

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**

**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES**

**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**PLAN ESTRATEGICO DE INVERSIONES JESMIDAYIR F.P. PERIODO**

**2024 – 2028**

**Presentado por:**

**BR. CABRERA CHACON JOVANY ALEJANDRO**

**BR. TOLEDO MORENO MIYELBY TAHILET**

**TRUJILLO, VENEZUELA 2024**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**

**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES**

**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**PLAN ESTRATEGICO DE INVERSIONES JESMIDAYIR F.P. PERIODO**

**2024 – 2028**

**Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado (os) en Contaduría Pública**

**Presentado por:**

**BR. CABRERA CHACON JOVANY ALEJANDRO**

**BR. TOLEDO MORENO MIYELBY TAHILET**

**TRUJILLO, VENEZUELA 2024**

## VEREDICTO





### VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

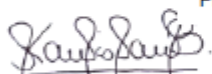
#### VEREDICTO


Nosotros, Prof. Msc. Karelis Paredes, Prof. Msc. Zaida Kassar y Prof. Msc. Gilberto Rojas, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **PLAN ESTRATÉGICO DE INVERSIONES JESMIDAYIR FP C.A. PERÍODO 2024-2028**, que presenta la bachiller **TOLEDO MORENO MIYELBY TAHILET**, portadora de la Cédula de Identidad No. 26.852.605, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **QUINCE (15) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombuy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los nueve días (09) días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro.

  
Prof. Msc. Gilberto Rojas.  
C.I. 19.285.228  
JURADO

  
Prof. Msc. Zaida Kassar,  
C.I. 9.175.011  
TUTORA

  
Prof. Msc. Karelis Paredes  
C.I. 14.799.624  
PRESIDENTE DEL JURADO

  
Prof. Msc. Héctor Antúnez  
C.I. 9.384.278  
DECANO

  
Prof. Msc. Zaida Kassar  
C.I. 9.175.011  
VICERRECTORA ACADÉMICA

 +58 412 2263605

 [www.uvm.edu.ve](http://www.uvm.edu.ve)

 [universidadvalledelmombuy@uvm.edu.ve](mailto:universidadvalledelmombuy@uvm.edu.ve)

**Una vez culminado su TG, anexe el (los) veredictos (s) escaneados de los integrantes (deben estar firmados y sellados por la facultad y el vicerrectorado académico)**


## VEREDICTO


**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES**


### VEREDICTO



Nosotros, Prof. Msc. Karelis Paredes, Prof. Msc. Zaida Kassar y Prof. Msc. Gilberto Rojas, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **PLAN ESTRATÉGICO DE INVERSIONES JESMIDAYIR FP C.A. PERÍODO 2024-2028**, que presenta el bachiller **CABRERA CHACÓN JOVANY ALEJANDRO**, portador de la Cédula de Identidad No. 28.191.170, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **QUINCE (15) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombuy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.



En fe de lo cual firmamos en Valera a los nueve días (09) días del mes de febrero del año dos mil veinticuatro.

  
 Prof. Msc. Gilberto Rojas.  
 C.I. 19.285.228  
 JURADO

  
 Prof. Msc. Zaida Kassar,  
 C.I. 9.175.011  
 TUTORA

  
 Prof. Msc. Karelis Paredes  
 C.I. 14.799.624  
 PRESIDENTE DEL JURADO

  
  
 Prof. Msc. Héctor Antúnez  
 C.I. 9.364.278  
 DECANO

  
  
 Prof. Msc. Zaida Kassar  
 C.I. 9.175.011  
 VICERRECTORA ACADÉMICA

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis primeramente a Dios por darnos la oportunidad de vivir y regalarnos una familia maravillosa.

A nuestro padres y familiares (Iseida Moreno, Eduin Perez, Fanny Ramírez y Luz Angélica Rojas) quienes son un gran pilar emocional, por su amor incondicional, y por su apoyo constante que ha sido clave para el éxito.

A nuestros maestros y mentores por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarnos en el camino.

A todos aquellos que han sido una parte integral en nuestro camino académico y mental.

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos expresar nuestra profunda gratitud a las personas que hicieron posible este significativo logro en nuestras vidas académicas. En primer lugar, agradecemos de todo corazón a nuestras familias por su amor incondicional y su respaldo constante. Su apoyo ha sido el pilar sobre el cual construimos este proyecto, y estamos agradecidos por cada muestra de aliento a lo largo de este viaje.

Extendemos nuestro reconocimiento a nuestros directores de tesis, cuya orientación experta y compromiso con nuestra formación académica fueron esenciales para el éxito de esta investigación. Agradecemos también, a la Universidad por abrirnos las puertas y brindarnos la oportunidad de avanzar en nuestra carrera profesional.

Nuestra tesis no habría sido posible sin el apoyo y comprensión mutua que nos brindamos como pareja. Agradecemos a todos aquellos que, de diversas maneras, contribuyeron a este logro compartido. Esta experiencia nos ha fortalecido no solo como académicos, sino también como individuos, y estamos agradecidos por la red de personas que nos han acompañado en este viaje.

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**PLAN ESTRATEGICO DE INVERSIONES JESMIDAYIR F.P. PERIODO  
2024 – 2028**

**Autores:**

Br. Cabrera Chacon Jovany Alejandro

Br. Toledo Moreno Miyelby Tahilet

**Tutor:**

**RESUMEN**

Se diseñó un plan estratégico para Inversiones Jesmidayir F.P., dedicada a la comercialización y venta de artículos de papelería y librería, enfocado en las ventas digitales, lo cual se estudió la parte del macroentorno y microentorno, allí se ejecutaron las debilidades y fortalezas que cuenta la empresa, lo cual originó unos criterios para ser aplicados y estudiados como estrategias en la aplicación de los planes estratégicos, cada estrategia que surgió ayudó a la implantación de cada uno de los planes estratégicos tanto de marketing que es esencial para la empresa en cuanto a sus ventas digitales, basados en operaciones internas que ayudaran a la empresa su fortalecimiento, así como contar con personal dedicado a la parte digital, esto originó un plan financiero que la empresa aplica de acuerdo a sus operaciones que son revisadas y ajustadas cada seis meses, este plan de operaciones fortaleció a la organización en cuanto a los cambios que haya que hacer, allí también se aplicó un plan con estrategias de responsabilidad social en caminados al desarrollo humano sustentable para la conservación y cuidado del medio ambiente, todo aplicado bajo políticas y normas que la empresa facilitó para el desarrollo del presente trabajo, enfocados en la incorporación en el mercado competitivo.

Palabras clave: Marketing, digital y estrategias.

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**PLAN ESTRATEGICO DE INVERSIONES JESMIDAYIR F.P. PERIODO  
2024 – 2028**

**Autores:**

Br. Cabrera Chacón Jovany Alejandro

Br. Toledo Moreno Miyelby Tahilet

**Tutor:**

**ABSTRACT**

A strategic plan was designed for Inversiones Jesmidayir F.P., dedicated to the marketing and sale of stationery and bookstore items, focused on digital sales, which studied the macroenvironment and microenvironment, there the weaknesses and strengths that the company has were executed. company, which originated criteria to be applied and studied as strategies in the application of strategic plans, each strategy that emerged helped the implementation of each of the strategic plans, both marketing and essential for the company in terms of its digital sales, based on internal operations that will help the company strengthen, as well as having personnel dedicated to the digital part, this gave rise to a financial plan that the company applies according to its operations that are reviewed and adjusted every six months, this operations plan has strengthened the organization in terms of the changes that have to be made, there was also applied a plan with social responsibility strategies in the path of sustainable human development for the conservation and care of the environment, all applied under policies and standards that the company facilitated for the development of this work, focused on incorporation into the competitive market.

Keywords: Marketing, digital and strategies.

## TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS .....	14
INDICE DE FIGURAS.....	15
INDICE DE ANEXOS .....	16
CAPITULO I. INTRODUCCION .....	17
1.1    Ideal Actual del Negocio / Nombre del Negocio .....	17
1.2    Descripcion del Producto / Servicio a Ofrecer.....	18
1.3    Equipo de Trabajo .....	20
1.4    Diagnostico Organizacional.....	23
1.5    Diagnostico Situacion Contable Financiera .....	24
1.6    Definicion del Problema.....	27
1.7    Propuesta de Valor .....	30
1.7    Objetivos de la Investigacion .....	31
1.7.1    Objetivo General.....	31
1.7.2    Objetivos Especificos.....	31
CAPITULO II. ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO DEL ENTORNO .....	32
2.1 Analisis del Macro Entorno PESTEL.....	32
2.1.1. entorno politico.....	32
2.1.2. Entorno economico.....	33

	10
2.1.3. Entorno social .....	34
2.1.4. Entorno tecnologico.....	35
2.1.5. Entorno ecologico .....	36
2.1.6. Entorno legal.....	37
2.1.7. Matriz de evaluacion de factores externos (MEFE) .....	40
2.2 Análisis del Microentorno del Sector: Fuerzas de Poder .....	40
2.2.1. Negociacion con proveedores.....	40
2.2.2. Negociacion con los clientes .....	41
2.2.3. Rivalidad entre competidores existentes .....	42
2.2.4. Desarrollo potencial de productos sustitutos .....	43
2.2.5. Entrada de nuevos competidores .....	44
2.2.6. Nivel de atractividad de la industria .....	44
2.2.7. Matriz de evaluacion de los factores internos (MEFI) .....	45
CAPITULO III. ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO INTERNO.....	47
3.1 Modelo de Negocios CANVAS .....	47
3.2 Análisis Funcional de la Empresa .....	51
3.2.1. Gerencia de la empresa.....	51
3.2.2. Recursos humanos .....	51
3.2.3. Investigacion y desarrollo.....	52
3.2.4. Finanzas .....	53

	11
3.2.5. Logística y aprovisionamiento.....	54
3.2.6. Operaciones .....	55
3.2.7. Marketing y ventas .....	55
3.2.8. Servicios postventa.....	56
CAPITULO IV. FORMULACION DE OBJETIVOS 2024 – 2028.....	58
4.1 Objetivo General 2024 a 2028 .....	58
4.2 Objetivos Especificos 2024 a 2028 .....	58
4.3 Análisis de los Objetivos Estrategicos 2024 – 2028 .....	58
CAPITULO V. LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO .....	62
5.1 Formulacion de la Estrategia .....	62
5.1.1. Matriz Foda cruzada (MFODA).....	62
5.1.2. Matriz interna – externa (MIE).....	64
5.2 Selección de la Estrategia.....	65
5.2.1. Matriz de estrtaegias Vs Objetivos estrategicos .....	65
5.2.2. Estrategias seleccionadas.....	66
CAPITULO VI. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN .....	69
6.1 Plan Funcional de Marketing .....	69
6.1.1. Situacion actual de la gerencia de marketing .....	69
6.1.2. Objetivos de marketing.....	70
6.1.3. Acciones estrategicas de marketing.....	71

	12
6.1.3. Presupuesto.....	75
6.1.3. Ejecucion de tareas del plan de marketing .....	75
6.2 Plan Funcional de Operaciones.....	77
6.2.1. Situacion actual de la gerencia de operaciones .....	77
6.2.2. Objetivos de operaciones.....	78
6.2.3. Desarrollo de la estrategia de operaciones .....	78
6.2.4. Presupuesto.....	80
6.2.5. Ejecucion de tareas del plan de operaciones .....	81
6.3 Plan Funcional de Recursos Humanos .....	82
6.3.1. Situacion actual de la gerencia de recursos humanos.....	82
6.3.2. Objetivos de recursos humanos .....	83
6.3.3. Estrategias.....	84
6.3.4. Presupuesto.....	86
6.3.5. Ejecucion de tareas del plan de recursos humanos.....	87
6.4 Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	88
6.4.1. Situación actual de la gerencia RSE .....	88
6.4.2. Objetivos de RSE.....	89
6.4.3. Actividades de RSE.....	89
6.4.4. Presupuesto de RSE.....	90
6.4.5. Ejecución de tareas del plan de RSE .....	91

6.5 Plan Funcional de Finanzas y Evaluación Financiera.....	91
6.5.1. Situación actual de la gerencia financiera .....	91
6.5.2. Objetivos de finanzas.....	92
6.5.3. Inversión en activos (fijos e intangibles). Depreciación y amortización 2024 – 2028	93
6.5.4. Proyección de ventas 2024 – 2028 .....	94
6.5.5. Proyección de costos y gastos operativos 2024 – 2028.....	95
6.5.6. Cálculo del capital de trabajo 2024 – 2028 .....	96
6.5.7. Estructura y opciones de financiamiento 2024 – 2028.....	97
6.5.8. Estado de resultado proyectado 2024 – 2028 .....	98
6.5.9. Estado de situación financiera proyectado 2024 – 2028 .....	100
6.5.10. Flujo de caja proyectado 2024 – 2028.....	101
6.5.11. Indicadores de rentabilidad 2024 – 2028.....	102
CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	109
ANEXOS .....	110

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz MEFE .....	40
<b>Tabla 2</b> Matriz MEFI .....	45
<b>Tabla 3</b> Matriz FODA cruzada (MFODA) .....	63
<b>Tabla 4</b> Resumen MEFE y MEFI .....	65
<b>Tabla 5</b> Matriz interna - externa.....	65
<b>Tabla 6</b> Matriz de estrategia Vs objetivos especificos .....	65
<b>Tabla 7</b> Presupuesto del plan funcional de marketing .....	75
<b>Tabla 8</b> Presupuesto del plan funcional de operaciones .....	80
<b>Tabla 9</b> Presupuesto del plan funcional de recursos humanos.....	86
<b>Tabla 10</b> Objetivos RSE.....	89
<b>Tabla 11</b> Estrategias de RSE.....	90
<b>Tabla 12</b> Presupuesto de RSE.....	90
<b>Tabla 13</b> Activos fijos tangibles e intangibles .....	93
<b>Tabla 14</b> Proyeccion de ventas.....	94
<b>Tabla 15</b> Proyeccion de costos y gastos operativos .....	95
<b>Tabla 16</b> Capital de trabajo .....	96
<b>Tabla 17</b> Estructura y opciones de financiamiento .....	97
<b>Tabla 18</b> Estado de resultados.....	98
<b>Tabla 19</b> Estado de la situacion financiera.....	100
<b>Tabla 20</b> Flujo de efectivo .....	101

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Organigrama Estructural de la Empresa.....	20
<b>Figura 2</b> Presupuesto de Gastos.....	25
<b>Figura 3</b> Estado de la Situacion Financiera .....	26
<b>Figura 4</b> Modelo de Negocio CANVAS.....	47

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Cuestionario de preguntas abiertas .....	112
<b>Anexo 2</b> Logo de la empresa .....	113
<b>Anexo 3</b> Imagen del negocio .....	114
<b>Anexo 4</b> Imagen del negocio .....	114
<b>Anexo 5</b> Imagen del negocio .....	115
<b>Anexo 6</b> Imagen del negocio .....	115

## CAPITULO I. INTRODUCCION

### 1.1 Ideal Actual del Negocio / Nombre del Negocio

La empresa Inversiones Jesmidayir F.P., con su personalidad como firma personal, con una trayectoria en el mercado desde hace 5 años, dedicada al ramo de la papelería y librería, ubicada en San Juan de Colon, Municipio Ayacucho Estado Táchira contando con un excelente grupo de trabajo, quienes día a día dan lo mejor de sí para cumplir lo establecido y proyectado por la empresa, dejando marcas o huellas en todo su proceso como negocio productivo en el municipio o localidad.

La empresa se dedica a la comercialización de venta y compra de materiales de papelería, librería, copias, útiles escolares, entre otros, fortaleciendo el nivel económico del municipio, la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., se ubica en un mercado de competencia por la variedad de sus productos que presenta, se caracteriza por mantener un stop de lo que ofrece, durante los últimos años la empresa ha ido creciendo de manera pausada, debido a las inversiones que se realizan para poder mantener un negocio y que sea rentable ante las otras empresas competidoras o rivales dentro del mismo índole de mercado.

Las ventas son importantes dentro de cualquier negocio, porque es allí, donde parte la función esencial de la empresa como son los ingresos por ventas lo cual se obtienen para cubrir las compras o gastos que se realizan por parte de la empresa. En Inversiones Jesmidayir F.P., cuenta con ingresos que recibe por las diferentes ventas que se hagan sea tanto en efectivo, por punto de venta, transferencia, divisas y cualquier otro tipo de moneda en circulación dentro del municipio, la segmentación de la empresa ha permitido posicionar dentro del mercado de la competencia, debido

a que permite a las personas o clientes del municipio cuenten con una gran empresa que posee todo lo concerniente al ramo papelerero y textos escolares.

Durante estos cinco años la experiencia nos ha caracterizado por lo que somos como dice el eslogan servimos mas no competimos, la competencia siempre esta o va estar, sea en una pequeña, mediana o grande empresa, para todos existe los ingresos y está la manera de vender, cuando vendemos en Inversiones Jesmidayir F.P., lo hacemos con el compromiso de que ese cliente salga satisfecho y haya cubierto su necesidad, el solventar para nosotros como empresa ha sido muy agradable porque nos ha llevado a ser una empresa sólida y estable, es decir que el nivel de rentabilidad nos permite cubrir hasta el momento con las necesidades que se presentan a diario en la empresa.

Muchas personas, empresarios, clientes, se acercan y nos preguntan porque el nombre de Jesmidayir para la empresa a que se debe, explicamos aquí, esta resumido el nombre del núcleo familiar es decir el nombre del papa, los nombres de los hijos y el nombre de la esposa, todo unido comprometidos desde el momento en que la empresa inicio sus operaciones en el ramo de la papelería y librería, con el objeto de llegar a cubrir esa necesidad de tantas personas que a diario buscan solventar en materia de los antes nombrado.

## **1.2 Descripción del Producto / Servicio a Ofrecer**

Toda empresa o negocio se dedica a la compra y venta, o como también a la prestación de servicios y cada uno ofrece lo que produce u oferta, en este caso en Inversiones Jesmidayir F.P., la empresa está dedicada a la comercialización, venta y compra de papelería y librería, es decir todo lo que tiene que ver con artículos de oficina, artículos de escritorio, textos escolares, cuadernos, libretas, artículos menores de papelería, hojas, papel bond, libros, la parte de las copias,

pinturas al frio, pinceles, bolsos escolares, cartucheras escolares entre otros, y sobre todo una gran variedad de artículos de acuerdo a las marcas, y a las editoriales.

