

# **ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN**

## **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



### **“Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información para la empresa Construiblec de Quito, 2020-2021”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autor:**  
Ing. Nevarez Gavidia, Washington Patricio

**Docente Guía:**  
Mg. Leo Rossi, Ernesto Alessandro

**TACNA – PERÚ**

**2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## DEDICATORIA

Dedico esta investigación en primer lugar a Dios por ser mi fortaleza, por darme todo lo que tengo y no dejarme solo nunca.

A mis padres, esposa e hijos por ser los mejores seres en mi vida y estar conmigo incondicionalmente, gracias porque sin ellos y sus consejos no estaría aquí ni sería quien soy ahora.

A los docentes, a todos mis familiares y amigos que me apoyaron moralmente en la realización de este trabajo.

Y, a mi Tutor, por su asesoramiento, su guía y su paciencia para el desarrollo de este Plan de Investigación.

Ing. Washington Patricio Nevárez Gavidia

# AGRADECIMIENTO

Te agradezco Dios por permitirme conseguir mis metas y llegar donde he llegado. Agradezco también a mis padres, a Paola, y a mis pequeños Andrés y Omar que me brindan su cariño, comprensión y apoyo incondicional, que me permiten alcanzar mis objetivos.

Un agradecimiento especial a la Constructora Construiblec, por permitirme realizar esta Plan Estratégico; al Msc. Ernesto Alessandro Leo Rossi, quien fue mi Tutor, orientándome sobre todo en el desarrollo de Plan de Investigación. A mis docentes, por los conocimientos impartidos y por darme las herramientas necesarias para defenderme en el futuro.

Agradezco a todas las personas que de una forma u otra estuvieron acompañándome durante el desarrollo de esta investigación estratégica, siempre estaré agradecido con ustedes por la atención y el cariño que me han brindado.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO I .....	13
ANTECEDENTES .....	13
1.1 TEMA.....	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.3 OBJETIVOS .....	14
1.3.1 General.....	14
1.3.2 Específicos .....	15
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	15
1.5 METODOLOGÍA .....	16
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES .....	18
CAPÍTULO II .....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 CONCEPTUALIZACION .....	20
2.2 IMPORTANCIA .....	23
2.3 ANALISIS COMPARATIVO.....	23
2.3.1. Análisis FODA (DAFO).....	24
2.3.2. Análisis PEST.....	24
2.3.3. Las cinco fuerzas de Porter.....	25

2.3.4. Cuadro de Mando Integral .....	27
2.3.5. Plan Estratégico .....	28
2.4 ANALISIS CRÍTICO .....	29
CAPITULO III .....	31
MARCO REFERENCIAL .....	31
3.1. Antecedente Histórico .....	31
3.2. Ideología Empresarial.....	33
3.2.1. Misión .....	33
3.2.2. Visión.....	33
3.2.3. Valores .....	33
3.3. Estructura Institucional .....	35
3.4. Servicios.....	36
3.4.1. Dimensiones de Servicio .....	36
3.4.2. Requisitos por Dimensiones de Servicio .....	37
3.5. Diagnóstico organizacional.....	46
CAPÍTULO IV .....	52
DESARROLLO DEL TEMA.....	52
4.1 Diagnósticos.....	52
4.1.1 Perfil de Capacidades Internas de la empresa (PCI).....	52
4.1.2 Análisis Pest.....	58
4.1.3 FODA .....	61

4.1.4 Cinco Fuerzas de Porter.....	62
4.2. Rediseño de Filosofía Organizacional.....	65
4.2.1. Misión.....	66
4.2.2. Visión.....	66
4.2.3. Políticas.....	66
4.2.4. Valores.....	71
4.2.5. Objetivos Estratégicos.....	72
4.3. Planteamiento de Estrategias.....	74
4.4. Diseño de Planes de Acción.....	76
4.4.1. Mapa Estratégico.....	77
4.4.2. Cuadro de Mando Integral.....	79
4.4.3. Tablero de Control (Dashboard).....	86
CAPÍTULO V.....	89
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N1: Etapas.....	18
Tabla N2: Definiciones.....	20
Tabla N3: Dimensiones de Servicio.....	37
Tabla N4: Requisitos por Dimensiones de Servicio.....	37
Tabla N5: Análisis Pest.....	58
Tabla N6: FODA.....	61
Tabla N7: Planteamiento de Estrategias.....	75
Tabla N8: Cuadro de Mando Integral.....	84



## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N1: Estructura Institucional.....	35
Imagen N2: Mapa Estratégico.....	78
Imagen N3: Perspectiva Financiera – CMI.....	80
Imagen N4: Perspectiva Cliente - CMI.....	81
Imagen N5: Perspectiva Procesos Internos - CMI.....	82
Imagen N6: Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento - CMI.....	83
Imagen N7: Tablero de Control.....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N1: Dimensiones de Servicio.....	36
Figura N2: Cinco Fuerzas de Porter.....	65

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este Plan Investigativo tuvo como propósito la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías TI para la constructora Construablec de Quito, 2020-2021; para contrarrestar la problemática actual que vive la organización por no disponer de un Plan que mejore los procesos confusos existentes, que de solución a la falta de competitividad, así como también a la dificultad en la formulación de objetivos empresariales, lo que ha ocasionado una disminución de las ventas durante los últimos años.

El presente estudio es de tipo descriptivo, la población está constituida por los clientes internos y externos de la empresa; y, para mejorar la gestión interna y rentabilidad de Construablec, se ha propuesto el desarrollo de este Trabajo de Investigación, que busca cumplir con los objetivos estratégicos planteados.

Los resultados determinaron que los principales factores de éxito son las innovaciones tecnológicas en el sector de la construcción, el servicio ofertado a los clientes, así como el rumbo estratégico que asume la empresa mediante la ejecución de este Plan Estratégico, cuyo tiempo de implementación es de 2 años.

Durante esta Investigación se analizó como se encuentra actualmente la empresa, mediante el uso de herramientas como son: FODA, PEST y Cinco Fuerzas de Porter, por lo que se pudo mejorar su ideología empresarial y formular objetivos estratégicos, los mismos que se encuentran agrupados según las perspectivas del Cuadro de Mando Integral, que junto al Tablero de Control permiten monitorear el cumplimiento de los indicadores planteados.

## INTRODUCCIÓN

Este Plan investigativo tiene el propósito de formular el Plan Estratégico de TI para Construablec Ltda, de Quito, considerando que el objetivo fundamental en el mercado inmobiliario, es el de incrementar los volúmenes de venta de bienes inmuebles, y al existir menos demanda de compradores, este sector está enfrentando problemas económicos y decreciendo paulatinamente.

Se debe entender que al ser una herramienta de diagnóstico, la Planificación Estratégica permite tomar las decisiones óptimas y adecuadas dentro de la empresa; dando lugar a que los esfuerzos que realiza la misma no sean desperdiciados y se puedan obtener los resultados esperados, algo que sería difícil de lograr sino se cuenta con un Plan Estratégico actualizado y adaptado a sus necesidades.

Esta propuesta de Plan Estratégico 2020-2021 define el rumbo que debe seguir la Empresa Constructora Construablec, en busca de lograr potenciar sus fortalezas y mejorar sus oportunidades frente a la competencia; este plan esta compuesto de cinco capítulos, el primero contempla el antecedente de estudio.

El segundo capítulo trata sobre la conceptualización e importancia de las variables que serán objeto de estudio durante el presente trabajo investigativo, así como también debe considerarse la definición de las herramientas de análisis aplicadas en este Plan Estratégico.

El tercer capítulo detalla toda la información de la empresa, contiene su reseña histórica, filosofía organizacional; permite conocer cómo está conformada y cual es su giro de negocio, lo que facilitan el desarrollo del diagnóstico organizacional.

El cuarto capítulo muestra el desarrollo del Plan Investigativo, estableciendo los objetivos con sus respectivas estrategias para alcanzarlos; así mismo se plantean los indicadores que están agrupados según la perspectiva correspondiente del Cuadro de Mando Integral, como complemento de esto se realizará el diseño del Tablero de Control, el mismo que puede ser mejorado durante el tiempo que se ejecute el Plan Estratégico; permitiendo monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos desarrollados para Construiblec.

El quinto capítulo describe las recomendaciones propuestas para este Plan Investigativo, para poder realizar observaciones, buscando mejorar los resultados obtenidos después de su implementación. A continuación se describen las conclusiones extraídas del presente Plan Investigativo, detallando las observaciones deducidas por el tesista.

Por último se muestran las referencias bibliográficas que sirven de base para esta investigación y los anexos afines al presente estudio.