



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:

Licenciada en Administración de Empresas

Tema:

**Desarrollo de una planificación estratégica para potenciar la gestión
administrativa de Azur Consultoría**

Autor

Reina Maribel Vera Soto

Director de trabajo de titulación:

PhD. Patricia Saltos Zúñiga

Septiembre, 2024

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a las personas que hicieron posible la realización de este artículo de investigación.

En primer lugar, a mi Tutor del artículo Dra. Patricia Saltos por su invaluable guía y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus aportes y conocimientos.

Un agradecimiento total a la persona que me permitió desarrollar mi proyecto de investigación en Consultoría Azur, Ing. Juana del Roció Vique.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón este artículo de investigación a mi madre que no pudo alcanzar a verme culminar la carrera. Desde el cielo me envía sus mejores deseos, también agradezco a mi esposo por su apoyo, paciencia y amor.

DECLARACION DE AUTORÍA

Yo Reina Maribel Vera Soto, con numero de identidad 0803505387, declaro que el presente Artículo de Investigación, es de mi Autoría **“Desarrollo de una planificación estratégica para potenciar la gestión administrativa de Azur Consultoría”** es resultado de mi propio trabajo y esfuerzo. Toda la información y los datos presentados han sido obtenidos de manera ética y responsable.

Guayaquil, septiembre 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Reina Vera', with stylized loops and a horizontal line extending to the right.

Reina Maribel Vera Soto

C.I: 080350538-7

DESARROLLO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA POTENCIAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE AZUR CONSULTORÍA

Autor: Reina Maribel Vera Soto

Maribel.vera90@gmail.com

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad desarrollar una planificación estratégica para potenciar la gestión administrativa de Azur Consultoría, una empresa de consultoría en Quito, Ecuador. La investigación se basó en la aplicación de una metodología mixta, utilizando un diseño descriptivo, explicativo y correlacional, con recolección de datos mediante encuestas y entrevistas. A través de un análisis FODA, MEFI y MEFE, se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa. Entre los principales resultados, se destacó la importancia de contar con una misión, visión y valores corporativos definidos para guiar estratégicamente a la organización y fortalecer su posicionamiento en el mercado. Como conclusión, se afirma que la implementación de una planificación estratégica que permitirá a Azur Consultoría optimizar sus recursos, mejorar su competitividad y alcanzar un crecimiento sostenible a largo plazo.

Palabras clave: planificación estratégica, gestión administrativa, competitividad.

INTRODUCCIÓN

El sector de servicios de consultoría en Quito, Ecuador, enfrenta desafíos constantes debido a un entorno empresarial competitivo y cambiante. Azur Consultoría, dirigida por la Ingeniera Juana del Rocío Vique, ha identificado problemas que afectan su crecimiento y eficiencia, tales como la falta de estrategias claras, planificación desorganizada, carencia de

objetivos estratégicos bien definidos y una identidad corporativa poco clara. Estas deficiencias limitan la capacidad de la empresa para diferenciarse en el mercado y adaptarse a las demandas cambiantes.

La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cómo influirá la planificación estratégica en el mejoramiento administrativo de Azur Consultoría? Esta pregunta busca entender cómo una adecuada planificación estratégica puede abordar las deficiencias actuales y mejorar la gestión administrativa de la empresa.

El objetivo general del estudio es desarrollar una planificación estratégica que potencie la gestión administrativa de Azur Consultoría. Los objetivos específicos son:

- Documentar las bases teóricas relacionadas con la planificación estratégica y su impacto en la administración, utilizando estudios nacionales e internacionales.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de Azur Consultoría mediante instrumentos de recolección de datos para identificar áreas de mejora.
- Diseñar una planificación estratégica que incluya misión, visión, estructura organizacional, análisis FODA, objetivos, metas y estrategias para mejorar la eficiencia y efectividad administrativa.

Por lo tanto, con la implementación de una planificación estratégica adecuada, Azur Consultoría supere sus debilidades, aproveche nuevas oportunidades y se consolide como líder en el mercado de consultoría en Quito, logrando así sus objetivos de crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico en la investigación sobre la planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa de Azur Consultoría es crucial, la inclusión de antecedentes de investigación en el estudio es fundamental, ya que permite contextualizar el problema dentro de un marco histórico y académico, identificando estudios previos y

resultados, por consiguiente desarrollar una base conceptual con palabras relacionada al tema que estén fundamentadas en teorías sólidas y aplicables para la empresa.

