

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE “ELECTRO INDUSTRIAL”

A la medida que Electro Industrial crece tanto en tamaño como en complejidad, adquiere un mayor número de decisiones y acciones que la misma tiene que tomar diariamente y que pasan a tener importancia estratégica de largo plazo, haciéndose necesario, así pues, un diagnóstico situacional, a fin de que pueda realizar una planificación estratégica, pesando sobre el aún una responsabilidad acerca del futuro del taller, pues las estrategias decurrentes del mismo tendrán la responsabilidad de no solamente orientar los negocios del taller, pero por encima de todo, garantizar el futuro y el éxito de la misma.

En la que se realizara la identificación y análisis de los puntos fuertes y débiles, oportunidades y amenazas, de Electro Industrial que ayudará a priorizar su situación tanto en su nivel interno como externo con la que cuenta de esta manera se podrá implementar estrategias que ayudará a direccionar sus decisiones y lograr la estructuración organizacional.

Por lo tanto para que Electro Industrial mantenga su competitividad, es primordial tener un buen conocimiento del ambiente en que actúa fin de que pueda vencer todos los obstáculos que se le presenten durante todo el desarrollo de su actividad laboral.

Por último con el diagnóstico situacional sabremos si Electro Industrial, esta apta para seguir trabajando como hasta ahora, con los nuevos cambios que se vendrán

dando en el transcurso del tiempo como la adquisición de tecnología y maquinaria de punta por parte de su gerente-propietario, de esa forma ofrecer productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos y su crecimiento en el mercado local, nacional.

2.1 CARACTERIZACIÓN DE ELECTRO INDUSTRIAL

La presente información ha sido obtenida de las diferentes cláusulas que comprende la Escritura de Constitución en razón de poder comprender de una forma más analítica.

2.1.1 Escritura de Constitución:

En la ciudad de Latacunga, a los dos días del mes de enero del año mil novecientos ochenta y seis ante la Junta Nacional de Defensa del Artesano, comparece el Sr. Juan José Cadena Córdor de estado civil casado, ecuatoriano, persona natural, declara que ha resuelto establecer un capital para emprender sus operaciones de carácter artesanal y obtener utilidades que tal actividad produzca, mediante la fundación de un taller artesanal, que prestará servicios de electromecánica, el mismo que se registrará por las disposiciones legales pertinentes y por los estatutos sociales.

2.1.2 Ubicación:

El taller se denominara ELECTRO INDUSTRIAL está domiciliada en la ciudad de Latacunga. Provincia de Cotopaxi en el sector la estación, Gral. Vargas Torres 53-65 y Pasaje Archer Harman, Pero podrá establecer sucursales, agencias, almacenes u oficinas dentro y fuera del país, cumpliendo para el efecto con todos los requisitos que se requieren.

2.1.3 Objeto social:

El objeto social del Taller es:

- a) Mantenimiento y Reparación de Motores- Bombas de agua.
- b) La compra por cuenta propia o a través de terceros de toda clase de repuestos – materiales que se requiere para el mantenimiento de los aparatos eléctricos.
- c) Servicio a través de la maquinaria que posee la empresa como son: Tornos, Sueldas, Bobinadoras Eléctricas.
- d) Servicio de Balanceo Dinámico para rotores y motores.

Para el cumplimiento del objeto social, el taller podrá celebrar todo tipo de actos y contratos civiles y mercantiles permitidos por la ley; adquirir o tomar en arriendo bienes muebles o inmuebles para establecer los negocios propios del objeto social; constituir; fusionarse; escindirse en talleres que tengan objetos similares con los de ELECTRO INDUSTRIAL emprenden en actividades artesanales convenientes a su fin social; podrá contraer obligaciones de crédito que le permitan tener los fondos necesarios u otros activos para el desarrollo de su actividad. Pudiendo para tal efecto dar en garantía los bienes los bienes muebles o inmuebles del taller.

2.1.4 Capital Social:

El capital social del Taller es de veinte y tres mil dólares, cuya aportación es exclusiva del Gerente-Propietario.

2.1.5 Cartera de Servicios – Repuestos y sus Características

El principal servicio que presta ELECTRO INDUSTRIAL es el Rebobinado de Motores, a través de moldes con el uso de alambre esmaltado y aislantes respectivos.

Otro de los principales servicios es el Balanceo Dinámico de rotores de motores, inducidos, hélices, ventiladores simples y dobles, polines y poleas, centrífugos entre otros. (Ver Anexo N°1 y N° 2).

**TABLA N° 1. CARTERA DE SERVICIOS
ELECTRO INDUSTRIAL**

Servicio	Característica
Rebobinado de Motores	De corriente continua y alterna de 1 HP A 1000 HP
Balanceo Dinámico	De Rotores e Inducidos

ELABORADO POR: Las Investigadoras
FUENTE: ELECTRO INDUSTRIAL

**TABLA N° 2. CARTERA DE PRODUCTOS
ELECTRO INDUSTRIAL**

Productos – Repuestos	Característica
Ventiladores	De enfriamiento
Rodamientos	SKF-NTN 3mm 4cmm 600-6310
Repuestos para Licuadoras	Cuchillas, cuadros, vasos, motores
Sellos Mecánicos	De ¼ - 3 mm De ½ - 1 1/2 pulgada
Planiteras	De motores HP2-HP5
Swiches Centrífugos	Para desconectar
Poleas	De Baja y alta revolución
Capacitores de Trabajo	De 110V-220V De 100MFD-175MFD

ELABORADO POR: Las Investigadoras
FUENTE: ELECTRO INDUSTRIAL

2.2. Análisis Interno

El análisis interno que se emplea en ELECTRO INDUSTRIAL, con el fin de identificar las capacidades del taller a partir de la segregación de actividades.

El trabajo de este análisis consiste en valorar con lo que cuenta para ofrecer una respuesta apropiada ante la presencia de fortalezas y debilidades.

La capacidad de respuesta está en función del nivel y la calidad de los recursos, las habilidades que se han logrado desarrollar o la posición que ocupa el taller, de donde de manera natural se sigue un tipo de acciones que son requeridas para aprovechar las oportunidades o anular las amenazas, tomando como base los puntos fuertes y tratando de construir una posición firme en aquellas áreas débiles que limitan o ponen en riesgo el futuro del taller.

2.2.1 Organigrama Estructural

El taller Electro Industrial no cuenta con una estructura organizacional, por tal motivo creemos conveniente, realizar un análisis en base a las siguientes capacidades:

- Directiva,
- Competitiva (o mercado)
- Financiera
- Tecnológica
- Talento Humano.

2.2.1.1. Capacidad Directiva

Tiene relación con el estilo de dirección aplicado en el taller y no es más que la manifestación explícita del proceso de planificación y control que configura la dinámica del sistema de dirección de la organización, en este contexto, el taller no

tiene una estructura organizacional definida, las actividades no se encuentran agrupadas por departamentos ni con un directorio formal es decir que las decisiones son tomadas únicamente por el dueño es por ello que la administración que se ejecuta es en forma empírica y estilo autocrático, no cuenta con una proyección empresarial, convirtiéndose en una DEBILIDAD para el taller.

Cabe recalcar que el Sr. Juan Cadena tiene calidad directiva para manejar a sus empleados, con liderazgo, integración y toma de decisiones oportunas, dando como resultado una FORTALEZA.

2.2.1.2. Capacidad Competitiva

Está relacionada con el área comercial del negocio. En el taller, la calidad de los servicios prestados o productos (repuestos) de venta, cumple con los requisitos exigidos por los clientes. Los parámetros, como acabados y las entregas justo a tiempo, han sido factores fundamentales para mantener la satisfacción de éste.

La variedad del sector electromecánico, permite una gran diversificación de actividades y de mantenimiento. ELECTRO INDUSTRIAL se dedica exclusivamente a la prestación de servicios, su principal actividad es la rebobinado de motores, balanceo dinámico en un menor grado de actividades como el mantenimiento de artefactos.

Cuenta con una Capacidad Competitiva altamente formal, ya que gracias a los clientes se ha posicionado en el principal taller que brinda servicios electromecánicos y adicionalmente los productos es decir los repuestos que posee para la reparación de los motores, lo que se ha determinado como una FORTALEZA.

2.2.1.3. Capacidad Financiera

Los resultados que ha producido el taller en estos años, no han podido ser medidos ni cuantificables, puesto que la actividad no se estructuró sobre bases financieras sólidas, además de que nunca se ha llevado contabilidad ni registros financieros de la actividad, entonces, el dinero se ha vuelto “plata de bolsillo”, una de las características típicas de este tipo de talleres.

El capital actual es únicamente los activos, sobre todo la maquinaria, que actualmente posee el taller.

El dueño tiene una mediana capacidad de endeudamiento y una rentabilidad aceptable.

Cabe mencionar que no se realiza un control de inventarios de los repuestos y maquinaria que posee, los valores de costos y gastos no son registrados ni contabilizados por el propietario, por lo que se dificulta su detalle, estos rubros, son las principales erogaciones de dinero que se efectúan para continuar con el normal funcionamiento de la empresa, lo que representa una DEBILIDAD.

2.2.1.4. Capacidad Técnica

Se incluyen los aspectos relacionados con el servicio, la infraestructura, maquinaria y los procesos administrativos-técnicos.

ELECTRO INDUSTRIAL tiene su espacio físico en una extensión de terreno aproximada de 60 metros cuadrados. (Ver Anexo N°3).

En dicha extensión la totalidad la ocupa la maquinaria, por lo que no existe una distribución óptima de la planta, ni divisiones departamentales o funcionales.

El espacio físico es reducido por lo que el movimiento tanto de materiales y del personal resulta incómodo, por tal motivo es una DEBILIDAD.

2.2.1.4.1. Activos Fijos

Los Activos Fijos con que cuenta ELECTRO INDUSTRIAL son:

- Maquinaria y Equipo
- Herramientas Manuales
- Equipo de Computo
- Vehículo
- Muebles y Enseres

2.2.1.4.1.1. Maquinaria y Equipo

La maquinaria que se existe en el Taller se detalla:

2.2.1.4.1.1.1 Bobinadora Eléctrica

Es un maquina que es concebida para el bobinado de motores eléctricos (Ver Anexo N°3), presenta las siguientes características:

- Es de aluminio.
- Dimensiones: 730x810x1490 mm.
- Peso: 125kg.
- Velocidad: 100 - 195 - 200 - 390 - 450 – 900 r.p.m.
- Para bobinar motores de 50 hp máximo.
- Accesorios de serie:
- 2 Soportes circulares: 300 Ø - 500 Ø
- Tirantes portamoldes
- Juego de moldes lineales tipo 40 Ø.
- Juego de moldes lineales tipo 80 Ø.
- Cuentavueltas digital con preselección.
- Motor con freno.

2.2.1.4.1.1.2 Torno Eléctrico

El torno eléctrico mecánico es una máquina universal especialmente adecuada para la fabricación de pequeñas piezas torneadas. (Ver Anexo N° 4). En él se pueden efectuar todos los trabajos de torneado posibles y cortarse roscas, cuyas características son:

- Porta herramienta de tronzar: marca Cabri
- Moleteador: marca Cabri, $\frac{3}{4}$ pulgada de.
- Usillo: cono morse n°2
- Llave del plato
- Llave de punta: de 32mm, sin marca.
- Llave de punta y corona: a 16 de pulgada.
- Barrote pasa macho
- Machos: Tótem $\frac{1}{2}$ BSW
- Lima plana: 12 pulgadas de largo, semifina, marca Sandvik.
- Portabroca: marca Rohm, morse 2, de 1 a 13mm.
- Borcas: tipo busca centro, de acero rápido, 5x12.5
- Macho: hilo interior
- TE Raja: hilo exterior
- Llave de punta y corona: 9/16, marca Andrés Bam
- Plantilla de hilo
- Plantilla de radio
- Liners
- Aceitera
- Caretas faciales

2.2.1.4.1.1.3 Taladro Pedestal

Esta máquina consiste en un husillo que imparte movimiento rotatorio a la herramienta de taladrar (broca), un mecanismo para alimentar la herramienta al material y un pedestal, muchas son las operaciones de mecanizado que se pueden realizar en un taladro, tales como: escariado, avellanado, refundido, roscado, etc., presenta las siguientes características (Ver Anexo N° 5)

- Modelo Z5045 - Z5045/1
- Max. Ø perforación 45 Mm
- Cono husillo MT4
- Carrera del Husillo 130 Mm
- N° y Rango de velocidades del husillo (6) 80 – 1250 Rpm
- Máx. Distancia de husillo a columna 290 Mm
- Distancia desde nariz husillo a la mesa 725 Mm
- Distancia desde nariz husillo a la base 1125 Mm
- Máx. carrera del cabezal 250 Mm
- Angulo de giro del cabezal 360°
- Máxima carrera del soporte de la mesa 600
- Tamaño de la mesa 380 x 300 Mm
- Máximo ángulo de la mesa 360°
- Giro de la mesa + / - 45°
- Tamaño de la mesa 417 x 416 Mm
- Potencia motor 2 / 1400 Hp / Rpm
- Peso 442 kg
- Dimensiones 737 x 600 x 1680 Mm

2.2.1.4.1.1.4 Balanceadora de Ejes y Rotores

La Balanceadora consiste esencialmente de una placa ensamblada a la base y una consola asociada o unidad de monitoreo. Dos pedestales de soporte instrumentados que cargan al rotor que está girando a una velocidad constante, controlada mediante un motor y un sistema de transmisión.

Los efectos del desbalanceo son transmitidos a los rodamientos del soporte y las señales eléctricas derivadas son transmitidas a la unidad de la consola. Ahí se analiza el estado del desbalanceo para permitir determinar los valores de corrección calibrados para que sean desplegados en el panel frontal.

La unidad de consola es el centro de control y análisis del sistema: debe dar al operario suficiente información para permitir que el desbalanceo residual sea reducido dentro de la aceptabilidad del desbalanceo de límites de tolerancia del rotor en cuestión (Ver Anexo N° 6).

2.2.1.4.1.1.5 Prensa Hidráulica

La prensa Hidráulica es un mecanismo conformado por vasos comunicantes impulsados por pistones de diferente área que, mediante pequeñas fuerzas, permite obtener otras mayores.

Los pistones son llamados pistones de agua, ya que son hidráulicos. Estos hacen funcionar conjuntamente a la prensa hidráulica por medio de motores (Ver Anexo N° 7), presenta las características siguientes:

- Estructura de cuatro columnas, simple, económica y de buena capacidad.
- El sistema hidráulico adopta un sistema de integración de válvula con perno de ajuste, acción confiable, larga duración, bajo impacto hidráulico, poco potencial de posibilidades de escape.
- El sistema de control eléctrico está separado. Puede preestablecer un movimiento fijo o presión fija.
- Presión de retención y tiempo de demora.
- Tonelaje desde 40T a 1000T.

2.2.1.4.1.1.6 Extractor Hidráulico para Poleas y Rodamientos

Se utiliza básicamente para extraer las poleas, engranajes o cojinetes de los ejes, cuando están muy apretados y no salen con la fuerza de las manos. (Ver Anexo N° 8), cuyas características son:

- Conjunto de combinación de extractor de 2 o 3 mordazas.
- Extractor 1057 de 5 ton, conjunto hidráulico RPS55 (cilindro C55C,

- Bomba manual P12 de 10,000 psi, empalmes,
- Acoplamiento y manguera de 6 pies)
- Adaptador de empuje
- Peso 20 lbs.

2.2.1.4.1.2. Herramienta Manual

Las herramientas manuales son generalmente metálicas de acero, madera, fibra, plástico o goma, que se utiliza para ejecutar de manera más apropiada, sencilla y con el uso de menor energía, tareas constructivas o de reparación.