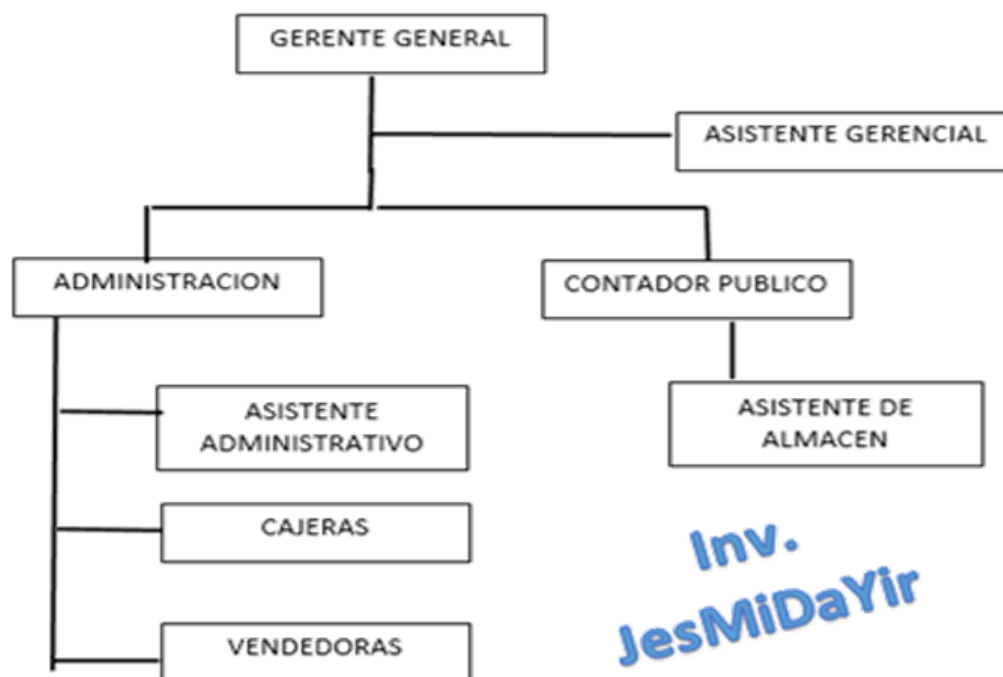
Se considera como una empresa que trabaja de lunes a sábado, los productos que se ofrecen permite que se busquen las estrategias que en temporada escolar o vacaciones, para poder presentar al público, a los clientes o pequeñas empresas en cuanto a las ofertas de los artículos de papelería y librería, esta labor ha permitido que cada año la empresa crezca en la inversión de todo lo que se ofrece y que permita al cliente cubrir las expectativas de lo que compra, algo que caracteriza son las rebajas o los descuentos que se realizan en las temporadas escolares de acuerdo a lista de los útiles escolares para los estudiantes, discentes, alumnos de primaria, media general y también de aquellos estudiantes universitarios que ameritan de algún artículo escolar.

A diario la empresa recibe un sin número de clientes porque toda persona que entra y compra en el negocio lo consideramos como un cliente, la razón o el mantener una empresa son los clientes, por esta razón en Inversiones Jesmidayir F.P., se aboca a que el cliente consiga y obtenga las mejores ofertas que la empresa establece y que durante todo el año esas ofertas son constantes. Los clientes son la mejor imagen para transmitir lo que una empresa, negocio ofrece y esto hace la atracción de más clientes.

La demanda de los artículos que se ofrecen a diario, porque todo lo que tiene que ver con papelería y cuadernos, son la principal fuente de ingresos y salidas de los mismos, es por esto que la inversión que la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., realiza es de manera constante para no dejar caer el nivel de existencia de los productos de mayor salida, durante la temporada vacacional se busca mantener una gran variedad y marcas de estos artículos. También se convierte en distribuidores de aquellas empresas como clínicas, abastos, charcuterías, oficinas contables, entre otros quienes por medio de pedidos nos solicitan una gran variedad de artículos de oficina.

### 1.3 Equipo de Trabajo

A continuación, presentamos como está estructurada la empresa jerárquicamente la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.



**Figura 1** Organigrama Estructural de la Empresa

Elaboración propia.

#### Gerente General

Es la persona o figura que tiene la responsabilidad de guiar, direccionar, evaluar, diagnosticar, planificar, organizar y controlar todo el proceso o movimiento de la empresa, para que la misma lleve un proceso de rendimiento económico y financiero, trabaja en conjunto con la administración de la empresa, para tomar las decisiones según el caso que se presente dentro del negocio. Esta persona también tiene la responsabilidad de asistir los compromisos legales que en algún caso la empresa pudiese presentar.

**Asistente Gerencial**

Esta persona o figura tiene la responsabilidad de realizar todo el trabajo de la gerencia, en cuanto al proceso de tomar nota de las tomas decisiones, la agenda del gerente, transcribir las correspondencias tanto internas como externas, realizar los informes gerenciales con la aprobación del gerente.

**Administradora**

Esta persona o figura trabaja de la mano con el gerente general, tiene la responsabilidad de todo el proceso económico, financiero, rentable de la empresa, es la encargada de realizar las compras, cubrir los gastos, pago de la nómina, recibir los cuadros de caja, organizar los cuadros de caja, revisar las cuentas bancarias, emitir los informes semanales, tratar con los proveedores y las editoriales, realizar los pagos a los proveedores y verificar a diario todo el proceso de ventas originadas por la empresa.

**Asistente Administrativo**

Es la persona o figura que tiene la responsabilidad de transcribir los informes que la administradora va emitir, recibir a diario los cuadros de caja, realizar la transcripción de las correspondencias internas, verificar que el proceso de cierre de caja se haya cumplido a diario, organizar las órdenes de compra de acuerdo al proveedor o la editorial.

**Contador Público**

Es la persona o figura que tiene la responsabilidad de llevar todo el proceso contable de la empresa, es decir, hacer las declaraciones de IVA, hacer las declaraciones de ISLR, llevar los libros de compras y libros de ventas, llevar la contabilidad a diario, emitir los estados financieros,

presentar cada mes un informe a la gerencia general, lleva la responsabilidad del almacén de la empresa y trabaja de la mano con administración.

### **Vendedoras**

Son las personas o figuras que tienen la responsabilidad de mostrar la variedad de artículos que ofrece la empresa, son las encargadas de asesorar al cliente en cuanto a las dudas de los productos a comprar, ayudan, orientan, dan a conocer los precios al cliente, motivan al cliente para la compra del artículo y muestran las ofertas que tienen los diferentes artículos tanto de papelería como de librería.

### **Cajeras**

Son las personas o figuras, que tienen la responsabilidad de registrar a diario el proceso de las ventas de todos los clientes que acuden a realizar las compras de algún artículo, tiene la responsabilidad de registrar los nuevos clientes, también tienen la responsabilidad de registrar los pagos en moneda nacional como en moneda extranjera, deben realizar los cierres de caja a diario, así como también hacer los cuadros de caja a diario.

### **Asistente de Almacén**

Es la persona o figura que tiene la responsabilidad de ingresar y dar salida a la mercancía que está en el depósito, trabaja de la mano con el contador público, realiza las fallas las cuales son entregadas administración para poder hacer las respectivas compras, debe llevar al día el inventario de la empresa tanto en físico como digital.

## 1.4 Diagnóstico Organizacional

En tal sentido la evaluación que se hace en una empresa, es muy elemental porque va permitir observa cuales son los problemas, las debilidades y las fortalezas con las cuentas una organización, para así basarse en la toma decisiones que conlleven al buen funcionamiento del negocio, toda organización espera resultados favorables sobre lo que tiene y lo que ofrece. Dentro de un diagnostico organizacional se evalúan una serie de aspectos que son relevantes para el negocio.

En secuencia a lo anterior en la empresa de estudio como es Inversiones Jesmidayir F.P., se evalúan una serie de aspectos de manera funcional, el proceso organizativo está constituido por propuestas que se plantean o fijación de objetivos que establezcan mejores condiciones para el negocio, en el ámbito de la organización se encuentran estables cada uno cumpliendo sus funciones de acuerdo a la estructura jerárquica, en la parte administrativa se evalúan a diario aspectos contables y financieros para poder tomar decisiones en pro del mejor funcionamiento, en el aspecto central del movimiento del negocio se puede observar un proceso organizado.

Así mismo el diagnostico permite a la empresa en este caso a Inversiones Jesmidayir F.P., poder analizar aquellas situaciones de índole, laboral, administrativo, financiero, organizacional y social, que se pudieran presentar en cualquier momento, lo cual hace que la empresa establezca unos objetivos centrados en la solución de aquellas debilidades, que estén afectando el buen desenvolvimiento del negocio, los aspectos que se evalúan hace que en oportunidades se cambien, se mantengan o se ajusten de acuerdo a la necesidad de cubrir esas debilidades.

Para poder avanzar de manera constante la empresa debe ejecutar medidas como son empezando a cumplir el orden jerárquico, es decir cada quien asumiendo el rol que le corresponde dentro de la empresa, en muchas oportunidades las administraciones de las empresas de caen

porque no se hace cumplir el orden de la jerarquía, evaluando este punto en la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., se cumple de manera rígida es decir cada quien sabe cuál es su función y el compromiso que tiene con la empresa, este principio hace que las cosas dentro del negocio marchen de una manera excelente, el entorno social como son los clientes sienten la manera del trato por parte de los gerentes y de los empleados, esto caracteriza a la organización con un puntaje elevado en atención al cliente.

### **1.5 Diagnóstico Situación Contable Financiera**

Si bien es cierto toda organización y negocio deben hacer los análisis correspondientes y evaluativos al tema financiero, económico y rentable de la empresa, este punto permite hacer los avalúos de crecimiento y posicionamiento que tiene la empresa, es decir los análisis son muy elementales para la toma decisiones en materia administrativa y contable, que permiten fijar posición de acuerdo a la toma decisiones que la empresa ejecutará en dicha materia como es la parte financiera.

En este orden de ideas Inversiones Jesmidayir F.P., en la parte administrativa, se mantiene en un nivel estable, fijando objetivos y tomando decisiones en la parte económica y financiera, uno de sus debilidades para toda empresa es la parte inflacionaria, ha llevado a la no estabilidad de los precios, aquí entra jugar un papel muy importante la parte financiera, ha tocado fijar estrategias para poder mantener el equilibrio del negocio de la manera de cubrir aquellas fallas que son necesarias. En algunas oportunidades el sector cuaternario ha facilitado los préstamos bancarios a la empresa para poder cubrir y estabilizar la parte económica.

El tema laboral en Inversiones Jesmidayir F.P., se ha mantenido la parte de seguridad y confianza a los empleados, son el pilar elemental dentro de la empresa, la parte financiera es un tema que a diario se toca por parte de la gerencia y la administración, la empresa posee una serie

de activos que están en posición estable y también posee una serie de pasivos que están por solventar como son deudas o compromisos con terceros en este caso a la banca pública y privada, que ha permitido a la empresa obtener créditos en línea para poder sufragar deudas con algunas casas proveedoras, aquí se juega un papel por parte de administración a través o por medio de un presupuesto por partidas que facilite el trabajo más rápido y controlado.

Durante los últimos años la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., se ha consolidado y se ha mantenido de estable, por las políticas financieras y económicas que ha fijado, como son estrategias que permiten reducir gastos ya que estos ocasionan una inversión alta, otra de las estrategias es la compra a varias casas proveedoras que oferten al mejor precio sin desviar la calidad del producto, otra estrategia son las rebajas y descuentos que mantenemos de los artículos para los clientes lo cual ha llevado al incremento de manera paulatina el nivel de ingresos y así poder ir cubriendo los pagos pendientes.

**Inv. JesMiDaYir**

**PRESUPUESTO DE GASTOS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2023**

<b>Paridas</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>
Compras Genrales	Bs. 100.000.000	Bs. 100.000.000	Bs. 100.000.000	Bs. 100.000.000
Nomina	Bs. 400.000	Bs. 400.000	Bs. 400.000	Bs. 400.000
Gastos menores	Bs. 80.000	Bs. 80.000	Bs. 80.000	Bs. 80.000
Gastos de publicidad	Bs. 80.000	Bs. 80.000	Bs. 80.000	Bs. 80.000
<b>TOTAL</b>	<b>100.560.000</b>	<b>100.560.000</b>	<b>100.560.000</b>	<b>100.560.000</b>

**Preparado y Elaborado por:** **Aprobado por:**

**Administradora** **Gerente General**

**Figura 2** *Presupuesto de Gastos*

Elaboración propia.

Allí en la figura se refleja un presupuesto de gastos por mes donde se expresan las partidas que maneja la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., correspondiente al primer cuatrimestre del año 2023, donde el mismo se plasman las partidas con las cuales la parte administrativa trabajara, es notar que se mantiene para cada mes el monto, el cual va permitir hacer los ajustes necesarios por el proceso inflacionario. La empresa está en constante actualización del presupuesto debido a que cada mes se busca la manera de reducir los gastos o que se mantengan.

**Inv. JesMiDaYir**  
**Estado de la Situación Financiera**  
**Expresado en Bolivares**  
**01/01/2023 al 30/06/2023**

<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>COLUMNA 1</b>	<b>COLUMNA 2</b>
BANCO	250.000.000	
CAJA	12.000	
INVERSIONES	185.000.000	
INVENTARIO	495.000.000	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>930.012.000</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
CUENTAS POR PAGAR	440.000.000	
PRESTAMOS POR PAGAR	250.000.000	
HIPOTECA POR PAGAR	110.000.000	
CUENTA PERSONAL	130.012.000	
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>930.012.000</b>

**Figura 3** Estado de la Situación Financiera

Elaboración propia.

Allí se presenta el modelo del estado de la situación financiera de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., correspondiente al primer semestre del año 2023, donde se reflejan los activos, los pasivos y el patrimonio, allí se reflejan y se colocaron los montos que corresponden a cada una de las partidas y cuentas dentro del estado de la situación financiera. La empresa presenta estos

estados financieros cada seis meses y se ajustan de acuerdo al movimiento que ha presentado hasta la fecha, lo cual hace establecer medidas y políticas financieras y que lleven a la empresa a seguir manteniendo una estabilidad económica y una rentabilidad estable.

## **1.6 Definición del Problema**

En los estudios de investigación siempre se debe detectar la falla que origina un problema, es elemental la solución existente, que se le debe dar a esa problemática colocando propuestas y estrategias que permitan solventar ese problema, las problemáticas que se presentan de acuerdo a la debilidad encontrada son originadas en su mayoría por no hacer seguimiento y cumplimiento de lo establecido en las normas internas de una organización, hoy en día las empresas se han dedicado a la obtención de ingresos y no se han dedicado a solventar esos problemas de organización y eso lleva al declive o cierre de un negocio lo que hoy en día en términos económicos conocemos como quiebra.

Uno de los problemas que afectan hoy en día en las empresas es la planificación estratégica, para poder planificar se deben hacer diagnósticos que permitan evaluar todo el entorno de la empresa como se manifiesta anteriormente, en lo laboral, en lo financiero, en lo administrativo y en lo social, una vez analizado todos estos puntos y evaluados se procede a hacer e implementar las estrategias más comunes y de mayor resultado para colocarlas en práctica bajo un sistema planificado o una orden de operaciones que permita ejecutarlas y a su vez tener una o dos estrategias de ese punto a tratar.

Los diagnósticos permiten evaluar si existe un problema que atacar de manera inmediata que pudiera estar afectando el buen desarrollo de la empresa, tanto interno como externo, para tomar las decisiones y así establecer criterios de solución inmediata, las estrategias son puntos importantes que van ayudar solventar el problema o la problemática que este presentando la

empresa, todo verificado a tiempo tiene solución, siempre y cuando se dedique atención y prioridad esos problemas que de una u otra forma afectan la parte interna del negocio.

El problema se define de acuerdo a lo siguiente “No se pueden plantear problemas de investigación a espaldas de la realidad que se investiga. Un problema investigable es un punto de conflicto conectado con una situación de dificultad en la que hay una duda por resolver” (Tamayo, 2003, pág. 126).

Lo que manifiesta Tamayo 2003, el problema es una situación de dificultad, que afecta la parte del negocio, que se debe dar respuesta a esa problemática que viene surgiendo y afectando el proceso organizativo de la empresa, es por esta razón que en Inversiones Jesmidayir F.P., se debe trabajar en base a una planificación que facilite solventar la problemática que viene presentando en cuanto al nivel de las ventas en los últimos dos años, la empresa siempre ha buscado tener estabilidad, pero poder tener estabilidad se debe erradicar el problema que está afectando la parte de ingresos a la misma.

Por lo tanto en Inversiones Jesmidayir F.P., se ha caracterizado por estar inmersa en el mercado de la papelería y librería, a diario se originan ingresos, pero para poder aumentar esos ingresos se debe establecer estrategias de marketing de ventas que ayuden aumentar las ventas y así la empresa poder cubrir aquellas deudas o compromisos que viene presentando con algunas empresas o entidades bancarias, cuando se aplican estrategias de cualquier tipo van ayudar al crecimiento de la organización siempre y cuando se haga seguimiento de las mismas, es importante hacer una planificación donde involucre todo lo interno del negocio, es decir empleados y gerentes.

El marketing lo define “Es el proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación, oferta e intercambio de productos de valor con otros” (Kloter, 1999, pág. 54).

De acuerdo a lo que expresa el autor el marketing es un método o proceso que permite establecer las estrategias de los artículos o precios que se van a ofertar en el mercado, permitiendo a que el cliente puede obtener ese artículo a través de ofertas que se presentan, Inversiones Jesmidayir F.P., se debe establecer esta estrategia de marketing, que permita darle salida a los diferentes artículos que se ofrecen y así poder incrementar los niveles de ventas.

Para el presente trabajo de investigación “Propuesta de un plan de marketing digital para la empresa Miragur artesanía hecha sabor, en la ciudad de Cali” (Gómez y Gómez, 2021, pág. 17).

Donde se plantea que en la actualidad el marketing digital permite atraer y captar clientes potenciales, al igual que fidelizar los clientes actuales, con el objetivo o la estrategia de captar nuevos clientes y la misma manera mantener la cartera de clientes, todo basado en las estrategias y actividades que se aplicaran para llegar aquellas personas que lo requieran. La empresa siempre buscando los niveles de innovación a través de los paradigmas que van surgiendo.

De acuerdo a lo que se explica anteriormente, es impórtate porque marketing digital lleva a vender el producto a través de los canales electrónicos, esto ayudara de manera eficiente a la empresa en cuanto a la venta de sus artículos de papelería y librería por medio de la publicidad y las redes sociales, en Inversiones Jesmidayir F.P., la propuesta o estrategia aplicar seria las ventas del marketing digital, lo cual va permitir obtener nuevos clientes y mayores ingresos.

Para el siguiente trabajo de investigación, se expresa que las empresas pueden optar por aumentar la penetración del mercado. “Plan de marketing para el yogur de uchuva en la ciudad de Duitama” (Molano, 2015, pág. 17).

Sobre el marketing donde se manifiesta que esta estrategia permite involucrarse dentro del mercado competitivo es decir en la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., este medio del marketing de acuerdo a lo que se plantea va generar un cambio total en la empresa, desde la venta de sus productos en el ramo papelerero y de librería que es el principal factor y la obtención de ingresos de manera constante y salida de sus artículos también de manera constante, es decir planificar los modelos, las estrategias, los métodos para incorporar el márketing de ventas en el mercado y así convertirse un factor clave y de posicionamiento ante el rival.