Según (Bollo, 2020), en su tesis titulada "Desarrollo de una planificación estratégica para la empresa Proveedor Industrial, ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020-2024," se evidenció la falta de una planificación estratégica formal en la empresa Proveedor Industrial. El estudio identificó varias áreas de mejora, como la necesidad de capacitar al personal, mejorar el clima laboral y desarrollar un plan de publicidad. Asimismo, se mencionó que uno de los principales objetivos de la empresa era consolidar su posición en el mercado, lo cual requería una revisión profunda de su dirección estratégica y operativa. Se destacaron deficiencias en elementos clave de la planificación, lo que subraya la importancia de establecer una filosofía corporativa sólida y formular estrategias y objetivos claros que aborden dimensiones económicas, sociales, financieras y de talento humano. Este antecedente ofrece una perspectiva valiosa para comprender los desafíos de la planificación estratégica en una empresa industrial, y proporciona una base útil para investigaciones actuales, como en el contexto de Azur Consultoría, donde se busca igualmente consolidar la posición competitiva y mejorar la gestión administrativa.

Por otro lado, el autor (Polo, 2022), en su tesis titulada "Diseño de una planificación estratégica para la empresa Master Light Cia. Ltda., de la ciudad de Quito, período 2021-2025," se reveló una situación administrativa crítica en la empresa, caracterizada por una ineficiente gestión de recursos y la ausencia de procesos de control y seguimiento en las áreas de producción. El estudio identificó tanto factores internos como externos que impactan negativamente en la organización, destacando la necesidad urgente de mejorar la planificación estratégica y la gestión administrativa para impulsar el rendimiento y la productividad. Además, uno de los objetivos principales planteados para la empresa era mejorar su rendimiento financiero, lo cual requería un enfoque estratégico integral que incluyera la

identificación de fortalezas, oportunidades, amenazas y riesgos. Se concluyó que el diseño e implementación de una planificación estratégica es crucial para abordar las áreas críticas y fortalecer la posición competitiva de la empresa en el mercado. Este antecedente proporciona información valiosa sobre cómo una planificación estratégica eficaz puede mejorar tanto la gestión administrativa como el rendimiento financiero, ofreciendo ideas prácticas que pueden ser aplicadas en el contexto de la investigación actual en Azur Consultoría.

Seguidamente, se presenta el marco teórico, en el cual se analizan las palabras relacionadas con el tema de la investigación.

De acuerdo con (Santana, 2019), la planificación estratégica se define como una herramienta de gestión esencial que permite establecer la dirección y el camino que las organizaciones, considerando los cambios y exigencias de su entorno. Por lo tanto, implica un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos, así como de planes de acción.

En síntesis, la planificación estratégica busca alinear y simplificar la toma de decisiones, evaluando las posibilidades de éxito o fracaso. Además, una planificación adecuada permite identificar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, lo que contribuye a la competitividad y fortaleza continuas de la empresa.

Citando a (Affonso, 2023), la importancia de la planificación es esencial en diversos ámbitos, incluyendo el económico, social, político y cultural, ya que ayuda a las empresas u organizaciones a cumplir con sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. Además, contribuye a mejorar la competitividad en un mercado cada vez más exigente, donde la toma de decisiones precisa es fundamental para el éxito.

Como afirma (Mometolo, 2017), la planificación estratégica se caracteriza por la visión a largo plazo, es la planificación estratégica se centra en objetivos y metas a largo plazo, proporcionando una guía clara. El enfoque integral se considera tanto los factores internos como externos que pueden afectar a la organización, permitiendo una visión completa.

Flexibilidad y adaptabilidad a pesar de que establecen objetivos a largo plazo, la planificación estratégica debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a cambios inesperados en el entorno. La participación involucra a todas las partes interesadas, fomenten la colaboración y el compromiso hacia los objetivos comunes, y la evaluación continua se basa en la revisión periódica y la evaluación de los resultados para realizar ajustes necesarios y garantizar el camino hacia el logro de sus objetivos.

Existe diferentes modelos de planeación estratégica, entre ellos está el mapa estratégico es una herramienta visual que se utiliza para transmitir el plan estratégico a toda la organización. Es fundamental para el *Balanced Scorecard*, aunque no se limita a esta metodología. En resumen, permite comunicar la planificación estratégica desde la gerencia a todo el equipo, de una manera sencilla y comprensible. (México, 2022).

Por otro lado, está el *Balanced Scorecard* es una herramienta que permite delinear el funcionamiento de una organización en cuatro áreas clave: perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos y perspectiva de aprendizaje y conocimiento. Cada área establece objetivos estratégicos específicos y temas que requieren atención particular, proporcionando una visión integral de la estrategia organizacional. (México, 2022)

Otro método fundamental es Análisis FODA, citando a (Barragan, 2020), se basa en la premisa fundamental de que la formulación de la estrategia debe centrarse en equilibrar los recursos de la empresa, considerando tanto sus fortalezas y debilidades internas como su situación externa. Esto incluye las condiciones de la organización, el entorno empresarial, las oportunidades del mercado y las amenazas externas específicas que afectan su rentabilidad y posición en el mercado. Es crucial identificar las potencialidades y deficiencias internas de la empresa, así como sus oportunidades y amenazas externas, para asegurar un mejor futuro.