2.2.1.4.1.2.1 Alicates

Son unas herramientas imprescindibles sirven para sujetar doblar o cortar (Ver Anexo N° 9) y son de tipo:

- Plano
- Redondo
- De corte
- Combinados

2.2.1.4.1.2.2 Destornilladores o Atornilladores

Son unas herramientas imprescindibles sirven para sujetar doblar o cortar (Ver Anexo N° 10), cuyas características son:

- Cabeza redonda con una ranura
- Cabeza avellanada con una ranura plana
- Cabeza con ranura en estrella Philips
- Cabeza con ranura en estrella Pozidrive
- Cabeza con ranura torx
- Mango aislante

- Vástago o caña

2.2.1.4.1.2.3 Detector de Tensión

Conocido popularmente como buscapolos, es una herramienta de gran utilidad, se trata de una especie de destornillador, pero además tiene una utilización muy definida que es la de comprobar la tensión en los enchufes como aparatos eléctricos. (Ver anexo N° 10), presenta las características:

- Mango Transparente
- Lámpara de Neón
- Chapa metálica

2.2.1.4.1.2.4 Pelacables y Remachadores

Su utilidad es de pelar cables y remachar terminales especiales para su posterior unión eléctrica. (Ver Anexo N ° 10), presenta las siguientes características:

- Cortacables-pelacables-remachador
- Remachador de terminales
- Corte y pelado de hilos

2.2.1.4.1.2.5 Tijera Electricista

Herramienta utilizada para los trabajos de cortado de cables finos y pelados de conductores (Ver Anexo N° 10), características:

- Zona Cortante
- Zona de Manipulación
- Tornillo – Remache

2.2.1.4.1.2.6 Pinzas

Instrumento de diversas formas cuyos extremos posteriores se aproximan para sujetar alguna cosa (Ver Anexo N° 10), son de tipo:

- Pinzas Universal
- Pinzas en ocho

2.2.1.4.1.2.7 Martillo

Herramienta manual utilizada para golpear (Ver Anexo N° 10), cuyas características son:

- Maza- martillo
- Mango de madera

2.2.1.4.1.4. Equipo de Cómputo

Consta de una Computadora que almacena información, procesar datos y entregarle al usuario los resultados de la información procesada. (Ver Anexo N ° 11) características:

- Intel Pentium Dual-Core E6500 de 2,80 Ghz,
- memoria máxima de 4 GB,
- disco duro de 500 GB.
- Audio de alta definición integrado con códec Realtek ALC662 para prestaciones de sonido 3D y HD,
- Sistema operativo instalado FreeDOS compatible con Windows Vista Home Basic y Linux Enterprise Desktop 11.

2.2.1.4.1.5. Vehículo

Es de uso exclusivo del propietario (Ver Anexo N°12) cuyas características son:

- **Motor:**
Motor 2,6 L. de 4 cilindros en línea con 135 H.P crea un desempeño, fuerza, maniobrabilidad y suavidad en la BT-50 Cabina Doble.
- **Carrocería:**
“Sistema reforzado de carrocería para preservar la integridad de los pasajeros en colisiones de todo tipo. Puertas con barras de seguridad, sistema de distribución de energía y absorción de impactos (Carrocería MAIDAS). Además; el sistema Triple H del habitáculo garantiza la seguridad de sus ocupantes. Es de metal galvanizado garantizando así durabilidad y protección anticorrosiva.”
- **Suspensión:**
Delantera: independiente de barras de torsión.
Posterior: suspensión posterior de eje rígido con 5 ballestas, permitiendo la mejora de la distribución del centro de gravedad, asegura el agarre de las ruedas delanteras, conductividad y seguridad de los usuarios sin limitar su capacidad de carga.
- Equipado con airbags delanteros, pedal de freno y columna de dirección colapsable, barras transversales MAIDAS en las puertas
- Sistema Antibloqueo de Emergencia (ABS), Distribución Electrónica de Frenado (EBD), Sistema Sensible de Carga (LSPV) que brinda un frenado seguro en todo tipo de superficies, así como en diferentes condiciones de carga.
- Apoyacabezas de altura ajustable en sus dos asientos delanteros y en dos de sus asientos traseros, cinturones de seguridad con pretensores limitadores de carga ajustables en altura.

2.2.1.4.1.6. Muebles y Enseres

Son de uso y propiedad del taller pero por su espacio físico solo constan de un Mueble Archivador de facturas, un escritorio (Ver Anexo N° 13).

El taller posee Activos Fijos con una tecnología de punta muy avanzada, a través de los cuales se ha logrado satisfacer las necesidades de todos sus clientes y a la vez también brindar un servicio de calidad, con óptimos resultados lo que significa una FORTALEZA.

2.2.1.4.2. Ventilación e Iluminación

En cuanto a la ventilación del local, es normal, el acceso al taller permite el ingreso de una corriente de aire durante todo el día de trabajo.

En lo que respecta a la iluminación del local, es muy deficiente, si bien se utiliza lámparas de tipo fluorescentes a lo largo del taller, la pintura con el pasar del tiempo se ha deteriorado por causas como la grasa y los vapores, oscureciendo los puestos de trabajo, lo que representa una DEBILIDAD.

2.2.1.5. Capacidad de Talento Humano

Actualmente ELECTRO INDUSTRIAL trabajan 20 personas, incluidas el propietario, los cuales desarrollan las siguientes funciones:

2.2.1.5.1 Gerente propietario.

Las actividades que desempeña el Gerente Propietario del Taller de manera general son las siguientes: supervisión del trabajo de los operarios, atención a los clientes, cobranzas, contratación de personal, pago a proveedores, pago de nómina, compra de materiales.

Además de realizar las actividades antes mencionadas, desarrolla funciones de carácter operativo como es el manejo de las máquinas-herramientas, con muchos años de experiencia en la operación y mantenimiento de este tipo de maquinaria, gran parte del tiempo se dedica a las labores técnicas y cuando se lo requiera a las diligencias administrativas por ende es una DEBILIDAD.

2.2.1.5.2 Operario

El operario existente se dedica exclusivamente a la manipulación de las máquinas y herramientas, como son: bobinadora eléctrica, el torno, la fresadora, es bachiller técnico con varios años de experiencia, el tipo de trabajo que realiza exige un manejo preciso de la maquinaria.

Adicionalmente, en caso de no estar el propietario, se dedica a la recepción de los motores y atención al cliente. Puede realizar la compra de pequeñas cantidades de materiales, sin embargo el cobro a los clientes es actividad exclusiva del propietario, las mismas que determinan una DEBILIDAD.

2.2.1.5.3 Aprendiz.

La presencia del aprendiz, es básica para que realice las funciones de apoyo al operario, corte de aislantes eléctricos, ayuda con las herramientas manuales.

El practicante forma parte indispensable en ELECTRO INDUSTRIAL puesto que ayuda al operario a realizar su trabajo, por consiguiente es una FORTALEZA para el taller ya que se ahorra tiempo y dinero.

2.2.1.5.4. Incentivos al personal.

En este taller se utiliza incentivos, esto ha dado como resultado que el personal que labora sea más productivo. Básicamente en este tipo de talleres el incentivo es económico y pocas veces verbal, lo que determina una FORTALEZA

2.2.1.5.5 Beneficios.

Actualmente el trabajador de este taller es partícipe de todos los beneficios determinados por la ley, ya que el propietario y el operario está afiliado al Seguro Social (IESS), lo que significa una FORTALEZA , ya que sus empleados pueden tener acceso a todos los beneficios que esta Institución presta.

El salario es cancelado semanalmente de acuerdo a la tabla salarial, no existen préstamos ni anticipos de sueldo, lo que representa una FORTALEZA

Con esta información, formularemos la Matriz de Perfil Interno de ELECTRO INDUSTRIAL

2.2.2 Micro Ambiente

Las organizaciones pueden considerarse como entidades ecológicas, es decir, vistas como organismos que tienen relaciones recíprocas con su entorno. El medio de una organización es la fuente de sus oportunidades y amenazas.

Un gerente o equipo gerencial estratégico encuentra en el medio que se mueve la empresa “nichos” que se ajustan particularmente bien a los servicios y capacidades que ofrece.

Igualmente, debe identificar elementos que pueden ser nocivos e incluso destructivos para sus organizaciones. En consecuencia una planeación exitosa requiere una especie de timonel que dirija hacia las áreas favorables evitando las trampas. Para el efecto, el gerente estratégico primero tiene que entender la naturaleza del medio en que se mueve la organización.

En el medio que se desarrollan las empresas, el factor determinante para el éxito o fracaso es la habilidad para enfrentar oportunamente en forma dinámica y acelerada los desafíos del cambio. Los cambios de gusto del consumidor, de las condiciones políticas, de la estructura de mercado, así como los tecnológicos, no sólo pueden tener efectos en una u otra compañía individualmente, sino que pueden generar la crisis o el repunte de toda una industria.

Una organización exitosa es aquella que dirige sus capacidades internas en forma tal que pueda satisfacer sus demandas externas. El 90% de la dinámica externa de una organización es superada por factores externos.

Entre ellas tenemos:

- Clientes Internos
- Clientes Externos
- Proveedores
- Competencia

Es decir al taller en sí. A partir del análisis del Microambiente nacen las fortalezas y las debilidades de la empresa.

2.2.2.1 Cliente Interno

Para nuestra investigación consideraremos como cliente interno al personal de ELECTRO INDUSTRIAL

TABLA N° 3 CLIENTE INTERNO DE ELECTRO INDUSTRIAL

PERSONAL DE ELECTRO INDUSTRIAL	CANTIDAD
Gerente Propietario	1
Jefe Técnico	1
Operario Eléctrico	14
Aprendiz Eléctrico	4
TOTAL	20

FUENTE: Electro Industrial

REALIZADO POR: Las tesis

El personal con el que cuenta ELECTRO INDUSTRIAL tiene experiencia, para desempeñar las funciones de mantenimiento y rebobinado, lo que constituye una FORTALEZA, además cumple con el número de trabajadores que la JNDA establece

2.2.2.2 Cliente Externo

Hoy en día, se hace más difícil complacer a los clientes; han aprendido bien su papel como tal, son más listos, aprecian de inmediato la diferencia de precios, son más exigentes, menos tolerantes y con una larga lista de competidores, que les hacen ofertas similares o mejores, por lo que el desafío consiste en lograr que los clientes permanezcan el mayor tiempo posible con el taller.

El cliente, se constituye en la clave del éxito organizacional de cualquier negocio, sin él no existe estrategia válida ni razón de ser de una empresa, por este motivo es fundamental analizarlo detenidamente, tomando en cuenta cada una de las variables y factores que pueden afectarlo.

El mercado actual de ELECTRO INDUSTRIAL son clientes locales y de zonas aledañas como: Salcedo, Pujili, Saquisilí, Lasso, Sigchos, Que por tradición o recomendación acuden a sus instalaciones.

El mercado potencial son clientes insatisfechos del mercado postventa de los, quienes por malas experiencias y altos precios dudan en acudir a los mismos.

Por la experiencia ganada a través del tiempo, ELECTRO INDUSTRIAL es la mejor opción al momento de algún mantenimiento eléctrico. Es grande el conocimiento obtenido, que por más de 27 años las Personas Jurídicas vienen trabajando con el taller.

2.2.2.2.1 Clientes Actuales

Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que adquieren servicios – repuestos al taller de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente.

Este tipo de cliente es el que genera el volumen de ventas actual, por lo tanto, es la fuente de los ingresos que percibe el taller en la actualidad y es la que permite tener determinada participación en el mercado

Los clientes actuales de ELECTRO INDUSTRIAL, en su mayoría fueron por primera vez a sus instalaciones por recomendación de algún cliente satisfecho del servicio del mismo.

Para un mejor conocimiento clasificaremos a los principales clientes así:

TABLA N° 4 CLIENTES EXTERNOS CON PERSONERÍA JURÍDICA

N°	Cliente	RUC-CI	Dirección	Monto de Compra
1	Aglomerados Cotopaxi S.A	0590028665001	Panamericana Norte Km 21	\$550,00
2	NOVACERO S.A	0590038601001	Panamericana Norte Km16	\$2500,00
3	Nintanga S.A	1790996743001	Lasso	\$400,00
4	CEDAL S.A	1790140083001	Av. Unidad Nacional	\$1000,00
5	EL Ranchito	1791880501001	Salcedo	\$450,00
6	GAD Municipales	Distintos	Latacunga, Salcedo, Pujili, Saquisili, Sigchos	\$550,00
7	Molinos Poultier	0590033286001	Gral. Maldonado	\$650,00

FUENTE: Electro Industrial

REALIZADO POR: Las tesis

TABLA N° 5 CLIENTES EXTERNOS CON PERSONERÍA NATURAL

N°	Cliente	RUC-CI	Dirección	Monto de Compra
1	Sr. Luis Lema	0503159261	San Felipe	\$100,00
2	Sra. Ana Flores	0507634271	Lasso	\$150,00
3	Sr. Juan Benavides	0508945285	Salcedo	\$200,00
4	Sr. Luis Tobar	0504678914	Pujili	\$250,00
5	Sra. Clara Licto	0508759574	Saquisili	\$300,00

FUENTE: Electro Industrial

REALIZADO POR: Las tesisistas

Una vez descrita una muestra de los clientes podemos deducir que existe un gran número tanto de personas naturales como de jurídicas y sus montos de compras de servicios y/o repuestos tienen un volumen alto lo que representa una FORTALEZA para ELECTRO INDUSTRIAL.

2.2.2.2.2 Clientes Potenciales

Son aquellas (personas, empresas u organizaciones) que no realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para realizarla. Este tipo de cliente es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.

Este segmento es muy importante, porque aquí se encuentran propietarios, que en su mayoría poseen equipos eléctricos, los mismos que por mantener la garantía de los mismos, están sujetos a realizar los mantenimientos y arreglos en los talleres

de servicio post venta, de los que tienen muchas quejas por calidad de servicio, tiempo de trabajo y precios altos.

Por esta razón, se debe trabajar más para captar a los mismos y posteriormente fidelizarlos a ELECTRO INDUSTRIAL.

El cliente siempre busca satisfacer sus necesidades, tomando en cuenta: calidad de servicio, garantía, experiencia, ubicación y buenos precios. Por lo tanto, este factor es una FORTALEZA para el taller.

2.2.2.3 Proveedores

Los proveedores son aquellas persona naturales o jurídica que son parte de la actividad empresarial en el momento de abastecer cualquier tipo de insumo y/o repuesto, materiales de oficina, etc., para las operaciones normales de ELECTRO INDUSTRIAL.

A continuación se indican las principales Empresas Proveedoras y los productos que se expende, para ello clasificaremos de la siguiente manera:

CUADRO N° 1 PROVEEDORES DE MATERIAL ELÉCTRICO

N°	Proveedor	Productos	Dirección
1	Delta Rebobinaje	Alambre esmaltado, barniz, aislantes, fibras	Quito – Ecuador
2	Industrias Logacho Almeida	Alambre esmaltado, barniz, aislantes, fibras	Quito – Ecuador

FUENTE: Electro Industrial

REALIZADO POR: Las tesis

CUADRO N° 2 PROVEEDORES DE REPUESTOS

N°	Proveedor	Productos	Dirección
1	Hivimar	Rodamientos SKF, FAC	Quito – Ecuador
2	Comercial Kiwy S. A	Alambre eléctrico, accesorios eléctricos	Ambato- Ecuador
3	Comercial Enriquez	Poleas, sellos mecánicos, ventiladores	Quito- ecuador

FUENTE: Electro Industrial

REALIZADO POR: Las tesis

CUADRO N° 3 PROVEEDORES DE INSUMOS DE OFICINA

N°	Proveedor	Productos	Dirección
1	Súper Paco	Hojas, Esferos, Lápices, etc	Quito – Ecuador
2	Papelería Karina	Esferos, Hojas, Borradores, etc	Latacunga - Ecuador

FUENTE: Electro Industrial

REALIZADO POR: Las tesis

Una vez investigado a los proveedores podemos deducir que es una FORTALEZA, ya que los mismos cuentan con todos los repuestos, materiales, insumos que ELECTRO INDUSTRIAL requiere para la prestación de sus servicios y con precios accesibles, descuentos por temporada o por volumen de compra, y de calidad ínfimamente alta lo que permite que la misma satisfaga al cliente de la mejor manera

2.2.2.4. Competencia

Mediante la observación de campo, se pudo establecer la competencia directa y sus características, la cual esclareció que en la ciudad de Latacunga existen tres empresas que brindan los mismos servicios.