### **1.7 Propuesta de Valor**

La propuesta a implementar por Inversiones Jesmidayir F.P., es establecer métodos y estrategias de marketing de ventas a través de la tecnología digital y publicitaria que permita un aumento de sus ventas y la salida de los artículos de papelería y librería de manera constante, también convertirse un rival competitivo para aquellas empresas que ofertan los mismos productos, para ser todo esto se debe hacer una planificación en base que garantice las ofertas, las rebajas, los descuentos de aquellos artículos que tienen un a salida de manera constante y esto permite a la empresa abarcar el negocio, otra propuesta seguir proyectando y afianzando más los pedidos de manera digital a las diferentes empresas del municipio así como de zonas aledañas.

Esta propuesta de valor define a la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., como un negocio en constante innovación y modelo a seguir para otros negocios del mismo ramo o no del mismo ramo, todo esto bajo una planificación, supervisión y control de las políticas que a partir de este

momento la empresa va colocar en práctica, así poder obtener los resultados esperados en materia financiera, económica y la posición rentable de la misma.

## **1.7 Objetivos de la Investigación**

### 1.7.1 Objetivo General

- Diseñar un plan estratégico para la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., en los años 2024 a 2028 enfocado en el Marketing de ventas digital.

### 1.7.2 Objetivos Específicos

- Describir el macroentorno competitivo en el que debe introducirse el producto o servicio de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., en los años 2024 a 2028 enfocado en la optimización de las ventas digitales.
- Definir el modelo de negocio, características del producto y planes para la implementación de la propuesta de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., en los años 2024 a 2028 enfocado en un plan estratégico de ventas.
- Definir los objetivos estratégicos de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., en los años 2024 a 2028 enfocado en el marketing digital.
- Proponer las estrategias de marketing, operaciones, recursos humanos, responsabilidad social empresarial y finanzas de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., en los años 2024 a 2028 enfocado en incremento de las ventas.

## CAPITULO II. ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO DEL ENTORNO

### 2.1 Análisis del Macro Entero PESTEL

En este punto se analizarán los factores que tiene que ver con la parte política, económica, social, tecnológica, ecológica y legal, que presenta la empresa de estudio, allí se conjugaran estos factores con la realidad de la empresa con el fin determinar aquellos factores externos que puedan estar afectando la parte externa de la empresa como tal. Lo cual permite obtener unos resultados que se tomaran en cuenta al momento de ejecutar las estrategias. Que beneficiaran a la empresa, para una mejor productiva en el ramo que ejerce su función.

#### *2.1.1. entorno político*

Durante la pandemia el sector papelerero y de librería se vio afectado, donde las clases se convirtieron de manera on-line, el cual impidió que los estudiantes pudieran tener acceso a las clases presenciales, esto afecto de una amañera considerable como lo anuncio el presidente de la Asociación Venezolana de Papelería y Afines (Avepa), Douglas Días, indicó que “el sector está muy afectado porque vive de las temporadas escolares, las de oficina, y están restringidos. Las clases son telemáticas”. Esto permitió que las empresas del ramo se vieran en la necesidad de recurrir a otras alternativas para poder subsistir.

Una vez pasada la pandemia vino el regreso a clases semipresencial, no aun todavía presencial, el cual facilito una medida de que los estudiantes pudiesen asistir a las escuelas, liceos y fue llegando de nuevo el trabajo a las empresas papeleras y librería, sin embargo, para ese entonces ya viéndose una flexibilización como lo indico Ejecutivo, expresó que “nadie puede pensar que las clases volverán 100% presenciales”. El esquema mixto se mantendrá, bajo la medida de una semana con dos o tres días presenciales y el resto telemático.

Por esta razón en las empresas del ramo papelerero y librería, en el tiempo de la pandemia nos abocamos al trabajo bajo la modalidad de puerta cerrada atendiendo aquellos clientes que recurrían hacia nosotros para poder solventar esa necesidad que tenían, así trabajamos durante el tiempo de pandemia, una vez flexibilizada nos ajustamos a las normas establecidas por el estado venezolano, lo cual nos permitió un respiro de nuevo a la apertura del negocio.

Una vez superada la pandemia la empresa estableció criterios que ayuden al crecimiento productivo, sin contar con apoyo del estado Venezolano, lo cual ha impedido que las pequeñas empresas puedan tener acceso a las divisas para facilitar la compra o adquisición de productos de marca que sean importados, la banca pública ha sido un bastión para la empresa a través de los créditos en línea, los cuales son de acceso a moneda nacional, y esto pues ha permitido cubrir algunos compromisos con empresas nacionales y algunas editoriales. Lo cual podría llevar a la incorporación en las zonas económicas especiales nuevo proyecto implementado por el estado venezolano.

### ***2.1.2. Entorno económico***

Este punto ha sido el declive y el descenso de muchas empresas, el factor economía ha afectado a muchas organizaciones de cualquier ramo que ofrezcan sus servicios, muchas empresas planificaron planes A y B, para poder subsistir en el mercado. No hubo aporte por parte del estado venezolano, durante el tiempo de la pandemia, lo cual costó para que muchas empresas volvieran estar de nuevo produciendo y generando lo que anteriormente venían realizando y ejecutando.

Hoy en día el factor económico y financiero ha llevado a que las empresas a través de la aplicación de vender sus productos y artículos en moneda extranjera para mantener y realizar compras tanto nacionales como poder hacer importaciones de algunos de sus artículos, en el ramo

papelero y librería se cuenta con proveedores de marca nacional que permiten cubrir los pagos tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, es por esta razón que el país va rumbo a una dolarización que ya es palpable y se puede observar al momento de realizar las compras.

Las empresas del ramo papelerero se ajustan a la venta de nuestros productos papeleros y de librería en moneda nacional y en moneda extranjera, obviamente que las compras cuando las realizamos en moneda extranjera debemos pagar el Impuesto a la Grandes Transacciones Financieras como es el IGTF, a pesar de todo esto se sigue realizando las ventas en moneda nacional como el cliente desee pagar el artículo adquirido, por estar ubicados en una zona fronteriza la mayoría de los clientes paga en pesos moneda colombiana que es la de mayor circulación en la zona, lo cual ha facilitado a la empresa poder cubrir ciertos compromisos, debido a que no se cuenta con apoyo financiero por parte del estado a través de la banca., este factor monetario permite realizar compras de artículos del vecino país, por medio de terceros quienes ofrecen una variedad de dichos productos más en la papelería que librería.

### ***2.1.3. Entorno social***

La papelería es un negocio fácil de operar, y que además ofrece mucha liquidez económica. Una papelería es muy rentable si se ubica en un lugar estratégico, por ejemplo, cerca de un colegio, escuela, o también cerca de oficinas. Pueden ofrecer otros servicios como encuadernar, fotocopias, entre otros, y esto sin duda es un negocio muy prometedor.

Partiendo del concepto anterior, un negocio es próspero y fructífero que debe dedicar atención todos los días, cubrir las necesidades y ubicarse en sitios o zonas estratégicas de fácil acceso para aquellas personas o negocios que requieran de sus servicios o artículos, el mundo papelerero y librería es muy solicitado en todas los ámbitos, por eso que es una inversión

prometedora para los dueños en un futuro, lo cual va permitir la apertura de sucursales en otras zonas que requieran y que son factibles.

En las empresas del sector, no pasa por desapercibido en todo lo comentado antes, labor social para la empresa es prioridad atender las necesidades y requerimientos de los clientes, siempre pensamos en ellos y buscamos la mejor estrategia para que estos puedan adquirir nuestros artículos, es por esta razón que la temporada de vacaciones aplicamos estrategias de ofertas en; textos escolares, artículos de oficina, cuadernos, bolsos escolares, combos escolares y ha permitido una satisfacción grande para el cliente, y de los nuevos clientes.

Atendemos a través de nuestros canales electrónicos aquellos pedidos de lista escolares de aquellos clientes que por alguna razón están fuera del país debido a la migración por problemas económicos afectado a la familia venezolana y quienes están en el exterior han podido ayudar a solventar la compra de estos artículos escolares y nos envían el listado de sus hijos que están viviendo en el país y poder hacerles la entrega a domicilio esto nos ha posicionado como competidor en el mercado una estrategia que se ha estabilizado para la optimización de las ventas.

#### ***2.1.4. Entorno tecnológico***

Para algunos autores definen la parte tecnológica “Las pequeñas empresas venezolanas, en su mayoría son consideradas como un sector carente y dependiente de tecnología, lo cual le ha impedido sustentar un proceso de desarrollo autónomo y sostenido que la proyecte hacia la productividad y competitividad” (Salazar, Dalmary, Romero y Gerardo Enrique, 2007, pág. 507 – 517).

El sector empresarial del país no ha sabido desarrollar actividades sistémicas y organizacionales para el aprendizaje, la innovación y conservación del conocimiento tecnológico,

caracterizándose por mantener una importación masiva de tecnología, lo que le ha llevado a un elevado estado de dependencia tecnológica.

Parafraseando lo expuesto por los autores quiere decir que la mayoría de las pequeñas empresas su nivel tecnológico no ha llegado de manera exacta, quiere decir que aún se mantiene lo tradicional es decir lo carente, la tecnología hoy en día a ocupado el campo de manera audaz permitiendo que las empresas sigan creciendo y actualizando todos sus procesos, y esto ha de llevar a que las pequeñas empresas se encarrilen en la actualización lo más pronto posible del mundo tecnológico y de las herramientas que ayuden a facilitar más el proceso estratégico que tiene cada una.

La tecnología se base como punto clave y de referencia en las empresas del sector paplero, una vez superada la pandemia nos planificamos una serie de propósitos, que se debían cumplir y aplicar entre esos estaba la tecnología, es decir ofrecer lo que tenemos a través de la publicidad digital, afianzar más la publicidad de radio, crear una página web que nos permitiera mostrar lo que ofrecemos; esa hasta el momento no se ha podido cumplir ya que no contamos con el experto esa parte, pero si llegamos hasta nuestros clientes con la publicidad digital y la publicidad de radio, lo cual nos permite ir cada día fortaleciendo este punto tecnológico que es vital, la tecnología para nosotros debe ser constante para alcanzar lo propuesto.

#### ***2.1.5. Entorno ecológico***

Los asuntos ambientales aparecen de forma creciente tanto en las agendas gubernamentales como en las sociales y en la de algunas empresas que, lentamente, empiezan a adherirse al pilar ambiental del desarrollo sostenible. No hay duda que las políticas públicas están incorporando el asunto ambiental con la esperanza que todos los actores (incluidas las empresas) se involucren en su implementación.

Para el autor la parte ambiental se define “Lo ambiental no puede ser una responsabilidad política asignada de manera particular a un ministerio o secretaría, por el contrario, las políticas diseñadas desde el interior de todas las áreas económicas y productivas (industria, comercio, agricultura, energía y transporte) deberán garantizar mayores beneficios para el asunto mencionado” (Carter, 2007, pág. 184).

Lo expuesto anteriormente por el autor se refiere que no existe nivel de cultura que permita la manera de solventar la crisis ecológica que se vive en todos los ámbitos, es reflexionar y tener conciencia sobre lo que está pasando y sucediendo en el entorno, debemos preservar cada día el ambiente, cuidarlo y hacer de la naturaleza lo mejor posible en cuanto a su conservación. Esto nos lleva a la reflexión del trabajo que se debe realizar ya que es tarea de todos y en equipo, colocar un granito de arena y aportar lo mejor para el cuidado del medio ambiente.

En las empresas del sector papelerero., la preocupación primordial es por ser una empresa dedicada a la venta de papelería y librería, todos sabemos que talar árboles para poder obtener el papel, crear campañas de cuidado del medio ambiente, esto nos hace reflexionar donde a través de programas, en los artículos viene plasmado la información sobre uso, conservación y cuidado de los recursos naturales, nosotros como empresa nos enfocamos en seguir creando cultura para que la gente pueda tomar conciencia sobre lo que tenemos y que es el pulmón vital para nuestra vida el medio ambiente.

### ***2.1.6. Entorno legal***

Desde cualquier punto de vista las organizaciones y las empresas deben estar al tanto de todos los procesos en materia legal o que regulan el comercio a que se dedica con la finalidad de

cumplir las leyes y así poder llevar las riendas de la empresa como está establecido en el basamento legal venezolano vigente.

De acuerdo a lo que expresa la legislación venezolana en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), que expresa en su Artículo 308, lo siguiente: "El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno".

Toda empresa que inicie sus operaciones en el país está garantizado su derecho como lo establece el artículo antes mencionado, cuyo deber del estado es la protección y financiamiento, para el surgimiento de la misma, el beneficio social, colectivo y el desarrollo económico y sustentable del país, todo empresario, debe cumplir con la normativa legal vigente es decir apegado a las leyes venezolanas, lo cual establece los parámetros en cuanto al pago de los impuestos, tasa y tributos que van a contribuir para el crecimiento de la nación.

En las empresas del sector papelerero; por ser unas empresas u organizaciones se apegan a las leyes y normas vigentes por el estado, es nuestro deber cumplir con el pago de los impuestos que contribuyan al mejoramiento del país, así como también las empresas esperan contar con el apoyo financiero para su crecimiento, es de expresar en la empresa recibe créditos en línea por parte de la banca pública y privada, que ayudan a solventar ciertas necesidades, el fortalecimiento para la empresa a través de organismos del estado ha sido poco, ya que no cuenta con entrega de divisas que permitiera importar directamente esos artículos de empresas proveedores a nivel internacional, por ser zona fronteriza sería favorable poder contar con ese tipo de financiamiento,

se espera que en un tiempo corto tenga apertura la zona economía especial del Táchira, donde va incorporar a pequeñas y medianas empresas.

La Ley del Libro en sus artículos del 01 al 03 establece lo siguiente:

### **Capítulo I Del Objeto de la Ley**

**Artículo 1º.-** Se declara de interés público la salvaguarda, promoción y difusión del libro en todo el territorio nacional, así como el desarrollo y fomento de la industria editorial venezolana.

**Artículo 2º.-** Esta Ley tiene por objeto la protección y fomento de la industria editorial, el estímulo del hábito de la lectura y la democratización del acceso al libro como uno de los factores principales en la transmisión de conocimientos, la formación educativa y la difusión de la cultura.

Para el logro del objeto de esta Ley se adoptarán las medidas necesarias que permitan mejorar las condiciones de edición, producción, impresión, comercialización, distribución y circulación del libro en todo el territorio nacional.

**Artículo 3º.-** A los efectos de esta Ley, se entiende por libro, toda publicación unitaria impresa, no periódica, que se edite de una sola vez o a intervalos, en uno o varios volúmenes o fascículos.

De acuerdo a lo plasmado por la Ley de Libro, las empresas se ven en la obligación de cumplir y fomentar todo el proceso relacionado con la venta y lectura, así como está establecido, lo cual va permitir que las empresas dedicadas a la comercialización de este rubro deben acatar el compromiso y responsabilidad que establezca la legislación venezolana en este tipo de materia.

### 2.1.7. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

A continuación, presentaremos la matriz MEFE, donde nos permite evaluar los factores externos que tienen que ver con la empresa de estudio en este caso Inversiones Jesmidayir F.P.

**Tabla 1**

*Matriz MEFE*

<b>Factores</b>	<b>Peso</b>	<b>Valor</b>	<b>Ponderado</b>
<b>Oportunidades</b>			
Pago en moneda extranjera (entorno económico)	0.10	2	0.20
Adquisiciones de artículos escolares (entorno económico)	0.10	3	0.30
Ofrecer sus productos a través de la plataforma on-line (entorno social)	0.15	4	0.60
Zonas económicas espaciales (entorno económico)	0.15	3	0.45
<b>Amenazas</b>			
Incorporación de artículos importados (entorno social)	0.15	3	0.45
Empresa en el ramo papelerero y de librería con precios accesibles y ofertas	0.10	2	0.20
No cuentan con financiamiento por parte del estado (entorno económico)	0.10	3	0.30
Ubicados en zona no comercial que afecta las ventas	0.15	3	0.45
<b>Totales</b>	<b>1.00</b>		<b>2.95</b>

Elaboración propia

## 2.2 Análisis del Microentorno del Sector: Fuerzas de Poder

Partiendo de este punto las empresas de acuerdo a su razón social, deben aplicar este método como se conoce las fuerzas de poder, lo cual permite un análisis y evaluación de los aspectos que la empresa posee alrededor, para así tener una visión clara y precisa de las decisiones que se tomaran en base al marketing como estrategia esencial y precisa para la ejecución de las mismas que se aplicarían o se ejecutarían para obtener los resultados en el tiempo que se establezcan.

### 2.2.1. Negociación con proveedores

Al hablar de negociación se refiere al compromiso y relación, que existe entre el comprador y el vendedor, es por esta razón que las empresas de hoy en día realizan sus negocios

a través de grandes empresas que ofrecen a sus clientes variedad de marcas que les permita adquirir o acceder y colocar en el mercado, hoy las grandes empresas mayoristas se involucran en el mercado competitivo de aquellas empresas que requieran de sus productos, ofertando lo mejor que tienen y dando a conocer lo nuevo, esto se convierte un mercado que conlleva a que haya oferta y demanda, ya deja existir el monopolio factor económico que venía siendo un aislante en la economía del país donde no dejaba el crecimiento productivo de otras empresas en el mercado.

Para Inversiones Jesmidayir F.P., cuenta con un gran número de proveedores quienes de manera significativa acuden ofrecer los artículos de papelería y librería que tienen y como también las grandes editoriales quienes participan para ofertar sus libros y colecciones en los niveles de educación, esta estrecha relación que se mantiene con proveedores a significado para la empresa un trabajo mancomunado, es decir el crédito juega un papel muy importante en la empresa, ya que contamos con un nivel crediticio excelente, que permite una solidez contante con dichos vendedores, quienes en tiempo prudente despachan y entregan la mercancía en el lapso establecido, cubriendo las necesidades o pedidos solicitados oportunamente.

### ***2.2.2. Negociación con los clientes***

El ámbito social llega al compromiso entre el empresario y el cliente, esto abarca una relación muy estable, como se dice el cliente tiene la razón y es el promotor dentro de una organización, es decir, las empresas viven, se sostienen y se mantienen del cliente, el cliente se debe atender darle el mejor trato y satisfacer sus necesidades, otra negociación con el cliente es mantenerlo fiel, esa fidelidad se da cuando se otorgan beneficios ofertantes de los que ofrecemos o producimos, ese lazo de relación entre el vendedor y el cliente cada vez hay que fortalecerlo más y diseñar las mejores estrategias para mantenerlo.

