentes puestos.
- Desarrollar diferentes estrategias de marketing con la finalidad de contribuir al posicionamiento de la marca en el mercado.
- Utilizar una serie de herramientas informáticas con el fin de gestionar de manera más eficiente la relación con el cliente.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### **5.3.3. Cultura Organizacional**

#### **5.3.3.1 Su Misión**

El direccionamiento estratégico que se propone permite crear la misión para la empresa Punto rent a car, la misma que se detalla a continuación:

*Ser una empresa dedicada al alquiler de vehículos facilitando la movilidad a nuestros clientes, a través de un servicio de calidad oportuno y personalizado, con una flota de vehículos cómodos, que cumplen todos los estándares de seguridad exigidos.*

#### **5.3.3.2 Su Visión**

La visión que se plantea para la empresa Punto rent a car representa la visualización al futuro de la organización.

*Ser una empresa líder en el mercado de alquiler de vehículos en la Ciudad de Quito, para el año 2018 cuya meta siempre será la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones de movilización eficientes y al menor costo.*

#### **5.3.3.3 Filosofía Corporativa**

La filosofía corporativa ayudara a que Punto rent a car fortalezca la relación entre los grupos de interés primarios, estos son: clientes, accionistas, proveedores y la comunidad en la que desarrolla sus actividades la empresa. Así mismo una declaración

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

de objetivos sobre el desempeño de la empresa, estos formulados en términos de crecimiento y rentabilidad.

“La filosofía corporativa es una declaración de principios básicos que distingue aquellas empresas que han podido articularla en una forma positiva respecto de las que no lo han hecho aún” (Majluf, 2004).

Para brindar un mejor servicio, comprometido en la eficiencia, la empresa debe plantear algunas normas a seguir para poder dar cumplimiento a su filosofía, estas son:

**Profesionalismo.-** La Empresa tiene una trayectoria de 7 años en el mercado de alquiler de vehículos, lo que provocara en sus colaboradores un sentido de esmero y responsabilidad para cumplir con un trabajo de excelencia.

**Calidad y mejora continua.-** El compromiso esencial de todos deberá ser elevar continuamente la efectividad del servicio, crear caminos que permitan cubrir todas las necesidades de los usuarios, manteniendo una comunicación abierta con una actitud de aprendizaje constante.

**Compromiso con el cliente.-** Los clientes son el centro de la existencia de la Empresa y se los considera como el principal activo, por lo que se considera cuáles son sus

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

intereses, reconociendo un nivel íntimo de entendimiento en la relación tanto a su necesidades, poniendo su mejor esfuerzo para satisfacerlos.

#### 5.3.3.1.1 Valores y Principios Organizacionales

Los valores y principios para Punto rent a car serán aquellos que rijan la operación general y el proceso estratégico.

Los principios son normas de conducta mientras que los valores se los sitúa como códigos morales aplicados universalmente en las sociedades.

A continuación se detalla los valores organizacionales de esta propuesta, los cuales pretenden regir la conducta de todos los que conforman la empresa Punto rent a car.

- **Honestidad.-** Todas las actividades que se realicen deberán estar elaboradas con rectitud de acuerdo al comportamiento social y moral, generando una identidad colectiva.
- **Vocación de Servicio.-** Los colaboradores de Punto rent a car deberán tener buena disposición para servir a los clientes en forma permanente. Otorgar la importancia y el respeto que se merecen todos aquellos que visitan la empresa en busca del servicio que se brinda.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

- **Trabajo en Equipo.-** Para alcanzar los objetivos comunes se requiere de la ayuda mutua, con actitud de colaboración y servicio. Traducir en resultados la administración del conocimiento colectivo.
- **Lealtad.-** Ser leales con la organización cuando creemos en lo que hacemos y lo defendemos, la rectitud con la que se desempeña cada actividad simboliza nobleza.
- **Equidad.-** Brindar y recibir indiscriminadamente buen trato, asistencia y apoyo a los que conforman la empresa, buscando estimular el ejercicio de la imparcialidad.
- **Tolerancia.-** Se deberá ejercer un buen juicio, valorar y comprender las diferencias con el fin de crear un objetivo común.
- **Respeto.-** El trato digno hacia todos representara la base de la convivencia, se exigirá que el comportamiento debe ser cortés y prudente, no se tolerara actitudes inapropiadas.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.3.1.2 Principios Organizacionales de Punto Rent a car

- La división específica de funciones generara altos índices de productividad, compartiendo los resultados.
- Considerar al capital humano, ayudando para que desarrollen sus carreras mediante planificación, capacitación y orientación permanente.
- Ejercer plenamente la tolerancia y el autodomínio ante los cambios. Adoptar la flexibilidad
- La comunicación deberá ser abierta, para proyectarse como una organización en crecimiento
- Calidad en el servicio y compromiso con la Empresa
- Eficacia en cada acción para lograr un alto rendimiento

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.3.4 Políticas Organizacionales

“Normas o reglas internas de funcionamiento que deberán cumplir todos los integrantes de una organización. Son definidas por cada empresa en función de su cultura y costumbres, respetando las leyes de cada país o región, según corresponda”. (Alles, 2009, pág. 49)

#### 5.3.3.4.1 Políticas de Procesos Internos

- Realizar evaluaciones periódicas antes y después de cada proceso (alquiler de vehículos) con el fin de detectar anomalías y corregirlas.
- Cada trabajador deberá cumplir con las actividades asignadas en su área, teniendo pleno conocimiento de todos los procedimientos.
- Los vehículos de la empresa no podrán ser utilizados por los colaboradores de la empresa para fines personales, salvo emergencias.
- La empresa deberá realizar el chequeo constante del automotor, con el fin de preservar la seguridad de los clientes, y del propio patrimonio de la empresa
- Todo vehículo deberá tener vigente un seguro con cobertura mínima del 85%
- El vehículo estará en perfectas condiciones mecánicas para alquilarse.
- Las personas encargadas del arrendamiento del vehículo deberán verificar en la página del consejo de la Judicatura, los antecedentes penales del cliente, e imprimir dicho documento para adjuntar al contrato de prestación del servicio.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

- No se tolerará comportamiento de índole sospechosa en la empresa.
- Cuando el vehículo regrese a los patios de la rentadora, el encargado de recibir deberá revisar detenidamente en qué condiciones regresa, y verificar en la página de la Agencia Nacional de Transito, para ver si no se ha suscitado algún tipo de multa en el lapso de tiempo que el cliente tuvo el automotor.

#### **5.3.3.4.2 Políticas con Clientes**

- Brindar trato esmerado y justo a todos los clientes, en sus peticiones y reclamos, considerando que la empresa tiene como fin lograr su satisfacción.
- Atender al cliente será responsabilidad de todos los colaboradores, es así que deberán conocer los procedimientos para poder orientarlos.
- La constante en todas las actividades y procesos desarrollados para los clientes será siempre lograr la calidad.

#### **5.3.3.4.3 Políticas de Arrendamiento de Vehículos**

- El usuario que desee contratar los servicios deberá tener la edad mínima de 21 años de edad.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

- Como requisitos primordiales serán;

Portar el original de la cedula de identidad para clientes nacionales, y pasaporte para extranjeros.

Presentar licencia de conducir vigente para clientes nacionales.

Los extranjeros deberán presentar la licencia de conducir de su país de residencia, y podrán conducir el vehículo dentro de los tres meses de estadía en el país.

- **En cuanto al precio:**

El pago de la renta se deja a consideración del cliente, pero se sugiere realizar en efectivo para aplicar a descuentos.

El precio establecido no sufrirá ninguna variación en el transcurso del tiempo de renta.

Si el cliente decidiese extenderse uno o varios días más, de los días establecidos en el contrato deberá avisar a la agencia con un día de anticipación, y el pago de esos días lo hará al momento de la devolución del vehículo.

- **En cuanto a la garantía**

El Cliente deberá cubrir el 15% del deducible de la prima del seguro, en caso de sufrir algún accidente, robo o pérdida total del vehículo.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

En caso de siniestro el cliente deberá cancelar un lucro cesante por el 50% del valor diario de la renta del vehículo, por los días parados que el vehículo se encontrase en reparación.

Si el usuario ha sufrido algún tipo de contravención de tránsito deberá cancelar este rubro, caso contrario se hará efectiva la garantía.

- **En cuanto a restricciones**

Los usuarios que obtengan un vehículo en la empresa Punto rent a car, deberán acatar las siguientes cláusulas:

No utilizar el vehículo para fines delictivos

No usar el vehículo para remolcar a otro

No conducir el vehículo en estado de embriaguez o bajo el efecto de alguna sustancia psicotrópica

Está prohibido que conduzca el vehículo otra persona que no fuese registrada en el contrato.

No salir del territorio Ecuatoriano

No deberá subarrendar el vehículo

No usar el vehículo para realizar fletes a cambio de dinero (taxi).

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### **5.3.4 Metas organizacionales**

La empresa Zaruma y Molina Asociados Cía. Ltda. estará mucho más preparada para dar cumplimiento a metas, si todos los que integran la organización participan activamente en su cumplimiento.

Las metas que se proponen para la Empresa son:

#### **5.3.4.1 Perspectiva Financiera**

Varios de estos objetivos son de largo plazo.

#### **Acrecentar el valor de la empresa**

Incrementar las ventas del servicio de arriendo de vehículos, para maximizar el valor de los accionistas, el indicador que se usara son el total de ingresos mensuales, tomando en cuenta la inflación, realizando una comparación con el mes anterior.

#### **Revisión y uso eficiente de los recursos**

Si se desea incrementar las ventas, se debe considerar el costo, como en toda organización. Punto rent a car cuenta con un presupuesto limitado. Se plantea realizar reportes de gestión mensuales como una fuente de información, que servirá para

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

monitorear el uso de los recursos. El indicador que se usara es el total de gastos mensuales.

### **Aumentar la participación en el mercado**

Para incrementar las ventas, y usar eficientemente los recursos, es de vital importancia contar con una amplia cartera de clientes, realizar una selección adecuada de quienes son los clientes que más frecuentan el servicio, y hacer una evaluación de cuantos clientes nuevos entran mensualmente a nuestro mercado, enfocándose en revisar los esfuerzos que se realizan mediante marketing, y si estos están siendo recompensados mediante las rentas de los vehículos.

#### **5.3.4.2 Perspectiva del cliente**

##### **Fidelización de los clientes**

Para fidelizar a los clientes con la empresa sus niveles de satisfacción deberán ser muy elevados, mediante el trato justo, a pesar que se trabaja con recursos materiales como son los vehículos, estos deben estar en perfectas condiciones para que los usuarios avancen a su destino sin ningún tipo de inconveniente mecánico, la seguridad que el cliente sienta hacia la empresa permitirá que este se fidelice con Punto rent a car, e incluso pueda recomendar la marca.

El indicador será cuantas veces alquilan al semestre los clientes, y en qué condiciones devolvieron el vehículo.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### **Captar nuevos clientes**

La publicidad será el arma más importante para hacer conocer la marca a clientes potenciales, la fidelización de un cliente hacia la empresa también permitirá que este recomiende a algún familiar, amigo o conocido sobre el servicio que brinda la empresa, y la eficiencia con la que desarrolla sus actividades. El indicador será cuanto se gasta en publicidad y cuantos clientes se captaron mensualmente.