En la ciudad de Latacunga, si existe competencia en cuanto a talleres de Rebobinaje de Motores, tales como:

- Talleres pequeños
- Talleres de servicio postventa de marcas de los equipos eléctricos

Siendo los tres principales:

2.2.2.4.1 Rebobinaje Cotopaxi

Este es uno de los talleres de competencia directa , en el segmento de mercado en general se pudo establecer que muchos clientes valoran la calidad y beneficios del servicios y/o repuesto, así como el precio que es un factor prioritario para la decisión de la compra.

Entre las más importantes fortalezas que tiene este competidor, es su dirección, ya que se encuentra situado en el sector Lasso y es donde la mayor parte de Industrias se desarrollan, teniendo como debilidad la baja tecnología que posee.

2.2.2.4.2 Rebobinaje EXPRESS

Es un taller que brinda los mismos servicios que ELECTRO INDUSTRIAL, se halla ubicado en el sector de San Felipe, tiene como fortaleza poseer los mismos materiales eléctricos para el rebobinado de motores, pero a precios mas altos y como debilidad la carencia de tecnología

La competencia actual de ELECTRO INDUSTRIAL, representa una FORTALEZA, ya que la misma cuenta con tecnología escasa, además de no estar afiliados a la Junta de Defensa del Artesano, tienen que cobrar el 12% IVA, valor

que encarece su servicio, permitiendo así al taller que se posicione como preferido por los clientes tanto en servicio como en precio.

2.2.2.4.3 Almacén Iskra Perles

Corresponde al taller de servicio postventa de la marca Iskra Perles, siendo la marca con mayor participación en equipos eléctricos.

Sin embargo, hasta la actualidad, envía los trabajos más complejos a ELECTRO INDUSTRIAL, porque el servicio de mantenimiento que ellos poseen apenas lo adquirieron hace un año, y definitivamente la experiencia en esta área pesa mucho.

La incursión de diferentes empresas dedicadas a la misma actividad y los talleres post venta de las diferentes marcas constituyen una DEBILIDAD, puesto que al adquirir equipo eléctrico, es preciso que el mantenimiento se realice en el almacén, caso contrario pierden su garantía, es por eso que las personas acuden

MATRIZ N° 1 PERFIL INTERNO DE ELECTRO INDUSTRIAL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	COMPORTAMIENTO	EVALUACIÓN					
				1	2	3	4	5	
CAPACIDAD DIRECTIVA									
MPICD001	Las actividades departamentales	No agrupadas	Ejecución de administración en forma empírica						
MPICD002	Toma de decisiones	Autocráticas	Únicamente por el dueño						
MPICD003	Proyección empresarial	Inexistente	Inestabilidad en el mercado						
MPICD004	Calidad directiva para manejar a sus empleados	Existente	Liderazgo e integración						
CAPACIDAD COMPETITIVA									
MPICC001	Calidad de los servicios prestados	Oportunos	Cumple con los requisitos exigidos por los Clientes						
MPICC002	Tiempo de entrega del servicio	A tiempo	Satisfacción de los Clientes						
MPICC003	Diversificación de actividades y mantenimiento	Adecuadas	Estabilidad en el servicio						
MPICC004	Actividad de Electro Industrial	Principal	Rebobinado de motores y Balanceo Dinámico						
MPICC005	Actividad de mantenimiento de artefactos electronicos	Menor	Amas de casa						
CAPACIDAD FINANCIERA									
MPICFC001	Registros contables	Inadecuados	Inestabilidad para el taller						
MPICF002	Sistemas contable	Inexistente	Desconocimiento de la realidad financiera						
MPICF003	Capacidad de endeudamiento	Mediana	Confianza de los proveedores						
MPICF004	Rentabilidad	Aceptable	Estabilidad empresarial						
MPICF005	Registros de Inventarios	Inexistente	No controlar adecuadamente los repuestos y maquinaria						
CAPACIDAD TÉCNICA									
MPICT001	Infraestructura del taller	Insuficiente	Espacio reducido						
MPICT002	Maquinaria y equipo	Alta tecnología	Facilidad para realizar el trabajo						
MPICT003	Iluminación del taller	Deficiente	Inconvenientes en el desempeño del trabajo						
MPICT004	Mantenimiento de maquinaria	Frecuente	Calidad y seguridad en el trabajo						
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO									
MPICTH001	Reclutamiento y selección	Inexistente	Inadecuada selección del personal						
MPICTH002	Distribución de actividades	Inadecuadas	Cumplimiento de actividades que no le corresponde						
MPICTH003	Participación del aprendiz	Apoyo	Para el operario del taller						
MPICTH004	Incentivos Económicos	Frecuente	Estimula al empleado por el desempeño de sus actividades						
MPICTH005	Empleados afiliados al IESS	Oportuno	Cumple con todas las obligaciones impuestas por los organismos de control						
MPICTH005	Estabilidad Laboral	Permanente	Ingreso económico estable para los trabajadores por el trabajo cumplido						
MPICTH004	Remuneración	Adecuada	Acorde a la tabla salarial y semanalmente						
MICRO AMBIENTE									
CLIENTES INTERNOS									
MPICI 001	Personal con experiencia	Frecuente	Desempeño de las funciones de la mejor						
CLIENTES EXTERNOS									
MPICE 001	27 años de servicio	Excelente	Clientes fieles						
MPICE 002	Clientes con personería jurídica	Existentes	Alto volumen de compra de servicios						
MPICE 003	Clientes con personería natural	Existentes	Por recomendaciones llegaron al taller						
MPICE 004	Buena garantía en los servicios y repuestos	Satisfacción	Captación de clientes potenciales						
PROVEDORES									
MPIP 001	Política de precios	Existente	Descuentos especiales por compras mensuales						
MPIP 002	Variedad de repuestos y material eléctrico	Frecuente	Acorde a las necesidades del cliente						
COMPEENCIA									
MPIC 001	Talleres con los mismos servicios	Existentes	Precios en los servicios y repuestos más altos						
MPIC 002	Talleres postventa que ofrecen el servicio de mantenimiento	Frecuente	Personas acuden a estos talleres por no perder la						
TOTAL				3	9	2	5	15	
						34			
PORCENTAJES				9%	26%	6%	15%	44%	

Nº	REFERENCIA
1	Poca debilidad
2	Fuerte debilidad
3	Punto de equilibrio
4	Poca fortaleza
5	Fuerte fortaleza

ELABORADO POR: Las Investigadoras

FUENTE: ELECTRO INDUSTRIAL

La matriz del perfil interno indica la poca y gran fortaleza que tiene la empresa como ventaja para lograr competitividad; la poca y gran debilidad como desventaja para el taller perjudicando al mismo; el punto de equilibrio muestra las actividades neutras que no afectan ni favorecen a la organización.

Por lo que dentro de las fuertes fortalezas encontradas tenemos un 44% lo que significa que se realiza una calidad directiva eficiente al momento de manejar a los empleados, calidad en los servicios prestados, tiempo de entrega del servicio, principal actividad Rebobinaje de motores y balanceado dinámico, maquinaria de alta tecnología, empleados afiliados al IESS, estabilidad laboral e incentivos económicos, personal con experiencia, clientes con personería jurídica y natural, buena garantía en los servicios y repuestos ; sus pocas fortalezas se simbolizan en un 15%.

Entre sus grandes debilidades se manifiestan en un 26% entre las cuales tenemos; actividades departamentales no agrupadas, toma de decisiones autocráticas, registros contables inadecuados, no cuenta con un sistema contable, no se lleva un registro de inventarios, infraestructura reducida, reclutamiento del personal, uso de sustancias toxicas y sus pocas debilidades se representan en un 9%.

El punto de equilibrio está representado en un 6%, es decir las actividades que no afectan ni benefician al taller.

2.3 Análisis Externo

El análisis externo de ELECTRO INDUSTRIAL está inmerso en diferentes entornos los mismos que permitirán conocer la realidad del taller, representado

por los diferentes factores que amenazan su funcionamiento, las consecuencias que traerán así como también las oportunidades que ayudaran al progreso de la misma.

En la actualidad y debido a los repentinos cambios el éxito o el fracaso de la empresa depende hábilmente en aprovechar las oportunidades que se le presenten así como de enfrentarse a un sin número de amenazas que se den en el transcurso del tiempo.

2.3.1 Macro Ambiente

El Macro ambiente de ELECTRO INDUSTRIAL está compuesto por las fuerzas que dan forma a las oportunidades o presentan una amenaza para la empresa.

Estas fuerzas incluyen:

- Demográficas
- Económicas
- Socio- Culturales
- Legales- Políticas
- Ambientales
- Tecnológicos

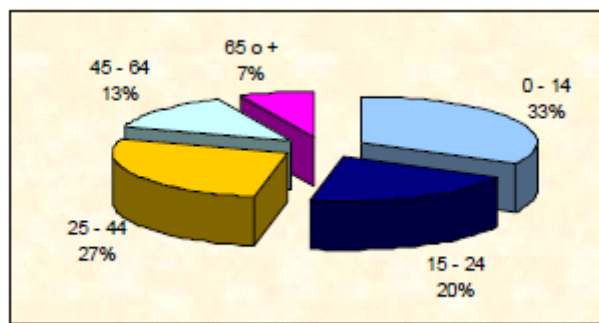
2.3.1.1 Factor Demográfico

La demografía es el estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, ubicación, edad y otros datos estadísticos, como por ejemplo tasas de mortalidad y natalidad. El Ecuador cuenta con una población de 13.832.885 habitantes, de los cuales cerca de la mitad 49,4% se encuentra compuesta por hombres, y un 50,6 por mujeres. Estas cifras varían aún más a favor de las mujeres en las provincias de la sierra central Ecuatoriana dadas las condiciones de emigración de los hombres especialmente en la década del 2000.

La población es étnicamente diversa; siendo los mestizos el grupo más numeroso y representativo del ecuatoriano promedio, constituyendo, este aproximadamente el 77.42% de la población actual. Los blancos en su mayoría criollos descendientes de colonos españoles, como también inmigrantes europeos mas recientes, integran alrededor del 10.45% de los ecuatorianos.

El resto de la población se compone de una importante minoría mulata que bordea el 2,73% y afro ecuatoriana un 2,23% concentrada principalmente en el norte de la costa. Aproximadamente el 54% de la población reside en los centros urbanos, mientras el resto se desenvuelve en el medio rural.

Gráfico 1 Grupos por edad de la población

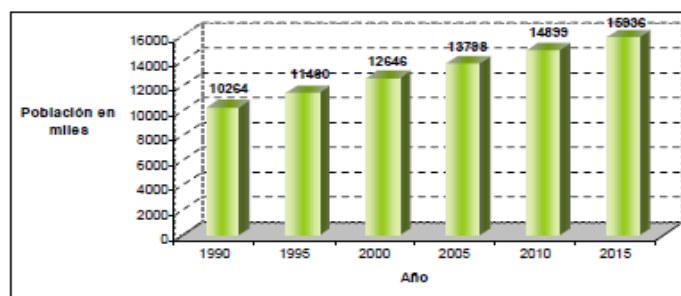


FUENTE: INEC, CONADE CELADE

REALIZADO POR: Las tesisas

Los dos grandes grupos conforman el 47%, desde los 15 años hasta los 65 años. Es decir ELECTRO INDUSTRIAL se beneficia de este gran grupo que sería sus consumidores finales potenciales.

Gráfico 2 Proyecciones de la población



Para dentro de los 50 años la población sufrirá de un incremento considerable por lo que será necesario que los gobiernos de turno tengan un rol protagónico en el control poblacional, promoviendo a la educación y planificación familiar.

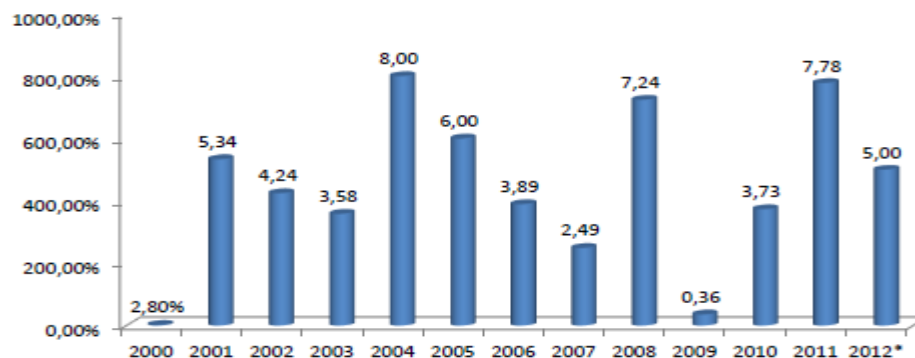
Con estos datos se considera a este factor como OPORTUNIDAD, ya que la cantidad de habitantes va en aumento.

2.3.1.2 Factor Económico

Según Centro de Estudios de la Cámara de Comercio de Quito, en 2012 Ecuador prevé un crecimiento de la economía del 5,35% y una inflación de 5,14%.

El presupuesto fiscal del 2012 asciende a 26.109 millones de dólares, 3 mil millones más del que rige en este año que ascendió a 23.959 millones.

**GRÁFICO N° 3 CRECIMIENTO DE LA ECONOMÍA ECUATORIANA
TASA DE VARIACIÓN ANUAL EN PORCENTAJES**



FUENTE: Banco Central de Ecuador, Observatorio de la Política Fiscal.

REALIZADO POR: Las tesistas

El crecimiento acelerado de la inflación, traducida en mayores precios, fue uno de los factores de mayor incidencia en el PIB. El crecimiento económico del Ecuador estimado por el Banco Central para el 2011 y 2012 muestra una clara desaceleración; sin embargo, lo más preocupante es que las pobres tasas de crecimiento podrían estar sobreestimadas.

Entre los principales factores que determinan un menor crecimiento están la reducción de la inversión y la confianza empresarial. La inversión societaria en términos monetarios cayó en 30,47% en los últimos cinco años. Pasó de 1.457 millones de dólares en 2006 a 1.013 millones en 2011. El número de compañías (las que realizan la inversión) también se redujo en 36,87%, al pasar de 14.821 unidades económicas a 9.356. La falta de incentivos e inestabilidad serían las causas, según los analistas. No olvidemos que menor inversión significa menor crecimiento económico.

**TABLA N° 6 INVERSIÓN SOCIETARIA
(EN MILLONES DE DÓLARES)**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nuevas compañías USD	44	S/D	392	1.014	113	141
Número de compañías	7.030	S/D	7.763	6.842	8.036	7.894
Aumento del capital	1.413	S/D	1.025	789,10	826	877
Número de compañías	7.791	S/D	1.914	1.802	1.618	1.402
Total USD	1.457	815	1.418	1.803	937	1.013
Total en números	14.821	S/D	9.677	8.644	9654	9.356

Fuente: Superintendencia de Compañías

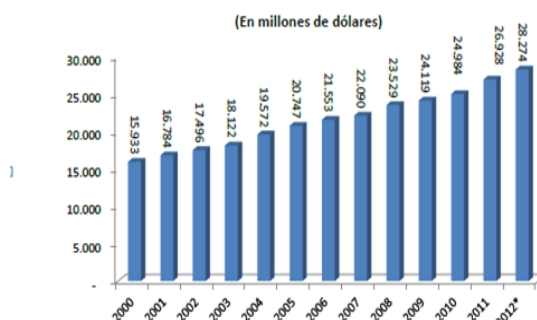
Elaborado por: Las tesis

2.3.1.2.1 Producto Interno Bruto PIB

Mide el valor de la producción, a precios finales del mercado, realizados dentro de las fronteras geográficas de un país. Conceptualmente difiere del Producto Nacional Bruto (PNB) por incluir las partes de ingresos generadas internamente y transferidas hacia el exterior.