Por esta razón en Inversiones Jesmidayir F.P., los clientes son la razón de mantener la empresa, por eso contamos con clientes fieles, como son las empresas, las oficinas, las instituciones educativas públicas y privadas, el cliente constante, el cliente on-line entre otros, nos preocupamos por atender sus necesidades y requerimientos, esto ha permitido crecer tanto como empresa, económica y financiera, la empresa siempre oferta en temporada y no temporada los artículos de uso masivo en el ramo papelerero y librería que los clientes puedan llevar esos productos, también contamos con niveles de crédito para aquellos clientes que siempre mantienen una fidelidad y están allí en todo momento contado como empresa en el sector papelerero, estos créditos les facilita seguir confiando en nosotros. Y seguiremos ofertando y aplicando estrategias crediticias según la estabilidad financiera y económica de la misma. es de resaltar que la empresa en estos momentos no cuenta con vehículos para el reparto de la mercancía.

### ***2.2.3. Rivalidad entre competidores existentes***

La competencia entre el mismo sector papelerero es muy notable, así como en otros sectores, como se mencionaba anteriormente ya se deja a un lado el monopolio que existía donde solo predominaba uno y los demás no tenían ese acceso a participar porque era vulnerado por ese monopolio que durante un tiempo formo parte de la economía del país y dejo rasgos negativos y malas experiencias para pequeñas y medianas empresas que quisieron sobre salir en el mercado pero no pudieron ante ese rival que era predominante en todo proceso de oferta y demanda, es decir dominaba el mercado, se creía líder y todo era en beneficio propio de él.

En la actualidad Inversiones Jesmidayir F.P., mantenemos relación con la competencia, porque somos dos empresas que existen en el mercado papelerero y librería de la zona, trabajamos de la mano para cubrir necesidades que ellos no tengan y nosotros sí, y realizamos cambios mutuos o prestamos de artículos, esto no quiere decir que cada empresa no aplique sus estrategias para

ofertar y vender sus artículos, cada una aplica lo mejor de sí, demuestra cómo se mantiene, como atrae a los clientes y como los mantiene es decisión de cada negocio ofertar y mantener la demanda de lo que se ofrece en el mercado papeleros y librería. Otro aspecto que nos cataloga como ofertantes ante la competencia es que contamos terceros que nos traen productos o artículos importados a bajo costo.

#### ***2.2.4. Desarrollo potencial de productos sustitutos***

Las empresas ofertan sus productos los que tienen y los nuevos que se incorporan en el mercado, esto hace crecer más aun la rivalidad entre las empresas y el mercado, se convierte en ofertante de la demanda que se viene presentando, la sustitución de productos hace que cada empresa manifieste lo que ofrece y saque lo que tiene y lo publique o dar conocer, la innovación es muy provechosa porque nos permite obtener los resultados en el tiempo estipulado.

La potencialidad de un negocio es la rotación de sus artículos es por esta razón que en Inversiones Jesmidayir F.P., se abocan a tener productos o artículos de marca y de gran variedad que el cliente pueda escoger, esto nos lleva a visualizar cual es la demanda del producto que mayor salida tiene, la potencialización, la segmentación y el posicionamiento hacen de nosotros una empresa sólida en el mercado, porque en constante movimiento buscamos colocar lo mejor de la innovación de los artículos, durante la temporada escolar recibimos la variedad de los artículos de acuerdo a la marca y al precio ya con una oferta establecida y además algo que también aplicamos como estrategia de venta es los combos escolares, que viene a satisfacer la necesidad de las personas o clientes de bajos recursos que muchas veces los recursos son digitales, de modo que afecta los niveles de ventas.

### ***2.2.5. Entrada de nuevos competidores***

Todos los días entran a participar nuevas empresas así como participan también salen, de acuerdo al nivel de mercado y al rival, todos los sectores tienen competencia unos bajos otros más altos pero existe ese competidor al cual debemos afrontar y ganarle en el campo de la competencia, para eso se deben ejecutar estrategias que ayuden y optimicen todo el proceso de innovación, porque cuando una empresa entra en el campo competitivo debe contar con todas las estrategias necesarios porque sabe a qué se va enfrentar y lo que puede recibir.

La competencia siempre existe es por esto que en INVERSIONES JESMIDAYIR F.P., el trato entre el nuevo competidor y el ya existente es de trabajo, donde se proyecta y demostramos lo que tenemos, la empresa a través de sus planes estratégicos uno de ellos a implementar el marketing digital va colocar en innovación lo que tenemos tanto de manera física como virtual, esto punto para nosotros nos fortalece ante el rival o los posibles rivales que se incorporen en el ramo papelerero y librería, seguimos cada día innovando ante el rival, no podemos descuidar lo que ya tenemos y que nos ha producido beneficio económico y financiero.

### ***2.2.6. Nivel de atractividad de la industria***

Toda empresa o todo negocio coloca lo mejor de sí para poder vender su producto o servicio, aplicando las mejores políticas y estrategias de mercado, la mercadotecnia en este proceso juega un rol de protagonismo porque el empresario debe buscar las opciones para que su producto sea poder de fortaleza en el campo de la competencia, y lo atractivo lo hace ver el modelo de paradigma que se va aplicar, los cambios deben ser constantes para que ese nivel pueda lograr impactar en el cliente y de esa manera ofertar siempre esa imagen con la que le permitió enfrentar el mercado de la competencia.

Inversiones Jesmidayir F.P., en constantes cambios innovadores entre ellos la variedad sus artículos hace un factor predominante en el mercado, porque todo el tiempo se habla de variedad, es lógico que la satisfacción de un cliente es poder comparar los artículos y no fijarse solo en uno, esto para nosotros ha significado un cambio rotundo que es cada día la imagen de lo que ofrecemos se perfeccione a lo que el cliente en la calle desee, como lo quiere, de qué manera, cuál es su opción eso nos hace sentir que lo que ofrecemos está saliendo, porque aplicamos estrategias de variedad, de marca, y de cambios constantes e innovadores.

### **2.2.7. Matriz de evaluación de los factores internos (MEFI)**

A continuación, detallaremos la Matriz de Evaluación en relación de aquello que afecta de manera interna a la empresa o negocio, en este caso a Inversiones Jesmidayir F.P., de acuerdo a lo plasmado anteriormente se elaborará dicha matriz.

**Tabla 2**

#### *Matriz MEFI*

<b>Factores</b>	<b>Peso</b>	<b>Valor</b>	<b>Ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			
Variedad de proveedores y editoriales	0.05	3	0.15
Se cuenta con proveedores de marcas importadas	0.15	3	0.45
Ofertas constantes de los artículos hacia los clientes de manera física y on-line	0.15	3	0.45
Poca competencia en el ramo papelerero y librería de la zona competidores existentes	0.13	3	0.39
Ofertas por temporada escolar de combos escolares tanto de textos como libros	0.10	3	0.30
Variedad de artículos de diferentes marcas y editoriales	0.18	3	0.54
Despacho de listas escolares por medio de la innovación tecnológica directo a la casa nivel de atraktividad de la industria	0.05	3	0.15
Ofertas de crédito a las empresas, que son clientes	0.05	3	0.15
<b>Debilidades</b>			
No contamos con página web por el momento desarrollo potencial de productos substitutos	0.04	1	0.04

No posee la empresa vehículo para el traslado de la (documents.tips) mercancía	0.05	1	0.05
No cuenta con personal en el área de informática desarrollo de productos sustitutos	0.05	2	0.10
<b>Totales</b>	<b>1.00</b>		<b>2.77</b>

---

Elaboración propia

## CAPITULO III. ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO INTERNO

### 3.1 Modelo de Negocios CANVAS



**Figura 4** Modelo de Negocio CANVAS

Elaboración propia

#### Socios claves

De este modo o punto de vista, los socios claves son elementos esenciales para el crecimiento del negocio, en este caso la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., por ser un pequeño negocio con capital propio de familia, cuenta con algunos aliados como son las entidades bancarias, que por medio de créditos ayudan al crecimiento emprendedor de las empresas, así como la empresa junto con su capital trabaja para el buen desarrollo y producción de la misma, fijando metas y objetivos esenciales para su bienestar económico y laboral de la misma.

### **Socios claves**

Partiendo de esta punto, la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., dentro de sus actividades primordiales están las ventas que son el punto de inicio de la misma, lo cual va permitir la obtención de los ingresos basados en la comercialización de papelería y librería, lo cual son la fuente fuerte de la organización, estas actividades se fundamentan como claves siempre y cuando se desarrollen y se apliquen las diferentes estrategias y actividades elementales para poder cumplir lo establecido como empresa.

### **Recursos claves**

Aunado a esto la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., cuenta con el personal necesario y capacitado para cumplir las funciones establecidas por la misma, de acuerdo al cargo que cada uno desempeña, y de la misma forma, algo primordial que debe tener toda empresa es el local donde funciona la organización, aquí la empresa cuenta con su propio local comercial lo cual ayuda a disminuir los gastos que se pudieran originar por este concepto, también cuenta con dos vertientes elementales como son la mano de obra y la capacitación laboral deben ser consecuentes para el buen desempeño del negocio.

### **Propuesta de valor**

Enfocados en la propuesta de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., se mantiene como objetivo y estrategia establecer las ventas a través del marketing digital que busca llegar aquellas personas y empresas que requieran de los productos o artículos en materia de papelería y librería con el fin de dar a conocer la empresa y seguir creciendo como organización en el ramo ante una competencia poco fuerte. La propuesta para la empresa es cada día ofrecer aquellos artículos de marca en temporadas escolares y durante todo el año.

Aunado a lo expuesto la empresa o el negocio Inversiones Jesmidayir F.P., mantiene una relación de manera estable con cada uno de sus clientes, debido ser una empresa retirada del casco central o comercial de la ciudad, ha llevado un crecimiento notable durante los últimos años, cuando empezó la pandemia se caracterizó por llegar a los hogares y esto permitió un acercamiento más hacia estas personas que hoy en día recurren a cubrir sus necesidades en materia escolar para sus hijos, esto ha llevado a que la empresa ofrezca sus descuentos, rebajas y ofertas de los artículos escolares y librería tanto en temporada escolar como no temporada.

Partiendo de este tema la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., está diseñando estrategias que permitan a través del marketing llegar a diferentes partes como son las escuelas, liceos, universidades, negocios, clínicas, oficinas, bancos, entre otros, para esto se necesita aplicar actividades elementales que ayuden al fortalecimiento de la empresa, todo esto se lograra una vez puesta en marcha el ofrecimiento de los diferentes canales de publicidad, así como las redes sociales. Esto ayudara a que la empresa tenga un auge de crecimiento económico dentro los años que están por venir basados en un plan de estrategias de manera semestral que ayude a verificar que se cumplió y que no se cumplió para poder hacer los ajustes necesarios y pertinentes para el nuevo semestre.

### **Segmentación**

Para este tema que es muy complejo la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., no tiene ninguna discriminación con todas las personas que a diario ingresan a la empresa o requieren de la compra o adquisición de nuestros productos o artículos en materia de papelería o librería, nos visitan personas naturales y jurídicas quienes nos buscan por ser una pequeña empresa en el ramo que ofrecemos con artículos de calidad y variedad y con un asesoramiento en lo que desee llevar.

## **Estructura de costos**

Con respecto a este tema que es la base de todo negocio para Inversiones Jesmidayir F.P., o cualquier otro negocio, se debe planificar este punto ya que es de suma importancia lo cual va permitir la inversión de la empresa, es por esta razón que allí se agrega los gastos operativos o funcionales que son los de mayor peso dentro de la misma, sin dejar a un lado el gasto que se ocasiona por la parte de personal o laboral, todo esto debe ir enmarcado en los planes operativos que la empresa diseña de manera semestral que permitan verificar donde se está fallando y corregir esos errores que puedan afectar más adelante el crecimiento económico de la misma, que conlleve hacer inversiones no necesarias que pudiera tocar la parte financiera y rentable.

## **Fuentes de ingresos**

Tomando este título como son los ingresos que es la parte de cómo se sostiene o sustenta una empresa dentro del mercado, es por esta razón que la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., coloca la oferta de sus productos de papelería y librería en el mercado con el objetivo de obtener los recursos necesarios para cubrir los costos que son de un nivel alto la inversión, al igual como los puntos anteriores aquí la empresa también toma en consideración el plan operativo que ayuda a revisar las ventas que se originan a diario por lo que ofrece y tomar las decisiones para poder hacer las compras de nuevos productos que presentan las editoriales así como los diversos proveedores, es por ello debe estar en revisión constante de sus ventas que permitan un equilibrio y la obtención de créditos bancarios que ayudaran a cubrir algunas necesidades priorizadas para la organización.

## **3.2 Análisis Funcional de la Empresa**

### **3.2.1. Gerencia de la empresa**

Para estos autores “Las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para realizar las actividades de administración en el rol de gerente, emprendedor o director de una organización. Existen habilidades técnicas; humanas; y conceptuales, conocidas también como estratégicas o intelectuales” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, pág. 27).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente la persona encargada de dirigir y controlar la gerencia debe cumplir con los procesos y las capacidades que permitan gerenciar de una manera basada en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización y llevar el rol de director quien dirige y coordina todos los procesos para el buen funcionamiento de la misma.

Es por esta razón que en Inversiones Jesmidayir F.P., la gerencia está dirigida por esa persona que tiene las capacidades y cualidades y sobre todo el conocimiento para llevar a cabo las riendas de la misma, esto a permito que la gerencia organice las actividades a desarrollar bajo un plan de operaciones conducido con una planificación y gerencia estratégica es decir fijar las metas, los objeticos y las estrategias que se ejecutaran o se implementaran durante los seis meses.

### **3.2.2. Recursos humanos**

Según los autores definen “La gestión de recursos humanos se ha definido como la ciencia práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones” (Davis y WertheR, 1991, pág. 5).

De acuerdo a lo anterior, la gestión de recursos humanos es un factor clave y positivo para el buen desempeño de la empresa, es decir tomar en cuenta la participación laboral desde cualquier

punto de vista, porque son ellos el personal que allí labora quienes ejercen a diario el rol elemental para que la empresa o el negocio puedan estar activos en cuanto la relación patrono, empleado y cliente allí se conjuga una triada laboral, debido a que el cliente es base para que el empleado pueda seguir cumpliendo sus labores dentro de la empresa.

Es por eso que en Inversiones Jesmidayir F.P., sin contar con el departamento de recursos humanos, cuya función está bajo la responsabilidad de administración, hace cumplir todo en materia laboral y capacitación para el personal que allí labora quienes ejercen labor a diario dentro de la empresa, es por ello aquí en la parte laboral se trabaja bajo una gerencia de calidad total que va en búsqueda de ir mejorando cada día este tema que es de importancia para la empresa, cuando hablamos de esta gerencia es buscar los mejores objetivos y actividades que vayan en beneficio del trabajador o empleado.

### ***3.2.3. Investigación y desarrollo***

Se define como “La gerencia debe ser entendida como la creación de un ambiente propicio y estimulante para las instancias dedicadas a las actividades de investigación y desarrollo, con el propósito de orientar y viabilizar la ejecución de los recursos, disponibilidades y capacidades” (Álvarez, 2006, pág. 4).

En este aspecto que señala el autor la gerencia debe ser un espacio abierto que permita la integración de otros factores que ayuden al buen desenvolvimiento de la organización con miras ampliar la parte transdisciplinaria como se dice hoy en día es decir abarcar otros temas que vayan en beneficio y pro de la organización siempre y cuando aplicando estrategias metodológicas que ayuden al fortalecimiento de la misma y lograr avances significativos para la empresa.

Apegándonos a lo expuesto y analizado, la participación de otras personas que ayuden en el avance tecnológico y desarrollo significativo permite a la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., tener una visión de lo que un futuro se pueda implementar, es decir trabajar con otras áreas dentro del ámbito objeto o razón social pero esto se debe hacer basado en una gerencia de calidad total que busque objetivos, planes de desarrollo, sustentabilidad y economía que permita la inversión en esos temas que serán vanguardia para la empresa porque uno de sus objetivos en futuro es la implementación de la venta de mobiliario para oficinas y empresas.

#### **3.2.4. Finanzas**

El autor define que “Las finanzas deben ser comprendidas como una rama de la economía que estudia la forma en que las personas asignan escasos recursos por medio del tiempo” (Romero, 2016, pág. 15).

Aunado a esto que comparte el autor, la gerencia financiera debe trabajar con todos los recursos que son provenientes de cualquier razón social, que pueda abarcar las necesidades que el negocio pueda presentar, así como lo manifiesta el autor en cuanto a los escasos recursos se debe hacer milagros que ayuden a cubrir las necesidades que se presentan a diario dentro de una empresa que para nadie es un secreto que todos los días se ocasionan gastos unos menores como otros de magnitud y lo cual lleva que la empresa con lo que tenga debe cubrir parte de ese gasto que se ocasiona, para esto se debe contar con buen gerente que debe establecer estrategias que ayuden a menguar esos gastos y costos que están allí de forma permanente y constante dentro una organización y para que esto se dé se debe mejorar y aplicar estrategias financieras en la reducción de costos y gastos.

Este punto que se menciona como son las finanzas de una empresa se debe analizar con mucho detenimiento es decir, revisar, evaluar, coordinar, verificar, entre otros; en la empresa

Inversiones Jesmidayir F.P., dentro del plan de operaciones semestral que cuenta la empresa está el tema que es primordial porque de allí nace como se va ejecutar el presupuesto para el siguiente semestre en los ingresos que se perciben, esto ha facilitado que la gerencia estratégica aplique aquellas medidas y objetivos que ayuden a la obtención de ingresos por los artículos que la empresa ofrece y activar los descuentos, las ofertas que se colocan para el beneficio de los clientes, es de resaltar que esto se da porque se realizó el estudio previo para poder colocar ante la demanda del artículo estos beneficios al cliente.

### ***3.2.5. Logística y aprovisionamiento***

Se define como “La logística empresarial es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo” (Ballou, 2011, pág. 28).

El compendio de este punto que se refiere el autor, es el traslado de la mercancía desde el punto de salida hasta el punto destino que es la empresa para el resguardo y comercialización del mismo, para que esto se implemente toda empresa debe contar con las herramientas necesarias que permitan ajustarse al buen almacenaje de la mercancía. La custodia y el resguardo son elementos que ayudan al buen almacenaje y sobre todo saber con qué cuenta esa empresa dentro del inventario que existe allí en el depósito.

En tal sentido la logística y aprovisionamiento son la vertiente que debe tener la empresa en este caso Inversiones Jesmidayir F.P., cuenta con su almacén quien está dirigido por el contador público de la empresa y además de eso cuenta con un auxiliar de almacén, quien tiene la responsabilidad de la custodia y el resguardo de la mercancía que allí está depositada, esto se basa también en la gerencia estratégica que la empresa emplea cada seis meses, es decir saber con qué cuenta o que inventario se tiene hasta fecha indicada, para así evitar compras innecesarias y de la

misma manera realizar la actualizaciones de aquellos cambios de mercancía que se puedan presentar durante el semestre.

### ***3.2.6. Operaciones***

“las operaciones permiten, planificar, organizar y supervisar los procesos de fabricación, producción y entrega de productos y/o servicios. Este sistema es clave porque ayuda a gestionar y controlar de manera eficaz los cambios que pueden ocurrir en la empresa” (Aldo, Cruz González; 2023, pág. 5).