#### **5.3.4.3 Perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje**

Personal Capacitado

Colaboradores con espíritu innovador

Cuidar el medio ambiente

#### **5.3.4.4 Perspectiva de procesos internos**

##### **Administrar de manera eficiente la flota de vehículos**

La empresa invierte en unidades o paga a proveedores para el uso de los automotores, es de vital importancia que estos se utilicen la mayor parte del tiempo, así se aprovechara el activo más importante de la empresa, que son los automotores.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### **Mantener una calidad excelente de la flota de vehículos**

Aquí se pretende medir la calidad en la que se encuentran los vehículos, las condiciones mecánicas deberán ser las mejores, el objetivo es que se minimice las fallas, aquí se respalda el compromiso que se tiene con el cliente.

#### **5.3.5 Análisis Situacional**

Para conocer la situación actual de la empresa Punto rent a car se lo hará mediante la matriz FODA, la misma que ofrecerá un diagnóstico más preciso sobre el ambiente interno y externo de la empresa.

En donde F, representa las fortalezas, O representa las Oportunidades, D representa las debilidades y A las amenazas.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Tabla 6 Matriz Foda

<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
Carencia de una Planificación Estratégica	Buena ubicación de la Empresa
Gestión administrativa deficiente	Flota de vehículos a disposición
Desconocimiento de la marca	Buena reputación con los clientes
Inexistencia de un organigrama	Espíritu colaborador de los trabajadores
Estructural	Deseos de superación del administrador
Inexistencia de un sistema de datos	Años de supervivencia de la empresa
	Marco legal requerido

<b>Amenazas</b>	<b>Oportunidades</b>
Imposición de leyes	Usuarios optan con más frecuencia por el
Porcentaje alto de impuestos	alquiler de vehículos
Competencia desleal	Disminución en el costo de los
Usuarios prefieran comprar un vehículo, antes que alquilarlo.	automotores para adquirir más vehículos
Disminución en el poder adquisitivo de las personas	
Desempleo	

**Fuente:** Empresa Zaruma y Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina Paredes

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### **Análisis:**

La importancia de realizar un análisis en el cual se evidencie cuáles son las debilidades de la empresa, permitirán crear estrategias que mejoren estas deficiencias permitiendo convertirlas en fortalezas, así mismo que la Organización este pendiente de las amenazas que podrán ser un obstáculo en el crecimiento de la misma, a pesar que no son controlables si se mide el riesgo a tiempo, se las puede tomar como oportunidades.

Esto permitirá a la administración tomar decisiones oportunas en todos los ámbitos y mejorar en el futuro.

Para realizar correcciones en la gestión administrativa, primeramente se va a realizar la asignación de funciones específicas a los diferentes colaboradores.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.6. Organigrama Funcional

Un organigrama es una estructura grafica en la que se demuestran los diferentes departamentos que existen en una organización, aquí se puede identificar jerarquías

**Organigrama Funcional para la Empresa "Zaruma y Molina Asociados Cía. Ltda."**

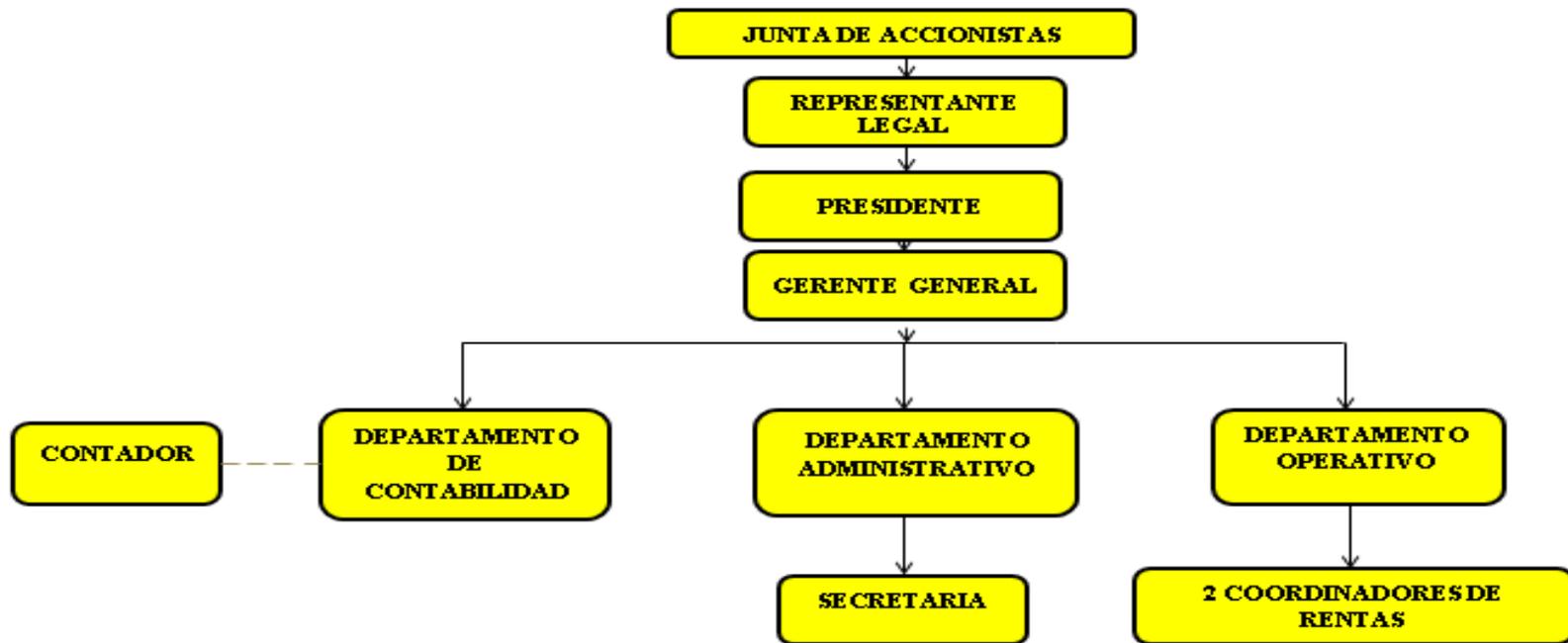


Figura 5 Organigrama Funcional

**Fuente:** Zuma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### **5.3.7. Asignación de Funciones Específicas**

El establecimiento de funciones para los colaboradores que forman parte de Punto Rent a Car, promoverá el desarrollo ordenado de las actividades que desempeñan en su puesto día con día. La asignación de responsabilidades permitirá conocer las actitudes, habilidades que requiere cada unidad departamental, la idea es generar un orden que incluya un control lógico de las actividades logrando su eficiencia y agilidad.

#### **5.3.7.1 Departamento Administrativo**

El departamento administrativo de Punto rent a car debe apoyar a todas las áreas que conforman la empresa, la administración de recursos tanto financieros, materiales, tecnológicos y personal están a cargo de este departamento.

En el área administrativa desarrolla sus actividades el Sr. Boris Zaruma como Gerente General (Administrador) y en el cargo de Secretaria se encuentra la Sra. Cristina Molina

Las funciones que cumple se detallan a continuación:

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Gerente General

Tabla 7 Manual de Funciones Gerente General

MANUAL DE FUNCIONES	CARGO Gerente General	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA ZARUMA MOLINA ASOCIADOS CIA LTDA</b>		
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>		
AREA: Gerencia Cargo: Gerente General (Administrador)	Horario de Trabajo: <b>9:30am- 7:00pm</b> Nombre del titular: <b>Sr. Boris Zaruma</b> Subordinados inmediatos: <b>Toda la organización</b> Suplencia en caso de ausencia: <b>Presidente</b>	
<b>II. Propósito General</b>		
<p>Representar Administrativa y legalmente a la Empresa Punto Rent a Car. Es responsable ante los accionistas, por los resultados y el desempeño Organizacional. Planea, organiza, dirige, controla y coordina cada una de las actividades</p>		
<b>III. Descripción de funciones y responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El gerente administrador se encarga de escoger y analizar a los proveedores de vehículos, con el fin de tener a disposición de la empresa una flota que permita mantener el desarrollo constante de las actividades.</li> <li>2. Decidirá sobre la aplicación de descuentos, de acuerdo al tiempo de duración de las rentas de los automotores.</li> <li>3. Supervisar sobre el correcto cumplimiento de las políticas establecidas.</li> <li>4. Desarrollar planes de acción a corto y mediano plazo que permitan que la empresa este en constante crecimiento.</li> <li>5. Administrar recursos materiales, financieros, y tecnológicos</li> <li>6. Analizar la forma de obtener financiamiento, para adquirir en el futuro más vehículos propios.</li> <li>7. Relacionarse con los proveedores de material mecánico con el fin de obtener descuentos, por la compra constante en dichas empresas.</li> </ol>		

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Secretaria

Tabla 8 Manual de funciones secretaria

MANUAL DE FUNCIONES	CARGO Secretaria	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA ZARUMA MOLINA ASOCIADOS CIA LTDA</b>		
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>		
AREA: <b>Administrativa</b> Cargo: <b>Secretaria</b> Jefe Inmediato: <b>Gerente</b>	Horario de Trabajo: <b>9:30am- 7:00pm</b> Nombre del Titular: <b>Cristina Molina</b> Suplencia en caso de ausencia: <b>Gerente</b>	
<b>II. Propósito General</b>		
Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial de la empresa Punto Rent a Car.		
<b>III. Descripción de funciones y responsabilidades</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redactar todo tipo de proformas</li> <li>2. Revisa la página del Consejo de la Judicatura para ver si el cliente no tiene antecedentes penales, para proceder con el contrato.</li> <li>3. Realiza el contrato con el cliente, verificando que los papeles se encuentren en regla</li> <li>4. Solicita las garantías necesarias al cliente.</li> <li>5. Entrega al encargado de la revisión del automotor todos los papeles para que proceda con la entrega</li> <li>6. Archiva los documentos</li> <li>7. Emite la factura del servicio prestado</li> <li>8. Se encarga de la elaboración de cheques</li> <li>9. Se encarga de revisar emails.</li> <li>10. Contesta llamadas telefónicas</li> <li>11. Realiza el pago de proveedores</li> <li>12. Mantiene en orden el sitio de trabajo</li> <li>13. Realiza cualquier otra tarea que se le asigne</li> </ol>		

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.7.2 Departamento de Contabilidad

La empresa Punto rent a car, está constituida como personería jurídica, por lo que está obligada a llevar contabilidad. Al momento se cuenta con la asesoría de la Sra. Maritza Alvarado como contadora de la Organización.

A continuación se detallara cuáles son las actividades que desarrolla:

- Elaboración mensual de las declaraciones del IVA y retenciones en la fuente
- Elaboración mensual de anexo transaccional
- Elaboración anual de formularios del impuesto a la renta

En el mes de Marzo se declara el Impuesto a la Renta; y en los meses de Julio y Septiembre se realiza el Anticipo del Impuesto a la renta para el próximo año

- También se presenta los siguientes formularios llamados de la siguiente manera

Anexo de accionistas,

Anexo de gastos personales

Anexo de empleados

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

- En el mes de abril presenta a la Superintendencia de compañías los siguientes estados financieros :

Balance General,

Estado de Resultados,

Notas aclaratorias de los estados financieros

Cambios en la Junta General

### **5.3.7.3 Departamento Operativo**

El departamento operativo es aquel que da vida a la organización, aquí es donde se realiza la evaluación constante de los vehículos, para que estén en óptimas condiciones para brindar el servicio de calidad que los clientes esperan.

En el departamento Operativa desarrollan sus actividades en el cargo de coordinadores de renta los señores: Fernando Montero y Yime Pazmiño.