La diferencia básica del PIB y el PNB está que el primero comprende todos los flujos de ingreso generados dentro de las fronteras geográficas del país, mientras que el segundo excluye los ingresos líquidos enviados fuera del país correspondiente a residentes en el exterior, resultante de la balanza de las remuneraciones recibidas y transferidas.

GRÁFICO N° 4 PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)



FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesisistas

TABLA N° 7 PRODUCTO INTERNO BRUTO

AÑO	VALOR
2010	24.984 USD
2011	26.928 USD
2012	28.274 USD

FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesisistas

El PIB, en el año 2012 se ubico en 28.274 millones en el primer trimestre, el mismo que se espera un incremento del 5.35% mas que en el 2011; esto se debe a los flujos de ingresos generados dentro de las fronteras de nuestro país

Para ELECTRO INDUSTRIAL esto representa una OPORTUNIDAD, porque el PIB sigue en aumento es decir, existe un crecimiento económico en el país, así como mayor producción en el sistema industrial.

2.3.1.2.2 Inflación

Es el aumento persistente del nivel general de precios de los bienes y servicios de una economía con la consecuente pérdida del valor adquisitivo de la moneda. Esto significa que no se puede hablar de inflación si unos precios suben aislados de la tendencia general, mientras el resto baja o está estable.

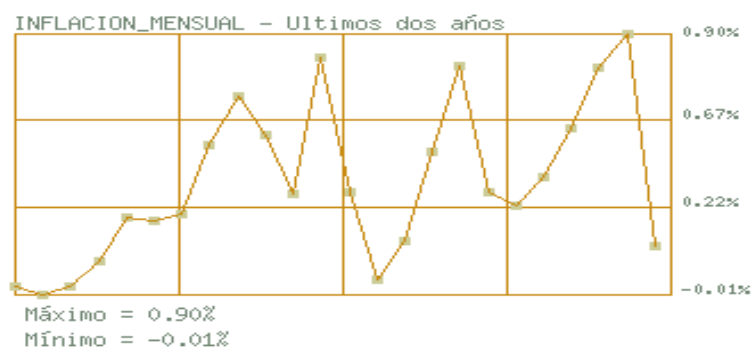
TABLA N° 8 INFLACIÓN MENSUAL ECUATORIANA AÑO 2012

MES	INFLACIÓN MENSUAL
ENERO	0.57%
FEBRERO	0.78%
MARZO	0.90%

FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N° 5 INFLACIÓN MENSUAL



FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesistas

El fenómeno inflacionario es universal; las causas son de varia índole; las medidas tomadas para combatirlo no han sido estructurales ni tampoco estratégicas en los países subdesarrollados.

En Ecuador este fenómeno persiste porque no se han tomado acciones complementarias que incrementen la producción de bienes y servicios, con base en la eficiente gestión empresarial privada y pública.

La inflación produce el aumento generalizado y sostenido de los precios, lo cual equivale a una pérdida del valor adquisitivo de la moneda.

En el cantón Latacunga, este fenómeno se siente constantemente, por ser una ciudad netamente comercial, representa una AMENAZA para el Taller Electro

Industrial, porque la variación de precios en repuestos e insumos (repuestos para licuadoras, sellos mecánicos, Planiteras, Centrífugos, Poleas, entre otros), afectaría al precio final del servicio.

2.3.1.2.3 Tasa de Interés

La tasa de interés es una de las variables macroeconómicas fundamentales pues de la misma depende en gran medida el desempeño de una economía. El desempeño de estas afecta a otras variables económicas como la inversión, el ahorro, el consumo y la demanda por dinero.

Más aún, en una economía como la ecuatoriana que está bajo un sistema monetario de tipo de cambio fijo como la dolarización.

A continuación se detallan los dos tipos de tasas de interés.

2.3.1.2.3.1 Tasa Activa.

Es el precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.

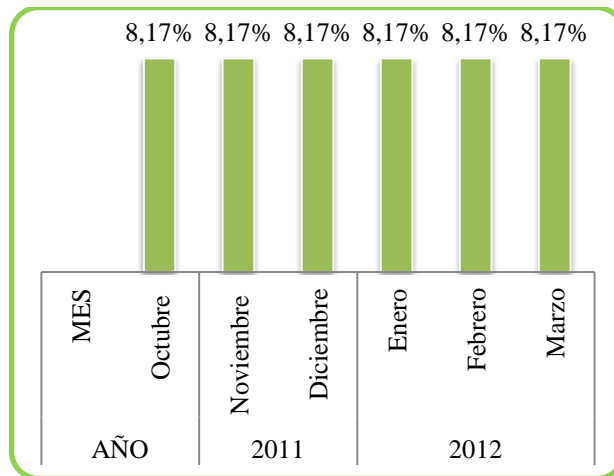
TABLA N° 9 TASA DE INTERÉS ACTIVA

AÑO	MES	TASA
	Octubre	8,17%
2011	Noviembre	8,17%
	Diciembre	8,17%
2012	Enero	8,17%
	Febrero	8,17%
	Marzo	8,17%

FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N° 6 TASA ACTIVA



FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesisistas

En la actualidad, existe una gran apertura en créditos de todo tipo sean: hipotecarios, vehiculares o de consumo, debido al crecimiento económico que ha venido teniendo el Ecuador en los últimos años, por lo que gran parte de la población se ha beneficiado ya que tiene la facilidad de solicitar créditos con tasa de interés moderadas.

Este factor es una OPORTUNIDAD para el Taller, porque las personas natural y jurídica que hacen uso de los servicios que brinda ELECTRO INDUSTRIAL, se han favorecido, haciéndose participe de créditos para la compra de nuevos equipos eléctricos como para su reparación.

2.3.1.2.3.2 Tasa pasiva

Es el precio que se recibe por un depósito en los bancos.

La tasa pasiva en el tercer trimestre del año 2011 fue de 4.58% mientras que en cuarto periodo disminuyo a un 4.53% del mismo año lo que nos indica una evolución negativa para los bancos pero positiva para los clientes ya que estos reciben mayores réditos por el dinero que poseen en los bancos.

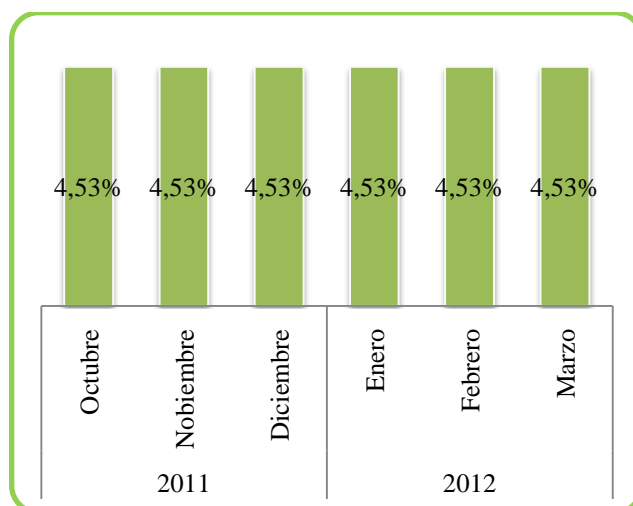
TABLA N° 10 TASA DE INTERÉS PASIVA

AÑO	MES	PORCENTAJE
2011	Octubre	4,53%
	Noviembre	4,53%
	Diciembre	4,53%
2012	Enero	4,53%
	Febrero	4,53%
	Marzo	4,53%

FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesis

GRÁFICO N° 7 TASA PASIVA



FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesis

El comportamiento de la tasa de interés pasiva no incentiva a una cultura de ahorro, por lo que las personas destinan su dinero a la compra de nuevos equipos eléctricos como una inversión, lo cual aumenta el área electromecánica incrementando el número de clientes potenciales. Por este motivo, este factor es una OPORTUNIDAD para el taller, es decir las personas realizan negocios no financieros.

2.3.1.2.3.3. Balanza comercial

Cuenta que registra sistemáticamente las transacciones comerciales de un país; saldo del valor de las exportaciones menos las importaciones de bienes en un periodo determinado, generalmente un año. Si las exportaciones son mayores que las importaciones se habla de superávit; de lo contrario, de un déficit comercial.

Al término del primer bimestre del año 2012, la balanza comercial registró un saldo de USD 289.60 millones, este resultado significó una recuperación comercial de 76%, si se compra con el superávit del período enero – febrero del 2011 que fue de USD 164.60 millones.

**TABLA N° 11 BALANZA COMERCIAL
TONELADAS MÉTRICAS Y VALOR USD FOB (EN MILES)**

	Ene-Feb 2009			Ene-Feb 2010			Ene-Feb 2011			Ene-Feb 2012			Variación 2012 - 2011			
	a	b	b/a	a	b	b/a	a	b	b/a	a	b	b/a				
	Volumen	Valor USD FOB	Valor unitario	Volumen	Valor USD FOB	Valor unitario	Volumen	Valor USD FOB	Valor unitario	Volumen	Valor USD FOB	Valor unitario	Volumen	Valor USD FOB	Valor unitario	
Exportaciones: totales:	4,481	1,674,492	374	4,080	2,620,582	642	4,614	3,322,176	720	4,984	4,074,688	817	8.0%	22.7%	13.5%	
<i>Petroleras **</i>	22,818	630,601	28	19,732	1,388,036	70	22,891	1,868,815	82	25,939	2,609,139	101	13.3%	39.6%	23.2%	
<i>No petroleras</i>	1,313	1,043,891	795	1,336	1,232,547	923	1,429	1,453,361	1,017	1,374	1,465,549	1,066	-3.8%	0.8%	4.9%	
Importaciones: totales:	1,774	2,255,979	1,272	2,218	2,637,057	1,189	2,152	3,157,579	1,467	2,319	3,785,024	1,632	7.8%	19.9%	11.2%	
<i>Bienes de consumo</i>	153	530,059	3,473	136	516,176	3,787	157	611,802	3,894	168	755,776	4,491	7.1%	23.5%	15.3%	
<i>Materias primas</i>	893	751,932	842	1,158	874,676	755	1,143	1,024,683	896	1,287	1,209,823	940	12.5%	18.1%	4.9%	
<i>Bienes de capital</i>	70	689,238	9,807	67	635,573	9,508	84	838,682	9,954	89	1,050,653	11,786	5.8%	25.3%	18.4%	
<i>Combustibles y Lubricantes</i>	657	280,094	426	854	581,196	681	766	649,781	848	774	760,273	982	1.1%	17.0%	15.8%	
<i>Diversos</i>	1	4,656	5,583	3	11,855	4,376	1	6,304	5,742	1	8,499	9,092	-14.8%	34.8%	58.3%	
<i>Ajustes ***</i>		0			17,582			26,327			0			-100.0%		
Balanza Comercial - Total		-581,487			-16,475			164,597			289,664			76.0%		
<i>Bal. Comercial - Petrolera</i>		350,507			806,839			1,219,033			1,848,866			51.7%		
<i>Bal. Comercial - No petrolera</i>		-931,994			-823,314			-1,054,437			-1,559,202			-47.9%		

FUENTE: Banco Central de Ecuador

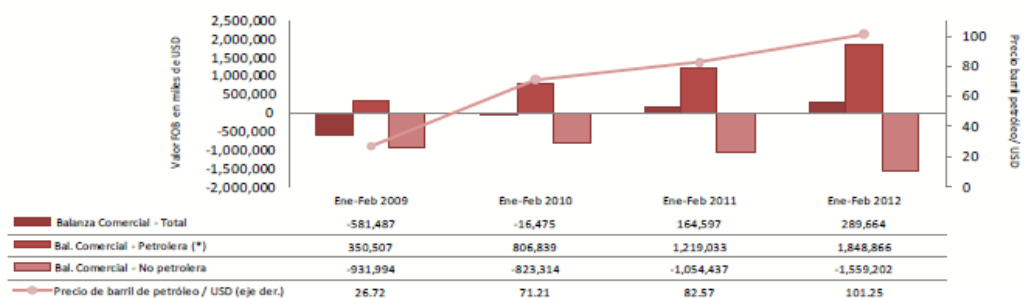
REALIZADO POR: Las tesistas

La Balanza Comercial Petrolera, a febrero del 2012 presentó un saldo favorable de USD 1848.90 millones, es decir, 51.7% mas que el superávit comercial obtenido en enero – febrero de 2011 que fue de USD 1219 millones. Durante el período analizado las importaciones de Combustible y Lubricantes crecieron tanto el volumen (1.1%), como en valor FOB (17%).

El saldo de la Balanza Comercial no Petrolera correspondiente al período de enero a febrero del 2012, registró un déficit comercial de 47.9% respecto al registrado

en los mismos meses del año 2011, al pasar de USD -1054.4 millones a UDS. 1559.20 millones (25.3%), Bienes de Consumo (23.5%); Materias Primas (18.1%)

GRÁFICO N° 8 BALANZA COMERCIAL



FUENTE: Banco Central de Ecuador

REALIZADO POR: Las tesisistas

En la actualidad, la balanza comercial es estable debido a que existen importaciones sin incremento de aranceles.

Este indicador, es una OPORTUNIDAD para el taller, porque sus potenciales clientes son propietarios de nuevos equipos eléctricos, como también sus repuestos que se utilizan en el arreglo de los mismos son 95% importados.

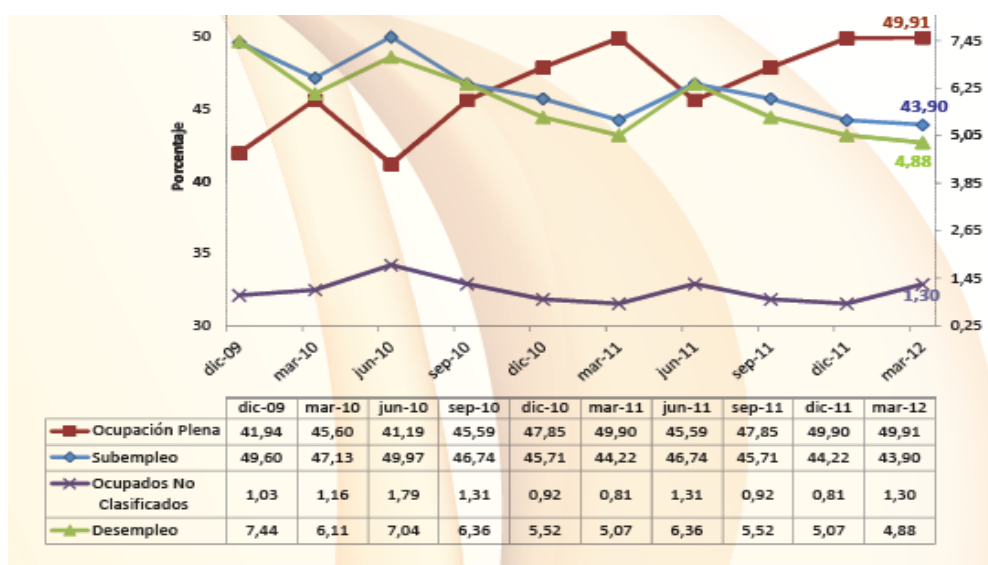
2.3.1.3 Factor Social

La población de Cotopaxi es de 54,1% urbana, concentrada mayormente en las ciudades de Latacunga, Salcedo, Saquisilí, y el 45,9% rural; la distribución de riqueza que se genera, es desigual siendo solo el 45% de la población quien capta la misma y el 55% es pobre.

2.3.1.3.1 Desempleo

Parte proporcional de la población económicamente activa (PEA) que se encuentra involuntariamente inactiva.