Según el autor (Chapman, 2023), el análisis PEST, que abarca factores Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos, tiene como objetivo examinar el entorno

industrial o empresarial de una organización. Este análisis busca determinar cómo estos factores externos pueden influir en la organización. Por lo que el análisis PEST, se pueden identificar las áreas estratégicas en las que una empresa está involucrada. Un análisis exhaustivo de estos aspectos permite generar estrategias para enfrentar problemas y aprovechar las oportunidades presentes en la organización.

Además, la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) es una herramienta crucial para medir y evaluar una empresa. Facilita el análisis de los factores internos que afectan a la organización, permitiendo identificar tanto sus fortalezas como sus debilidades. Este instrumento se puede complementar con métodos de recolección de datos, como encuestas anónimas a los empleados, para obtener una visión más completa. (Briceño, 2023). Por otro lado, está la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) es una herramienta que simplifica la medición y evaluación de la empresa en su entorno. Se centra en los factores externos que son independientes de la empresa, como las oportunidades y las amenazas.

Los procesos de planificación estratégica constan de la visión de una organización representa su destino futuro deseado y se formula como un enunciado que expresa cómo la empresa se visualiza a sí misma en el futuro. Esta declaración, que sigue a la definición del negocio, es creada inicialmente por el fundador y posteriormente revisada por los altos niveles de la organización. (Khaterin, 2023)

La misión de una empresa es la declaración duradera que distingue sus propósitos de los de otras organizaciones similares. Surge a partir de la visión a largo plazo, reflejando la creación mental previa que se plasma en la visión. Aunque no existe un plazo establecido para su revisión, las organizaciones suelen actualizar su misión periódicamente, a menudo después de períodos prolongados, aunque pueden hacerlo en cualquier momento que sea necesario. (Khaterin, 2023)

Los objetivos representan los resultados y logros que las organizaciones aspiran alcanzar, concretando así la visión y la misión establecidas. Estos objetivos delimitan el horizonte de la visión y dimensionan la misión de la empresa. Es importante destacar que, con el paso del tiempo, existe el riesgo de perder de vista los contenidos de la visión y la misión, enfocándose únicamente en las emergencias del mercado o en objetivos de rentabilidad. (Khaterin, 2023)

De acuerdo con (Reyes & Alvarado, 2015, p. 220), los valores son principios que guían nuestro comportamiento para lograr nuestra autorrealización como individuos. Son creencias fundamentales que influyen en nuestras preferencias, apreciaciones y elecciones. Además, estos valores reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más significativas para establecer metas, objetivos y propósitos, tanto a nivel personal como colectivo.

Una política organizacional es una guía o directriz que debe ser comunicada, comprendida y seguida por todos los integrantes de una organización. En ella se establecen las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Estas políticas son fundamentales para orientar la acción y proporcionan lineamientos generales para la toma de decisiones, especialmente en situaciones recurrentes dentro de la organización. (Medina M. , 2024)

La estructura orgánica de una organización es una representación ordenada de las unidades administrativas, basada en sus relaciones jerárquicas. Esta descripción debe coincidir con el organigrama, tanto en los títulos de las unidades administrativas como en sus niveles jerárquicos, y es útil codificarla para visualizar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia. (Euroinnova, 2022)

Según (Rodrigues, 2023), un organigrama es una representación visual de la estructura orgánica de una organización. Muestra las unidades administrativas, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación formales, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Según (Jose Luis Munuera, 2022), la estrategia se define como un conjunto de acciones diseñadas para obtener una ventaja competitiva sostenible y protegerse de la competencia a lo largo del tiempo. Esto implica ajustar los recursos, habilidades y dirección de la empresa para lograr sus objetivos estratégicos.

Las estrategias bien definidas son fundamentales para alcanzar los objetivos establecidos por las empresas. Permiten a los administradores y gerentes tomar decisiones oportunas y reestructurar aquellas que no estén claramente definidas, con el fin de lograr los propósitos y metas de la empresa.

Formulación de la estrategia operativa implica realizar un exhaustivo examen del entorno y el mercado para identificar las posibles amenazas y oportunidades. Además, se necesita realizar un análisis interno de la empresa y de sus competidores para identificar las fortalezas y debilidades, lo que permitirá elaborar un plan detallado y efectivo. (Míroslava González, 2018)

Según (Mometolo, 2017), una vez completado el análisis externo e interno, se desarrollan las siguientes estrategias:

Estrategias FO: aprovechar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

Estrategias FA: utilizar las fortalezas para enfrentar las amenazas.

Estrategias DO: superar las debilidades para aprovechar las oportunidades.

Estrategias DA: mitigar las debilidades y evitar las amenazas.

Luego de un exhaustivo análisis tanto interno como externo de la empresa, se pueden formular estrategias destinadas a capitalizar las oportunidades, mitigar las amenazas y abordar las debilidades que puedan estar impactando en el desempeño de la empresa, todo ello con el objetivo de alcanzar el éxito empresarial y cumplir con los objetivos establecidos.