Aquí se detallan las siguientes funciones:

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Coordinadores de renta

Tabla 9 Manual de Funciones Coordinador de Rentas

MANUAL DE FUNCIONES	CARGO Coordinadores de Renta	
<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES EMPRESA ZARUMA MOLINA ASOCIADOS CIA LTDA</b>		
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>		
<b>AREA:</b> Operativa		<b>Horario de Trabajo:</b> 9:30am- 7:00pm
<b>Cargo:</b> Coordinador de Rentas		<b>Nombre del Titular:</b> Fernando Montero Yime Pazmiño
<b>Jefe Inmediato:</b> Gerente		<b>Suplencia en caso de ausencia:</b>
<b>Requisito:</b> Tener licencia Tipo B		Coordinador de renta que esté presente.
<b>II. Propósito General</b>		
<b>Ejecutar actividades relacionadas con mantenimiento simple de los automotores</b>		
<b>III. Descripción de funciones y responsabilidades</b>		
<p>Realizar la limpieza interna y externa de los automotores</p> <p>Revisar que los neumáticos se encuentren siempre con el aire suficiente para que los vehículos puedan circular con normalidad.</p> <p>Luego de firmar el contrato, el coordinador revisara el estado actual del automotor llenando una hoja de chequeo, en la cual se detalla características del vehículo, tales como son golpes, rayones leves, ausencia de emblemas, entre otros.</p> <p>Después de cada 20000 km de recorrido de los automotores los coordinadores realizaran el cambio de pastillas de frenos, con el fin de mantener la seguridad del usuario que conduzca los vehículos.</p> <p>Cambiar el aceite cada 5000 km de recorrido, esto se lo hará en una lubricadora anexo a la rentadora, con el fin de mantener al automotor en perfecto funcionamiento.</p> <p>Recoger o llevar al cliente al aeropuerto en caso de que se coordine de esa manera el servicio.</p> <p>Entregar el vehículo fuera de la oficina cuando el cliente así lo requiera.</p>		

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### **5.3.8 Manuales de requerimientos**

#### **Informe de requerimientos de cada puesto de trabajo**

Aquí se detalla los requerimientos que se propone para la empresa Punto Rent a Car, de cada puesto de trabajo.

#### **Gerente General**

La persona que ejerza el cargo de gerente en la empresa deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Gerente General

Tabla 10 Manual de requerimientos Gerente General

MANUAL DE REQUERIMIENTOS	CARGO GERENTE GENERAL	
<b>MANUAL DE REQUERIMIENTOS EMPRESA ZARUMA MOLINA ASOCIADOS CIA LTDA</b>		
<b>I. REQUISITOS DEL CARGO</b>		
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración Empresarial</li> <li>• Planeación Estratégica</li> <li>• Legislación tributaria vigente</li> <li>• Conocer las características del servicio de la Empresa</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Área automotriz</li> <li>• Relaciones con proveedores</li> <li>• Contabilidad</li> </ul>	
<b>HABILIDADES GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razonamiento lógico</li> <li>• Identificación de problemas</li> <li>• Asignación de recursos en la empresa</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>• Facilidad para resolver conflictos</li> </ul>	
<b>EDUCACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Administración de Empresas</li> <li>• Lic. En Contabilidad</li> <li>• Tecnólogo/a en Administración</li> </ul>	

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Secretaria

La persona que ejerza el cargo de secretaria en la empresa deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

Tabla 11 Manual de requerimientos

MANUAL DE REQUERIMIENTOS	CARGO SECRETARIA	
<b>MANUAL DE REQUERIMIENTOS EMPRESA ZARUMA MOLINA ASOCIADOS CIA LTDA</b>		
<b>I. REQUISITOS DEL CARGO</b>		
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operar equipos de oficina</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Información detallada acerca del servicio que brinda la empresa</li> <li>• Redacción</li> <li>• Manejo de programas de Microsoft Word, Excel Básico.</li> <li>• Manejo de Internet</li> </ul>	
<b>HABILIDADES GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de software y computadoras</li> <li>• Buen trato en servicio al cliente</li> <li>• Agilidad en la petición de proformas</li> <li>• Uso de la fotocopidora</li> <li>• Uso de máquinas Datafast, Medianet</li> <li>• Facilidad de palabra, personal y telefónicamente.</li> </ul>	
<b>EDUCACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria Ejecutiva</li> <li>• Tecnóloga/o en Administración</li> </ul>	

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Coordinador de Rentas

Las personas que ejerzan el cargo de coordinador de rentas deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

Tabla 12 Manual de requerimientos Coordinador de rentas

<b>MANUAL DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CARGO COORDINADOR DE RENTAS</b>	
<b>MANUAL DE REQUERIMIENTOS EMPRESA ZARUMA MOLINA ASOCIADOS CIA LTDA</b>		
<b>I. REQUISITOS DEL CARGO</b>		
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecánica Básica</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Conducir vehículos</li> <li>• Leyes de transito vigentes</li> </ul>	
<b>HABILIDADES GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de instrumentos mecánicos como gata, palanca</li> <li>• Uso de aparatos eléctricos como la aspiradora</li> </ul>	
<b>EDUCACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller en mecánica automotriz</li> <li>• Tlgo en mecánica</li> </ul>	

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.9 Reglamento Interno

“El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador” (Gerenci.com, 2016).

Es una herramienta necesaria para la resolución de conflictos que se pudiesen presentar dentro de la organización.

Sin alguna sustentación normativa o regulatoria que demuestre que algún acto cometido es inapropiado, sería muy difícil sancionar a algún trabajador. Es por eso que con el reglamento interno se pretende contemplar aspectos que no se divisan en la ley.

### REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



#### SECCION 1.

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Art 1.-** Zaruma Molina Asociados Cía. Ltda., empresa con domicilio en la Ciudad de Quito, cuyo objeto es brindar el servicio de alquiler de vehículos dentro y fuera de la ciudad, establece el presente reglamento que regula las relaciones laborales entre el personal y la empresa, implantando derechos y obligaciones.

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

**Art 2.-** La compañía como los trabajadores están sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del código de trabajador de la republica del ecuador, y del presente reglamento interno, de los manuales de funciones que se crean o se estableciesen en un futuro, cuyo desconocimiento no podrá ser excusa alguna del incumplimiento.

**Art 3.** El reglamento propuesto pudiera modificarse cuando así lo exija el desarrollo de la institución, y cualquier modificación, cambio será notificado a todos los que conforman la empresa.

## **SECCION II.-**

### **CONTRATACION DEL PERSONAL**

**Art 4.** La selección y contratación del personal que se incorpore a Punto Rent a Car, es total facultad de la empresa o del encargado que se delegue.

**Art 5.-** El personal será seleccionado de acuerdo a las especificaciones técnicas de los puestos (Manual de funciones).

**Art 6.-** La empresa podrá suscribir contratos, estableciendo el tiempo indeterminado o determinado, según las necesidades de la organización.

**Art 7.-** El colaborador que ingrese a la empresa, estará sujeto a un tiempo de prueba de 3 meses.

**Art 8.-** Todo integrante nuevo recibirá la capacitación necesaria para el desarrollo de sus puestos de trabajo, además orientación sobre los objetivos y metas que se persiguen.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### **SECCION III.-**

#### **DERECHOS DE LOS COLABORADORES**

**Art 9.-** Los colaboradores de la empresa Punto Rent a Car gozan de los siguientes derechos:

- a. Percibir una remuneración que iguale o supere el salario básico unificado, valor que será acorde a las funciones y el cargo que desempeñe.
- b. Recibir gratificaciones dependiendo el desempeño laboral
- c. Recibir vacaciones remuneradas anualmente, como dictase la ley vigente.
- d. Recibir beneficios de ley, (horas extras, utilidades, decimos, seguro social)
- e. A la capacitación constante y a la información oportuna.

### **SECCION IV.-**

#### **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Art 10.-** Los colaboradores de la empresa Punto Rent a Car se sujetaran a las siguientes obligaciones:

- a. Comportarse bajo las normas de buen trato hacia sus compañeros, superiores y público en general.
- b. Restituir el valor de bienes que se perdieron o deterioraron por negligencia o descuido a la empresa.
- c. Practicar con eficacia y eficiencia las funciones delegadas.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

- d. Cuidar de la flota de vehículos, ya que son el activo fijo más importante de la empresa.

## **SECCION V.-**

### **ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA**

**Art 11.-** El colaborador que no asista a trabajar sin aviso previo, se le considerara como inasistencia y su salario del día será descontado.

**Art 12.-** El colaborador deberá estar puntual en su jornada de trabajo, se tolerara 10 minutos de demora, caso contrario, se generara un reporte de atrasos que sumados irán al descuento.

**Art 13.-** El colaborador no podrá abandonar su puesto de trabajo sin previo aviso, a excepción de alguna emergencia, o que el gerente haya autorizado su salida.

## **SECCION VI.-**

### **PERMISOS Y LICENCIAS DE LOS TRABAJADORES**

**Art 14.-** Los permisos en horas laborables serán concedidos bajo justificativo comprobable.

**Art 15.-** Las licencias serán concedidas en los siguientes casos: enfermedad, accidente, maternidad, fallecimiento de familiar.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

## **SECCION VII.-**

### **ESTIMULOS**

**Art 16.-** Los estímulos a los trabajadores serán económicos, esto se lo hará cuando en meses que no son de temporada, exista un aumento en la productividad.

## **SECCION VII.-**

### **DE LA SEGURIDAD**

**Art 16.-** Las instalaciones donde se desarrollen las actividades, deberán estar en perfectas condiciones, así se garantizara la integridad física de los colaboradores

**Art 17.-** Los vehículos que conduzcan los trabajadores deberán ser revisados constantemente para evitar cualquier tipo de accidente.

## **SECCION VIII.-**

### **CUIDADO AMBIENTAL**

**Art 18.-** Los mantenimientos que se realicen de los automotores, como es el cambio de aceite, deberán hacerse en lubricadoras que garanticen el reciclaje del lubricante en envases adecuados para ser enviados a establecimientos que se encargan de su rehúso o desecho.

**DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### **5.3.10 Desarrollo de Estrategias en la Compañía Punto rent a car**

Las estrategias que se plantean para Punto Rent a Car permitirán hacer realidad las acciones de mejora para alcanzar los objetivos planteados anteriormente. Es imprescindible detallar e informar todas las estrategias a los principales actores de la empresa, estos son sus accionistas, y colaboradores, quienes deberán estar comprometidos con el fiel cumplimiento de las mismas para alcanzar el éxito organizacional.

#### **5.3.10.2 Estrategias de calidad en el servicio**

Un servicio es realizado por la necesidad que satisface, es así que los clientes de Punto Rent a Car tienen grandes expectativas en cuanto al beneficio que recibirán al alquilar un vehículo en la empresa. Para mejorar la calidad se propone las siguientes estrategias:

- Los colaboradores deberán tener capacidad suficiente en la resolución de conflictos, así el cliente no deberá esperar para que un directivo tome decisiones.
- En caso de algún evento, este fuese daño mecánico del vehículo, se otorgara otro automotor que lo sustituya, obsequiando un medio de gracia como cortesía por el inconveniente causado.
- Cumplir los ofrecimientos a los clientes, es así que si se otorga una hora o más de gracia en la entrega de un vehículo, todos los colaboradores deberán

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

estar al tanto para no causar inconvenientes al momento de recibir el automotor.

- Mediante un buzón de sugerencias, se podrá saber la opinión de los clientes acerca del servicio.
- Comunicación asertiva entre colaboradores y clientes.

### **5.3.10.3 Estrategias de Marketing**

Estas estrategias definirán como se van a conseguir los objetivos comerciales.