GRAFICO N° 9 DESEMPLEO



FUENTE: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

REALIZADO POR: Las tesisas

TABLA N° 12 DESEMPLEO

FECHA	VALOR
Marzo-31-2012	4.88 %
Diciembre-31-2011	5.07 %
Septiembre-30-2011	5.52 %
Junio-30-2011	6.36 %
Marzo-31-2011	7.04 %
Diciembre-31-2010	6.11 %
Septiembre-30-2010	7.44 %
Junio-30-2010	7.71 %
Marzo-31-2010	9.09 %

FUENTE: BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

REALIZADO POR: Las tesisas

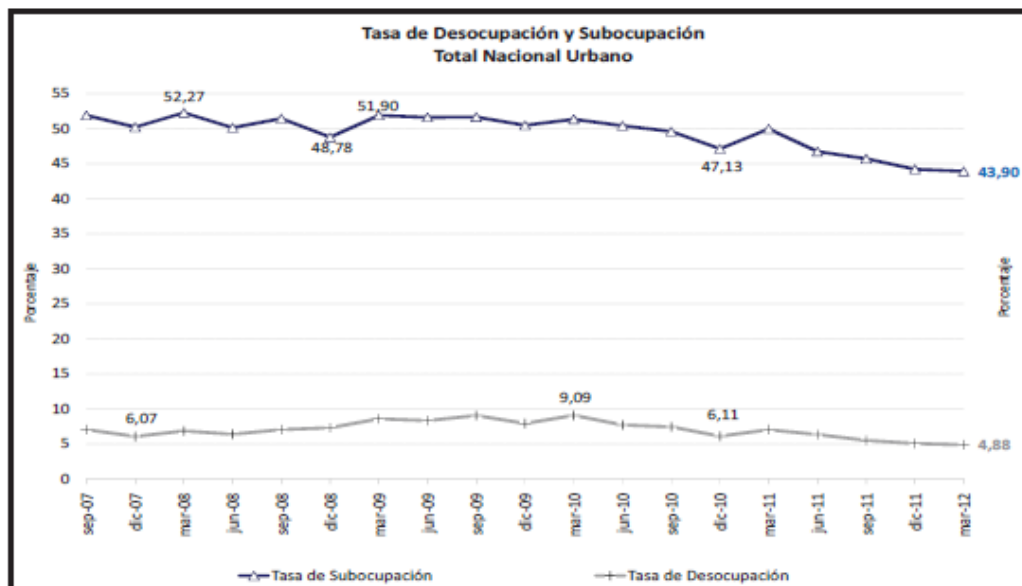
La tasa de desempleo urbano publicada trimestralmente por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) se ubico en 4.88% al primer trimestre del 2012, lo que implica una OPORTUNIDAD para el taller, porque se ha logrado en gran manera crear fuentes de trabajo, y que los mismos ocupen en sus actividades equipos eléctricos.

2.3.1.3.2 Subempleo

Es la situación de las personas en capacidad de trabajar que perciben ingresos por debajo del salario mínimo vital.

También se llama subempleo a la situación de pluriempleo que viven muchos ecuatorianos, por tanto no es que falta el empleo, sino el ingreso de esta persona lo que se encuentra por debajo del límite aceptable.

GRAFICO N° 10 SUBEMPLEO



FUENTE: INEC

REALIZADO POR: Las tesis

El subempleo, al primer trimestre del 2012, se ubico en 43,90%. La tasa de desocupación por ciudades para el primer trimestre del 2012 para Latacunga es de 4.33%, valor que es bajo que la nacional. Representa una OPORTUNIDAD para el taller, porque las personas ya perciben ingresos por encima o equivalentes al Salario Básico Unificado, lo que da como resultado que al utilizar los servicios estos puedan pagar por los mismos sin inconveniente alguno.

2.3.1.3.3 Población Económicamente Activa

Población que se encuentra efectivamente dentro del mercado de trabajo. Es la población con capacidad física y legal de ejecutar funciones o vender su fuerza de trabajo. Teóricamente se considera a la población de 10 y 60 años. No se incluyen a las amas de casa, estudiantes, jubilados, rentistas, incapacitados, ni recluidos.

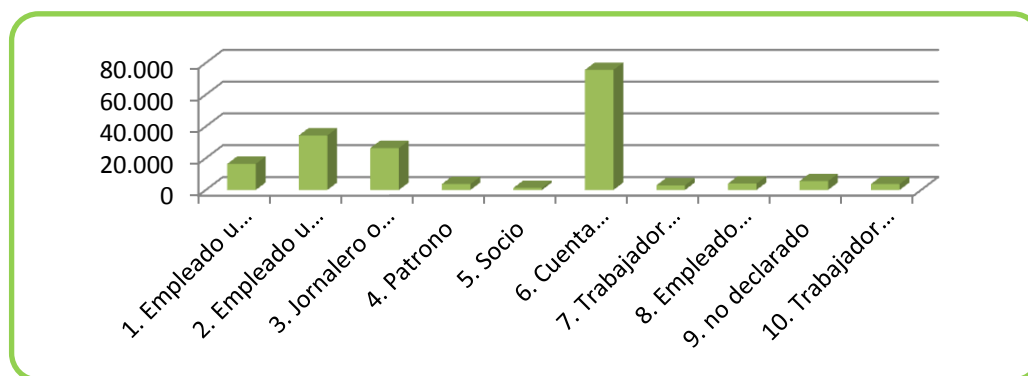
TABLA N° 13 PEA SEGÚN GRUPOS OCUPACIONALES

Categoría de ocupación	Casos	%	Acumulado %
1. Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial	16.420	9,45 %	9,45 %
2. Empleado u obrero privado	34.325	19,75 %	29,19 %
3. Jornalero o peón	26.375	15,17 %	44,37 %
4. Patrono	3.700	2,13 %	46,49 %
5. Socio	1.263	0,73 %	47,22 %
6. Cuenta propia	75.581	43,48 %	90,70 %
7. Trabajador no remunerado	2.911	1,67 %	92,38 %
8. Empleado domestico	4.002	2,30 %	94,68 %
9. no declarado	5.531	3,18 %	97,86 %
10. Trabajador nuevo	3.721	2,14 %	100,00 %
Total	173.829	100,00 %	100,00 %

FUENTE: INEC

REALIZADO POR: Las tesis

GRÁFICO N° 11 PEA SEGÚN GRUPOS OCUPACIONALES



FUENTE: INEC

REALIZADO POR: Las tesis

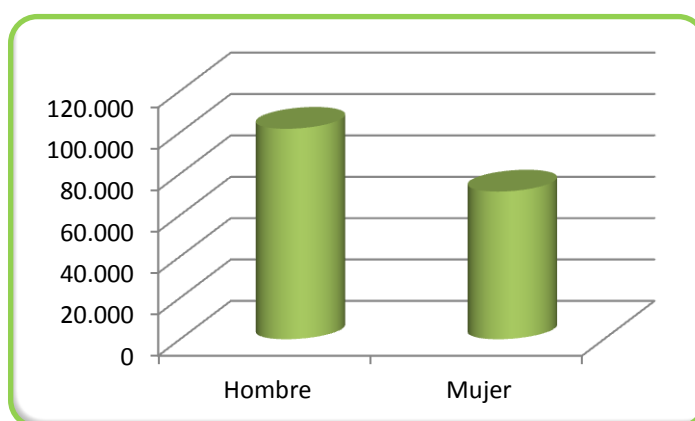
TABLA N° 14 PEA SEGÚN SEXO

SEXO	CASOS
Hombre	101.712
Mujer	71.382

FUENTE: INEC

REALIZADO POR: Las tesis

GRAFICO N° 12 PEA SEGÚN SEXO



FUENTE: INEC

REALIZADO POR: Las tesis

Tres factores determinan la evolución de la reforma laboral urbana en el Ecuador: el impacto de la transición demográfica, las tasas de crecimiento de la población urbana y el incremento de la participación de la fuerza de trabajo marcado por la incorporación de las mujeres al mercado laboral.

A nivel nacional y local, la (PEA), es decir las personas que se encuentran efectivamente dentro del mercado de trabajo, representa una OPORTUNIDAD, porque son los clientes actuales y potenciales que necesitan de los servicios que ELECTRO INDUSTRIAL presta.

2.3.1.4 Factor Cultural

2.3.1.4.1 Tradiciones y costumbres

Ecuador se caracteriza por presentar una variedad de costumbres y tradiciones abrumadora, pero más allá de esto, la cultura familiar prima ante cualquier otra característica, lo que convierte a pesar de los inconvenientes y problemas sociales actuales, al país en una civilización muy fuerte y unida en sus raíces.

Las características sociales representan una OPORTUNIDAD, para el taller porque sus objetivos y estrategias están apuntando hacia donde se dirige los rasgos culturales del mercado, es decir a las necesidades y percepciones de un grupo de clientes.

2.3.1.4.2 Idiosincrasia

Ecuador es una nación multiétnica y multicultural, aplicando el factor cultural en este análisis se obtiene como resultado, que la mayoría de personas jurídicas y naturales evitan comprar motores, bombas de agua o artefactos, cuando se les descomponen o necesitan mantenimiento, ya que los mismos por su antigüedad son más duraderos en comparación con los nuevos

Por tal motivo la idiosincrasia de los ecuatorianos, hacen más confiables, los talleres de servicios electromecánicos, porque piensan que el mantenimiento de sus equipos eléctricos en costo es más económico

Esta variable, es una OPORTUNIDAD, para ELECTRO INDUSTRIAL, porque la misma empezó como un taller de servicio pequeño, que poco a poco ha ganado prestigio justamente por la calidad en el servicio y precios justos, haciendo acreedora de la total confianza de sus clientes.

2.3.1.5 Factor Político Legal

Los procesos y de legislación influyen las regulaciones del entorno a la que los sectores deben someterse refiriéndose al uso o migración del poder.

A través de los últimos años se ha creado una estructura política y del poder que ha arrojado resultados positivos para la democracia ecuatoriana.

En la actualidad existe liderazgo estable, dejando a un lado los problemas de fondo y estructurales del país; la corrupción, la pobreza, la mediocridad y la inestabilidad política-económica que ahogaban al país.

Gracias a la remoción de los obstáculos económicos y políticos que detenía el desarrollo del país tales como la reforma política y las reformas económicas que no son más que ingredientes necesarios para el progreso del país; sin ellas, habrá estancamiento económico, más pobreza y escasez de empleos productivos. Pero dichas reformas han mantenido la democracia y la económica del mercado estables.

Algunos elementos importantes del ámbito político legal son:

2.3.1.5.1 Marco Jurídico

Constituyen las leyes en las que se establece las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades, organizan el Estado e impulsan al desarrollo económico y social, y las cuales se encuentran vinculadas a ELECTRO INDUSTRIAL, cumpliendo con total satisfacción lo que implica una OPORTUNIDAD.

2.3.1.5.2 Ley de Régimen Tributario Interno

Está regulado por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad. Las leyes y tributos, además de ser medios para la obtención de recursos presupuestarios, servirán como instrumento de política económica general, para estimular la inversión, la reinversión, el ahorro, y su empleo para el desarrollo nacional, procurando una justa distribución de las rentas y de la riqueza entre todos los habitantes del país.

Solo por acto legislativo de órgano competente se podrán establecer, modificar o extinguir tributos. No se dictarán leyes tributarias con efectos retroactivos en perjuicio de los contribuyentes.

Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

ELECTRO INDUSTRIAL al estar enmarcado dentro de una personería natural y por ser su propietario integrante de la Junta Nacional de la Defensa del Artesano, está exento del cobro del IVA, porque el servicio mecánico calificado está grabado con tarifa cero, lo que representa una OPORTUNIDAD

Esto es un beneficio para el taller, puesto que nuestros clientes están exentos del pago del 12% del (IVA) por el servicio que presta ELECTRO INDUSTRIAL, es decir se les minimiza sus gastos y dando como resultado un incremento de sus compradores, lo se convierte en una OPORTUNIDAD.

Para poder trabajar bajo IVA CERO se deben cumplir ciertas obligaciones, ya que, de no hacerlo se corre el riesgo de renunciar a estos beneficios, estas obligaciones son las siguientes:

“Mantener actualizada la calificación artesanal.

Mantener actualizada la inscripción del Registro Único de Contribuyentes.

No exceder del monto de activos totales permitido por la Ley de Defensa del Artesano. (\$28.000 dólares sin incluir construcciones ni terrenos)

2.3.1.5.3 Ley Laboral

Es la protección con la que cuenta el trabajador por parte del Estado para asegurar el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

Se registrá por las siguientes normas fundamentales

- La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social
- El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la Ley, contando desde la terminación de la relación laboral.
- La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.
- Los trabajadores participarán en las utilidades liquidas de las empresas, de conformidad con la Ley.
- Se reconoce y se garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.
- Sin perjuicio de la responsabilidad principal del obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectuó por intermediario.
- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

Para ELECTRO INDUSTRIAL esta ley representa una OPORTUNIDAD, puesto que la misma da protección tanto al trabajador como al empleador, lo que garantiza el cumplimiento tanto de sus deberes como de sus derechos y de esta manera fomentar un ambiente laboral óptimo.

2.3.1.5.4 Ley de Defensa del Artesano

El 5 de noviembre de 1953, se expidió La Ley de Defensa del Artesano, con el objeto de proteger a la clase artesanal del país. Luego de algunas reformas a través de los años, el 23 de mayo de 1997 se publicó la Codificación de La Ley, a efectos de proporcionar el desarrollo de la clase artesanal, en base a las nuevas exigencias económicas y sociales del país y en base a la Ley Reformatoria a la mencionada ley, se define a la actividad artesanal como:

“La practicada manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios, con o sin auxilio de máquinas, equipos o herramientas”.

Para ser considerado artesano no debe sobrepasar el monto establecido por la ley, que es el 25% del capital fijado para la pequeña industria. Por lo que el monto fijado para calificar como artesano es de \$28,000 USD, representa una OPORTUNIDAD, porque gracias a esta calificación artesanal, ELECTRO INDUSTRIAL está libre de llevar contabilidad

Para que el taller sea artesanal debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Que la actividad sea inminentemente artesanal;
- Que el número de operarios no sea mayor de quince y el de aprendices mayor de cinco;
- Que el capital invertido no sobrepase el monto establecido en esta ley;
- Que la dirección y responsabilidad del taller estén a cargo del maestro de taller; y,
- Que el taller se encuentre debidamente calificado por la JNDA.

El Reglamento de Calificaciones y Ramas de Trabajo, divide a la artesanía ecuatoriana en varias actividades, denominadas “ramas de trabajo”, esta amplia división se agrupa en nueve áreas principales, las mismas que contienen a las 151 ramas existentes y que presentamos a continuación:

División 31: Productos alimenticios
División 32: Producción de textiles
División 33: Elaboración de madera
División 34: Producción de papel
División 35: Productos de cera
División 36: Productos de artículos de minerales no metálicos
División 38: Producción de artículos metálicos
División 95: Gran división artesanía de servicios
División 1302: Pesca artesanal

Cabe indicar que la rama de la Electromecánica se encuentra dentro de una denominada “Mecánica en General”, la misma que pertenece a la división 95, llamada Gran División de Artesanía de Servicio.

Esta variable, es una OPORTUNIDAD, para ELECTRO INDUSTRIAL, porque el taller cumple con todas las Leyes y disposiciones de la Junta de Defensa del Artesano las dictamina.

Dentro de la organización jurídica laboral de este taller existen exenciones;
Art. 117.- Exclusión de operarios y aprendices.- Quedan excluidos de las gratificaciones a las que se refiere este párrafo (décimo tercer y décimo cuarto sueldo) los operarios y aprendices de artesanos.

Art. 101.- Exoneración del pago de utilidades.- quedan exonerados del pago de la participación de utilidades los artesanos, respecto de sus operarios y aprendices.”

Para ELECTRO INDUSTRIAL estas exenciones representa una OPORTUNIDAD, porque ese dinero se puede invertir en tecnología para mejorar la prestación de servicios a sus clientes.

2.3.1.6 Factor Ambiental y Ecológico

La presencia de la cordillera de los Andes y según la influencia del mar, Ecuador continental se halla climatológicamente fragmentado en diversos sectores.