METODOLOGÍA

El tipo investigación se utilizó el experimental (cuasi- experimentales) al implementar y observar los efectos de nuevas estrategias en la gestión administrativa de la empresa. Además, se incluirán enfoques no experimentales y documentales para revisar y analizar la literatura existente y los documentos relevantes que sustentan la teoría detrás de la planificación estratégica. Se adoptarán transversales o transeccionales para captar una instantánea del estado actual de la gestión administrativa, y longitudinales para evaluar los cambios y progresos a lo largo del tiempo y así observar la evolución de la planificación estratégica en la empresa. Esta combinación permitirá una evaluación completa y contextualizada, facilitando la formulación de estrategias basadas en evidencia y en el contexto específico de Azur Consultoría.

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo que permite la medición precisa y objetiva de variables a través de datos numéricos, lo que facilita el análisis estadístico y la identificación de patrones y relaciones entre variables. El enfoque cualitativo ofrece una comprensión profunda y contextual del fenómeno investigado, permitiendo la recolección de datos, proporcionando información clara y detallada que complementa y enriquece los hallazgos obtenidos a través de métodos cuantitativos.

El alcance de la investigación está el descriptivo que permitirá documentar las bases teóricas relacionadas con la planificación estratégica y su impacto en la administración, proporcionando un entendimiento claro de los conceptos y su relevancia. El alcance explicativo será esencial para diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de Azur Consultoría, identificando causas y efectos de las deficiencias actuales y cómo una planificación estratégica puede abordar estas cuestiones. Finalmente, el alcance correlacional se utilizará para evaluar la relación entre la implementación de la planificación estratégica y la mejora en la eficiencia y efectividad administrativa, observando cómo los cambios propuestos

influyen en el desempeño general de la empresa. Esta combinación de enfoques permitirá una comprensión integral del problema y facilitará el diseño de una planificación estratégica.

Para la recolección de información se emplearon técnicas e instrumentos que garantizan la obtención de datos relevantes y precisos. En este sentido, se opta por utilizar la entrevista y la encuesta como técnicas principales. La entrevista permitió un acercamiento cualitativo, proporcionando una comprensión más profunda. Paralelamente, se aplicó una encuesta estructurada, diseñada con una serie de preguntas basadas en la escala de Likert. Por otra parte, se llevó a cabo de forma online, utilizando la plataforma "Google Forms" asegurando una recolección eficiente y accesible.

Se va a aplicar la fórmula que has proporcionado usando el tamaño de la PEA ocupada del Distrito Metropolitano de Quito, que es 1,365,591.

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra es:

Donde:
$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot F \cdot Q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}.$$

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

e = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

N = Tamaño de la población (1,365,591)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 1,365,591 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (1,365,591 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$
$$n = 384$$

El tamaño de la muestra necesaria para una población de 1,365,591 personas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% es aproximadamente 384 personas.

Este sería el número mínimo de encuestas que se va a realizar para que los resultados sean representativos de la población.

Finalmente, con los datos obtenidos a través de la encuesta que proporciona permitirá tabular la información y generar gráficos estadísticos. Estos resultados serán analizados cuantitativamente.

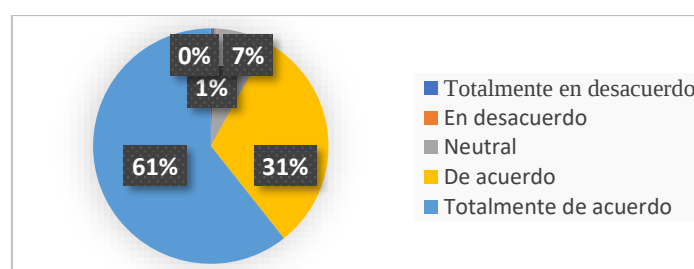
RESULTADOS

En esta investigación, se realizó una encuesta a 384 personas de la ciudad de Quito, la interpretación de los resultados obtenidos de estas encuestas permite sintetizar y describir de manera precisa la información recabada. Este análisis detallado es esencial para identificar patrones y áreas que requieren atención, facilitando así la toma de decisiones correctivas basadas en datos concretos y relevantes.

1. ¿Cree usted que es crucial para una empresa de consultoría definir su misión y visión, valores corporativos para establecer una dirección clara?

Figura 1:

Misión y visión, valores corporativos



Elaborado Por: Vera, M., 2024.