La empresa necesita posicionar la marca en el mercado, Punto Rent a Car deberá ocupar la mente de los consumidores al momento que deseen alquilar un vehículo. La intención que la empresa gane su espacio con respecto a la competencia.

En la actualidad las empresas deben estar a la vanguardia de la tecnología, la sociedad ahora con el fin de ahorrar tiempo, dinero, busca de manera fácil cualquier información mediante el internet.

Es por eso que se propone crear una página web y un blog comercial para la empresa, así mismo realizar publicaciones sobre el servicio en Google Adwors.

Esto permitirá que los clientes al momento de buscar una empresa que les brinde el servicio puedan observar entre la competencia a Punto Rent a Car.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

Primeramente los clientes deberán acceder al buscador Google, buscaran con las palabras Alquiler de autos en quito, Renta de autos en quito, o Renta de vehículos en quito, renta de carros en quito.

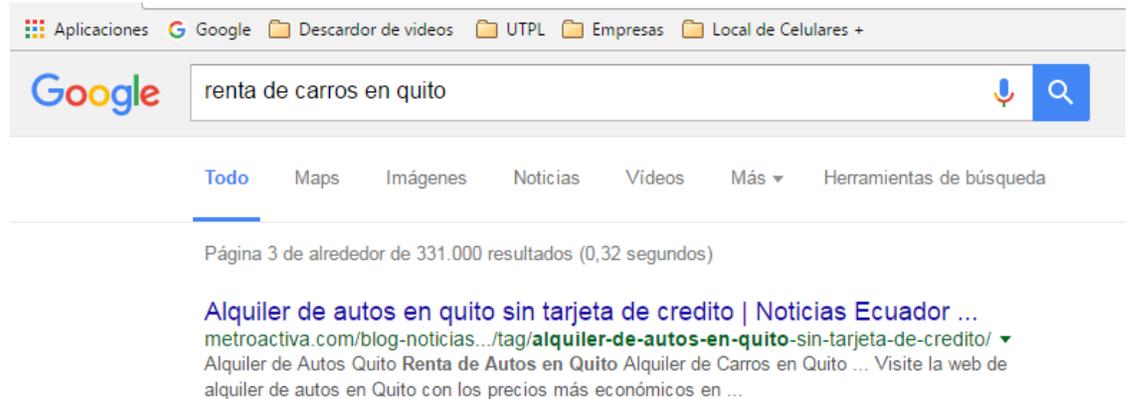


Ilustración 1 Búsqueda en Google

Aparecerá algunas opciones entre ellas Punto Rent a Car.

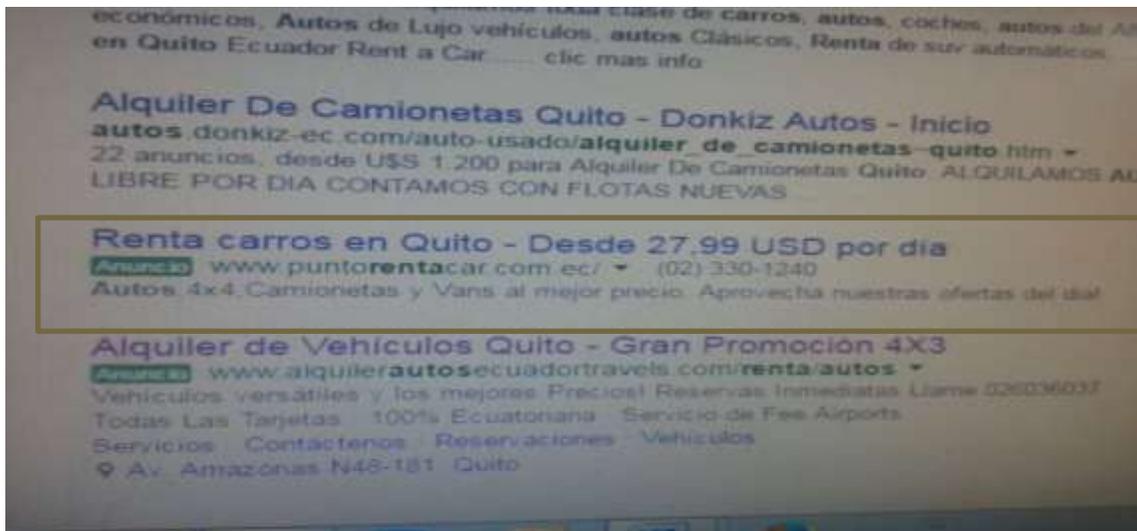


Ilustración 2 Punto rent a car en Google

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Lo que el cliente podrá observar es la página donde detalla quienes somos, que servicios ofrecemos, reservaciones, y contactos. <http://www.puntorentacar.com.ec/>

El usuario al ingresar a la página podrá observar todo acerca de la empresa Punto rent a car.

Donde se despliegan diferentes iconos en los cuales se puede apreciar los requisitos, los modelos de automotores que dispone la empresa.

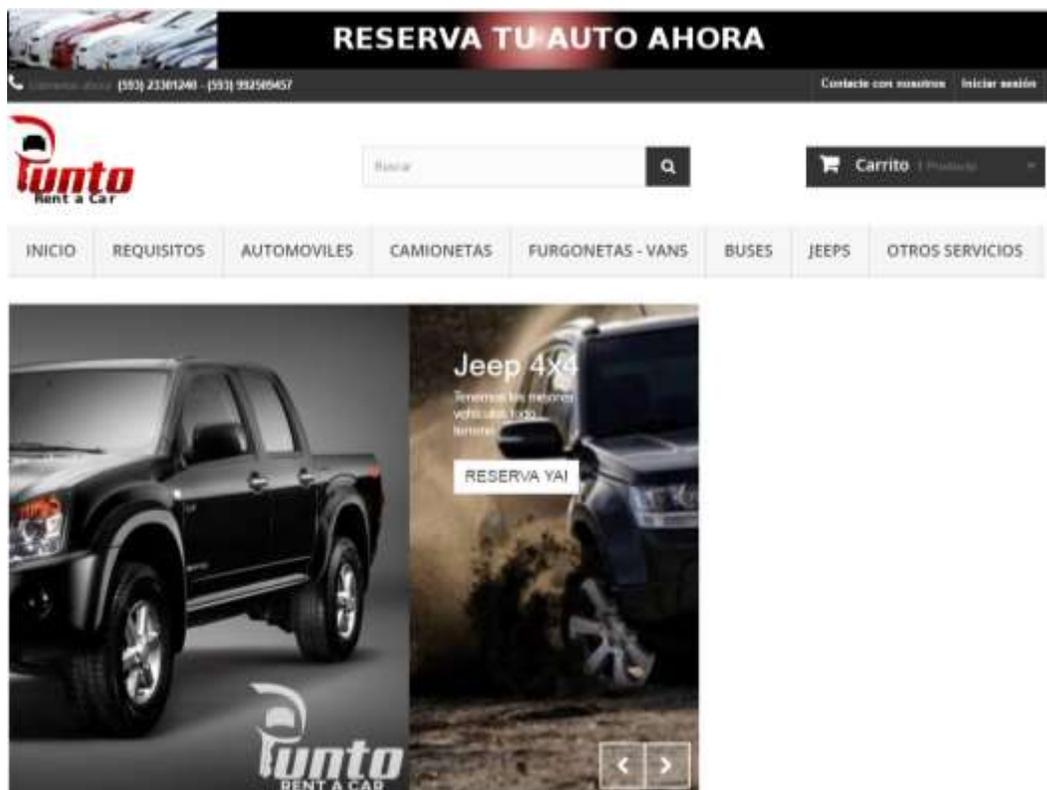


Ilustración 3 Página Principal de Punto rent a car

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Al entrar al icono inicio se despliega pestañas acerca de quiénes somos, requisitos y otros servicios que presta la compañía, como se puede apreciar en la imagen a continuación:

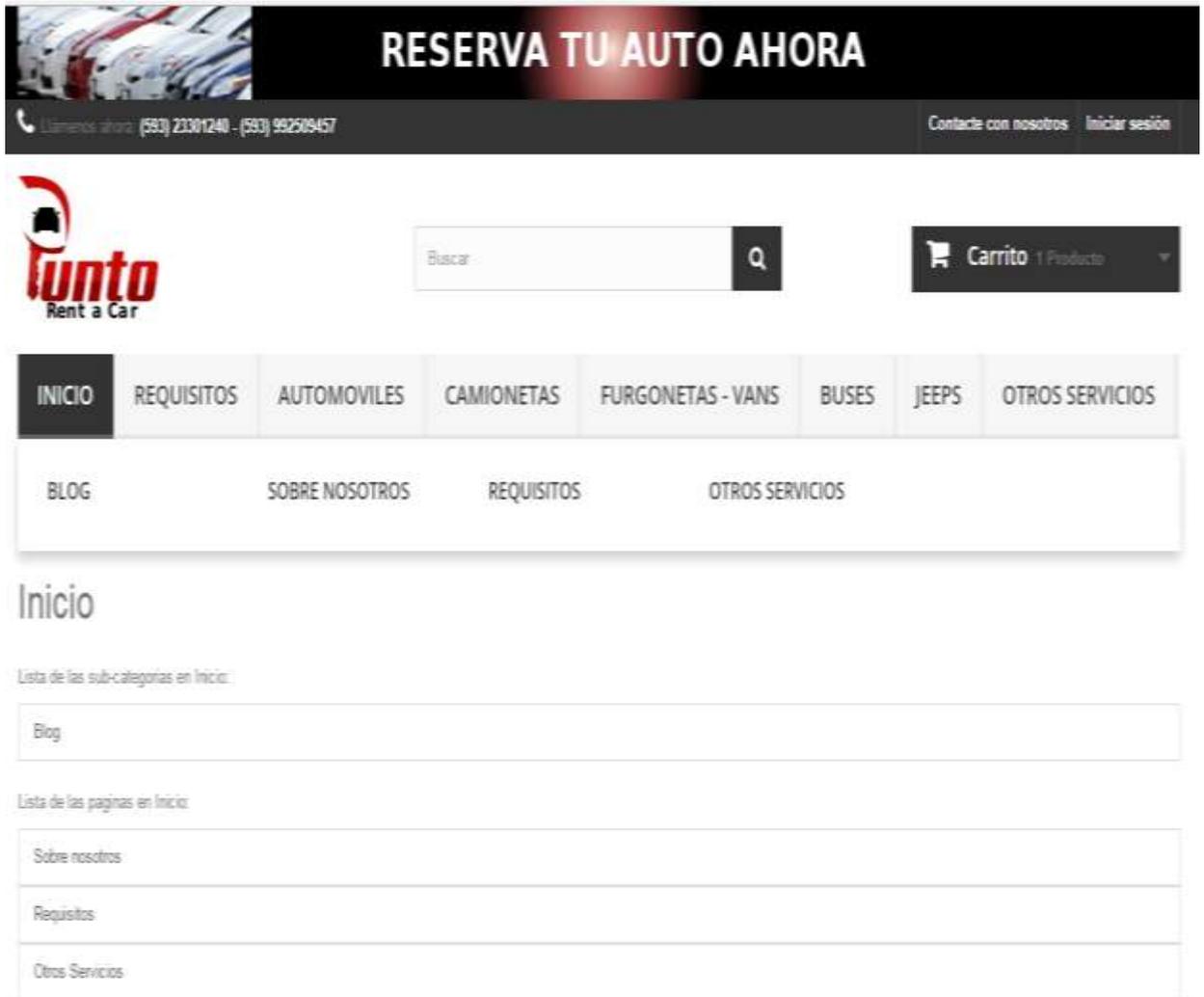


Ilustración 4 Segunda hoja de la pagina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Sobre nosotros

Aquí se detalla los Antecedentes de la Empresa, cuál es su misión y visión.