Partiendo de esto, el objetivo operacional, de las organizaciones deben abocarse a la supervisión de los diferentes procesos que la empresa realiza, toda empresa por pequeña que sea ejecuta actividades que ayuden a verificar el movimiento y seguimiento de la gestión que se viene realizando, es por ello que se explica sobre aquellas operaciones que se requieren gestionar para mejorar todos aquellos cambios que serán prioridad para las empresas.

En ese mismo orden de ideas, las operaciones en la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., se planifican sobre el proceso interno que allí se ejecuta, no se considera como una prioridad para la misma, debido a que su manejo es relativamente esencial, que la gerencia de calidad total, abarque este tema y lo considere dentro de su plan operativo para mejorar algunos aspectos como son la rotación de mercancía, la adecuación de nuevos artículos de papelería y librería entre otros, así ir ejecutando los cambios pertinentes y posibles para la empresa.

### ***3.2.7. Marketing y ventas***

Se define “El marketing es el resultado de la actividad de las empresas que dirige el flujo de bienes y servicios desde el productor hasta el consumidor o usuario, con la pretensión de

satisfacer a los consumidores y permitir alcanzar los objetivos de las empresas” (McCarthy, 1964, pág. 5).

Esta línea sobre el marketing, es necesario que las organizaciones establezcan este tema ya que hoy se está viendo en la actualidad como un cambio elemental en cuanto a su innovación, basados a través de las diferentes redes sociales así como los canales electrónicos, lo cual ha permitido un surgimiento tecnológico que viene introduciéndose cada día en la sociedad que vivimos, esto hace que las empresas hagan grandes inversiones en este tema digital que está llegando hasta en la parte educativa con mucha seguridad y a través de campañas por parte de las empresas que dan a conocer lo que venden por estos medios.

Partiendo de este concepto la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., a través de su gerencia de planificación de gerencia estratégica, colocan dentro su plan operativo aquellas estrategias de marketing de ventas que faciliten la obtención de sus ingresos por lo que ofrecen como son los artículos de papelería y librería con el objeto de llegar hasta los hogares o sitios de trabajo, para esto se necesita de inversión que fomente la cultura digital y la familiarización de este tema y que los clientes usando las redes sociales de la empresa y los canales electrónicos puedan obtener estos artículos directo en la puerta de su casa.

### ***3.2.8. Servicios postventa***

Los servicios postventa es “Una venta que debe generar atención, emoción positiva y recordación, ya que es el sistema de memoria que te permite sentir si lo que te están ofreciendo te va a servir para mejorar como persona o si va realmente a satisfacer una necesidad” (Klaric, 2008, pág. 5).

Así mismo como se manifiesta las ventas dentro de una empresa son el centro positivo porque permiten obtener los resultados que las empresas se han propuesto con la finalidad de seguir ofreciendo los artículos y así poder adquirir nuevos productos que vayan en la vanguardia de lo pacificado y organizado por la empresas, las post ventas ayudan a fijar posición de lo que se está vendiendo y también a verificar aquello que no ha tenido salida de manera constante y aplicar aquellos correctivos que ayuden a la salidas de estos artículos.

Las post ventas en la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., son el resultado de aquellos ingresos que se obtienen por las ventas que se originan a diario en el negocio es de resaltar que este punto se rige por la gerencia estratégica, es obvio que la empresa coloque estrategias y objetivos que sigan fortaleciendo este punto, para que esto se fortalezca y la organización tiene plasmado dentro de sus nuevos cambios la implementación de un marketing de ventas digital que ayude a generar nuevos ingresos tanto de manera física como digital, esto va a facilitar un trabajo que se ve a ejecutar en conjunto.

## **CAPITULO IV. FORMULACION DE OBJETIVOS 2024 – 2028**

### **4.1 Objetivo General 2024 a 2028**

- Implementar un plan estratégico para posicionar la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.; en el mercado, mediante el desarrollo de un producto o servicio innovador dirigido al segmento de Ventas durante los años 2024-2028 enfocado en Marketing Digital.

### **4.2 Objetivos Específicos 2024 a 2028**

- a. Incrementar las ventas totales desde un 25 % anual promedio con tendencia al incremento desde las ventas del 2024 a 2028.
- b. Incrementar los niveles de rentabilidad financiera en un 20 % anual con tendencia hacia al crecimiento promedio desde los resultados anuales del 2024 a 2028.
- c. Formalizar y estructurar los procesos de negocio de la empresa en un 100% en el lapso de un año.
- d. Desarrollar la marca de la empresa a través del Marketing Digital en lapso de un año.
- e. Realizar el 100 % de las ventas por el canal digital, electrónico y las diferentes redes sociales en un plazo de cinco años.

### **4.3 Análisis de los Objetivos Estratégicos 2024 – 2028**

Objetivo Estratégico a:

La empresa Inversiones Jesmidayir F.P.; una vez analizado todos los temas plasmados en plan de operaciones colocara en práctica las estrategias y métodos que permite la incrementación de sus ventas en 25 % anual, una vez ya cubierto todos aquellos compromisos y necesidades que se requieren dentro de la misma, el incremento va permitir la mayor participaciones a la empresa

de sus clientes en cuanto a los productos que se van ofertar en la parte de papelería como de librería, cumpliendo y abarcado todas las necesidades que se requieren para la satisfacción del consumidor final, los nuevos clientes que se incorporaran a la cartera que la empresa ya cuenta.

Todos esto es un trabajo que depende del fortalecimiento planificado y estratégico que la empresa cuenta, fijar posición y seguimiento para que esto que se está plasmando para los años 2024 – 2028, no sea en balde sino seguir avanzando para poder lograr cada estratégica plasmada bajo el control y supervisión de la misma para la consolidación de las ventas.

#### Objetivo Estratégico b:

Para incrementar estos niveles es necesario adecuar las estrategias de ventas que ayuden a fortalecer la rentabilidad financiera de la empresa, así como disminuir los costos y gastos que algunos casos son innecesarios, lo cual va ir en camino hacia el futuro haciendo los cambios y ajustes necesarios que permitan a través de las ventas digitales un nuevo incremento de las ventas.

No se puede dejar por desapercibido estas estrategias que en el capítulo VI se colocan en proactiva para un mejor plan estratégico que ayudara a obtener los mejores resultados durante los siguientes años, la innovación y los cambios son esenciales en este tipo de objetivo porque permite estabilizar su economía y así tener una mejor rentabilidad productiva y financiera para la empresa.

#### Objetivo Estratégico c:

Apegado a esto ([www.citur.gov.co](http://www.citur.gov.co)) la empresa debe diseñar métodos y normas que ayuden a mejorar el proceso organizacional ([repository.urosario.edu.co](http://repository.urosario.edu.co)) de la misma, ya que esto va permitir un gran avance dentro de la misma, las operaciones facilitan un mejor trabajo coordinado y planificado y allí ([repository.urosario.edu.co](http://repository.urosario.edu.co)) se podrán observar aquellas fallas que se pudieran estar presentando, de igual manera incorporar dentro del plan operativo el nivel operacional de la

misma, para que ayude a un mejor proceso en el 100 % en el lapso de un año, a medida que se avanza se podrán visualizar los resultados que se están esperando.

Estructurar procesos de una empresa requiere de analizar factores que ayudaran a establecer estrategias internas y de trabajo, para un mejor avance significativo y productivo que la empresa espera contar y así ir focalizando lo que puede ser considerado no factible para la organización.

#### Objetivo Estratégico d:

Una vez anualizado, evaluado y preparado el plan de operaciones que va permitir la implementación de nuevas estrategias en cuanto al marketing de ventas digital como nuevo emprendiendo para la empresa, basado en un trabajo de campo que va permitir llegar hacia esos clientes que no van tener la necesidad de trasladarse al negocio sino que por medio de las redes sociales y la publicidad de le empresa podrá adquirir estos los artículos necesarios que cuenta la misma tanto en papelería como librería y aunado los descuentos y ofertas.

Partiendo de lo anterior la empresa a través de la tecnología digital presentara la variedad de sus artículos, así como la marca, ofrecida por los diferentes proveedores y editoriales, esto ayudara a que los colegios, escuelas, universidades puedan solicitar por medio de la página emprendedora de la empresa aquellos requerimientos que son necesarios para el conocimiento y educación significativa de los estudiantes y no estudiantes.

#### Objetivo Estratégico e:

Partiendo de este objetivo dentro de los planes estratégicos como son los de marketing digital, lo cual va permitir que un lapso de cinco años su emprendiendo estará abarcado el 100 % total de sus ventas a través de los diferentes canales electrónicos, redes sociales y páginas web lo

cual va permitir empezar a trabajar en la propuesta de estrategias que ayudaran a implementar dentro del ramo papelerero y librería todos los artículos tanto en temporada escolar como no temporada lo cual va ser una estrategia para los rivales del mismo sector dentro del campo competitivo a través de ofertas constantes y descuentos.

Las ventas por medio del marketing digital serán un cambio rotundo en los próximos años por venir para la empresa, ya que se ha realizado el estudio previo, para la involucración de toda la gama papelera y de libros de diferentes casa proveedores y editoriales, así como aquellos artículos importados que ayudaran a solventar las necesidades de los estudiantes y de aquellos clientes fieles, esta estrategia permitirá la captación de nuevos, y no podemos dejar a un lado las ofertas por los combos escolares que han sido un ingreso relevante y gratificante para la empresa.

## CAPITULO V. LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO

### 5.1 Formulación de la Estrategia

#### 5.1.1. *Matriz Foda cruzada (MFODA)*

Según los autores “La matriz FODA cruzada consiste en identificar acciones estratégicas, las cuales junto con las grandes estrategias de la empresa serán el marco para concretar el plan estratégico y operativo de la empresa” (Sigüenza & Javier, 2015, pág. 1).





El presente diagnóstico que se realiza con la matriz, nos permite enfocar aquellas debilidades y fortalezas que presenta la empresa, para poder tomar decisiones acertadas en un futuro, por eso el autor lo expresa como un análisis del entorno donde se deben involucrar todos los procesos de la organización, con el fin de obtener los resultados favorables para la empresa y así diseñar las estrategias que se aplicarán o se colocarán en marcha para el beneficio de la misma.

De acuerdo a lo expuesto y una vez analizado el entorno de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., donde en los capítulos anteriores se trabajó en base a una serie de planteamientos que tienen que ver con el proceso de operaciones de la empresa, ahora bien, esto permite enfocar y detallar de manera minuciosa las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas que se presentan, para obtener unas estrategias que se van insertar en el mejoramiento interno y externo de la empresa de estudio, todo basado en la información que se presenta y que llevara detectar los problemas que se pudiera generar o se están generando, lo cual va ser beneficio para la organización en practicar e insertar todas las estrategias que van en respaldo para una mejor organización desde cualquier punto de vista.

**Tabla 3***Matriz FODA cruzada (MFODA)*

<p>Ambiente Interno</p> <p>Ambiente Externo</p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p>1 variedad de proveedores y editoriales Se cuenta con proveedores de marcas importadas</p> <p>2 Ofertas constantes de los artículos hacia los clientes de manera física y on-line negociación con los clientes)</p> <p>3 Poca competencia en el ramo papelerero y librería de la zona competidores existentes</p> <p>4 Ofertas por temporada escolar de combos escolares tanto de textos como libros negociación con los clientes</p> <p>5 Variedad de artículos de diferentes marcas y editoriales</p> <p>6 Despacho de listas escolares a través de la innovación tecnológica directo a la casa nivel de atractividad de la industria</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p>1 No cuenta la empresa con pagina web por el momento</p> <p>2 No posee la empresa vehículo para el traslado de la mercancía negociación</p> <p>3 No cuenta con personal para el área de informática</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p>1 Pago en moneda extranjera entorno económico</p> <p>2 Adquisiciones de artículos escolares entorno económico</p> <p>3 Ofrecer sus productos a través de la plataforma on-line (entorno social)</p> <p>4 Zonas económicas espaciales entorno económico</p>	<p><b>Estrategias FO:</b></p> <p>FO1: ofertas constantes de artículos escolares</p> <p>FO2: Variedad de artículos escolares de marca</p> <p>FO3: Despacho de artículos escolares a través de plataforma digital de la empresa</p> <p>FO4: Pago de los artículos escolares en diferentes monedas</p>	<p><b>Estrategias DO:</b></p> <p>DO1: Creación de página web para la venta los artículos escolares</p> <p>DO2: Personal no capacitado en la parte de informática</p> <p>DO3; Se cuenta con artículos escolares importados</p> <p>SO4: No se cuenta con vehículo para el traslado de la mercancía</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <p>1 Incorporación de artículos importados (entorno social)</p> <p>2 Empresa en el ramo papelerero y de librería con precios accesibles y ofertas</p>	<p><b>Estrategias FA:</b></p> <p>FA1: se cuenta con artículos importados traídos por terceras personas bajo la modalidad de informal</p> <p>FA2: Se encuentra ubicada en zona lejana al comercio, de igual forma ofrece sus productos y cuenta con variedad de clientes</p>	<p><b>Estrategias DA:</b></p> <p>DO1: Se debe incorporar los artículos en escolares una vez apertura da la página web</p> <p>DO2: Buscar financiamiento a través de la banca en moneda extranjera</p>

<p>3 No cuentan con financiamiento por parte del estado (entorno económico)</p> <p>4 Ubicados en zona no comercial que afecta las ventas</p>	<p>FA3: Se cuenta con créditos por parte del estado a través bolívares mas no en moneda extranjera</p> <p>FA4: Competencia poca n el ramo papelerero y librería</p>	<p>DO3: Ubicación de una sucursal en el centro comercial de la ciudad lo antes posible</p>
--	---	--

Leyenda:  = Desarrollo de productos;  = Mercado;  = Enfoque de costos;  = Diferenciación

Elaboración propia

### 5.1.2. Matriz interna – externa (MIE)

“La matriz Interna Externa representa una herramienta para evaluar a una organización, tomando en cuenta sus Factores Internos (Fortalezas y Debilidades) y sus Factores Externos (Oportunidades y Amenazas), cuantificando un índice que se puede graficar y ubicar en uno de los 9 (docplayer.es) cuadrantes de dicha matriz” (Porter, 1984, pág. 87).

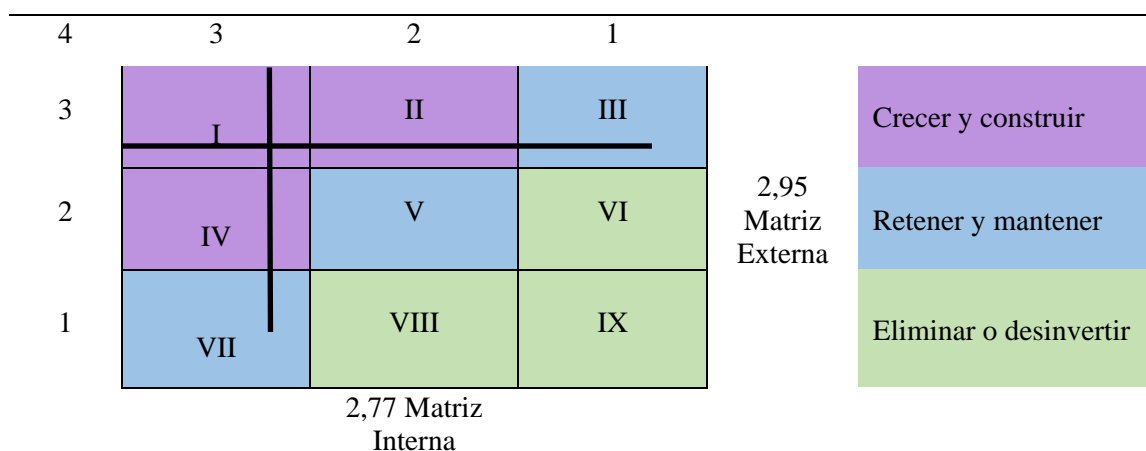
De acuerdo a lo expresado por el autor la matriz es una herramienta que permite medir la parte cualitativa de la organización, en función a sus factores internos, que arrojan de acuerdo a los cruces las estrategias que cada organización va implementar, todo esto se hace o se ejecuta para visualizar lo que sucede en la empresa, para así poder enfrentar el campo competitivo que en este momento se está presentando de acuerdo a lo que cada organización o negocio ofrece.

Partiendo de este punto la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., utilizara las herramientas necesarias para medir los factores de manera cuantitativa y cualitativa, que se están evaluando de acuerdo a los resultados obtenidos y una vez procesados, es decir diseñar aquellas estrategias, objetivos, actividades y otras, que facilitaran el mejor desempeño de la empresa, y así colocar ante la competencia y el mercado unas directrices ya establecidas y estudiadas que permitan y ofrecen al consumidor final esos beneficios que van a satisfacer sus necesidades.

**Tabla 4***Resumen MEFE y MEFI*

Matriz	Resultado
MEFE	2,95
MEFI	2,77

Elaboración propia

**Tabla 5***Matriz interna - externa*

Elaboración propia

## 5.2 Selección de la Estrategia

### 5.2.1. Matriz de estrategias Vs Objetivos estratégicos

**Tabla 6***Matriz de estrategia Vs objetivos específicos*

Objetivos Estratégicos	Incrementar las ventas totales desde un 25 % anual promedio con tendencia al incremento	Incrementar los niveles de rentabilidad financiera en un 20 % anual con tendencia	Desarrollar la marca de la empresa a través del Marketing Digital en	Realizar el 100 % de las ventas por el canal digital, electrónico y las diferentes redes

Estrategias	desde las ventas del 2024 a 2028	hacia al crecimiento promedio desde los resultados anuales del 2024 a 2028	lapso de un año	sociales en un plazo de cinco años
ofertas constantes de artículos escolares	x		x	x
Despacho de artículos escolares a través de plataforma digital de la empresa		x	x	x
Creación de página web para la venta los artículos escolares		x	x	x
Se cuenta con artículos escolares importados	x	x	x	x

Elaboracion propia

### 5.2.2. Estrategias seleccionadas

Estrategia a.-

Se presenta la primera estrategia como es la oferta constante de los artículos de papelería y librería, lo cual la empresa colocara en el mercado competitivo de acuerdo a las evaluaciones ya realizadas, esto permite un gran impacto positivo para la empresa, aunado va permitir elevar los ingresos para los años por venir, colocar en práctica la cantidad de artículos a través las redes sociales y una vez creada la página web.

Esto se hará bajo los parámetros que permitirán hacer los cambios y los ajustes que vayan en beneficio de la empresa, a medida que se avanza en la rentabilidad y la economía de la empresa se estabilizaran, son muchas las actividades y estrategias que la empresa tendrá por desarrollar y abarcar para un mejor rendimiento económico y estable para la misma.

#### Estrategia b.-

Basándose en esta estrategia la empresa tiene a través de sus redes sociales la colocación en práctica de la venta de sus artículos escolares a las empresas, escuelas, universidades y también de aquellas personas que nos siguen, para poder llegar hacia esas personas que aún no tienen la información de lo que la empresa ofrece a través de sus redes sociales. Esto va permitir que se afiance más aun en los canales electrónicos y en la publicidad.