Además, a causa de su ubicación tropical, cada zona climática presenta sólo dos estaciones: húmeda y seca. Tanto en la Costa como en el Oriente la temperatura oscila entre los 20° C y 33° C, mientras que en la Sierra, ésta suele estar entre los 8° C y 23° C. La estación húmeda se extiende entre diciembre y mayo en la costa, entre noviembre y abril en la sierra y de enero a septiembre en la Amazonía.

Además las autoridades últimamente han creado reglamentos para la protección del medio ambiente, la cual todas las empresas que funcionen dentro de la ciudad y sus alrededores, debe cumplir para evitar la contaminación del aire, mal utilización de los desechos sólidos, manejo de sustancias tóxicas peligrosas, combustibles, además es la que se encarga de regular y sancionar a las empresas en caso de no acatar estas órdenes para mantener y preservar el medio ambiente.

El ambiente es propicio para el desarrollo del negocio, debido a que existen procesos que dependen del clima, por ejemplo: pintar parcial o totalmente un equipo eléctrico, secado de aislantes, obedecen a un ambiente medio soleado, sin lluvia; para que no haya problema de desperfección en el rebobinado, representando una OPORTUNIDAD.

Además cuenta con toda la seguridad para el manejo de la maquinaria como el uso de mascarillas, lentes, guantes industriales, es decir sus colaboradores están debidamente equipados, lo que implica una OPORTUNIDAD.

Así mismo ELECTRO INDUSTRIAL colabora con el medio ambiente a través de la recolección de desechos sólidos, y clasificación de la basura, control de: ruido, cumpliendo de esta manera con todas las leyes ecológicas que exigen los Organismos de Control lo que representa una OPORTUNIDAD. La emisión de sustancias tóxicas y de gases como de barnices, tñer son perjudiciales para la

salud y que por ende determinan una AMENAZA para el taller, por el uso constante de estos.

2.3.1.7 Factor de Seguridad Pública

La conflictividad interna que ha sido la característica emblemática de Sudamérica, comienza a acentuarse en el Ecuador, transformándola en una de las más violentas del mundo.

Los bajos índices de pobreza, marginalidad y exclusión social, son los factores que alimentan la presión social por obtener una mayor atención de los servicios, oportunidades de trabajo y calidad de vida. Frustración social que deslegitima a instituciones de por sí débiles y acentúa ingobernabilidad, la inestabilidad y la violencia.

El crecimiento económico en gran escala permite cubrir las demandas sociales, lo que hace posible alcanzar los parámetros de productividad y competitividad indispensables para la readecuación de la economía en un mundo globalizado.

Las situaciones de riesgo como: la delincuencia infiltrada en los desplazados, la migración ilegal, el contrabando y un sinnúmero de actividades ilegales, como el lavado de dinero. Sectores débiles de la población, caen fácilmente en las redes delincuenciales, las cuales intimidan a la sociedad alterando el orden y la paz de cualquier ciudad.

La policía y los grupos de seguridad no se abastecen, pues el problema cada vez va en aumento y pese a los grandes esfuerzos que el Gobierno hace por erradicar la delincuencia no se ha podido terminar con la misma.

La maquinaria es muy pesada, pero sin embargo existen herramientas manuales así como equipos eléctricos de los clientes que son accesibles para el hurto, por tal

motivo la delincuencia representa una AMENAZA, para el taller porque si esto llegará a suceder daría como resultado cuantiosas pérdidas económicas.

2.3.1.8 Factor Tecnológico

Los desarrollos tecnológicos generan nuevos productos y servicios, y mejoran la forma en que la que se producen y se entregan al usuario final. Las innovaciones pueden crear nuevos sectores y alterar los límites de los sectores existentes.

Orientado principalmente a la rapidez del trabajo, este sistema combina varias funciones que le permiten adaptarse a reparaciones pequeñas y grandes por igual. Además ofrece excelentes características de seguridad, haciendo el trabajo más fácil, y ELECTRO INDUSTRIAL día a día busca la innovación tecnológica lo que significa una OPORTUNIDAD, porque la misma no se hace la desentendida en cuanto a nuevas introducciones tecnológicas

Los factores inherentes son:

2.3.1.8.1 Maquinaria y Equipo

Son un conjunto de aparatos capaces de efectuar un trabajo o de llevar a cabo una función, ya sea dirigida por un operador o de forma autónoma.

Dentro del mundo de las maquinas y equipos de Rebobinado de Motores encontramos de manera general los siguientes componentes:

- Rebobinadoras Eléctricas
- Sueldas Autógenas
- Prensas Eléctricas
- Balanceadora de Rotores con mayor capacidad de fuerza
- Moladoras
- Taladros

2.3.1.8.2 Herramientas

Son objetos elaborados a fin de facilitar la realización de una tarea mecánica, cuando las herramientas se diseñan y fabrican específicamente para cumplir uno o más propósitos, son artefactos y tienen una función técnica.

Las herramientas pueden ser manuales o mecánicas. Las manuales usan la fuerza muscular humana mientras que las mecánicas usan una fuente de energía externa, las mismas que para el sector de la electromecánica son:

- Destornilladores
- Pinzas
- Cortadores
- Tijeras
- Flexómetros
- Calibradores
- Alicates entre otros.

2.3.1.8.3 Materiales para Rebobinado

Son materiales empleados en el rebobinado de motores entre estos se encuentra:

- Alambre esmaltado
- Barniz
- Fibra Aislante

El sistema de Rebobinado de Motores evolucionó el concepto de embobinado parcial y total de equipos eléctricos dejando a un lado la forma manual invirtiendo en tecnología lo que da como resultado realizar las actividades en menor tiempo y con precisión, esto representa una OPORTUNIDAD.

MATRIZ N° 2 PERFIL EXTERNO ELECTRO INDUSTRIAL

CODIGO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	COMPORTAMIENTO	EVALUACIÓN				
				1	2	3	4	5
MACRO ENTORNO								
FACTOR DEMOGRAFICO								
MPEFD 001	Población humana	Creciente	Incremento de clientes					
FACTOR ECONOMICO								
PRODUCTO INTERNO BRUTO								
MPEFE 001	Crecimiento económico	Alto	Mayor producción en el sistema industrial					
INFLACIÓN								
MPEFE 002	Inestabilidad en los precios de los productos	Alto	Precio final en las reparaciones variables diariamente					
TASA DE INTERES								
MPEFE 003	Apertura de créditos	Factible	Tasas de interés moderadas					
MPEFE 004	Cultura de Ahorro	Tradicional	Compra de nuevos equipos eléctricos.					
Balanza Comercial								
MPEFE 005	Importaciones	Crecientes	Pago de aranceles con precios estables					
FACTOR SOCIAL								
Desempleo								
MPEFSC 001	Demanda de Trabajo	En Aumento	Creación de nuevas fuentes de trabajo.					
Subempleo								
MPEFSC002	Pluriempleo	Decreciente	Personas que perciben una remuneración baja en comparación al salario básico unificado					
Población Económicamente Activa								
MPEFSC003	Personas que se encuentran efectivamente en el mercado de trabajo	Creciente	Incremento de nuevos clientes					
FACTOR CULTURAL								
Costumbres y Tradiciones								
MPEFC 001	Civilización fuerte y unida en sus raíces	Estable	Objetivos y estrategias que apuntan los rasgos culturales del mercado					
Idiosincrasia								
MPEFC 002	Evitan los clientes comprar equipos eléctricos nuevos	Antigüedad	Confianza en los talleres pequeños					
FACTOR POLITICO-LEGAL								
Ley de Régimen Tributario Interno								
MPEFPL 001	Cobro del 12%	Exento	El servicio mecánico calificado está grabado con tarifa cero					
MPEFPL 002	Beneficio para los clientes	Alto	Minimiza sus egresos al acudir a este taller					
Ley Laboral								
MPEFPL003	Beneficio para el empleado y empleador	Irrenunciables	Garantización de los deberes y derechos de los trabajadores					
Ley de Defensa del Artesano								
MPEFPL004	Calificación Artesanal	vigente	Esta exento de llevar contabilidad					
MPEFPL005	Pagos de decimo tercer y cuarto a los empleados	Exento	Beneficio para el taller					
MPEFPL006	Pago de utilidades	Exonerados	Ingresos menores para los operarios y aprendices					
Factor Ambiental y Ecológico								
MPEFPL007	Sustancias Tóxicas	Uso Permanente	Destrucción del medio ambiente					
MPEFPL008	Seguridad Industrial	Existente	Uso de mascarillas, guantes industriales, gafas					
MPEFPL008	Reciclaje de desechos sólidos y basura	Permanente	Protección del medio ambiente					
Factor de Seguridad Publica								
MPEFPL 008	Delincuencia Infiltrada	Existente	La policía no se abastace para combatir la delincuencia					
Factor Tecnológico								
MPEFPL 009	Herramientas	Disponibles	Agilidad para el trabajo					
MPEFPL 010	Maquinaria y Equipo	Competitiva	Mantenimiento y captación de nuevos clientes					
TOTAL				0	3	0	6	14
PORCENTAJES				0%	13%	0%	26%	61%

Nº	REFERENCIA
1	Poca amenaza
2	Fuerte amenaza
3	Punto de equilibrio
4	Poca oportunidad
5	Fuerte oportunidad

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesis

La matriz del perfil externo indica la poca y gran oportunidad que tiene la empresa como ventaja para lograr competitividad; la poca y gran amenaza como desventaja para la entidad perjudicando a la misma; el punto de equilibrio muestra las actividades neutras que no afectan ni favorecen a la organización.

Dando como resultado una gran amenaza que equivale al 13% de factores como la inflación, factores ambientales, de seguridad pública; y no se ha determinado poca amenaza.

Por último tenemos a la gran oportunidad que alcanza un 61% que viene de factores como, demográfico, (PIB), tasa de interés, desempleo, (PEA), ley de régimen tributario, de defensa del artesano y la tecnología; pocas oportunidades equivalentes a un 26%.

2.4 Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa “ELECTRO INDUSTRIAL”, permitiendo obtener un diagnóstico preciso, que en base de esta en función ayude a tomar decisiones acorde con los objetivos y políticas de la misma.

En síntesis:

- Las fortalezas deben utilizarse
- Las oportunidades deben aprovecharse
- Las debilidades deben eliminarse
- Las amenazas deber sortearse

MATRIZ N° 3 FODA

FACTORES INTERNOS Controlables	FACTORES EXTERNOS No Controlables
FORTALEZAS (+)	OPORTUNIDADES (+)
DEBILIDADES (-)	AMENAZAS (-)

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

2.4.1 Matrices

Para ELECTRO INDUSTRIAL la matriz FODA se establece en las siguientes tablas

2.4.2 Identificación De Matrices

MATRIZ N° 4 FORTALEZAS-DEBILIDADES

ELECTRO INDUSTRIAL

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Capacidad competitiva altamente formal	D1	No cuenta con un manual de funciones
F2	Liderazgo del gerente-propietario	D2	Carece de un organigrama estructural
F3	Maquinaria de ultima tecnología	D3	Ausencia de proyecciones empresariales
F4	Cuenta con incentivos para el personal	D4	Toma de decisiones autocráticas
F5	Los empleados están afiliados al IESS	D5	No maneja un sistema de control de inventarios
F6	Cancelación de sueldos acorde a la tabla salarial y semanalmente	D6	No posee un sistema de contabilidad
F7	Cumplimiento con todas las leyes de los Organismos de Control	D7	Carece de una adecuada asesoría contable
F8	Con la calificación artesanal, la ley le permite no llevar contabilidad	D8	Espacio físico reducido
F9	Exentos del pago del IVA	D9	Iluminación deficiente
F10	Cumplir con todas las leyes laborales garantiza un ambiente laboral adecuado		
F11	Exento del pago de beneficios sociales a sus empleados		
F12	Ambiente propicio para el desarrollo del negocio		
F13	Seguridad Industrial para los trabajadores		
F14	Dotación de ropa y equipo de trabajo		
F15	Colabora con el medio ambiente clasificando los desechos		
F16	Busca de innovaciones tecnológicas		
F17	Personal con experiencia		
F18	Clientes con un volumen alto de compras		
F19	Fidelidad de los clientes		
F20	Alta aceptabilidad de los servicios		
F21	Clientes altamente satisfechos al cumplir con sus expectativas		
F22	Mercado potencial en crecimiento		
F23	Alto poder de negociación debido a que existen proveedores de los mismos materiales y repuestos eléctricos		
F24	Relación comercial a largo plazo con sus proveedores		
F25	Costos competitivos de insumos eléctricos		
F26	Flexibilidad en los plazos de pagos a proveedores		
F27	La diversificación le permite minimizar los posibles problemas del mercado		
F28	Buen nivel de aceptación de los precios en los servicios-repuestos en comparación a la competencia		

FUENTE: ELECTRO INDUSTRIAL

REALIZADO POR: Las tesis

MATRIZ N° 5 OPORTUNIDADES-AMENAZAS

ELECTRO INDUSTRIAL

OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Crecimiento poblacional	1	Variación de precios
2	Aumento del nivel de ventas en el sector industrial	2	Utilización de sustancias tóxicas
3	Mayor impulso a la inversión y producción en el sector industrial	3	Delincuencia Infiltrada
4	Intereses bajos para créditos en Instituciones Financieras	4	Almacenes pos-venta oferentes de los mismos servicios-repuestos
5	Inversión en negocios no financieros	5	Competidores con falta de ética
6	Importaciones sin restricciones	6	Períodos inesperados de política y economía
7	Desempleo escaso		
8	Subempleo equiparado		
9	Apertura de nuevos mercados		
10	Prestigio frente a sus clientes		

FUENTE: ELECTRO INDUSTRIAL

REALIZADO POR: Las tesis

2.4.3 Ponderación De Matrices

La siguiente Matriz resume y evalúa las fuerzas y debilidades así como las oportunidades y las amenazas principales en las áreas funcionales de ELECTRO INDUSTRIAL al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

El peso va desde 0.0 (no muy importante) hasta 1.0 (absolutamente importante), el mismo que se asignará a cada factor; el total de peso siempre debe sumar 1.0 y el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio 2.5

La calificación para cada uno de los factores va de 1 a 4 de la siguiente manera:

FORTALEZAS-DEBILIDADES	N°	OPORTUNIDADES-AMENAZAS	N°
Debilidades importantes	1	Amenaza importante	1
Debilidades menores	2	Amenaza menor	2
Fortalezas no muy importantes	3	Oportunidad menor	3
Fortalezas importantes	4	Oportunidad importante	4

**MATRIZ N° 6 FORTALEZAS-DEBILIDADES PONDERADAS
ELECTRO INDUSTRIAL**

N	FACTORES INTERNOS	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS				
F1	Capacidad competitiva altamente formal	0,02	3	0,06
F2	Liderazgo del gerente-propietario	0,04	4	0,16
F3	Maquinaria de última tecnología	0,03	4	0,12
F4	Cuenta con incentivos para el personal	0,02	3	0,06
F5	Los empleados están afiliados al IESS	0,01	4	0,04
F6	Cancelación de sueldos acorde a la tabla salarial y semanalmente	0,02	4	0,08
F7	Cumplimiento con todas las leyes de los Organismos de Control	0,02	4	0,08
F8	Con la calificación artesanal, la ley le permite no llevar contabilidad	0,04	4	0,16
F9	Exentos del pago del IVA	0,03	4	0,12
F10	Cumplir con todas las leyes laborales garantiza un ambiente laboral adecuado	0,02	3	0,06
F11	Exento del pago de beneficios sociales a sus empleados	0,01	4	0,04
F12	Ambiente propicio para el desarrollo del negocio	0,02	3	0,06
F13	Seguridad Industrial para los trabajadores	0,02	4	0,08
F14	Dotación de ropa y equipo de trabajo	0,04	4	0,16
F15	Colabora con el medio ambiente clasificando los desechos	0,03	3	0,09
F16	Busca de innovaciones tecnológicas	0,02	3	0,06
F17	Personal con experiencia	0,01	4	0,04
F18	Clientes con un volumen alto de compras	0,02	4	0,08
F19	Fidelidad de los clientes	0,02	4	0,08
F20	Alta aceptabilidad de los servicios	0,04	4	0,16
F21	Clientes altamente satisfechos al cumplir con sus expectativas	0,03	3	0,09
F22	Mercado potencial en crecimiento	0,02	4	0,08
F23	Alto poder de negociación debido a que existen proveedores de los mismos materiales y repuestos eléctricos	0,04	4	0,16
F24	Relación comercial a largo plazo con sus proveedores	0,05	3	0,15
F25	Costos competitivos de insumos eléctricos	0,02	4	0,08
F26	Flexibilidad en los plazos de pagos a proveedores	0,04	4	0,16
F27	La diversificación le permite minimizar los posibles problemas del mercado	0,04	4	0,16
F28	Buen nivel de aceptación de los precios en los servicios-repuestos en comparación a la competencia	0,04	4	0,16
DEBILIDADES				
D1	No cuenta con un manual de funciones	0,01	1	0,01
D2	Carece de un organigrama estructural	0,03	2	0,06
D3	Ausencia de proyecciones empresariales	0,02	1	0,02
D4	Toma de decisiones autocráticas	0,04	1	0,04
D5	No maneja un sistema de control de inventarios	0,03	1	0,03
D6	No posee un sistema de contabilidad	0,02	1	0,02
D7	Carece de una adecuada asesoría contable	0,03	1	0,03
D8	Espacio físico reducido	0,04	1	0,04
D9	Iluminación deficiente	0,02	1	0,02
TOTAL		1		3,1

Análisis:

Según la Matriz podemos observar que las mayores **Fortalezas** de ELECTRO INDUSTRIAL, es la calidad, variedad y garantía de su servicio-repuestos, lo que permitió un gran posicionamiento en el mercado, así mismo sus mayores **Debilidades** es la falta de una estructura organizativa así como de un manual de funciones, la falta de estrategias para mejorar la administración del taller, y de un sistema contable que refleje las ganancias o las pérdidas en que está incurriendo

El resultado ponderado de esta Matriz es de 3,10 centrándose el mayor peso ponderado en las fortalezas respecto a las debilidades lo que nos da entender que debemos aprovechar a lo máximo cada una.