Fuente: Encuesta Realizadas A Clientes

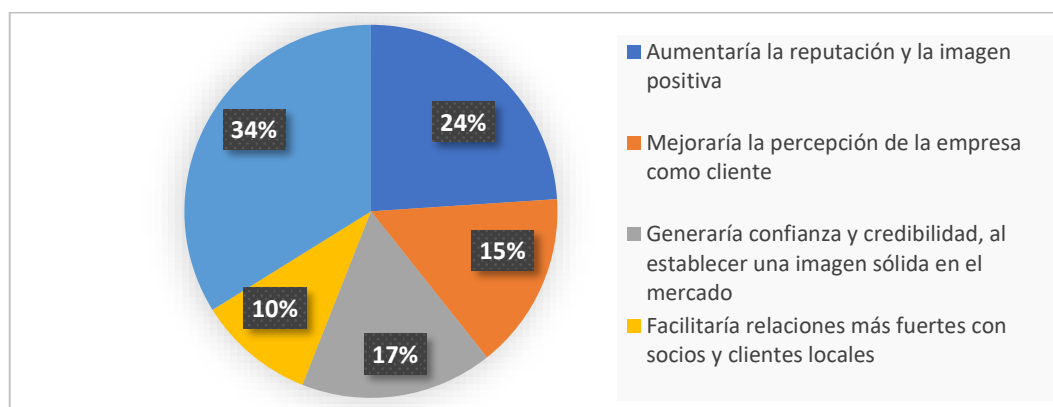
La gran mayoría de los encuestados 92% considera que definir la misión, visión y valores corporativos es crucial para una empresa de consultoría, con un 61% que está totalmente de acuerdo y un 31% que está de acuerdo. Esto refleja un fuerte consenso sobre la importancia de estos elementos estratégicos para establecer una dirección clara. Solo un 7% se

mantiene neutral y un 1% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que casi todos valoran positivamente la definición de estos principios como fundamentales para guiar y alinear las estrategias y operaciones de la empresa.

2. ¿Cómo cree que una misión y visión bien definidas podrían impactar la percepción de una consultoría?

Figura 2:

El impacto de la percepción de la consultoría por parte de los clientes



Elaborado Por: Vera, M., 2024.

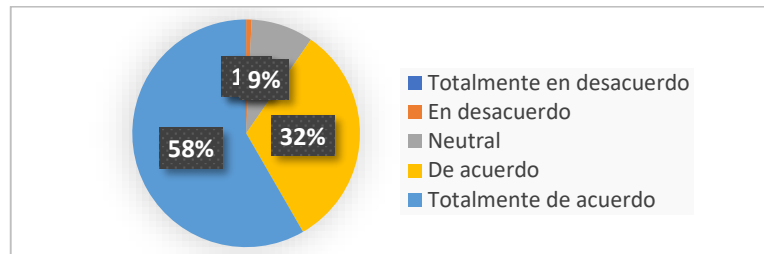
Fuente: Encuesta Realizadas A Clientes

Se evidencia que la mayoría de los encuestados 34% considera que una misión y visión bien definidas impactarían principalmente al orientar las decisiones estratégicas de la empresa, asegurando que todas las acciones estén alineadas con los objetivos a largo plazo. Un 24% cree que esto aumentaría la reputación y la imagen positiva de la consultoría, mientras que un 17% opina que generaría confianza y credibilidad al establecer una imagen sólida en el mercado. Menores porcentajes indican que mejoraría la percepción de la empresa como cliente 15% y facilitaría relaciones más fuertes con socios y clientes locales 10%, lo que sugiere que la definición clara de estos elementos estratégicos es vista como una herramienta fundamental para fortalecer tanto la dirección interna como la imagen externa de la consultoría.

3. ¿Considera usted que la definición de una misión y visión claras mejora la toma de decisiones estratégicas en una empresa de consultoría?

Figura 3:

Misión y visión



Elaborado Por: Vera, M., 2024.

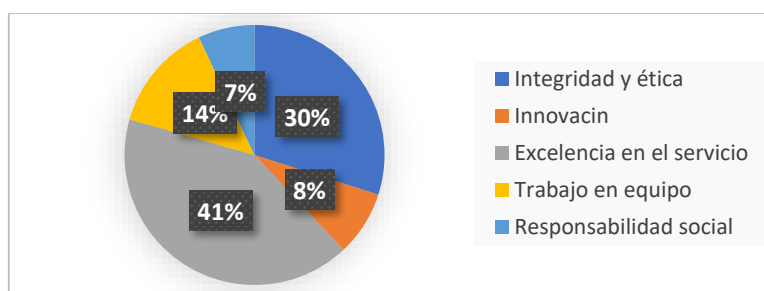
Fuente: Encuesta Realizadas A Clientes

Respecto a la gran mayoría de los encuestados 90% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la definición de una misión y visión claras mejora la toma de decisiones estratégicas en una empresa de consultoría, con un 58% que está totalmente de acuerdo y un 32% de acuerdo. Solo un 9% se mantiene neutral y apenas un 1% está en desacuerdo, lo que indica que casi todos los participantes perciben que tener una misión y visión bien definidas es crucial para orientar las decisiones estratégicas de la empresa de manera efectiva.

4. ¿Cuáles de los siguientes valores considera que deberían ser prioritarios para una Consultoría?

Figura 4:

Prioridades para la consultoría



Elaborado Por: Vera, M., 2024.