Una vez plasmada esta estrategia y darla a conocer la empresa dará un giro en materia de sus ventas e ingresos, lo cual va permitir seguir fortaleciendo este tema digital como hoy en día se coloca en la competencia, la empresa deberá tomar las decisiones más acertadas y sobre todo hacer el seguimiento de este trabajo que va dar el fruto necesario y ayudará a solventar todo lo relacionado en la empresa en materia financiera y económica.

#### Estrategia c.-

Partiendo de esta estragaría que es primordial para la empresa como es el diseño y creación de la página web, se colocara toda la información de la empresa tanto de su orden jerárquico como funcional, así como la cantidad y variedad de productos que ofrecen en el ramo papelerero y librería, así como también la data de todos los clientes, quienes serán el factor principal en este nuevo proyecto que iniciara la empresa una vez evaluada y ajustada las estrategias para colocarlas en marcha.

Una vez analizado lo anterior esta página web, las redes sociales y los canales electrónicos, van a colocar a la empresa en una posición amplia ante la competencia, porque va permitir llegar hacia esos lugares donde están los clientes y aunado la oferta de sus productos, para no dejar a un lado la muestra de sus artículos escolares en cuanto a los combos en temporada escolar, es decir

un boom para Inversiones Jesmidayir F.P., este trabajo que se está desarrollando para ejecutarlo en los próximos años por venir, para que en el tiempo de cinco años este consolidado en su totalidad.

#### Estrategia d.-

Para esta estrategia la empresa coloca a disposición una variedad de artículos importados, los mismos serán colocados y plasmados en las redes sociales, así como en la página web, esto también permitirá que aquellos clientes puedan acceder a estos mismos, se tiene la estrategia de trabajar estos artículos importados como nacionales a través de catálogos y por departamentos, que sea de fácil acceso para el cliente al momento de escoger el artículo de papelería, así como de librería.

Desde este punto de vista la empresa una vez diseñadas estas estrategias se enfocara al seguimiento, evaluación y control de las mismas que permitan en el tiempo establecido obtener aquellos resultados esperados, así como hacer las correcciones pertinentes que ayuden a fortalecer cada una de estas estrategias y actividades que la empresa tiene con el objeto de incentivar sus clientes, aumentar sus ingresos posicionar en el mercado y mantener las ofertas constantes de sus artículos tanto de papelería como de librería.

## CAPITULO VI. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

### 6.1 Plan Funcional de Marketing

#### 6.1.1. *Situación actual de la gerencia de marketing*

Para toda organización la gerencia desde cualquier óptica es la base elemental para el funcionamiento correcto de una buena administración, basado en los objetivos que se planifiquen para así lograr todas las metas y proyecciones que la empresa se ha propuesto, la gerencia se considera por ser de calidad, debido a que va en búsqueda de hacer los cambios necesarios y precisos para poder fomentar una buena gestión enmarcada en lo que se espera obtener como resultado propuesto, las metas que propone la empresa van dirigidas para optimizar el resultado obtenido por quien dirige la empresa.

Partiendo de lo anterior la gerencia es el resultado de todo lo propuesto, ejecutado, plasmado y planificado, es decir los resultados que se esperan de una buena gerencia están enmarcados dentro esos principios de control, dirección, planeación entre otros, que vienen a fortalecer esos cambios que a diario proponen para una innovación que genere resultados favorables para la empresa desde cualquier ámbito sea administrativo, financiero, económico, laboral, rentable entre otros. Para que todo esto sea productivo la gerencia debe enfocar su gestión en una visión futurista que arroje modelos de implementación para el surgimiento de la empresa o negocio en nuevas tendencias de mercado.

Para Inversiones Jesmidayir F.P., la gerencia o quienes llevan el control de la empresa, deben abocarse al plan de estrategias innovadoras que faciliten el desarrollo productivo y económico de la misma, con la finalidad de ir insertando cambios en materia de marketing digital

que es el factor fuerte en este momento, aplicado esto bajo las sugerencias de supervisión, ejecución, implementación los resultados serán significativos para la organización. La gerencia juega un papel importante en la toma de decisiones que van a posicionar a la empresa en el mercado competitivo con las estrategias que surgieron de ese plan de operaciones que permitió visualizar aquellas debilidades que se presentaron y están originando una serie de fallas para la misma.

De este punto anterior la gerencia de la empresa, debe estar en constante cambios que faciliten la observación de fallas en todos los ámbitos del negocio, lo cual va a permitir dar respuesta de manera eficiente y eficaz a aquellas debilidades o situaciones que están ocasionando una praxis no favorable para la misma, esto también va con el objetivo de que la gerencia evalúe su gestión, por eso es importante que los planes operativos se mantengan de manera semestral, sean estudiados y evaluados de manera cuantitativa y cualitativa, de esta forma la empresa se podrá posicionar en el mercado como un rival de amplio compromiso ante los demás competidores.

Dentro de una empresa y en este caso Inversiones Jesmidayir F.P., los intereses que se colocan deben generar los resultados esperados por la misma, para que esto suceda las estrategias deben estar enmarcadas dentro de los planes innovadores que se ofrecen como es el caso del marketing digital que va dirigido a la captación de clientes y al incremento de las ventas, sin dejar pasar por desapercibido otras estrategias que deben seguir siendo prioridad para la gerencia, todo bajo un esquema planificado y organizado que garantice beneficios a corto y mediano plazo.

### ***6.1.2. Objetivos de marketing***

- Proporcionar ofertas constantes de artículos escolares de marca, tanto de papelería como textos escolares con editoriales reconocidas.
- Incentivar el uso de la plataforma digital, para la compra de artículos escolares vía on-line.

- Diseñar la página web, que permita una mayor visión de los artículos y textos escolares que la empresa ofrece a sus clientes.
- Mantener la gama de artículos escolares importados, lo cual permite al cliente tener variedad en cuanto a la que desee adquirir.
- Contar con personal capacitado en el manejo y uso de las redes sociales, que permita el asesoramiento de aquellas personas que deseen comprar artículos vía on-line.

### ***6.1.3. Acciones estratégicas de marketing***

#### ***Estrategia de cartera***

En este punto las organizaciones, los negocios o las empresas se enfocan en el camino a seguir para posicionarse en el mercado competitivo de acuerdo a las estrategias que se van a implementar, esto permite el seguimiento de lo real, con esto se quiere llegar a la ruta para poder implementar esos objetivos que se han estudiado. Hoy en día el mercado competitivo amerita que las empresas establezcan criterios de innovación que conlleven a una mejor sostenibilidad de sus negocios y crecimiento de la misma.

De acuerdo a lo anterior Inversiones Jesmidayir F.P., debe tener claro y establecido los objetivos y las estrategias con las cuales impactará en el mercado competitivo, con el fin de involucrar en el mercado la innovación de su marketing digital, con el objeto de promocionar lo que la empresa ofrece y todos sus beneficios para los clientes y los próximos neo clientes, quienes a partir de ese momento conformarán la nueva cartera de clientes, así poder ir llevando el control de sus operaciones digitales y verificando los avances que son importantes para la evolución del negocio en el mercado competitivo.

Aunado a lo anterior la empresa debe establecer la estrategia una vez conocida la ruta de implementación que permita su ingreso en el mercado competitivo, enfocado en el seguimiento de la misma con la visión de ir evaluando cada paso detallado como es: la aceptación, el cambio, las sugerencias, el modelo, la tecnología, la entrega entre otros, todo esto con la finalidad de ir corrigiendo aquella debilidad que pudiese presentarse, es de notar cuando se introduce un cambio nuevo en el mercado competitivo se deben afrontar las situaciones que se puedan presentar.

### ***Estrategia de segmentación, de posicionamiento y de fidelización***

Así pues, la segmentación es el proceso que permite a la empresa establecer a quienes va dirigido la innovación a implementar en el mercado, es decir quienes serán las personas o clientes que podrán tener el acceso a la gran variedad de productos que se estiman ofertar por medio de las estrategias de implementación, con la finalidad de obtener los resultados significativos para la organización como tal en el tiempo establecido. Es preciso que las estrategias ya evaluadas inicien su incorporación para la adaptabilidad de la empresa como los clientes.

Es así como Inversiones Jesmidayir F.P., colocara en el mercado competitivo las estrategias una vez ya evaluadas y analizadas para que sus clientes y nuevos clientes se familiaricen con la tecnología del marketing digital, debido a que esto será un cambio innovador que va permitir llegar de manera digital aquellas empresas, personas que están fuera del país con la necesidad de poder adquirir lo que la empresa ofrece a través de los diferentes canales electrónicos, lo cual será de gran aporte para esas personas y clientes que lo verán como un paradigma significante y esencial para ellos y la organización.

Al respecto el mantenerse en el mercado competitivo lleva a fijar posición de que su producto o artículo ofertado está generando cambios drásticos ante el rival, es decir las

innovaciones del mercado van permitiendo que las empresas sigan penetrando con mayor fuerza en el ramo que ofrece, lo cual va llevar a ocupar grandes espacios competitivos por lo que está ofreciendo y dando a conocer ante sus clientes, el posicionamiento se hace de acuerdo a la ruta que se estableció para poder llegar a fijar su objetivo y estrategia clave en el mercado y así poder mantener su competencia ante los demás.

Aunado a esto Inversiones Jesmidayir F.P., dejó claro cuál es la ruta de cartera con la que cuenta, ahora su posicionamiento va dirigido a establecer en el mercado competitivo la estrategia innovadora como es el marketing digital, lo cual va generar cambios en la aceptación de algo nuevo en el mercado, pero esto va ser significativo y provecho a la vez porque se va ofrecer algo nuevo que te permite adquirirlo desde la comodidad de su hogar, valiéndose de esta esta estrategia su posición será de mayor auge en el mercado competitivo, es decir será predominante porque lo que se ofreciendo en materia tecnológica como son sus artículos en papelería y librería que pueden ser adquiridos o comprados por las empresas o personas que están dentro como fuera del país. Usando los diferentes canales electrónicos.

Como toda empresa la razón son los clientes, lo cual se debe trabajar en base a ellos y ofrecerles lo mejor que vaya en relación a la calidad y no cantidad, es decir lo que se ofrece debe garantizar al cliente la satisfacción de lo que se lleva es de marca, lo cual va permitir que esa persona siga creyendo en la empresa, siga afianzando su confianza por lo que está colocando y ofreciendo en el mercado competitivo, los negocios deben conservar esos clientes que son la parte esencial y de confianza al momento de establecer nuevas estrategias innovadoras en el mercado de la competencia.

Para Inversiones Jesmidayir F.P., sus clientes son la base fundamental y esencial de lo que allí se ofrece, ellos son el principal canal de comunicación hacia los demás, ya que cuentan con

artículos de marca que permite la captación de nuevos clientes y sobre todo la fidelización de los mismos, todo esto surge en base a los cambios constantes que allí se generan dentro de la organización, es por ello que al introducir esta nueva estrategia de marketing digital va permitir el aumento significativo de clientes, es decir la cultura que se debe crear en materia digital debe estar orientada en esos clientes que a medida que vayan comprando serán beneficiarios de esas ofertas que la empresa va colocar en el mercado de la competencia por medio de la era digital.

### ***Estrategia funcional***

Es por este motivo que las empresas según sea su tamaño, deben aplicar estrategias y métodos que permitan sus avances tecnológicos, innovadores, económicos, financieros, entre otros, esto debe estar enmarcado dentro de un plan de crecimiento, es por esta razón que hoy en día se observa que hay empresas que su crecimiento ha mermado debido a la no implementación de actividades, porque solo se han dedicado a generar ingresos y se conforman con lo que perciben a diario, para que esto cambie se debe hacer los ajustes necesarios desde lo interior hasta lo exterior y aunado la inversión lo cual esto traerá beneficios para esas empresas que aún no han podido surgir debido al no interés de su negocio.

En ese mismo contexto Inversiones Jesmidayir F.P., se vio en la necesidad y la obligación de hacer ajustes necesarios que permitan cambiar lo que se venía ofreciendo por algo mejor. Que le permitiría su incorporación en el mercado de la competencia, lo cual surgieron iniciativas y objetivos que llevaron a la empresa hacer inversiones tanto en sus artículos o productos a ofrecer como en la promoción de esos mismos artículos con la finalidad de crecer en rentabilidad, crecer en clientes, mantener la cartera de clientes y ofertar sus artículos por medio del marketing digital y los diferentes canales electrónicos, que permitan introducirse en el mercado de la competencia

por medio de las estrategias y así poder generar esos cambios esenciales que requiere la empresa tanto en ventas como en rentabilidad económica.

### 6.1.3. Presupuesto

**Tabla 7**

*Presupuesto del plan funcional de marketing*

PLAN DE MARKETING Acciones	Recursos	Costo unitario (\$)	Año 1 (\$)	Año 2 (\$)	Año 3 (\$)	Año 4 (\$)	Año 5 (\$)
Asesoramiento en materia digital al personal de la empresa	Equipo de computación, internet y teléfono móvil	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Diseño de página web	Asesor en materia de marketing digital, equipo de computación e internet 1 * 160 horas	\$ 2,00	\$ 320		\$ 320		\$ 320
Total (\$)			\$ 1.120,00	\$ 800,00	\$ 1.120,00	\$ 1.000,00	\$ 1.120,00

Elaboracion propia

### 6.1.3. Ejecución de tareas del plan de marketing

Por ello se debe tomar en cuenta el asesoramiento que Inversiones Jesmidayir F.P., debe ejecutar para poder cumplir con la estrategia elemental en materia de marketing digital, lo cual va permitir un aumento y crecimiento como negocio, clientela, finanzas, economía entre otros, para esto la empresa debe hacer las inversiones necesarias y tener el personal responsable quien en este caso será la gerencia junto con administración en velar por el cumplimiento de estas estrategias en el tiempo establecido para si poder tener los resultados favorables.

Así pues Inversiones Jesmidayir F.P., una vez analizado y evaluado las actividades que se han plasmado dentro del plan estratégico de marketing, de manera conjunta gerencia y administración tendrán la responsabilidad de colocar en práctica todo lo relacionado en materia digital así como la capacitación y asesoramiento del personal que allí labora con el fin de implementar las estrategias obtener los resultados esperados por la empresa en tiempo de seis meses, lo cual arrojará esos beneficios para la organización, con el compromiso de hacer seguimiento a cada estrategia y si es necesario hacer los cambios prudentes en materia digital que ayuden al fortalecimiento de la empresa.

En ese mismo contexto toda organización debe velar por las estrategias a implementar, por eso hoy en día se habla del boom del marketing digital, para esto se debe adoptar a nuevas inversiones y nuevos paradigmas para las empresas, el resultado es inminentemente seguro, para originar nuevas actividades y políticas se debe trabajar en base a lo que realmente se quiere lograr y avanzar que permite una estabilidad para la empresa, que obtenga esas ganancias en materia económica y productiva.

En líneas generales Inversiones Jesmidayir F.P., viendo su necesidad y preocupación en cuanto a su crecimiento optó por medidas en materia digital que ayuden a surgir a la misma, en este caso se plantea la apertura de la página web, que ayudara de manera digital la compra, la oferta y la demanda de sus artículos en materia de papelería y librería, así como también pueden observar la variedad de mercancía que la empresa está colocando en el mercado de la competencia, esta página web estará bajo la responsabilidad de gerencia, quienes en un tiempo de seis meses debe estar inserta en el mercado competitivo, que va fortalecer el auge que requiere la empresa en este momento.

## **6.2 Plan Funcional de Operaciones**

### ***6.2.1. Situación actual de la gerencia de operaciones***

Es importante aclarar que al tratarse de una empresa pequeña como lo es Inversiones Jesmidayir F.P., esta no cuenta con un departamento dedicado a la supervisión directa en la gerencia de operaciones por lo que este tipo de actividades recaen en la realización y supervisión por parte de la gerencia de la empresa quien tiene el control directo de hacer el trabajo de operaciones internas de la organización con el objetivo de alcanzar lo propuesto en el plan de operaciones que allí cuenta el negocio.

Debido a esto, el período de desarrollo dentro de la gerencia de operaciones se minimiza a la organización de las actividades directas en la parte de ventas y compras. La planificación de pedidos con proveedores está bajo la responsabilidad de gerencia y contador público este último quien tendrá la responsabilidad de recibir la mercancía para el resguardo y custodia de la misma, es decir trabajo mancomunado en operaciones por parte de gerencia y almacén.

Este tipo de actividades al estar supervisadas por estas personas que también tiene otros compromisos internos dentro de la empresa, suelen ser ejecutadas en un corto período de tiempo, con técnicas y estrategias establecidas en el plan operacional, ahorrando tiempo en varios aspectos como es el buen almacenaje de la mercancía y el seguimiento de las entradas y salidas de artículos del depósito, lo cual va permitir que ese plan operacional se guie de la mejor manera sin contratiempos.

Dentro del plan operaciones la gerencia hace el seguimiento de la mercancía una vez despachada por los proveedores y dándole ingreso al almacén, se empieza a trabajar en el despacho de cubrir aquellas fallas o necesidades que se están presentando bajo un modelo de requisito a los anaqueles del negocio a fin de solventar esas fallas.

### **6.2.2. *Objetivos de operaciones***

- Crear el departamento de operaciones que ayude o faculte el trabajo de manera coordinada y eficiente al momento despacho de la mercancía o pedidos.
- Capacitar al personal auxiliar de almacén en cuanto al almacenaje de la mercancía para así evitar daños que ocasionen perdida para la empresa.
- Obtener en el tiempo estipulado la compra del vehículo para el traslado de la mercancía, así evitar el pago por concepto de flete, esto ayudara a la empresa en la entrega inmediata de sus pedidos a las empresas o instituciones que recurren a la compra en mataría de papelería.
- Realizar de manera periódica los inventarios de la mercancía con que cuenta la empresa, por lo menos dos veces al año de manera física y digital.
- Orientar al personal de la empresa que toda solicitud de mercancía, materiales o cualquier otro elemento del depósito debe ser autorizado por las personas encargadas del área de operaciones.

### **6.2.3. *Desarrollo de la estrategia de operaciones***

#### **Estrategia de costos - capacidad**

Según el autor “plantea que el primer objetivo de la gestión estratégica de costos es organizar la información para que la empresa mantenga la competitividad, logrando con ello la mejora continua de productos y servicios de alta calidad que satisfagan a los clientes y a los consumidores al menor precio posible”. (Mallo, 2000, pág. 2).

Partiendo de lo anterior la empresa debe plantear sus objetivos operacionales que vayan en mejorar los costos que ayuden al fortalecimiento de la misma ante el mercado o rival competitivo,

es de resaltar que esas estrategias deben estar enmarcadas en los beneficios que tendrá el cliente como consumidor final.