MATRIZ N° 7 OPORTUNIDADES-AMENAZAS PONDERADAS ELECTRO INDUSTRIAL

N	FACTORES INTERNOS	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Crecimiento poblacional	0,04	4	0,16
2	Aumento del nivel de ventas en el sector industrial	0,02	3	0,06
3	Mayor impulso a la inversión y producción en el sector industrial	0,04	4	0,16
4	Intereses bajos para créditos en Instituciones Financieras	0,03	4	0,12
5	Inversión en negocios no financieros	0,06	3	0,18
6	Importaciones sin restricciones	0,04	4	0,16
7	Desempleo escaso	0,03	3	0,09
8	Subempleo equiparado	0,04	3	0,12
9	Apertura de nuevos mercados	0,03	3	0,09
10	Prestigio frente a sus clientes	0,04	4	0,16
AMENAZAS				
1	Variación de precios	0,05	1	0,05
2	Utilización de sustancias tóxicas	0,03	2	0,06
3	Delincuencia Infiltrada	0,05	1	0,05
4	Almacenes pos-venta oferentes de los mismos servicios-repuestos	0,03	2	0,06
5	Competidores con falta de ética	0,04	2	0,08
6	Períodos inesperados de política y economía	0,03	2	0,06
TOTAL		0,6		1,66

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tésistas

Análisis

Según la Matriz podemos observar que la mayor **Oportunidad** para ELECTRO INDUSTRIAL, es el crecimiento del mercado y la clientela debido a las medidas de salvaguardia, así mismo sus mayores **Amenazas** son el incremento de competidores en este sector, la delincuencia infiltrada así como los periodos inesperados de inestabilidad política y económica.

El resultado ponderado de esta Matriz es de 1,66 el cual se encuentra por encima de la media (2.50), centrándose el mayor peso ponderado en las Oportunidades las cuales deben ser aprovechadas evitando las Amenazas.

2.5 Investigación De Mercado

2.5.1 Problema

ELECTRO INDUSTRIAL, se ha encontrado varios inconvenientes dentro de los cuales podemos detallar, que no cuenta con una estructura organizacional, un sistema contable que le permita llevar un registro tanto de sus ingresos como egresos así también la falta de un control de inventarios de los repuestos y maquinaria que posee, el espacio físico es muy reducido, no se realiza un reclutamiento del personal, todos estos factores han dificultado su desarrollo empresarial los mismos que se han podido determinar a través del análisis interno realizado en el taller.

2.5.2 Solución

Diseñar un Plan Estratégico, para el taller ELECTRO INDUSTRIAL de la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga para el periodo 2012-2016.

El plan estratégico contenido en la presente tesis, permitirá una nueva definición de la gestión del taller, la misma que orientará los esfuerzos a lograr un cambio integral, administrativo así como el desempeño óptimo a futuro.

Lo que se pretende es establecer la base para los procedimientos y operaciones requeridos, con la finalidad de alcanzar una administración sólida y; por lo tanto, la obtención de resultados favorables, tanto en el corto, mediano y largo plazo.

2.5.3 Justificación

El presente trabajo de tesis tendrá una importancia económica social, académica, práctica y metodológica que servirá para mejorar las perspectivas de la empresa ELECTRO INDUSTRIAL de la ciudad de Latacunga.

Desde el punto de vista social la aplicación del plan estratégico, logrará que se optimicen de mejor manera los recursos, con lo que las condiciones de trabajo y el ambiente laboral mejorarán notablemente.

Los problemas de eficiencia y efectividad se verán reducidos, ya que habrá que comprometerse con la cultura corporativa, resultado del plan a diseñar.

En el aspecto Económico, al plantear soluciones a los principales problemas y enfocar los esfuerzos a mediano plazo, sin duda harán que ELECTRO INDUSTRIAL, se torne más competitivo y rentable, se conocerá en si el mercado en el cual se desenvuelve y por lo tanto se podrán diseñar acciones para atenderlo mejor, fomentando de esta manera relaciones duraderas con sus clientes y sobresaliendo del resto de talleres artesanales del sector, porque brindará a los clientes un valor agregado en sus trabajos.

Desde el punto de vista académico será importante porque en la propuesta de la tesis se propondrán soluciones concretas para mejorar el nivel de servicios y atención al cliente.

Desde el punto de vista práctico, será importante ya que como futuras profesionales debemos poner en práctica los conocimientos obtenidos y logrados durante nuestra formación en la Universidad Técnica de Cotopaxi, en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Desde el punto de vista metodológico, la tesis será importante por cuanto servirá para identificar la situación actual y proyecciones futuras de la empresa ELECTRO INDUSTRIAL y proponer mejorar su situación, a través de la aplicación de técnicas y métodos de investigación apropiados y enmarcados en este trabajo investigativo, así como también realizar una investigación práctica analítica.

2.5.4 Objetivo General

Realizar un estudio concienzudo de ELECTRO INDUSTRIAL, que nos permitirá conocer la realidad empresarial de la misma, a través de la recolección de información.

2.5.5 Objetivos Específicos

- Recopilar información a través de entrevistas y encuestas a los diferentes grupos involucrados con el taller, que nos servirá de base para la organización de nuestro trabajo.
- Compilar datos de sitios web que nos faciliten el desarrollo de la indagación.
- Interpretar los resultados obtenidos la cual nos permitirá dar la estructura requerida a nuestra investigación de campo.

2.6 Fuentes De Información

Para el desarrollo de nuestra investigación se ha tomado en cuenta dos tipos de fuentes que se van a emplear conforme se avanza con la investigación entre las cuales podemos mencionar las siguientes que son las fuentes primarias, fuentes secundarias, las mismas que nos serán de gran ayuda para la recopilación de datos y de información real.

2.7 Tipo De Investigación

Dentro del proceso de investigación para el diseño de un Plan Estratégico en la empresa ELECTRO INDUSTRIAL, se utilizó el tipo de investigación descriptiva que permitió determinar de forma exacta las actividades que se desarrollan en las diferentes dependencias, las mismas que manejan las políticas y procedimientos Administrativos.

2.8 Diseño Metodológico

2.8.1 Metodología Aplicada

La metodología aplicada en ELECTRO INDUSTRIAL es:

2.8.1.1 Método Inductivo

Puesto que partimos de un hecho particular para llegar a un hecho general, es decir que seguimos una secuencia de procesos que se realizaron en nuestro proyecto investigativo, partiendo de hechos particulares como son la observación, siguiendo una serie de pasos lógicos, tales como: Observación, Experimentación, Comparación, Abstracción.

2.8.1.2 Método Deductivo

El grupo investigador utilizó este método que partió del hecho general hacia el hecho en particular permitiendo así tener contacto directo con la investigación realizada.

2.8.1.3 Método Científico

También fue aplicado ya que se basa en una serie de pasos sistemáticos e instrumentos que nos lleva a un conocimiento científico.

Este método se baso en la recopilación de datos, su ordenamiento y para analisis, Los pasos del método científico son: Observación, Recopilación de Datos, Teoría, Experimentación y Conclusiones.

2.8.2 Aplicación de Técnicas de Investigación

2.8.2.1 Observación

Esta técnica permitió al grupo investigador observar de forma directa y minuciosa el hecho que se realiza en la transmisión de información, generando una idea de los procesos que se ejecutan.

2.8.2.2 Entrevista

Esta técnica permitió recoger información de parte del Gerente-Propietario, que determina los factores internos del taller.

2.3.2.3 Encuesta

Es una técnica cuantitativa, es decir, esta investigación se realizo en base a un pequeño grupo de sujetos, que forman parte de un grupo colectivo más grande que se desarrolla en la vida cotidiana, la misma que se aplico a los clientes internos es decir a los colaboradores de ELECTRO INDUSTRIAL, cuyas opiniones permitieron solucionar el problema que se suscitaba en dicho negocio, una ventaja de esta técnica es que nos permitió tener una estadística mas real ya que pudimos

graficarlos y tabularlos, es decir nos permitió obtener datos o información fácil y legible, para ello se elaboro un listado de preguntas de una manera escrita.

2.8.2.3 Bibliográfica

Esta técnica nos permitió recopilar información bibliográfica para la realización de la parte teórica de la investigación.

2.8.3 Población o Universo

Para el desarrollo de esta presente investigación se trabajará con la siguiente población:

TABLA N° 15 POBLACIÓN O UNIVERSO

POBLACIÓN	CANTIDAD
Gerente Propietario	1
Jefe Técnico	1
Técnicos Electricistas	14
Aprendices	4
Total Población	20

Fuente: Electro Industrial

Elaborado por: Investigadoras

TABLA N° 16 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

TIPOS	SEGMENTACIÓN A	SEGMENTACIÓN B
Características	Personas Jurídicas	Personas Naturales
GEOGRÁFICOS		
Región	Sierra	Sierra
Provincia	Cotopaxi	Cotopaxi
Ciudad	Latacunga Pujili Saquisili Salcedo	Latacunga Pujili Saquisili Salcedo
Clima	Frío-Templado	Frío-Templado
DEMOGRÁFICOS		
Género	Indistinto	Indistinto
Nacionalidad	Ecuatoriana	Ecuatoriana
CONDUCTUALES		
Ocasión de compra	30% frecuente -70% regular (investigación de campo)	40% frecuente -60% regular (investigación de campo)
Beneficios buscados	60% calidad -70% precio (investigación de campo)	50% calidad -50% precio (investigación de campo)
Tasa de uso	Frecuente	Regular
Motivación para la adquisición	Garantía del servicio-repuestos	Precio y garantía del servicio-repuestos
ECONÓMICOS		
Salario básico unificado	\$ 292.00	\$ 292.00

ELABORADO POR: Las Investigadoras
FUENTE: ELECTRO INDUSTRIAL

2.9 Análisis e Interpretación de Resultados

Para la realización del Trabajo de Campo, las técnicas que hemos utilizado es la entrevista y la encuesta, y el instrumento aplicado es el cuestionario el cual está dirigido a los diferentes grupos involucrados con el entorno de la Empresa; diseñado para recabar información acerca de la situación actual y de cómo ayudaría la aplicación de un Plan Estratégico en la toma de decisiones.

2.9.1 Análisis E Interpretación De La Entrevista

La siguiente entrevista se la realizó al Gerente Propietario de ELECTRO INDUSTRIAL:

1. ¿Qué le motivo a crear su propio taller?

El conocimiento que obtuve gracias a trabajar en un taller de similares características me impulso a crear mi taller, a fin de crear fuentes de trabajo.

2. ¿Cuántos años ya vienen prestando servicios el Taller Electro Industrial?

Alrededor de 27 años

3. ¿A qué Institución Gremial se encuentra afiliado?

A la Junta de Defensa del Artesano- Cotopaxi

4. ¿Qué Servicios brinda su Taller?

Rebobinado de motores y Balanceo Dinámico de Rotores

5. ¿Qué repuestos expende ELECTRO INDUSTRIAL?

Entre los principales tenemos:

- Ventiladores

- Rodamientos
- Sellos Mecánicos
- Repuestos para licuadoras, etc.

6. ¿Cuántos colaboradores tiene usted para prestar sus servicios?

Con 19 entre los cuales están:

- 1 Jefe Técnico
- 14 Operarios Eléctricos
- 4 Aprendices Técnicos.

7. ¿Mantiene algún tipo de incentivo con sus colaboradores?

Si, por lo general cuando tenemos mantenimientos mayores a los que desarrollamos diariamente, lo hago económicamente a fin de que me ayuden en lo posterior.

8. ¿Lleva un registro de ingresos de gastos, y de inventarios?

El registro de ingresos y gastos lo hace mi esposa solo para realizar las declaraciones al SRI, y de inventarios no poseo ninguno.

9. ¿Cuáles son sus principales clientes?

Por lo general trabajo con las empresas como: Aglomerados Cotopaxi, NOVACERO, Nintangá, Sedal, El Ranchito, y personas que vienen hacer reparar sus licuadoras o taladros.

10. ¿Con que ocasión sus principales clientes compran sus servicios?

30% Frecuente Personas Jurídicas
70% Regular Personas Naturales

11. ¿En qué porcentaje califica usted la adquisición del servicio y repuestos de sus principales clientes?.

60% Calidad

70% Precio

12. ¿Maneja alguna política de precios en los servicios y/o repuestos?

La verdad no, solo hago algunos descuentos a mis principales clientes pero cuando son rebobinado de motores grandes

13. ¿Qué aspectos considera usted para seleccionar a sus proveedores?

Los precios y la calidad de los mismos.

14. ¿Cuáles son sus Proveedores?

Los principales generalmente se encuentran en la ciudad de Quito: Delta Rebobinaje, Industrias Logacho Almeida los que me proveen de materiales, y de ahí los repuestos mas IMIVAR para rodamientos, Comercial Enríquez para todos los repuestos, y proveedores de materiales de oficina a las papelerías de mi alrededor, para las licuadoras la Sra. Gradys Collaguazo.

15. ¿Piensa usted que su negocio es rentable? ¿Por qué?

Si es rentable, porque la mayor parte de empresas de la provincia son mis clientes y de esta es la única fuente de ingreso para mantener a mi familia.

16. ¿Cuáles son sus principales Competidores?

Rebobinaje Cotopaxi

Rebobinaje EXPRESS

Almacén Iskra Perles

17. ¿Qué maquinaria utiliza usted?

- Bobinadora Eléctrica
- Balanceadora de Rotores
- Prensa Hidráulica

- Extractor Hidráulico para extraer poleas y rodamientos
- Herramienta Manual
- Taladro Pedestal
- Torno

Como pudimos notar en la entrevista realizada al Gerente-Propietario de ELECTRO INDUSTRIAL, apporto con ideas y conocimiento de interés para las tesis, la misma que servirá como base para la realización de la propuesta.