Los clientes podrán conocer un poco más acerca de Punto Rent a Car, y tener la plena seguridad de que son una compañía que está forjando grandes expectativas en el mercado.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



The image shows a screenshot of the Punto Rent a Car website. At the top, there is a banner with the text "RESERVA TU AUTO AHORA" and a phone icon with the number "(593) 23301240 - (593) 992509457". To the right of the banner are links for "Contacte con nosotros" and "Iniciar sesión". Below the banner is the Punto Rent a Car logo, a search bar with the text "Buscar", and a shopping cart icon with the text "Carrito 1 Producto". A navigation menu contains the following items: INICIO, REQUISITOS, AUTOMOVILES, CAMIONETAS, FURGONETAS - VANS, BUSES, JEEPS, and OTROS SERVICIOS. Below the navigation menu is a button labeled "Sobre nosotros". The main content area is titled "SOBRE NOSOTROS" and is divided into three columns: "QUINES SOMOS?", "MISION", and "VISION".

**QUINES SOMOS?**  
La empresa Zaruma & Molina Asociados Compañía Limitada cuyo nombre Comercial es Punto Rent a Car es una Empresa dedicada al alquiler de vehículos livianos, que inició sus operaciones en el año 2009. La empresa tiene como fin ofrecer a sus clientes un servicio de calidad, económico y seguro, cuando de movilizarse se trata, poniendo a disposición de los clientes una gran variedad de vehículos.

**MISION**  
Ser una Empresa dedicada a la renta y alquiler de vehículos, facilitando la movilidad de nuestros clientes a través de un servicio de calidad, oportuno y personalizado y con una flota de vehículos cómodos y que cumplen todos los estándares de seguridad exigidos.

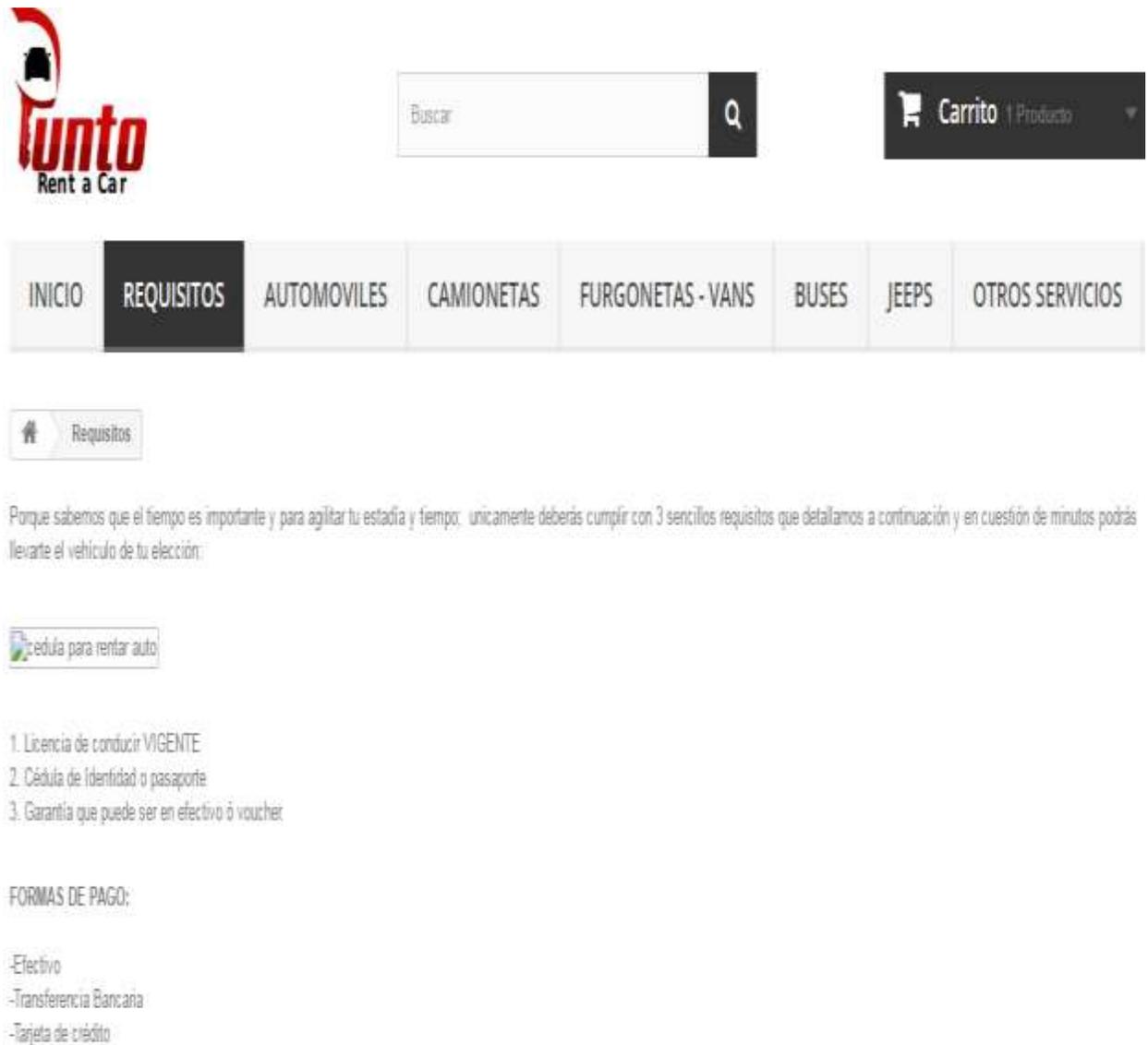
**VISION**  
Ser la Empresa líder en el mercado de renta y alquiler de vehículos en Ecuador, cuya meta siempre será la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones de movilización eficientes y al mejor costo.

Ilustración 5 Imagen Publicidad

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## Servicios

En esta parte de la página se puede observar los requisitos para rentar un vehículo, así mismo las formas de pago, las garantías necesarias



**Junto**  
Rent a Car

Buscar

Carrito | Producto

INICIO **REQUISITOS** AUTOMOVILES CAMIONETAS FURGONETAS - VANS BUSES JEEPS OTROS SERVICIOS

Requisitos

Porque sabemos que el tiempo es importante y para agilizar tu estadía y tiempo, únicamente deberás cumplir con 3 sencillos requisitos que detallamos a continuación y en cuestión de minutos podrás llevarte el vehículo de tu elección:

Cédula para rentar auto

1. Licencia de conducir VIGENTE
2. Cédula de Identidad o pasaporte
3. Garantía que puede ser en efectivo o voucher

FORMAS DE PAGO:

- Efectivo
- Transferencia Bancaria
- Tarjeta de crédito

Ilustración 6 Formas de pago

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

En el siguiente icono se puede observar los automóviles, camionetas, y demás automotores con los que cuenta la empresa para el desarrollo de sus actividades

UTPL Empresas Local de Celulares +

 <p><b>NUEVO</b></p> <p>Vista rápida</p>	<p>Chevrolet Aveo</p> <p>Auto sedan Chevrolet Aveo 2015</p> <p><b>En stock</b></p>	<p><b>\$9.99</b></p> <p><b>Añadir al carrito</b></p> <p>Más</p> <p>+ Agregar para comparar</p>
 <p><b>NUEVO</b></p>	<p>Chevrolet Sail</p> <p>Auto sedan Chevrolet Sail 2015</p> <p><b>En stock</b></p>	<p><b>\$9.99</b></p> <p><b>Añadir al carrito</b></p> <p>Más</p> <p>+ Agregar para comparar</p>
 <p><b>NUEVO</b></p>	<p>Renault Logan</p> <p>Auto sedan Renault Logan 2015</p> <p><b>En stock</b></p>	<p><b>\$9.99</b></p> <p><b>Añadir al carrito</b></p> <p>Más</p> <p>+ Agregar para comparar</p>

Ilustración 7 Flota de vehículos

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

CAMIONETAS

Hay 2 productos.

Ordenar por

Vista:  Cuadrícula  Lista

Mostrando 1 - 2 de 2 items

Comparar (0) >



Chevrolet Dimax 4x4

Camioneta Chevrolet Dimax 4x4.

En stock

\$9.99

Añadir al carrito

Más

+ Agregar para comparar



Mazda Bt 50

Camioneta Mazda Bt 50

En stock

\$9.99

Añadir al carrito

Más

+ Agregar para comparar

Ilustración 8 Flota dos

JEEPS

Hay 2 productos.

Ordenar por

Vista:  Cuadrícula  Lista

Mostrando 1 - 2 de 2 items

Comparar (0) >



Kia Sportage

Jeep Kia Sportage 2015

En stock

\$9.99

Añadir al carrito

Más

+ Agregar para comparar



Grand Vitara 5Z

Jeep Grand Vitara 5Z

En stock

\$9.99

Añadir al carrito

Más

+ Agregar para comparar

Ilustración 9 Flota tres

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

La pestaña otros servicios indica, el servicio adicional que se puede brindar a los usuarios



*Ilustración 10 Otros servicios de la pagina*

Entre estos tenemos el traslado del pasajero dentro y fuera de la ciudad, alquiler de silla para bebe, servicio de trasporte desde el aeropuerto, entre otros.

## Contactos

Y por último el cliente podrá contactarse a los teléfonos que se observan en la imagen, de igual forma se ubicara de una mejor manera como llegar a la oficina de la empresa

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



Las empresas son las generadoras de economía en una nación, por que brindan trabajo y permiten que mucha gente pueda ganar dinero y solventar sus familias. Punto Rent a Car tiene el propósito de convertirse en la rentadora más conocida en la ciudad de Quito, y proveer de trabajo a muchas personas. Y considera que mediante la página va a darse a conocer y de esa forma crecer en el mercado de alquiler de vehículos.

#### **5.3.10.4 Estrategias de Precio**

La idea principal para la estrategia de precios es estimular la demanda, es así que se plantea otorgar algunos descuentos dependiendo de los días de renta del vehículo, los mismos que se detallan a continuación:

- Valor diario de un automóvil, es de 50,00 dólares americanos
- El 10% de descuento a partir del tercer día de renta de un vehículo.

El precio será de 45,00 dólares diarios.

- El 20% de descuento en el precio semanal de un vehículo

El precio será de 40,00 dólares diarios (280 semanal)

- El 33.33% de descuento en el precio de renta de un vehículo por 15 días

El precio será de 500 dólares por los 15 días (33.33 dólares diarios)

- El 33.33% de descuento en el precio de renta por un mes

El precio será de 1000 dólares por un mes.

**DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.**

### 5.3.10.5 Estrategias de promoción

El objetivo principal de aplicar estrategias de promoción es maximizar las ventas del servicio, atraer nuevos clientes y por ende posicionar la marca.

Por lo tanto se plantea algunas formas de promocionar el servicio, entre estas tenemos:

Mediante la página web, <http://www.puntorentacar.com.ec/>

Por medio de las redes sociales

Para dar inicio al lanzamiento de publicidad se lo empezara haciendo por Facebook

Aquí se puede ver la página principal de Punto Rent a Car en esta red social

Facebook

<https://www.facebook.com/PUNTORENTACAR1/?fref=ts>

### Página Principal



Ilustración 13 Página principal de Facebook

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Facebook es una de las redes sociales más visitadas en el mundo, es por eso que se enviara publicidad diariamente con diferentes imágenes que capten la atención del cliente, con plena seguridad que esto ayudara de una manera gigantesca a posicionar la marca.