En este caso Inversiones Jesmidayir F, P., por medio de los planes de operación se plantea aquellas estrategias que tiene que ver en materia de costos y que permita contar con esa capacidad para poder cubrirlos, esto abarcara la parte financiera y económica que la empresa va disponer para la aplicación esas estrategias o actividades que tienen que ver con la parte de costos y capacidad.

### ***Estrategia calidad – procesos***

Cuando hablamos de estos términos, nos referimos a lo que los negocios hoy en día ofrecen en un mercado que está lleno de competencia y vicios no acordes al proceso o principio de rivalidad, es decir lo que hoy en día se conoce como trampas, yo ofrezco los productos más baratos a cambio de menos calidad o a cambio de la obtención de ingresos que no cubren la capacidad instalada con que a lo mejor esa empresa cuenta. Y lleva al declive o cierre total del negocio, para esto se deben ejecutar políticas de todos los ámbitos que oferten una comercialización de bienes y servicios acorde a los niveles de competitividad económica.

Por tal motivo Inversiones Jesmidayir F.P., como se dijo en punto anterior por ser una empresa pequeña, la gerencia de operaciones debe estar monitoreando el proceso interno que la empresa tiene, con la finalidad de tener una capacidad instalada, personal preparado, cubrir todas las necesidades que se presentan, afianzar más la relación con los proveedores, todo esto va llevar a una conclusión que es salir al mercado con una decisión firme e irrevocable que lo que se está ofreciendo va ser de gran impacto, al principio habrá un proceso de adaptabilidad por parte de los clientes y luego vendrá el resultado esperado.

### ***Estrategia de flexibilidad – capacidad***

Es necesario resaltar, que la palabra flexibilidad permite a los negocios establecer las ofertas de acuerdo a su capacidad financiera, que ayude a involucrar esas estrategias en beneficio del cliente, esta razón hace que esos cambios que la empresa realiza vayan enfocado en considerar al cliente y no sea afectado, las operaciones que se realicen deben estar enmarcadas en la centralización de lo que la empresa busca con el objetivo de generar bienestar tanto para el negocio y para los clientes.

Debido a esto, Inversiones Jesmidayir F.P., ajustando los cambios y las necesidades que requieran ser solventadas, se ve en la obligación de ir aplicando esas estrategias que vayan en el orden que permita a sus clientes obtener lo que deseen, cuando ocurren cambios los clientes están en una balanza que les permita tomar la mejor decisión tanto para ellos como para la empresa, las oportunidades que se ofrecen y se plantean por parte de la empresa debe generar un aspecto positivo y significativo para todo el combinado es decir empresa – cliente.

#### ***6.2.4. Presupuesto***

**Tabla 8**

*Presupuesto del plan funcional de operaciones*

<u>PLAN DE OPERACIONES</u> Acciones	Recursos	Costo unitario (\$)	Año 1 (\$)	Año 2 (\$)	Año 3 (\$)	Año 4 (\$)	Año 5 (\$)
Apertura del departamento de operaciones para una descentralización	Local y personal capacitado para operaciones 140 horas	\$ 1,00	\$ 500,00 \$ 140,00	\$ 600,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00
Capacitación del personal en cuanto	Asesor en materia de operaciones	\$ 1,00	\$ 140		\$ 140		\$ 140

materia de operaciones y almacenamiento	y logística 140 horas					
		Total (\$)	\$ 780,00	\$ 600,00	\$ 840,00	\$ 700,00 \$ 840,00
<hr/>						
Elaboracion propia						

### ***6.2.5. Ejecución de tareas del plan de operaciones***

Es necesario resaltar que Inversiones Jesmidayir F.P., se ve en la necesidad de aperturar el departamento de operaciones lo cual va permitir una descentralización del trabajo que vienen ejecutando la gerencia general, esto ayudará a realizar un trabajo más significativo para la empresa, es decir va ofrecer una relación de logística apropiada entre la gerencia y dicho departamento, quien cumplirá sus funciones de acuerdo a lo establecido y generado en el plan de operaciones que permita solventar esas fallas que ese están presentando.

Partiendo de lo anterior la gerencia designara una persona quien en un tiempo de seis a un año deberá tener la apertura del departamento con la finalidad de generar los cambios necesarios, establecer la medidas y estrategias que regirán dicho departamento, esto ayudará a que el trabajo sea más productivo y controlado en cuanto a logística que se requiere para la compra y almacenamiento de la mercancía que ingrese al depósito del negocio, este departamento también estará bajo la supervisión de la gerencia y ajustado a los planes operativos que la empresa presenta cada seis meses.

Dentro de este marco las organizaciones deben estar en constante actualización del personal que permita una mejor atención hacia sus compañeros de trabajo así como a los clientes, es de resaltar que las capacitaciones deben ir incluidas dentro las estrategias que la empresa desee generar o aplicar, no se puede dejar por desapercibido el trabajo que cada empleado realiza, esto

lleva a que la empresa haga una reingeniería completa lo cual las innovaciones van generar esos paradigmas que se están suscitando dentro de la empresa o del negocio.

A partir de estas afirmaciones Inversiones Jesmidayir F.P., se ve en la obligación de capacitar, adiestrar, orientar a todo el personal empleado y obrero que tenga los conocimientos necesarios en las operaciones o logística que la empresa está presentando, tomando como base en la capacitación y más atención a las personas que asumirán el cargo como personal de operaciones, quienes tendrán la responsabilidad de brindar y ejecutar las estrategias que faciliten un mejor desarrollo y potencialidad para la empresa.

### **6.3 Plan Funcional de Recursos Humanos**

#### ***6.3.1. Situación actual de la gerencia de recursos humanos***

En tal sentido la gerencia de recursos humanos, es una línea clave dentro de cualquier empresa según sea el tamaño, debido a que tiene la responsabilidad del manejo del personal que allí labora, está en la obligación de garantizar los deberes y derechos de cada uno de los trabajadores que están bajo la contratación de la empresa. el talento humano también como se le conoce es adoptar medidas salariales y sociales que vayan en beneficio de cada empleado, y todo apegado a la legislación venezolana que tiene que ver en materia laboral y seguridad social de cada empleado o trabajador.

Define los recursos humanos como la “Distribución de la Riqueza, publicado en 1894, es así como desde fines del siglo XIX comenzó a usarse este concepto que implica la idea de que los trabajadores y el personal de una empresa formaban parte de su capital”. (Commons, 1894, pág. 2).

Dentro de una empresa el personal es capital de trabajo valioso, porque sin ellos no se garantiza el trabajo a ejecutar, quienes a diario invierten dedicación, compromiso, lealtad ante sus superiores con el fin de ayudar al surgimiento de la misma, cumpliendo las políticas y normas establecidas que allí se plasman, el trabajador debe ser innovador, investigador y estratega que ayude a solventar los problemas que presenta la organización y sea parte de la solución al momento de tomar las decisiones.

Es necesario resaltar que Inversiones Jesmidayir F.P., no cuenta con el departamento de recursos humanos, que debe ser la figura primordial dentro del orden jerárquico, en materia laboral, este tema es tratado por la gerencia junto con administración, quienes tiene la responsabilidad de cubrir los pagos de nómina, las contrataciones, los beneficios sociales y laborales, la empresa cuenta con un número de empleados que amerita sea descentralizado el departamento con la finalidad de cada trabajador pueda saber cuáles son sus deberes y derechos dentro de la empresa y así garantizar su nivel social dentro de la misma.

### ***6.3.2. Objetivos de recursos humanos***

- Capacitar al personal en materia de informática y manejo de redes sociales con el objetivo de implementar las estrategias en marketing digital.
- Actualizar los manuales de cargos de cada uno de los empleados según la función que cumple dentro del negocio.
- Aperturar en la medida de las posibilidades de la empresa el departamento de recursos humanos, para descentralizar el trabajo laboral y social de cada uno de los trabajadores que cuenta la empresa.
- Actualizar la capacitación laboral de cada empleado por lo menos una vez al año, en talleres de crecimiento personal y talleres en materia financiera.

- Clasificar a cada uno de los trabajadores por medio del contrato de trabajo, donde especifique si es empleado, obrero y cargo de gerente.

### **6.3.3. Estrategias**

Capacitar al personal en materia de informática y manejo de redes sociales con el objetivo de implementar las estrategias en marketing digital:

- Adiestrar al personal en el manejo y uso de las redes sociales, canales electrónicos, publicidad, página web que facilite la aplicación de la estrategia digital.
- Conocimiento en materia de marketing digital, nuevo cambio para el personal y debe tener los conocimientos necesarios para su adaptación.
- Atención al cliente vía on-line en cuanto a las preguntas que puedan originar al momento de adquirir un artículo.

Actualizar los manuales de cargos de cada uno de los empleados según la función que cumple dentro del negocio:

- Asignar el nombramiento de cada empleado y obrero, cuales serán sus funciones dentro de la empresa.
- Realizar el manual de cargos con la ayuda de un experto en materia legal, donde se plasmen las funciones por cada sitio de trabajo.
- El personal debe ser rotado por diferentes áreas de la empresa con la finalidad cubrir alguna eventualidad en cuanto ausencia de personal.

Aperturar en la medida de las posibilidades de la empresa el departamento de recursos humanos, para descentralizar el trabajo laboral y social de cada uno de los trabajadores que cuenta la empresa:

- Asignar el director para el departamento de recursos humanos y el personal que estará laborando allí dentro del mismo.
- Establecer con el asesoramiento legal los contratos laborales de cada trabajador.
- Actualizar la nómina de los trabajadores con que cuenta la empresa tanto empleados, obreros y gerencia.
- Trabajar de la mano con administración para la elaboración y pago de la nómina y otros beneficios sociales a cada uno de los trabajadores.
- Realizar los cálculos pertinentes tanto en moneda nacional como extranjera al momento de la liquidación de la nómina de los trabajadores.

Actualizar la capacitación laboral de cada empleado por lo menos una vez al año, en talleres de crecimiento personal y talleres en materia financiera:

- Una vez actualizada la nómina el departamento fijara los talleres que recibirán los trabajadores.
- La capacitación se realizará de manera general en cuanto a los talleres de crecimiento personal y de manera grupal cuando tengan relación con el cargo que están desempeñando dentro de la misma.
- Los talleres de capacitación deben realizarse por lo menos dos veces al año. Con acreditación de los mismos. Lo cual origina incentivo personal de cada trabajador.
- Tomar en cuanto los niveles de estudio, lo cual va permitir una remuneración extra en el sueldo siempre y cuando sea considerado por la gerencia general de la misma.

Clasificar a cada uno de los trabajadores por medio del contrato de trabajo, donde especifique si es empleado, obrero y cargo de gerente:

- Una vez establecido el contrato de trabajo, debe especificar la situación laboral que cada uno está desempeñando dentro de la empresa.
- Establecer los sueldos y salarios que cada trabajador recibirá por el servicio prestado.
- Aplicar los procesos legales establecidos en las leyes venezolanas vigentes en materia laboral.
- Hacer velar y cumplir las normas que cada trabajador adquirido una vez firmado su contrato de prestación laboral para la empresa.

#### 6.3.4. Presupuesto

**Tabla 9**

*Presupuesto del plan funcional de recursos humanos*

PLAN DE <u>RECURSOS</u> <u>HUMANOS</u> Acciones	Recursos	Costo unitario (\$)	Año 1 (\$)	Año 2 (\$)	Año 3 (\$)	Año 4 (\$)	Año 5 (\$)
Capacitación del personal en diferentes talleres de acuerdo al cargo que desempeña	Asesor legal y equipos tecnológicos	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Adiestrar al personal de acuerdo al cargo que desempeña en el cumplimiento de sus funciones	Personal encargado por parte de gerencia 1 * 160 horas	\$ 2,00	\$ 320		\$ 320		\$ 320
		Total (\$)	\$1.320,00	\$ 1.000,00	\$1.320,00	\$1.000,00	\$1.320,00

Elaboración propia

### ***6.3.5. Ejecución de tareas del plan de recursos humanos***

Vinculado en este punto las empresas que cuentan con el departamento de recursos humanos deben estar en la actualización para que su personal reciba los adiestramientos y talleres que servirán para su crecimiento personal y laboral y así poder cumplir con las exigencias por parte de la empresa.

Una vez analizado el punto anterior Inversiones Jesmidayir F.P., tiene la responsabilidad de capacitar a su personal en cuanto a los talleres de crecimiento personal, talleres grupales de acuerdo al cargo que desempeñan, esto estará bajo la responsabilidad de la gerencia, quienes en un tiempo de una vez al año aplicaran estas estrategias que permitan su crecimiento personal y profesional, esto debe estar basado en la acreditación que debe recibir cada trabajador por el curso, taller, conferencia, entre otros al cual asistió.

En líneas generales toda organización debe establecer una vez la contratación del trabajador cuáles serán las funciones que desempeñara y la responsabilidad del cargo a ocupar dentro de la misma, es evidente que cada trabajador reciba su contrato de trabajo y allí estén formuladas sus funciones y de la misma manera se establezca la relación que puede tener al momento de ocupar otro cargo dentro de la empresa.

Partiendo de lo anterior es obligatorio que Inversiones Jesmidayir F.P., sin contar con el departamento de recursos humanos, tenga la necesidad de formular en el contrato de trabajo las funciones que deba cumplir cada trabajador, esto ayudará al compromiso que cada empleado u obrero tiene con la misma y la responsabilidad de cumplir con las asignaciones establecidas, dejando claro que estos manuales se actualizarán por lo menos una vez al año bajo la tutela de gerencia, mientras la empresa asuma la apertura del departamento de recursos humanos, que

descentralizara todo este trabajo que por el momento la gerencia general y administración vienen ejecutando en materia laboral y social de sus trabajadores.

## **6.4 Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

### ***6.4.1. Situación actual de la gerencia RSE***

En tal sentido este plan estratégico, permite a la empresa o la organización involucrar dentro sus actividades y planes la parte social, que tenga que ver con la innovación, el ambiente, el entorno sustentable de las comunidades y sus alrededores, fijando posición y criterios dentro del mismo, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de este objetivo.

Las responsabilidades sociales de los empresarios “Se refiere a las obligaciones de los hombres de negocios de alcanzar las políticas, tomar decisiones, y seguir líneas de acción deseables en términos de objetivos y valores de una sociedad” (Brown, 1953, pág. 6).

Aunado a esto las empresas deben velar por el cuidado y ambientación de la sociedad, es decir los empresarios viven de sus clientes y esto va ayudar a la contribución de ir más lejos en cuanto a la cultura social, este punto está un poco alejado de la sociedad que se vive hoy en día, donde se ha pasado por desapercibido algunas normas que contribuyen al fortalecimiento y cuidado de la parte sostenible que vive hoy la sociedad y el entorno.

Asimismo Inversiones Jesmidayir F.P., desde su gerencia general debe incorporar dentro de sus planes y acciones las estrategias que vayan en pro de la sociedad y fomentar la cultura sostenible que hoy en día debe ser un punto de involucración dentro de los ámbitos empresariales, la empresa dedicada a la comercialización de papelería debe incentivar a sus clientes al cuidado y conservación del medio ambiente, por medio de volantes, charlas, publicidad que fomenten cada día la cultura sostenible.

### 6.4.2. Objetivos de RSE

En este punto se considera por parte del autor que la “responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagos y en riqueza” (Drucker, 1984, pág., 10).

A continuación, se presentarán los objetivos relacionados al plan de responsabilidad social empresarial por parte de Inversiones Jesmidayir F.P.;

**Tabla 10**

#### Objetivos RSE

Objetivo	Indicador	Metas Propuestas			Fuentes de información
		Corto plazo (1 año)	Mediano plazo (2-3 años)	Largo plazo (4-5 años)	
Crear cultura en cuando al cuidado del ambiente	Por medio de charlas informativas	3	5	7	empresa - cliente
Orientar a los clientes en cuanto a la cultura ambientalista	A través de mensajes vía redes sociales en cuanto al ambiente,	100 %	100 %	100 %	Canales electrónicos
Establecer estrategias sociales que contribuyan a la parte sostenible	Publicidad física al cliente que ingrese a la empresa en su totalidad	100 %	100 %	100 %	Entrega cliente a cliente

Fuente: Elaboracion propia

### 6.4.3. Actividades de RSE

Así pues, las estrategias a implementar, dentro de este plan se mencionarán las siguientes tomando como base los objetivos plasmados en el punto anterior:

**Tabla 11***Estrategias de RSE*

<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>		
	Crear cultura en cuando al cuidado del ambiente	Orientar a los clientes en cuanto a la cultura ambientalista	Establecer estrategias sociales en que contribuyan a la parte sostenible
Incentivar a los clientes al cuidado y conservación del medio ambiente, a través de mensajes y campañas de concientización	X		
Motivar a los clientes a través de los mensajes y charlas sobre la importancia que tiene el medio ambiente para la sociedad		x	
Impartir de manera constante información sobre el desarrollo sostenible de la sociedad			x
Orientar de manera personal a los clientes y a través de publicidad la importancia del medio ambiente y sostenible para la sociedad			x

Fuente: Elaboracion propia

**6.4.4. Presupuesto de RSE****Tabla 12***Presupuesto de RSE*

<b>Descripción</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>	<b>Año 2028</b>	<b>Totales</b>
Charlas informativas	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 500
Cultura ambiental	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 600
Desarrollo sostenible ambiente – ser humano	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 500
Publicidad ambiental	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 500
Total Plan de RSE	\$ 420	\$ 420	\$ 420	\$ 420	\$ 420	

Fuente: Elaboracion propia

#### ***6.4.5. Ejecución de tareas del plan de RSE***

Por ello Inversiones Jesmidayir F.P., implementará charlas informativas que vayan a fomentar todo lo relacionado en la parte ambiental, todo esto bajo la gerencia de la misma en un tiempo establecido de un año, para colocar estas actividades en práctica, que ayuden a fortalecer la conciencia de cada una de las personas que acuden a la empresa.

Para la empresa el desarrollo humano sostenible es importante, porque permite la interacción de la empresa, sociedad y ambiente, debido a esto la gerencia dictara charlas, sobre este punto, por lo menos una vez año, que ayude a fomentar la cultura de sus empleados, clientes y sociedad civil.

A través de los diversos canales electrónicos, así como la publicidad física la empresa establecerá programas de concientización ambiental y desarrollo humano sostenible que ayude a fomentar cada día la cultura en las personas y clientes que cuenta la empresa, todo esto bajo la gerencia quienes tiene la responsabilidad en un lapso de un año aplicar estas medidas y charlas que contribuyan cada día a crear conciencia en la sociedad.

### **6.5 Plan Funcional de Finanzas y Evaluación Financiera**

#### ***6.5.1. Situación actual de la gerencia financiera***

Es así como toda organización debe tener una gerencia basada en la parte financiera quienes tienen la responsabilidad de ejecutar las políticas, las normas, las actividades entre otras relacionadas a la situación financiera y contable de cada empresa o negocio, es de resaltar que este departamento o coordinación son la base esencial y el pilar fundamental de todo negocio. La gerencia de finanzas trabaja de la mano con la gerencia general, quienes tomaran las decisiones en cuanto al proceso productivo de un negocio.