2.9.2 Análisis e Interpretación de la Encuesta

Esta aplicada a los clientes internos del taller ELECTRO INDUSTRIAL, y cada pregunta contiene el respectivo analisis el interpretación de los resultados obtenidos:

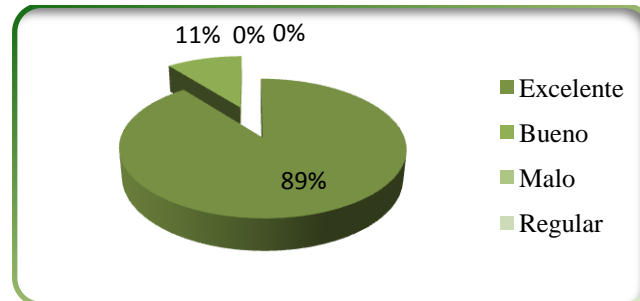
1. El trato y comunicación que usted recibe de parte del Gerente-Propietario es:

TABLA N° 17 TRATO-COMUNICACIÓN DE PARTE DEL GERENTE

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Excelente	17	89
Bueno	2	11
Malo	0	0
Regular	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
 REALIZADO POR: Las tésistas

GRÁFICO N° 13 TRATO-COMUNICACIÓN DE PARTE DEL GERENTE



FUENTE: Electro Industrial
 REALIZADO POR: Las tésistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según las encuestas aplicadas al cliente interno de ELECTRO INDUSTRIAL, se pudo conocer que el 89% respondieron el trato que el Gerente les brinda es excelente, mientras que el 11%, manifiesta que no es bueno, lo cual indica que del total del universo la mayor parte está conforme con las relaciones interpersonales que se les manifiesta el Propietario del taller

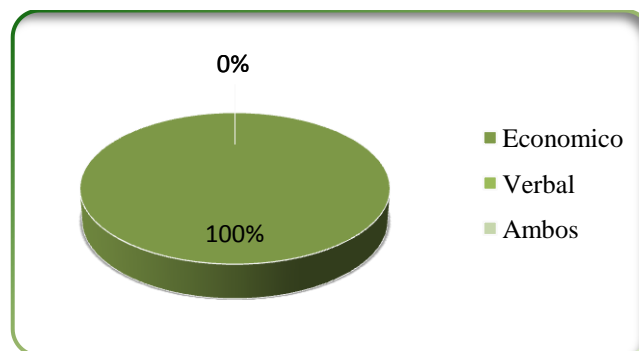
2. ¿Qué tipos de incentivos recibe por sus tareas laborales?

TABLA N° 18 INCENTIVOS

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Económico	19	100
Verbal	0	0
Ambos	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

GRÁFICO N° 14 INCENTIVOS



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos el 100% manifiesta que los incentivos que reciben son de tipo económico. Lo que podemos darnos cuenta que los colaboradores de ELECTRO INDUSTRIAL, se encuentran satisfechos al reconocerlos por su duro trabajo que realizan día a día.

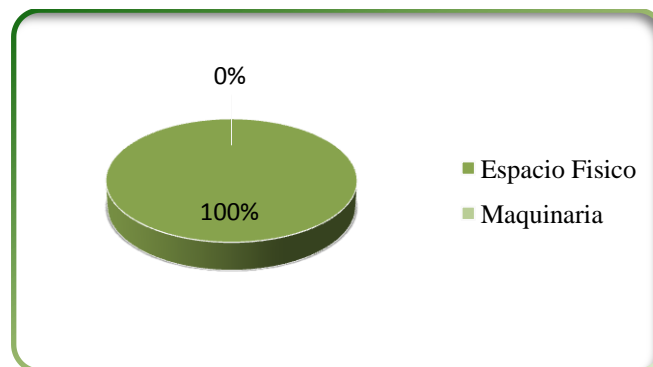
3. ¿Qué desearía que cambie en el taller?

TABLA N° 19 CAMBIO EN EL TALLER

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Espacio Físico	19	100
Maquinaria	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

GRÁFICO N° 15 CAMBIO EN EL TALLER



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos se pudo determinar que el 100% opinan que el espacio físico es el que desea que cambie o que se amplíe, ya que esto impide la movilización fácil tanto del personal como de ciertas herramientas, y por ende se ve afectado la rapidez al momento de prestar los servicios a los clientes externos.

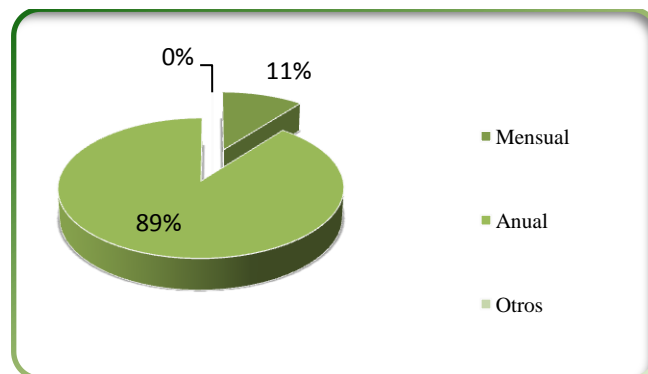
4. ¿Con que frecuencia el taller les brinda capacitación?

TABLA N° 20 CAPACITACIÓN

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Mensual	2	11%
Anual	17	89%
Otros	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N° 16 CAPACITACIÓN



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según la encuesta aplicada al cliente interno de ELECTRO INDUSTRIAL, manifiesta que el 89% siendo la mayoría recibe capacitación de forma anual mientras que un 11% reciben mensual, lo que nos damos cuenta que existe solo capacitación para el Jefe Técnico y un operario en forma continua.

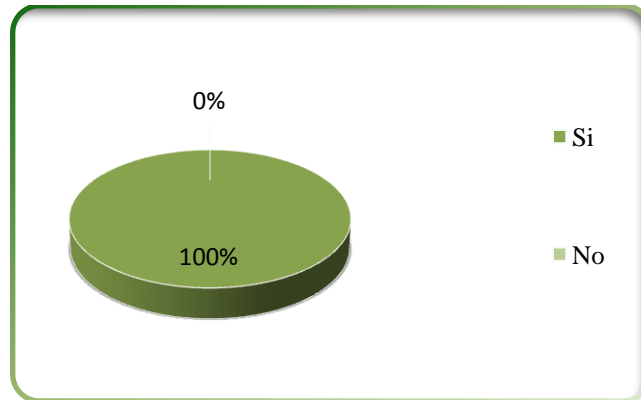
5. ¿Cree que la maquinaria y equipo que posee la empresa es suficiente para ejecutar el trabajo con calidad?

**TABLA N° 21 TRABAJO DE CALIDAD CON MAQUINARIA
ACTUAL**

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Si	19	100
No	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesis

**GRÁFICO N° 17 TRABAJO DE CALIDAD CON MAQUINARIA
ACTUAL**



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del total de los encuestados, el 100% respondieron que la maquinaria actual les permite brindar un servicio de calidad. Interpretando los resultados nos damos cuenta que el taller utiliza tecnología de punta, lo que les permite satisfacer al cliente en sus demanda.

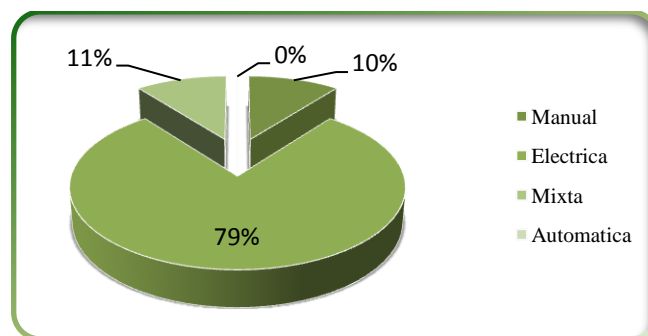
6. ¿Qué tipo de maquinaria es la que se utiliza en el taller?

TABLA N° 22 TIPO DE MAQUINARIA

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Manual	2	10
Eléctrica	15	79
Mixta	2	11
Automática	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

GRÁFICO N° 18 TIPO DE MAQUINARIA



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según las encuestas aplicadas al cliente interno de ELECTRO INDUSTRIAL, se pudo conocer que el 79% respondieron que la maquinaria que mas se utiliza es de tipo eléctrica, que les permite brindar servicios con rapidez mientras que el 10% respondieron que son las herramientas manuales, y el 11% respondieron que es mixta.

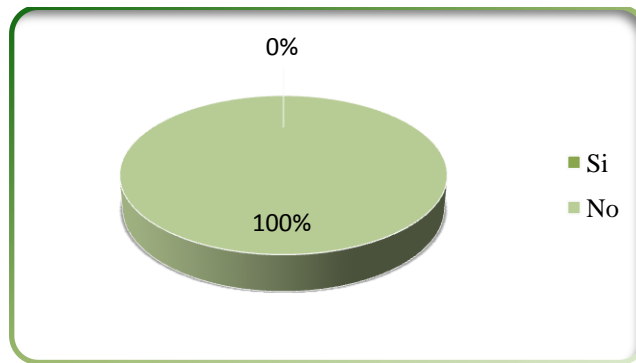
7. ¿Conoce de algún tipo de tecnología diferente que facilite su trabajo?

TABLA N° 23 TECNOLOGÍA DIFERENTE

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Si	0	0
No	19	100
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N° 19 TECNOLOGÍA DIFERENTE



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según las encuestas aplicadas a ELECTRO INDUSTRIAL, se pudo conocer que el 100 % no conoce algún tipo de tecnología diferente a la que cuenta el taller, permitiéndole posicionarse en el mercado como la empresa preferida por sus clientes externos.

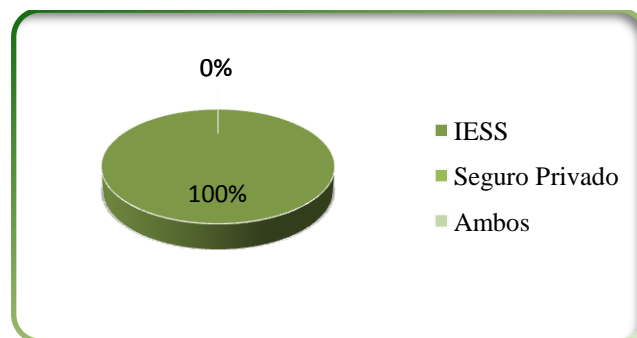
8. ¿Qué tipo de seguro le brinda la empresa?

TABLA N° 24 SEGURO

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
IESS	19	100
Seguro Privado	0	0
Ambos	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

GRÁFICO N° 20 SEGURO



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del total de los encuestados el 100% repondieron que el tipo de seguro que les brinda la empresa es el IESS, además nos supieron manifestar que el taller asume esta responsabilidad mensualmente y sin descuento alguno.

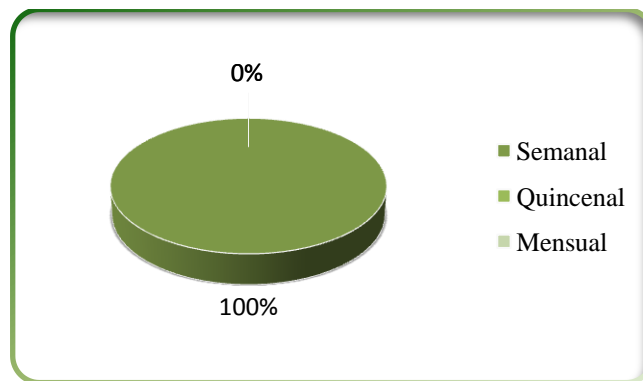
9. ¿Cada qué tiempo recibe usted su remuneración?

TABLA N° 25 TIEMPO DE REMUNERACIÓN

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Semanal	19	100
Quincenal	0	0
Mensual	0	0
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

GRÁFICO N° 21 TIEMPO DE REMUNERACIÓN



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesisas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según las encuestas aplicadas al cliente interno de ELECTRO INDUSTRIAL, se pudo conocer que el 100% percibe su remuneración semanalmente, lo que les permite un ahorrar en alto grado además de atender las necesidades de sus hogares semanalmente, los mismos manifestaron que estan contentos con su salario.

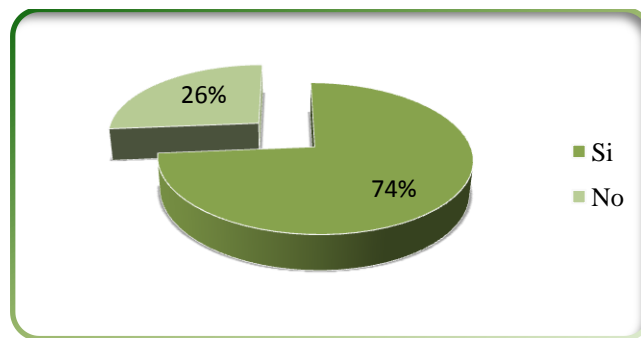
10. ¿Le dota ropa de trabajo el Taller?

TABLA N° 26 DOTACIÓN DE ROPA DE TRABAJO

ALTERNATIVA	PONDERACIÓN	%
Si	14	74
No	5	26
TOTAL	19	100

FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesis

GRÁFICO N° 22 DOTACIÓN DE ROPA DE TRABAJO



FUENTE: Electro Industrial
REALIZADO POR: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según las encuestas aplicadas al cliente interno de ELECTRO INDUSTRIAL, se pudo conocer que el 74% tiene dotación de ropa de trabajo esto se da debido a que los operarios son personal fijo y estable mientras que el 26%, no goza de esto ya que son los aprendices y por lo general son inestables y temporales.

2.10 CONCLUSIONES

- En el taller ELECTRO INDUSTRIAL, el trato y comunicación que el Gerente- Propietario, les brinda a sus colaboradores a dado como resultado que las relaciones interpersonales sean excelentes.
- Los incentivos que reciben los empleados por el desempeño de sus labores son económicos, los mismo que han llevado al crecimiento de sus clientes y satisfacción del dueño.
- El espacio físico con la cuenta es muy reducido, lo que ha ocasionado inconvenientes para trasladarse en su interior.
- Las capacitaciones son anuales y solo el Jefe Técnico es el beneficiado, porque es a quien se le brinda esta motivación constantemente
- El equipo y la maquinaria que posee es electrónica y suficiente para las actividades de reparación de motores que realizan, logrando así la satisfacción de sus clientes que hacen uso de este servicio.
- Las maquinas que utilizan para la ejecución de sus diversas actividades son eléctricas.
- Los trabajadores no están al tanto de otras maquinarias que puedan facilitar su labor.
- Todos los empleados se encuentra afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- La remuneración que reciben por su trabajo es semanal, puesto que esta es una política del dueño.

- El personal cuenta con todos los implementos, para desarrollar sus actividades dentro del taller.

2.11 RECOMENDACIONES

- Es primordial que el Gerente, mantenga relaciones humanas con todos sus empleados, que vayan siempre en beneficio y buena marcha del taller.
- Es importante que siempre se brinde incentivos a sus colaboradores, por las labores que realizan dentro del mismo.
- Es factible que se haga una ampliación del taller, para dar solución a los inconvenientes que tiene en la actualidad, como la difícil circulación de sus empleados y clientes.
- Las capacitaciones son fundamentales, puesto que siempre deben estar parejo con la competencia, para que puedan cubrir con todas las necesidades que se puedan dar en lo posterior.
- La maquinaria y el equipo que posee siempre debe estar a la par con los nuevos avances tecnológicos, la misma que tendrá como resultado el incremento de nuevos clientes y la satisfacción de los mismos.
- Es aconsejable que en el taller se lleve un control muy minucioso en uso de las maquinas eléctricas que utilizan sus empleados.
- Se sugiere que a los empleados se les brinde información actualizada de las maquinas que pueden ser de gran ayuda para sus labores y a su vez ahorrar tiempo y dinero.
- Es obligación de los directivos afiliar a todos y cada uno de sus colaboradores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

- Las remuneraciones que reciban sus empleados deben estar acorde con la tabla salarial que determina la Ley.
- El personal debe contar siempre con todos los implementos, por el tipo de maquinaria que utilizan, para evitar accidentes posteriores