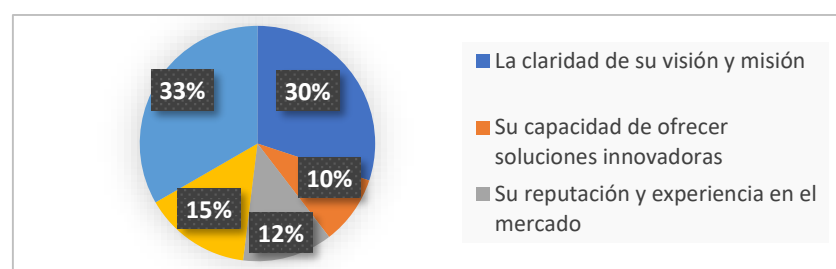
Fuente: Encuesta Realizadas A Clientes

La mayoría de los encuestados considera que la excelencia en el servicio 41% y la integridad y ética 30% deberían ser los valores prioritarios para una consultoría, destacando la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad y mantener principios éticos sólidos. El trabajo en equipo es también valorado 14%, aunque en menor medida, seguido por la innovación 8% y la responsabilidad social 7%, lo que sugiere que, si bien estos últimos son importantes, son vistos como secundarios en comparación con la necesidad de mantener altos estándares de servicio y conducta ética.

5. Cuando decide confiar en una empresa para un servicio de consultoría, ¿cuál de los siguientes aspectos influye más en su decisión? (Seleccione 2)

Figura 5:

Aspectos que influyen más en su decisión



Elaborado Por: Vera, M., 2024.
Fuente: Encuesta Realizadas A Clientes

Los encuestados indican que los aspectos que más influyen en su decisión al confiar en una empresa de consultoría son los valores corporativos bien definidos 33% y la claridad de su visión y misión 30%, lo que resalta la importancia de estos elementos estratégicos en la percepción y elección de una consultoría. Otros factores como el compromiso con la sostenibilidad y la ética 15%, la reputación y experiencia en el mercado 12%, y la capacidad de ofrecer soluciones innovadoras 10% son también relevantes, pero son menos determinantes en comparación con la solidez de los valores y la dirección estratégica clara de la empresa.

PROPUESTA:

Análisis situacional: Dentro del análisis situacional, es fundamental examinar tanto los factores internos como los externos que influyen en el desempeño de Azur Consultoría. Este enfoque permite identificar con claridad las áreas de mejora dentro de la organización, así como las oportunidades y amenazas provenientes del entorno. A través de este análisis, se obtendrá una visión más completa para guiar las decisiones estratégicas, lo que permitirá una planificación efectiva y una mejor adaptación a las demandas del mercado.

Factores externos: La matriz de factores externos permite resumir y organizar información clave para generar estrategias. A través de esta herramienta, se pueden aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas que enfrenta la empresa, todo con el fin de alcanzar su visión organizacional.

Tabla 1:
Factores externos de la consultoría

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Creciente demanda de servicios de consultoría empresarial.	Pérdida de clientes por falta de una identidad corporativa.
Potencial para implementar mejores prácticas empresariales	Inestabilidad política y económica del país.
Posibilidad de expansión hacia nuevos mercados y clientes.	Pandemias futuras que afecten la economía de los consumidores.
Alianzas estratégicas con otras empresas del sector.	Nuevos competidores en el mercado.

Elaborado Por: Vera, M., 2024.

Mediante el análisis de la matriz de factores externos, se identificaron las oportunidades que la empresa puede aprovechar para mejorar su desarrollo y crecimiento. Además, se reconocieron las principales debilidades, permitiendo tomar medidas para mitigarlas y transformarlas en aspectos positivos para la organización.

Factores internos: A través de la matriz de factores internos, podemos evaluar los aspectos internos de Azur Consultoría, identificando sus fortalezas y debilidades. Esta herramienta nos permite desarrollar estrategias clave, basándonos en las áreas donde la empresa destaca y en las debilidades que requieren mitigación o mejora.

Tabla 2:
Factores internos de la consultoría

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Equipo de trabajo altamente calificado.	Falta de misión, visión y valores corporativos claros.
Buena reputación en el mercado local.	Desconexión en la alineación de los objetivos internos.
Amplia experiencia en consultoría empresarial.	Comunicación interna poco estructurada.
Capacidad de adaptación a diversos proyectos y sectores.	Falta de una estrategia de marketing clara.

Elaborado Por: Vera, M., 2024.

Mediante el análisis de los factores internos, se lograron identificar las fortalezas en las áreas donde Azur Consultoría destaca y las debilidades en las áreas que requieren mejoras. Este análisis es crucial para cumplir con los objetivos y metas establecidos por la empresa.

ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Direccionamiento estratégico

Misión: Azur Consultoría no cuenta con una misión claramente definida que actúe como guía para sus colaboradores en el logro de los objetivos. La misión es esencial para toda organización, ya que define su razón de ser. Por ello, se ha diseñado una misión resolviendo preguntas clave para asegurar que sea adecuada y esté alineada con la actividad económica de la empresa.