Aquí se muestra la publicidad que se enviara todos los días.



Ilustración 14 Publicidad en Facebook

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

 **PUNTO Rent a Car**  
20 de octubre a las 17:00 · 🌐

Ingresa ahora a nuestra página web: <http://www.puntorentacar.com.ec/> y obtén los mejores descuentos en tu próximo alquiler. No pierdas más el tiempo de obtener momentos únicos y diferentes para ti.



The advertisement graphic features a vibrant, stylized cityscape with various buildings in shades of blue, orange, and purple. A red car is driving on a road in the foreground. The text 'Punto RENT A CAR' is prominently displayed in the center. Below the graphic, the text reads 'Nosotros cambiamos el rumbo para ti' (We change the direction for you). At the bottom, social media links are provided: Facebook (facebook.com/puntorentacar1), Twitter (@puntorentacar), and the website (www.puntorentacar.com.ec).

*Ilustración 15 Publicidad en Facebook*

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



Ilustración 16 Publicidad en Facebook



Ilustración 17 Publicidad en Facebook

Aquí en la página los clientes podrán también ver las fotos de la flota de vehículos que dispone la empresa, así el cliente tendrá la facilidad de escoger el automotor que este más acorde a sus necesidades.

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



*Ilustración 18 Flota de vehículos*

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

También se lanzará publicidad por el twitter



Ilustración 19 página principal de twitter

La tecnología permitirá que Punto Rent a Car tenga un crecimiento en las ventas de su servicio, en el corto mediano y largo plazo. Deberá estar siempre a la vanguardia de todas las armas tecnológicas para estar innovando diariamente en su publicidad.

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.10.6 Publicidad mediante tarjetas de presentación

Se propone realizar tarjetas de presentación que se entregara a los clientes cuando se acerquen a la oficina a cotizar el servicio.



Ilustración 20 Tarjetas de presentación de la empresa

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.10.7 Publicidad en la empresa

La publicidad que se maneja en la empresa es mediante lonas que están ubicadas fuera, y dentro de la oficina.

#### 5.3.10.7.1 Publicidad en la oficina

##### Publicidad fuera de la oficina



Ilustración 21 Publicidad externa

##### Publicidad en el pasillo



Ilustración 22 Publicidad en el pasillo

##### Publicidad dentro de la oficina



Ilustración 23 Publicidad dentro de la oficina

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.10.7.2 Publicidad con flyers

Los flyers se entregaran en Hoteles, y en distintas empresas, con el fin de que la marca vaya siendo conocida.



Ilustración 24 Publicidad con flyers

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 5.3.10.8 Estrategias Tecnológicas

Se plantea el desarrollo de un sistema de datos, el mismo que facilitara el trabajo a todos quienes lo usen, agilizará el tiempo para la ubicación del cliente, y verificar sus antecedentes. Así se podrá saber si el cliente es nuevo, o es un cliente que ya ha tomado el servicio anteriormente. Se puede verificar el precio al que se le otorgo el servicio, el estado en el que devolvió el vehículo.

Y cuando se desee realizar promociones, se tendrá a la mano la cartera de clientes para poder enviar información.

Se propone dejar de lado los contratos escritos a mano, para realizar el registro de los mismos en este nuevo sistema.

Aquí un ejemplo del formato del contrato:

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



### CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

<p>Compartir en subasta pública del presente contrato de Arrendamiento por una parte Paula Real a Car a quien se adjunta se documenta el Arrendador por otra parte la persona identificada en el anexo de este documento a quien se adjunta se le documenta el Arrendador al tenor de los siguientes artículos:</p> <p>1.- El Arrendador da en Arrendamiento el arbol solo descrito en este contrato. El Arrendatario declara recibir dicho bien a un estado satisfactorio, y en perfecto estado mecánico, de asegurar, de pintar y con el repuesto y accesorios que se detallan en este documento que forman parte integrante del presente contrato.</p> <p>2.- El arbol solo deberá ser usado en actividades lúdicas de turismo y recreación de personas que se le permita circular. El Arrendatario no podrá disponer de otra forma el Vehículo ni dedicarlo a un uso distinto del estipulado, a menos que tenga autorización expresa del Arrendador.</p> <p>3.- El arbol solo será usado solo y únicamente por el Arrendatario, pudiendo usarlo personas próximas siempre que tengan la autorización expresa y por escrito del Arrendador. En todo caso el Arrendatario será Responsable por el uso que realice de sí mismo. Sin perjuicio del derecho del Arrendador a regular individual y/o simultáneamente cualquier acción que sea en su favor del Arrendatario, de la persona que use el arbol solo de ambos.</p> <p>4.- Está prohibido el Arrendatario a la persona debidamente autorizada.</p> <p>4.1.- a) Usar el arbol solo para el transporte de pasajeros o para cualquier servicio de tipo público, b) Darle el arbol solo a un conductor no autorizado, c) Transportar bienes pesados o animales, d) Realizar con el arbol solo labores peligrosas, e) Conducir por caminos o rutas que no hayan sido declaradas aptas para el tránsito por las autoridades competentes, f) Conducir el arbol solo de manera que ponga en riesgo a cualquier clase de pasajero del arbol solo o a terceros debidamente autorizados por la autoridad, h) En general utilizar el arbol solo que sea distinto e individualmente en actividades a) b) c) e) f) g) h) i) j) k) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) x) y) z) aa) ab) ac) ad) ae) af) ag) ah) ai) aj) ak) al) am) an) ao) ap) aq) ar) as) at) au) av) aw) ax) ay) az) ba) bb) bc) bd) be) bf) bg) bh) bi) bj) bk) bl) bm) bn) bo) bp) bq) br) bs) bt) bu) bv) bw) bx) by) bz) ca) cb) cc) cd) ce) cf) cg) ch) ci) cj) ck) cl) cm) cn) co) cp) cq) cr) cs) ct) cu) cv) cw) cx) cy) cz) da) db) dc) dd) de) df) dg) dh) di) dj) dk) dl) dm) dn) do) dp) dq) dr) ds) dt) du) dv) dw) dx) dy) dz) ea) eb) ec) ed) ee) ef) eg) eh) ei) ej) ek) el) em) en) eo) ep) eq) er) es) et) eu) ev) ew) ex) ey) ez) fa) fb) fc) fd) fe) ff) fg) fh) fi) fj) fk) fl) fm) fn) fo) fp) fq) fr) fs) ft) fu) fv) fw) fx) fy) fz) ga) gb) gc) gd) ge) gf) gg) gh) gi) gj) gk) gl) gm) gn) go) gp) gq) gr) gs) gt) gu) gv) gw) gx) gy) gz) ha) hb) hc) hd) he) hf) hg) hh) hi) hj) hk) hl) hm) hn) ho) hp) hq) hr) hs) ht) hu) hv) hw) hx) hy) hz) ia) ib) ic) id) ie) if) ig) ih) ii) ij) ik) il) im) in) io) ip) iq) ir) is) it) iu) iv) iw) ix) iy) iz) ja) jb) jc) jd) je) jf) jg) jh) ji) jj) jk) jl) jm) jn) jo) jp) jq) jr) js) jt) ju) jv) jw) jx) jy) jz) ka) kb) kc) kd) ke) kf) kg) kh) ki) kj) kl) km) kn) ko) kp) kq) kr) ks) kt) ku) kv) kw) kx) ky) kz) la) lb) lc) ld) le) lf) lg) lh) li) lj) lk) ll) lm) ln) lo) lp) lq) lr) ls) lt) lu) lv) lw) lx) ly) lz) ma) mb) mc) md) me) mf) mg) mh) mi) mj) mk) ml) mn) mo) mp) mq) mr) ms) mt) mu) mv) mw) mx) my) mz) na) nb) nc) nd) ne) nf) ng) nh) ni) nj) nk) nl) nm) nn) no) np) nq) nr) ns) nt) nu) nv) nw) nx) ny) nz) oa) ob) oc) od) oe) of) og) oh) oi) oj) ok) ol) om) on) oo) op) oq) or) os) ot) ou) ov) ow) ox) oy) oz) pa) pb) pc) pd) pe) pf) pg) ph) pi) pj) pk) pl) pm) pn) po) pp) pq) pr) ps) pt) pu) pv) pw) px) py) pz) qa) qb) qc) qd) qe) qf) qg) qh) qi) qj) qk) ql) qm) qn) qo) qp) qq) qr) qs) qt) qu) qv) qw) qx) qy) qz) ra) rb) rc) rd) re) rf) rg) rh) ri) rj) rk) rl) rm) rn) ro) rp) rq) rr) rs) rt) ru) rv) rw) rx) ry) rz) sa) sb) sc) sd) se) sf) sg) sh) si) sj) sk) sl) sm) sn) so) sp) sq) sr) ss) st) su) sv) sw) sx) sy) sz) ta) tb) tc) td) te) tf) tg) th) ti) tj) tk) tl) tm) tn) to) tp) tq) tr) ts) tt) tu) tv) tw) tx) ty) tz) ua) ub) uc) ud) ue) uf) ug) uh) ui) uj) uk) ul) um) un) uo) up) uq) ur) us) ut) uu) uv) uw) ux) uy) uz) va) vb) vc) vd) ve) vf) vg) vh) vi) vj) vk) vl) vm) vn) vo) vp) vq) vr) vs) vt) vu) vv) vw) vx) vy) vz) wa) wb) wc) wd) we) wf) wg) wh) wi) wj) wk) wl) wm) wn) wo) wp) wq) wr) ws) wt) wu) wv) ww) wx) wy) wz) xa) xb) xc) xd) xe) xf) xg) xh) xi) xj) xk) xl) xm) xn) xo) xp) xq) xr) xs) xt) xu) xv) xw) xx) xy) xz) ya) yb) yc) yd) ye) yf) yg) yh) yi) yj) yk) yl) ym) yn) yo) yp) yq) yr) ys) yt) yu) yv) yw) yx) yy) yz) za) zb) zc) zd) ze) zf) zg) zh) zi) zj) zk) zl) zm) zn) zo) zp) zq) zr) zs) zt) zu) zv) zw) zx) zy) zz)</p>	<p>8.- En caso de deterioración total o cualquier daño grave ocasionado el arbol solo debe ser reparado, restaurado, mejorado, o reemplazado, a cargo del Arrendatario. El Arrendatario deberá cancelar, a) La tarifa mensualizada hasta el día que se haga en el break, b) La suma adicional de \$..... Mediante la cual el arrendatario libera de total Responsabilidad Legal y Económica al responsable en los siguientes casos:</p> <p>11.- Si en el arbol solo se sufre avería de cualquier disposición legal o de las disposiciones de este contrato, 11.- Por los daños ocasionados a personas que viajen en el arbol solo o a terceros, y por los siniestros o accidentes de tránsito. 11.- Si el daño es imputable a cualquier caso de culpa.</p> <p>12.- El Arrendatario pagará los daños ocasionados al Vehículo hasta de \$..... en los siguientes casos: a) Daños menores, b) Robo parcial, c) Cualquier daño que requiera que el Vehículo que permanezca en la vía pública, d) Cualquier daño que provenga de la circulación del Vehículo, y todos los gastos que origine la reparación del arbol solo, En condiciones normales y comunes.</p> <p>13.- En caso de que el arbol solo sea usado de cualquier manera, el Arrendatario deberá cubrir, a) La renta diaria acordada, b) El Equivalente a \$ 100,00 diarios por cada el tiempo que dure la licencia legal para la liberación del arbol solo y c) Todos los gastos que origine la reparación del arbol solo.</p> <p>14.- En caso de cualquier accidente el Arrendatario deberá dar aviso inmediato al Arrendador y a las autoridades competentes dentro de las 24 horas de ocurrido el mismo. El Arrendatario se obliga a cubrir el correspondiente parte policial a fin de determinar la causa y el momento del break.</p> <p>15.- El arrendatario es responsable con depósito de la entrega del Vehículo Arrendado por todos los daños y cantidades efectuadas mientras el mismo se encuentre en su poder.</p> <p>16.- El Arrendatario es responsable por daños ocasionados al motor o a los componentes mecánicos que debiera repararse inmediatamente al arrendador para que sea reparado a para que el valor que el arbol solo. Si en la hora que se compraron que ha sido deteriorado, al ser que el arbol solo no ha sido cuidado, se asegura a la tarifa del Arrendatario el tiempo de kilometraje basado en un promedio de 500 Km. Por cada día de Arrendamiento a la tarifa Controlada que se especifica en el anexo del presente Contrato.</p> <p>17.- El Arrendatario se obliga a cumplir estrictamente la estipulación en el Contrato, el cual forma parte integrante de la disposición de las cláusulas implícitas de la Ley y el Título de Crédito Fianza por el arrendatario como también las normas referidas en el presente contrato.</p> <p>18.- El Arrendador es responsable por la pérdida de objetos dejados en el Vehículo Arrendado. El Arrendatario es responsable por robo de repuestos, piezas y demás accesorios del Vehículo.</p> <p>19.- En caso de haber un Garanté se obliga solidariamente con el Arrendatario a la devolución de orden y realización.</p> <p>20.- Para el caso de averías o accidentes las partes se comprometen a las partes competentes en la ciudad de Quito.</p> <p>No le da los términos y condiciones del Seguro y Resaca de este documento y roles de acuerdo en todas sus partes en suma por liquidación que resultare por efecto de Contrato.</p>
--	--