Tabla 3:

Preguntas clave de misión

¿Qué hace la empresa?	Azur Consultoría se especializa en ofrecer servicios de consultoría empresarial para mejorar la gestión y el rendimiento organizacional.
¿Cómo lo hace?	Con un equipo de profesionales altamente capacitados, proporcionando soluciones personalizadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.
¿En base a que criterios?	En la calidad de las soluciones ofrecidas y la adecuación de estas a las necesidades y objetivos de los clientes.
¿Para qué lo hace?	Para optimizar la gestión administrativa, fortalecer la posición en el mercado y contribuir al crecimiento y sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones que asesora.

Elaborado Por: Vera, M., 2024.

Propuesta de la misión: Azur Consultoría se dedica a mejorar la gestión administrativa y organizacional de sus clientes mediante soluciones estratégicas personalizadas. Con un equipo de profesionales altamente capacitados, brindamos servicios de alta calidad adaptados a las necesidades específicas de cada cliente, garantizando eficiencia y crecimiento sostenible.

Nuestra misión es sobresalir en el sector de consultoría, destacando por nuestra excelencia e innovación en cada proyecto.

Visión: Azur Consultoría aún no posee una visión claramente definida que establezca su meta a alcanzar en un determinado periodo de tiempo. La visión representa el objetivo macro de la organización y de ella se derivan los objetivos necesarios para lograrla. Para diseñar una visión adecuada, se han planteado las siguientes preguntas o interrogantes:

Tabla 4:

Preguntas clave de visión

¿Qué logros desea alcanzar?	Convertirse en una empresa líder en el sector de consultoría empresarial, destacando por la excelencia en la calidad de nuestros servicios y la capacidad de ofrecer soluciones innovadoras.
¿Qué estrategias desea implementar?	Implementar estrategias que se enfoquen en la alta calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, con el objetivo de optimizar el desempeño y maximizar los beneficios.
¿Qué expectativas y necesidades podría satisfacer?	Atender las necesidades más exigentes de nuestros clientes proporcionando soluciones personalizadas y de alta calidad, garantizando responsabilidad y adaptabilidad para mantener una posición competitiva a nivel local, regional y nacional.
¿Qué tipo de personal necesitará para cumplir sus expectativas?	Personal comprometido, altamente capacitado y motivado, que trabaje en beneficio de la empresa y contribuya a aumentar nuestra competitividad en el mercado.

Elaborado Por: Vera, M., 2024.

Propuesta de la visión: Para 2026, Azur Consultoría aspira a ser una empresa líder en el sector de consultoría empresarial, ofreciendo soluciones estratégicas de alta calidad y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes. Nos enfocamos en la excelencia, la innovación y el compromiso para satisfacer las expectativas más exigentes y mantener una posición competitiva a nivel local, regional y nacional.

Valores Corporativos: Azur Consultoría actualmente no posee valores corporativos claramente definidos que la identifiquen y apoyen la consecución de sus objetivos, así como la mejora de sus procesos internos. Por ello, se proponen los siguientes valores:

Figura 6:

Valores corporativos



Elaborado Por: Vera, M., 2024.

-

- **Respeto:** Tratar a clientes, proveedores y colaboradores con consideración en todas las interacciones.

- **Integridad:** Actuar con honestidad y equidad en todas las actividades.
- **Responsabilidad:** Cumplir con compromisos y realizar tareas con seriedad y diligencia.
- **Trabajo en equipo:** Colaborar para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.
- **Honestidad:** Ser transparente y justo con todos los clientes.
- **Superación continua:** Actualizarse constantemente en innovaciones y habilidades profesionales.
- **Vocación de servicio:** Brindar un servicio de alta calidad a clientes, proveedores y colaboradores.
- **Eficiencia:** Aplicar habilidades y destrezas para mejorar la competitividad.
- **Excelencia:** Mantener altos estándares éticos y profesionales en todo momento.

CONCLUSIONES

A través del marco teórico desarrollado, se pudo conocer los aspectos esenciales relacionados con la planificación estratégica que pueden servir como una guía técnica en la creación de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en consultorías como Azur Consultoría. Se concluye que, al seguir los pasos adecuados descritos por diversos autores sobre el diseño de una planificación estratégica, es posible aportar significativamente al fortalecimiento de la estructura administrativa de la empresa y su capacidad para alcanzar sus objetivos organizacionales.

En conclusión, al realizar el diagnóstico interno y externo de Azur Consultoría, se identificaron las principales fortalezas de la empresa, como su capacidad técnica y personal altamente calificado, las cuales fueron consideradas para contrarrestar las debilidades y amenazas detectadas en el análisis FODA. Este diagnóstico fue crucial, ya que permitió conocer las condiciones actuales de la empresa y recolectar información a través de técnicas e

instrumentos de investigación adecuados, proporcionando un panorama claro de las oportunidades y desafíos que enfrenta la organización.