<p>_____ FIRMA <b>EL ARRENDATARIO</b></p>	<p>_____ FIRMA <b>EL ARRENDADOR</b></p>	<p>_____ FIRMA <b>EL GARANTE</b></p>
---	---	--

Debe (emos) y pagare (mos) solidaria e incondicionalmente a ..... días vista a la orden de PUNTO la suma de ..... Pagare (emos) esta cantidad con los intereses compensatorios causados a partir a partir de esta fecha a la tasa de .....% anual. En caso de incumplimiento me comprometo a pagar adicionalmente al máximo de interés de mora permitido por la ley y por la Junta Monetaria para este tipo de operaciones sobre el saldo del capital insólito causado desde la fecha de vencimiento gasta la del Pago Total Efectivo. Renuncio (amos) fuera y domicilio y me (nos) someto (mos) a los jueces de la ciudad de Quito. Sin protesto ni aviso.

FIRMA DEL SUSCRIPTO	NOMBRE DEL SUSCR	FIRMA DEL AYAL	NOMBRE DEL AYAL
C.C			
FECHA: _____			

Ilustración 26 Contrato de arrendamiento

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Para realizar el registro de los clientes se lo hará en este formato:

### REGISTRO DE DATOS DEL CLIENTES "PUNTO RENT A CAR"

GUARDAR

BASE DE DATOS

<b>CLIENTE:</b>	Cristina Molina
<b>CEDULA:</b>	603967928
<b>NACIONALIDAD:</b>	Ecuatoriano
<b>MAIL:</b>	<a href="mailto:cristinamolinas24@hotmail.com">cristinamolinas24@hotmail.com</a>
<b>PROVINCIA:</b>	Pichincha
<b>CIUDAD</b>	Quito
<b>CALLE PRINCIPAL</b>	Av la prensa
<b>CALLE SECUNDARIA</b>	fernando davalos
<b>N. DE CASA</b>	S/N
<b>N. CONVENCIONAL:</b>	3301240
<b>N. CELULAR:</b>	968087267
<b>REFERENCIA:</b>	Isabel Montalvo
<b>N. REFERENCIA:</b>	630992
<b>DIRECCIÓN:</b>	Chillogallo
<b>N. DE CASA</b>	

Ilustración 27 Registro de datos

Una vez ingresado los datos del cliente, se dará click en el botón guardar y automáticamente se almacenara en el sistema de datos, donde se podrá ubicar de manera oportuna a los clientes

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



Aquí está la base de datos de todos los clientes

De igual modo en la parte superior de la base de datos, están las opciones registro para ir a la ventana anterior o contrato para ir automáticamente al contrato.

El documento contrato se registrara en una carpeta llamada Contratos Clientes



*Ilustración 28 Carpeta de contratos*

En donde se desplegaran los contratos que están guardados en la carpeta, estos deberán registrarse con numeración, nombre del cliente y la marca del vehículo que alquilo.

	(00000 01) Molina Paredes Diana Aveo roj...	07/10/2016 12:31	Hoja de cálculo d...	200 KB
	(00000 02) RIVERA HERRERIA NATALIA G...	07/10/2016 12:33	Hoja de cálculo d...	200 KB

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

De esta manera se hará más fácil la búsqueda, ya que ahí se tendrán registrados todos los datos, como teléfonos, dirección, y las fechas cuando alquilaron el vehículo.

Esta propuesta es el inicio de un gran cambio, que tiene la finalidad de ayudar a su administrador y colaboradores al manejo eficiente de los procesos, con la única finalidad de posicionar Punto rent a car en el mercado de alquiler de vehículos.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

#### 5.4 Cronograma de Actividades

El cronograma de actividades representa como se van a ir socializando las actividades en la empresa, esto se presentara a la dirección general y demás departamentos para su aplicación.

<b>Cronograma de Actividades para Socializar la planificación de la Empresa Punto rent a car</b>				
Fecha:	30 de enero			
Hora	16h00	17h00	18h00	19h00
Actividad				
Tema: Planificación Estratégica				
Filosofía corporativa				
Políticas Organizacionales				
Metas Organizacionales				
Hora del café				
Asignación de funciones				
Reglamento Interno				
<b>Costos de la Socialización de la Planificación</b>				
<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>	
Folletos de la planificación	3	\$ 15,00	\$ 45,00	
Refrigerio	6	\$ 5,00	\$ 30,00	
Funda de chocolates	1	\$ 4,50	\$ 4,50	
Infocus para la presentación	4	\$ 5,00	\$ 20,00	

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## CAPITULO VI

### 6.1. Recursos

Al desarrollar el presente proyecto se utilizó algunos recursos, entre estos tenemos los siguientes:

#### 6.1.1. Recurso Humano

- Tutor
- Personal de la Empresa Zaruma Molina Asociados
- Docentes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera
- Ing. en sistemas

#### 6.1.2. Recursos Materiales

- Esferos
- Carpetas
- 400 Impresiones
- 2 resmas de papel bond
- Cuaderno
- Lonas publicitarias
- Tarjetas y Flayers

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

### 6.1.3. Recursos Tecnológicos

- Internet 2gb
- Una computadora
- Una Impresora

### 6.2. Presupuesto

El presupuesto que se ha utilizado para la elaboración del presente proyecto es el siguiente:

<b>Recurso Humano</b>		
Capacitador	1	600
Alumno	1	300
Ing. Sistemas	1	200
<b>Recursos Materiales</b>		
Impresiones	400	20
Papel Bond	2	8
Lonas publicitarias		50
Tarjetas y Flayers		60
Suministros varios		20
<b>Recursos Tecnológicos</b>		
Internet	6 meses	150
Tinta para impresora	4	50
<b>Total</b>		<b>1458</b>

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados  
**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## CAPITULO VII

### 7.1.CONCLUSIONES

- Al haber analizado la gestión administrativa de la empresa Punto Rent a Car se ha podido evidenciar que existe una serie de deficiencias entre ellas; carece de una cultura organizacional, de perfiles y detalle de funciones de los diferentes cargos, ausencia de normativa institucional.
- Con respecto a las estrategias de marketing que maneja la empresa Punto Rent a Car, mediante el análisis realizado se deduce que no han sido las correctas, ya que a pesar del tiempo de vida de la empresa su participación en el mercado es mínima en relación a sus competidores.
- Con relación al manejo de la información de los clientes, únicamente se ha manteniendo archivos físicos de los mismos, lo cual ha sido una problemática al momento de agilizar la atención al usuario ya que no proveen de manera oportuna la información.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## 7.2. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a la Administración de Punto Rent a Car, aplicar de manera inmediata la planificación estratégica que se propone en el presente proyecto, ya que se podrá direccionar a la empresa hacia los objetivos que se persiguen.
- De igual manera es importante que apliquen estrategias de mercadotecnia que permitan que la empresa se dé a conocer primeramente en la ciudad de Quito, luego a nivel nacional, esto será el comienzo para que la marca Punto Renta Car gane posición en el mercado, originando réditos inmediatos para la organización.
- Y por último es recomendable que apliquen sistemas informáticos para poder tener oportunamente la información de los clientes, así mismo poder identificar cuáles son los clientes que frecuentan más el servicio, buscando la optimización del tiempo en cuanto a la gestión de servicio al cliente.

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

# ANEXOS

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA  
HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN  
EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



DR. JORGE MACHADO CEVALLOS

2014-17-01-NOTARIA 01 P03075



CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA LIMITADA

DENOMINADA:

ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS CIA. LTDA

POR: USD 400,00

DI 3 COPIAS

iiii AC iiiii

ESCRITURA NÚMERO.- P01258.....

En la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, Capital de la República del Ecuador, hoy día dieciocho (18) de marzo del año dos mil catorce; ante mí, doctor **JORGE MACHADO CEVALLOS, NOTARIO PRIMERO DEL CANTON QUITO**, comparece el señor **BORIS ALEXANDER ZARUMA CARREÑO** casado, la señora **ENMA LEONOR CARREÑO RAMONES** casada, y el señor **DAVID OSWALDO MOLINA PAREDES** soltero; todos por sus propios y personales derechos.- Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, legalmente capaces, a quienes de conocer doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía, las mismas que en copias certificadas se agregan a la presente escritura.-

**Anexo 1** Escrituras de Constitución de la Compañía Zaruma Molina Asociados

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Bien instruidos por mí, el Notario, en el objeto y resultados de esta escritura que al celebrarla proceden libre y voluntariamente de acuerdo a la minuta que me presenta, cuyo tenor es el siguiente: "**SEÑOR NOTARIO:** En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de compañía, contenida en las siguientes cláusulas: **PRIMERA.- COMPARECIENTES.-** Intervienen en el otorgamiento de esta escritura, los señores BORIS ALEXANDER ZARUMA CARREÑO, ENMA LEONOR CARREÑO RAMONES y el DAVID OSWALDO MOLINA PAREDES. Todos son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil casados las dos primeros y soltero el último, domiciliados en esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, hábiles y legalmente capaces para contratar y obligarse. **SEGUNDA.- DECLARACIÓN DE VOLUNTAD:** Los comparecientes declaran que constituyen, como en efecto lo hacen, una compañía de responsabilidad limitada, que se someterá a las disposiciones de la Ley de Compañías, del Código de Comercio, a los convenios de las partes y a las normas del Código Civil. **TERCERA.- ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA: Título I Del nombre, domicilio, objeto y plazo Artículo Primero.- Nombre:** El nombre de la compañía que se constituye es "ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS CIA. LTDA.". **Artículo Segundo.- Domicilio:** El domicilio principal de la compañía es en la ciudad de Quito. Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes. **Artículo Tercero.- Objeto.-** El objeto de la compañía consiste en: La sociedad tiene por objeto dedicarse, a la realización de las siguientes actividades: a) la RENTA, ARRENDAMIENTO O ALQUILER DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