Para concluir, se diseñó un plan estratégico enfocado en el direccionamiento empresarial para Azur Consultoría, el cual establece estrategias que potenciarán la gestión administrativa, aprovechando los recursos disponibles. Este plan contempla un presupuesto limitado y una proyección de implementación que maximiza la eficiencia en la asignación de recursos, permitiendo un seguimiento continuo en el cumplimiento de los objetivos propuestos a lo largo de un período determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Affonso, A. (13 de 06 de 2023). *professorannibal*. Obtenido de <https://professorannibal.com.br/2023/06/13/concepto-e-importancia-de-la-planificacion-para-las-organizaciones/>
- Azkue, I. (03 de 10 de 2023). *humanidades*. (E. Humanidades., Editor) Obtenido de <https://humanidades.com/planificacion/>
- Barragan, J. (28 de 05 de 2020). *spentamexico*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15\(1\)222-229.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf)
- Bollo, S. V. (14 de 07 de 2020). *Dspace*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14408/1/22T0582.pdf>
- Briceño, I. (01 de 01 de 2023). *2immarketing*. Obtenido de <https://2immarketing.com/factores-internos-matriz-efi/>
- Chapman, A. (11 de 06 de 2023). *Catedramacagnot3*. Obtenido de <https://catedramacagnot3.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/03/anc3a1lisis-dofa-y-pest.pdf>
- Euroinnova. (02 de 01 de 2022). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-la-estructura-organica>
- González, R. H. (06 de 05 de 2020). *LA CONSULTORÍA EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-1845-6626>
- Holguín, G. B. (28 de 02 de 2020). *Sspace.unach*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6658/1/Tesis%20Gloria%20B.%20Vaca%20ING-COM.pdf>

- Impulsa, C. (09 de 04 de 2018). *Medium*. Obtenido de <https://medium.com/@facilitadorimpulsa/los-4-principales-componentes-de-la-planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-86898e9f314f>
- Jose Luis Munuera, A. I. (2022). *Estrategias De Marketing*. ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=aj7wABSD7-MC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Khaterin, E. (24 de 06 de 2023). *scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/410593427/La-Empresa-Organizacion-de-Empresas>
- Martins, J. (18 de 02 de 2024). *asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Medina, I. R. (20 de 04 de 2021). *Planeación Estratégica*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf>
- Medina, M. (01 de 02 de 2024). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Mendez, C. (11 de 05 de 2023). *questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/#:~:text=Visi%C3%B3n%20y%20direcci%C3%B3n%20clara%3A%20La,y%20la%20asignaci%C3%B3n%20de%20recursos.>
- México, B. (30 de 05 de 2022). *Berlitz*. Obtenido de <https://www.berlitz.com/es-mx/blog/7-modelos-de-planeacion-estrategica-y-sus-beneficios>
- Miroslava González, F. G. (25 de 06 de 2018). *FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN*. Obtenido de <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7044/BVE18040204e.pdf?sequence=1>
- Mometolo, A. (13 de 09 de 2017). *emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-planificacion-estrategica-una-herramienta-exito/>
- Polo, A. R. (13 de 12 de 2022). *Dspace.esepoch*. Obtenido de <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/18922/1/22T01003.pdf>
- Riquelme, M. (04 de 11 de 2022). *webyempresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/planificacion/>
- Rodrigues, N. (20 de 05 de 2023). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-organigrama>
- Santana, M. L. (2019). *Planeación Estratégica*. Bogota, Colombia: Danexs Editorial. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2832/RP_eje1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

En esta investigación, se realizó una encuesta a 384 personas de la ciudad de Quito, la interpretación de los resultados obtenidos de estas encuestas permite sintetizar y describir de manera precisa la información recabada.
1. ¿Cree usted que es crucial para una empresa de consultoría definir su misión y visión, valores corporativos para establecer una dirección clara?
Opciones: - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Neutral - De acuerdo - Totalmente de acuerdo
2. ¿Cómo cree que una misión y visión bien definidas podrían impactar la percepción de una consultoría?
Opciones: - Aumentaría la reputación y la imagen positiva - Mejoraría la percepción de la empresa como cliente - Generaría confianza y credibilidad, al establecer una imagen sólida en el mercado - Facilitaría relaciones más fuertes con socios y clientes locales - Orientaría las decisiones estratégicas, asegurando que todas las acciones estén alineadas con los objetivos a largo plazo
3. ¿Considera usted que la definición de una misión y visión claras mejora la toma de decisiones estratégicas en una empresa de consultoría?
Opciones:

- Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Neutral - De acuerdo - Totalmente de acuerdo
4. ¿Cuáles de los siguientes valores considera que deberían ser prioritarios para una Consultoría?
Opciones: - Integridad y ética - Transparencia en la comunicación - Compromiso con la calidad - Innovación constante - Otro (especifique) _____
5. Cuando decide confiar en una empresa para un servicio de consultoría, ¿cuál de los siguientes aspectos influye más en su decisión? (Seleccione 2)
Opciones: - La claridad de su visión y misión - Su capacidad de ofrecer soluciones innovadoras - Su reputación y experiencia en el mercado - Su compromiso con la sostenibilidad y la ética - Los valores corporativos bien definidos