Bien instruidos por mí, el Notario, en el objeto y resultados de esta escritura que al celebrarla proceden libre y voluntariamente de acuerdo a la minuta que me presenta, cuyo tenor es el siguiente: "**SEÑOR NOTARIO:** En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de compañía, contenida en las siguientes cláusulas: **PRIMERA.- COMPARECIENTES.-** Intervienen en el otorgamiento de esta escritura, los señores BORIS ALEXANDER ZARUMA CARREÑO, ENMA LEONOR CARREÑO RAMONES y el DAVID OSWALDO MOLINA PAREDES. Todos son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil casados las dos primeros y soltero el último, domiciliados en esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, hábiles y legalmente capaces para contratar y obligarse. **SEGUNDA.- DECLARACIÓN DE VOLUNTAD:** Los comparecientes declaran que constituyen, como en efecto lo hacen, una compañía de responsabilidad limitada, que se someterá a las disposiciones de la Ley de Compañías, del Código de Comercio, a los convenios de las partes y a las normas del Código Civil. **TERCERA.- ESTATUTO DE LA COMPAÑÍA: Título I Del nombre, domicilio, objeto y plazo Artículo Primero.- Nombre:** El nombre de la compañía que se constituye es "ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS CIA. LTDA.". **Artículo Segundo.- Domicilio:** El domicilio principal de la compañía es en la ciudad de Quito. Podrá establecer agencias, sucursales o establecimientos en uno o más lugares dentro del territorio nacional o en el exterior, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes. **Artículo Tercero.- Objeto.-** El objeto de la compañía consiste en: La sociedad tiene por objeto dedicarse, a la realización de las siguientes actividades: **a) la RENTA, ARRENDAMIENTO O ALQUILER DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE**

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



**DR. JORGE MACHADO CEVALLOS**



TERRESTRE SIN CHOFER; **b)** Llevar a cabo cualquier actividad relacionada con la renta y alquiler de vehículos automotores sin chofer; **c)** La instalación, creación, promoción y desarrollo de sucursales dedicadas a la renta y alquiler de vehículos automotores sin chofer, la creación de dichas sucursales será previa autorización de la Junta General y mediante reforma estatutaria; **d)** La compra, venta, alquiler o arrendamiento de vehículos automotores, necesarios para la realización del objeto social; **e)** Llevar a cabo todo tipo de actividades o contratos relacionados con el comercio exterior, incluyendo pero sin limitarse a la importación de vehículos automotores para cumplir con e objeto social; **f)** Para el cumplimiento de su objeto, la compañía podrá intervenir como socio o accionista en la formación de toda clase de sociedades o compañías, aportar capital a las mismas o adquirir, tener y poseer acciones, obligaciones o participaciones de otras compañías, o actuar como intermediaria para estos negocios; en general, la compañía podrá realizar toda clase de actos, contratos y operaciones permitidos por las leyes ecuatorianas, que sean acordes con su objeto y necesarios y convenientes para su cumplimiento. La compañía podrá adquirir tener o poseer dichas acciones o participaciones **PARA SÍ Y CON RECURSOS PROPIOS**; **g)** La Compañía podrá celebrar contratos de la naturaleza que sea, en especial contratos civiles, mercantiles, de asociación, de representación, de comisión, cuentas en participación, o consorcio de actividades con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, para la realización de una actividad determinada; actuar como mandante o mandataria de personas naturales o jurídicas a través de su representante legal; y, abrir toda clase de cuentas corrientes, comerciales y bancarias. La Compañía, para cumplir con su objeto

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

socia], observará y cumplirá con las disposiciones de la Ley de Compañías y demás Leyes, Reglamentos y Resoluciones que se expidan para el efecto. **Artículo Cuarto.- Plazo:** El plazo de duración de la compañía es de CINCUENTA AÑOS, contados desde la fecha de inscripción de esta escritura. La compañía podrá disolverse antes del vencimiento del plazo indicado, o podrá prorrogarlo, sujetándose, en cualquier caso, a las disposiciones legales aplicables. **Título II Del Capital Artículo Quinto.- Capital y Participaciones:** El capital social es de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, dividido en cuatrocientas participaciones sociales de un dólar de valor nominal cada una. **Título III Del Gobierno y de la Administración Artículo Sexto.- Norma general:** El gobierno de la compañía corresponde a la junta general de socios y su administración al Gerente General y al presidente. **Artículo Séptimo.- Convocatorias:** La convocatoria a junta general la efectuará el gerente general de la compañía, de forma personal a través de comunicaciones escritas dirigidas a cada socio; en estas comunicaciones deberá constar tanto la firma del gerente general, como la firma del socio al que va dirigida la convocatoria. Y por la prensa, mediante aviso que se publicará en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía. En cualquier caso las convocatorias se deberán efectuar con ocho días de anticipación, por lo menos, respecto de aquél en el que se celebre la reunión. En tales ocho días no se contarán el de la convocatoria ni el de realización de la junta. **Artículo Octavo.- Quórum de instalación:** Salvo que la ley disponga otra cosa, la junta general se instalará, en primera

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



**DR. JORGE MACHADO CEVALLOS**



convocatoria, con la concurrencia de más del cincuenta por ciento (50%) del capital social. Con igual salvedad, en segunda convocatoria se instalará con el número de socios presentes, siempre que se cumplan los demás requisitos de ley. En esta última convocatoria se expresará que la junta se instalará con los socios presentes. **Artículo Noveno.- Quórum de decisión:** Salvo disposición en contrario de la ley, las decisiones se tomarán con la mayoría del capital social concurrente a la reunión. **Artículo Décimo.- Facultades de la junta:** Corresponde a la junta general el ejercicio de todas las facultades que la ley confiere al órgano de gobierno de la compañía de responsabilidad limitada. **Artículo Décimo Primero.- Junta universal:** No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad de las resoluciones, acepten por unanimidad la celebración de la junta. **Artículo Décimo Segundo.- Presidente de la compañía:** El presidente será nombrado por la junta general para un período de cinco años a cuyo término podrá ser reelegido. El presidente continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado. Corresponde al presidente: **a)** Presidir las reuniones de junta general a las que asista y suscribir, con el secretario, las actas respectivas; **b)** Suscribir con el gerente general los certificados de aportación, y extender el que corresponda a cada socio; **c)** Subrogar al gerente general en el ejercicio de sus funciones, en caso de que faltare, se ausentare o estuviere impedido de actuar, temporal o definitivamente. **Artículo Décimo Tercero.- Gerente General de la compañía:** El

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

gerente general será nombrado por la junta general para un periodo de cinco años, a cuyo término podrá ser reelegido. El gerente general continuará en el ejercicio de sus funciones hasta ser legalmente reemplazado. Corresponde al gerente general: **a)** Convocar a las reuniones de junta general; **b)** Actuar de secretario de las reuniones de junta general a las que asista, y firmar, con el presidente, las actas respectivas; **c)** Suscribir con el presidente los certificados de aportación, y extender el que corresponda a cada socio; **d)** Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo doce de la Ley de Compañías; **e)** Ejercer las atribuciones previstas para los administradores en la Ley de Compañías. **Título IV Disolución y liquidación Artículo Décimo Cuarto.- Norma general:** La compañía se disolverá por una o más de las causas previstas para el efecto en la Ley de Compañías, y se liquidará con arreglo al procedimiento que corresponda, de acuerdo con la misma ley. **CUARTA.- APORTES:**-----

Nombres Socios	Número de Participaciones	CAPITAL SUSCRITO	CAPITAL PAGADO	Porcentaje de Participaciones
Zaruma Carreño Boris Alexander	336	USD. \$ 336,00	USD. \$ 336,00	84%
Carreño Ramones Enma Leonor	8	USD. \$ 8,00	USD. \$ 8,00	2%
Molina Paredes David Oswaldo	56	USD. \$ 56,00	USD. \$ 56,00	14%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

**QUINTA.- NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADORES:** Para los periodos señalados en los artículos Décimo segundo y Décimo Tercero

DESARRROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



**DR. JORGE MACHADO CEVALLOS**



del estatuto, se designa como presidente de la compañía a **MOLINA PAREDES DAVID OSWALDO** y como gerente general de la misma a **BORIS ALEXANDER ZARUMA CARREÑO** respectivamente.

**DISPOSICION TRANSITORIA.-** Los contratantes acuerdan autorizar al abogado **PATRICIO JAVIER AGUILAR LEÓN Y ANDRÉS FELIPE CASTRO LOAIZA** para que a su nombre, de forma individual o conjunta, soliciten al Superintendente o a su delegado la aprobación del contrato contenido en la presente escritura, e impulsen posteriormente el trámite respectivo hasta la inscripción de este instrumento. Usted, señor Notario, se dignará añadir las correspondientes cláusulas de estilo. (Hasta aquí la minuta, que junto con los documentos anexos y habilitantes que se incorporan queda elevada a escritura pública con todo valor legal, y que, los comparecientes la aceptan en todas y cada una de sus partes, minuta que está firmada por el abogado Patricio Javier Aguilar León, con matrícula profesional número seis mil ciento noventa del Colegio de Abogados de Pichincha).- Para la celebración de la presente escritura se observaron los preceptos legales del caso; y, leída que le fueron a los comparecientes por mí, el Notario, se ratifican y firman conmigo en unidad de acto quedando incorporada en el protocolo de esta notaría, de todo cuanto doy fe.

**SR. BORIS ALEXANDER ZARUMA CARREÑO**  
C.C. No.: 060362922-1

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



**SRA. ENMA LEONOR CARREÑO RAMONES**  
C.C. No.: 060146134-6



**SR. DAVID OSWALDO MOLINA PAREDES**  
C.C. No.: 060416458-2

*El natural*  
*Ramón*

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.



SUPERINTENDENCIA  
DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR

REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR - REGISTRO DE SOCIEDADES

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:	ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS CIA. LTDA.
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	182081
RUC:	1792536529001
CAPITAL SOCIAL:	400.00
DIRECCIÓN:	AV. LA PRENSA Y FERNANDO DAVALOS AEROPUERTO No. N51-96 BARRIO:
TELÉFONO:	null
DOMICILIO:	QUITO
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO HA CUMPLIDO
LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL:	02/05/2064

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, de conformidad con los artículos 20, 23 y 449 de la Ley de Compañías, certifico que esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

FECHA DE EMISIÓN: 20/11/2014

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web [www.supercias.gob.ec/portaldeinformación/verifica.php](http://www.supercias.gob.ec/portaldeinformación/verifica.php) con el siguiente código de seguridad:



CQBA0478004

**Anexo 2:** Certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal

**Fuente:** Zaruma Molina Asociados

**Elaborado por:** Cristina Molina

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. A. (2009). *Como llevarme bien con mi jefe*. Buenos Aires, Argentina.
- Gerenci.com*. (28 de junio de 2016). Obtenido de <http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>
- INEC. (s.f.). *Censo Nacional Economico 2012*.
- Majluf, A. H. (2004). *Estrategias para el liderazgo competitivo* . Ediciones Granica .
- Miranda, J. J. (2005). *Gestion de Proyectos* (Quinta ed.). Bogota, Colombia: Guadalupe Ltda.
- Robayo, J. (2010). *Metodologia de la Investigacion* .
- Senplades. (2013). [www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec).

DESARROLLAR LA PLANIFICACION ESTRATEGICA COMO UNA HERRAMIENTA DE GESTION PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA ZARUMA & MOLINA ASOCIADOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2016-2017.