Según “La gestión financiera comprende las actividades que una persona realiza con el fin de administrar un negocio o una empresa para lograr un objetivo”. (Fajardo Ortiz y Soto Gonzales, 2017, pág. 10).

En efecto toda gerencia financiera comprende y establece todas las actividades planificadas y plasmadas con el fin de obtener los resultados establecidos, es decir Inversiones Jesmidayir, F.P., bajo la coordinación de administración tiene el objeto de aplicar las estrategias que ayuden al fortalecimiento y crecimiento rentable de la misma. basado en el plan de operaciones que la empresa ejecuta cada seis meses lo cual va permitir hacer los cambios necesarios dentro del ámbito económico y financiero que ayude al crecimiento de la misma.

Todas las decisiones y directrices que se establezcan en la parte financiera y administrativa son aprobadas por la gerencia general en conjunto con administración, lo cual permite un trabajo mancomunado, la parte financiera en la empresa se encuentra con una liquidez favorable que va permitir ejerciendo y solventado las necesidades que se pueden presentar dentro de la misma, todo bajo plan de operaciones que la empresa ha establecido como estrategia para la evaluación de todo el proceso interno y externo de la misma.

#### ***6.5.2. Objetivos de finanzas***

- Mantener el financiamiento con la banca privada, en cuanto a los créditos en línea.
- Incentivar a los clientes el pago de moneda nacional por los artículos adquiridos.
- Ofrecer los descuentos en cuanto a la variedad de artículos que se ofrecen con la finalidad de incrementar las ventas.
- Revisar cada seis meses los niveles financieros que la empresa ha establecido en el plan de operaciones.

- Actualizar de manera constante los precios de acuerdo a la tasa establecida por el Banco Central de Venezuela.

### 6.5.3. Inversión en activos (fijos e intangibles). Depreciación y amortización 2024 – 2028

**Tabla 13**

*Activos fijos tangibles e intangibles*

Descripción	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	año 2028
<b>Activos</b>					
<b>Activos Fijos no Corrientes</b>					
Mobiliario	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.600	\$ 1.600
Deprec. Acum. De Mobiliario	\$ 75	\$ 75	\$ 75	\$ 80	\$ 80
	<b>\$ 1.425</b>	<b>\$ 1.425</b>	<b>\$ 1.425</b>	<b>\$ 1.520</b>	<b>\$ 1.520</b>
Equipo de computación	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000
Deprec. Acum de Equipo de C	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50	\$ 50
	<b>\$ 950</b>	<b>\$ 950</b>	<b>\$ 950</b>	<b>\$ 950</b>	<b>\$ 950</b>
Local Comercial	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 20.000	\$ 20.000
Deprec. Acum de Local Com	\$ 750	\$ 750	\$ 750	\$ 1.000	\$ 1.000
	<b>\$ 14.250</b>	<b>\$ 14.250</b>	<b>\$ 14.250</b>	<b>\$ 19.000</b>	<b>\$ 19.000</b>
<b>Total de Activos Fijos no Co</b>	<b>\$ 16.625</b>	<b>\$ 16.625</b>	<b>\$ 16.625</b>	<b>\$ 21.470</b>	<b>\$ 21.470</b>
<b>Activos Intangibles</b>					
Patente de fabrica	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200
Plusvalía	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300
<b>Total de Activos Intangibles</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>
<b>Total de Activos fijos no Corr.</b>	<b>\$ 17.125</b>	<b>\$ 17.125</b>	<b>\$ 17.125</b>	<b>\$ 21.970</b>	<b>\$ 21.970</b>

Fuente: Administración de la empresa

Presento el simulador financiero en cuanto a los activos fijos tangibles como intangibles que posee Inversiones Jesmidayir F.P., donde se plasmó la información de acuerdo a los datos suministrados por administración, allí se ejecutó la depreciación de los activos en base a un 5 \$ del monto, con las proyecciones para los años 2024 - 2028, esto va permitir a la empresa tener una visión de los que se pueda presentar en los años por venir.

Es de resaltar que estos montos provienen de los movimientos contables que la empresa ha experimentado durante años anteriores, tomando como referencia el año 2023 y aplicando para los

años siguientes, esta parte del simulador permite saber cuál es el movimiento que tiene la empresa en cuanto a sus activos fijos, ya que son una base primordial para el capital de trabajo que la empresa presenta.

Dentro del plan de operaciones la empresa debe establecer el análisis semestral de los activos fijos, en cuanto a su movimiento y condición que ofrecen los mismos, ya que su vida útil va disminuyendo, esto va permitir establecer las condiciones óptimas para hacer los ajustes necesarios en cuanto a los mismos.

La ventaja de los activos fijos es muy elemental para la empresa, ya que cuenta con una inversión que esta palpable, que en caso de una situación que la empresa pueda presentar por falta de liquidez cuenta con este tipo de bien, que podrá ayudar a la recuperación de la empresa.

Los activos fijos se reflejan dentro del estado de la situación financiera conocido como balance general, lo cual comprende los pasivos y el patrimonio que cuenta la empresa, es de resaltar que este estado financiero se presenta al final del ejercicio contable o financiero.

#### 6.5.4. Proyección de ventas 2024 – 2028

**Tabla 14**

*Proyección de ventas*

Descripción	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028
<b>Ingresos</b>					
Ventas	\$ 8.500	\$ 10.625	\$ 13.251,25	\$ 16.571,56	\$ 20.714,45
-descuentos en ventas	\$ 800	\$ 800	\$ 800	\$ 900	\$ 900
-rebajas en ventas	\$ 250	\$ 250	\$ 250	\$ 300	\$ 300
Ingresos extras	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 7.000
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$ 14.450</b>	<b>\$ 16.575</b>	<b>\$ 19.201,25</b>	<b>\$ 22.371,56</b>	<b>\$ 26.514,45</b>

Fuente: Administración de la empresa

Partiendo de este simulador financiero Inversiones Jesmidayir F.P., presenta las ventas que se originaron para el año 2024 con la proyección para los años por venir, esto va enfocar los resultados para los siguientes años en cuanto a un incremento por año reflejado en un 25 %, lo cual va tener una rentabilidad de las ventas la empresa.

Aunado a esto la empresa se enfocara en mantener los niveles de ventas apoyado en las estrategias que se implementaran para los años 2024 - 2028, teniendo como resultado los incrementos de las ventas, así como las estrategias que se aplicaran para obtener ingresos extras reflejados en la venta de productos importados que se ofrecen a los diferentes clientes y nuevos clientes, las ventas de los productos son originadas por aquellos artículos de papelería, como son: cuadernos, libretas, carpetas, lapiceros, lápiz, cartucheras, bolsos escolares, entre otros así como la parte de librería: textos escolares de editoriales como: santillana, colegiala bolivariana, revistas, folletos y textos lúdicos.

Esta proyección de ventas se reflejará en el estado de la situación financiera conocido como ganancias perdidas, allí se plasmarán las ventas, así como los gastos operativos que se originen lo cual va arrojar como resultado que haya una utilidad o perdida para la empresa. partiendo que la utilidad se convertirá en un superávit una vez declarada y pagado el impuesto sobre la renta.

#### **6.5.5. Proyección de costos y gastos operativos 2024 – 2028**

**Tabla 15**

*Proyección de costos y gastos operativos*

<b>Descripción</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>	<b>Año 2028</b>
<b>Costos</b>					
Inventario Inicial de Mercancía	\$ 8.000	\$ 8.160	\$ 8.323,20	\$ 8.489,66	\$ 8.659,45
Compras	\$ 4.000	\$ 4.080	\$ 4.161,60	\$ 4.244,83	\$ 4.329,72
Fletes en compras	\$ 800	\$ 800	\$ 800	\$ 800	\$ 800
-rebajas en compras	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 150

<b>Total costos</b>	<b>\$ 12.800</b>	<b>\$ 13.040</b>	<b>\$ 13.284,80</b>	<b>\$ 13.534,49</b>	<b>\$ 13.639,17</b>
<b>Gastos operativos</b>					
Publicidad	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200
Sueldos y salarios	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400
Comisiones en venta	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200
Gastos varios de administración	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400
Gastos varios en ventas	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100
Plan funcional de marketing	\$ 1.120,00	\$ 800,00	\$ 1.120,00	\$ 1.000,00	\$ 1.120,00
Plan funcional de operaciones	\$ 780,00	\$ 600,00	\$ 840,00	\$ 700,00	\$ 840,00
Plan funcional de recursos humanos	\$ 1.320,00	\$ 1.000,00	\$ 1.320,00	\$ 1.000,00	\$ 1.320,00
Plan funcional de RSE	\$ 420	\$ 420	\$ 420	\$ 420	\$ 420
<b>Total gastos operativos</b>	<b>\$ 4.940</b>	<b>\$ 4.120</b>	<b>\$ 5.000</b>	<b>\$ 4.420</b>	<b>\$ 5.000</b>

Fuente: Administración de la empresa

Presento el simulador financiero en cuanto los costos y gastos operativos que Inversiones Jesmidayir F.P., presenta con relación al año 2024 y con proyecciones hasta el año 2028, allí se reflejaron las cuentas que conforman el costo de ventas así como las cuentas que integran los gastos operativos de la empresa, es de resaltar que esta información es suministrada por administración, lo cual permite establecer los ajustes necesarios por parte de contabilidad en cuanto a estos costos y gastos que se presentan

El referencial es en base al 2% plasmado en el inventario de mercancías, compras, rebajas en compras y fletes en compras, tomando como base el año 2024, para los siguientes años. De igual forma se plasmaron las cuentas que integran los gastos operativos como son la publicidad, los sueldos y salarios, comisiones en ventas, gastos administrativos y gastos varios en ventas, con proyecciones para los años 2024 – 2028, es de notar que se incluyeron los gastos correspondientes a cada uno de los planes estratégicos formulados en la investigación.

#### **6.5.6. Cálculo del capital de trabajo 2024 – 2028**

##### **Tabla 16**

*Capital de trabajo*

Descripción	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028
<b>Capital</b>	\$ 14.625	\$ 15.625	\$ 15.125	\$ 19.970	\$ 23.970
<b>Activos</b>	\$ 20.125	\$ 21.125	\$ 21.125	\$ 25.970	\$ 25.970
<b>Pasivos</b>	\$ 5.500	\$ 5.500	\$ 6.000	\$ 6.000	\$ 2.000
<b>Total Capital</b>	\$ 14.625	\$ 15.625	\$ 15.125	\$ 19.970	\$ 23.970

Fuente: Administración de la empresa

En Inversiones Jesmidayir F.P., se presentó el capital de trabajo, o como se conoce el patrimonio, esto permite hacer las comparaciones de lo que se le conoce como ecuación patrimonial simple, donde a los activos le restamos el pasivo y nos arroja el resultado del capital, se proyectó en base a los años 2024 – 2028, partiendo los montos ya establecidos en los estados financieros, lo cual permite reflejarlos en esta tabla concerniente al capital de trabajo, esto lleva a la empresa a tener un estimado de cual va ser su capital durante los próximos años, recuerden que son proyecciones que se presentan para el análisis o diagnóstico de la empresa.

Todo capital de trabajo es el resultado que se obtiene al final del ejercicio económico una vez realizadas las declaraciones y pagos de impuestos, sabremos cual va ser el capital con que la empresa va disponer para el siguiente año, donde se reinvierte o los socios deciden distribuir entre los accionistas, la reinversión permite a la empresa un crecimiento con miras a mejorar y hacer crecer la organización.

### 6.5.7. Estructura y opciones de financiamiento 2024 – 2028

**Tabla 17**

*Estructura y opciones de financiamiento*

Descripción	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028
<b>Activo</b>					
Inversiones a corto plazo	\$ 1.000	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500
Inversiones a largo plazo	\$ 2.000	\$ 2.500	\$ 2.500	\$ 2.500	\$ 2.500

<b>Total activos</b>	<b>\$ 3.000</b>	<b>\$ 4.000</b>	<b>\$ 4.000</b>	<b>\$ 4.000</b>	<b>\$ 4.000</b>
<b>Pasivos</b>					
Préstamos Bancarios	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ 2.000
Hipoteca a largo plazo	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 0.00
<b>Total Pasivo</b>	<b>\$ 5.500</b>	<b>\$ 5.500</b>	<b>\$ 6.000</b>	<b>\$ 6.000</b>	<b>\$ 2.000</b>
<b>Capital</b>					
Aporte de socios	\$ 500	\$ 500	\$ 500	\$ 500	\$ 500
<b>Total Capital</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>	<b>\$ 500</b>

Fuente: Administración de la empresa

En este simulador financiero Inversiones Jesmidayir F.P., presenta la estructura de financiamiento, donde se detalló los activos en base a las inversiones a corto y largo plazo plasmadas como activo corriente dentro de la empresa, proyectada en base a los años 2024 – 2028, dejando una estabilidad económica para la empresa.

En la parte de los pasivos se enfocó en los préstamos bancarios a través de la banca privada y las hipotecas en cuanto al pasivo relacionado por esta última cuenta, la empresa colocara bajo hipoteca su local comercial con la finalidad de cubrir gastos que se pudieran generar en la empresa para solventar necesidades en mercancía o incrementar el inventario de la empresa en la parte de papelería o librería, todo esto proyectando los prestamos desde 2024 hasta 2028, lo cual permite a la empresa no tener un nivel de endeudamiento alto, es de resaltar siempre y cuando se genere alguna situación de iliquidez por parte de la empresa, y por ultimo tomamos con parte del financiamiento el aporte del capital de los socios proyectado desde 2024 hasta 2028.

Esta estructura de financiamiento para la empresa, permite que para el año 2028, se debe consolidar en el mercado por una rentabilidad propia, es decir cubrir todos los compromisos adquiridos por la empresa.

#### **6.5.8. Estado de resultado proyectado 2024 – 2028**

##### **Tabla 18**

*Estado de resultados*

<b>Descripción</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>	<b>Año 2028</b>
<b>Ventas</b>	<b>\$ 17.740</b>	<b>\$ 16.575</b>	<b>\$ 19.201,25</b>	<b>\$ 22.371,56</b>	<b>\$ 26.514,45</b>
Inventario Inicial de Mercancía	\$ 8.000	\$ 8.160	\$ 8.323,20	\$ 8.489,66	\$ 8.659,45
Compras	\$ 4.000	\$ 4.080	\$ 4.161,60	\$ 4.244,83	\$ 4.329,72
Fletes en compras	\$ 800	\$ 800	\$ 800	\$ 800	\$ 800
-rebajas en compras	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 120	\$ 150
Costo de ventas	<b>\$ 12.680</b>	<b>\$ 13.040</b>	<b>\$ 13.284,80</b>	<b>\$ 13.534,49</b>	<b>\$ 13.639,17</b>
<b>Utilidad Bruta en ventas</b>	<b>\$ 5.060</b>	<b>\$ 3.535</b>	<b>\$ 5.916,45</b>	<b>\$ 8.837,07</b>	<b>\$ 12.875,28</b>
Publicidad	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200
Sueldos y salarios	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400
Comisiones en venta	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200
Gastos varios de administración	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400	\$ 400
Gastos varios en ventas	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100	\$ 100
Plan funcional de marketing	\$ 1.120,00	\$ 800,00	\$ 1.120,00	\$ 1.000,00	\$ 1.120,00
Plan funcional de operaciones	\$ 780,00	\$ 600,00	\$ 840,00	\$ 700,00	\$ 840,00
Plan funcional de recursos humanos	\$ 1.320,00	\$ 1.000,00	\$ 1.320,00	\$ 1.000,00	\$ 1.320,00
Plan funcional de RSE	\$ 420	\$ 420	\$ 420	\$ 420	\$ 420
Gastos Operativos	<b>\$ 4.940,00</b>	<b>\$ 4.120,00</b>	<b>\$ 5.000,00</b>	<b>\$ 4.420,00</b>	<b>\$ 5.000,00</b>
<b>Total de gastos Operativos</b>	<b>\$ 4.940,00</b>	<b>\$ 4.120,00</b>	<b>\$ 5.000,00</b>	<b>\$ 4.420,00</b>	<b>\$ 5.000,00</b>
<b>Utilidad</b>	<b>\$ 120,00</b>	<b>\$ 760,00</b>	<b>\$ 916,45</b>	<b>\$ 4.417,07</b>	<b>\$ 7.875,28</b>

Fuente: Administración de la empresa

Se detalló el estado de resultados de Inversiones Jesmidayir F.P., proyectado para los años 2024 – 2028, donde se plasmaron las ventas, las cuentas que conforman el costo de venta, lo cual genero una utilidad bruta en ventas, luego se plasmaron las cuentas que conforman los gastos operativos de la empresa, los cuales son los de mayor egreso en la misma, una vez obtenido los resultados se observó que la empresa obtuvo una utilidad neta en ventas para cada uno de los años proyectados desde 2024 – 2028.

Los estados financieros dentro de una empresa permiten reflejar la situación actual, en este caso se proyectaron en base a cinco años, permitiendo que la parte contable realice un diagnóstico de lo que vendrá para la empresa como tal, esto permite tener un nivel de rentabilidad y liquidez para la organización.

### 6.5.9. Estado de situación financiera proyectado 2024 – 2028

**Tabla 19**

*Estado de la situación financiera*

Descripción	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028
<b>Activos</b>					
<b>Activos corrientes</b>					
Inversiones a corto plazo	\$ 1.000	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500
Inversiones a largo plazo	\$ 2.000	\$ 2.500	\$ 2.500	\$ 2.500	\$ 2.500
<b>Activos fijos</b>					
Mobiliario	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.600	\$ 1.600
Deprec. Acum. De Mobiliario	- \$ 75	- \$ 75	- \$ 75	- \$ 80	- \$ 80
Equipo de computación	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000
Deprec. Acum de Equipo de C	- \$ 50	- \$ 50	- \$ 50	- \$ 50	- \$ 50
Local Comercial	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 20.000	\$ 20.000
Deprec. Acum de Local Com	- \$ 750	- \$ 750	- \$ 750	- \$ 1.000	- \$ 1.000
<b>Activos intangibles</b>					
Patente de fabrica	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200	\$ 200
Plusvalía	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300
<b>Total Activos</b>	<b>\$ 20.125</b>	<b>\$ 21.125</b>	<b>\$ 21.125</b>	<b>\$ 25.970</b>	<b>\$ 25.970</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>					
<b>Pasivos no corrientes</b>					
Préstamos Bancarios	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ 2.000
Hipoteca a largo plazo	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 4.000	\$ 0.00
Capital	\$ 13.775	\$ 12.890	\$ 10.008,55	\$ 11.932,93	\$ 11.894,72
Aporte de socios	\$ 500	\$ 500	\$ 500	\$ 500	\$ 500
Utilidad	\$ 120,00	\$ 760,00	\$ 916,45	\$ 4.417,07	\$ 7.875,28
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>\$ 20.125</b>	<b>\$ 21.125</b>	<b>\$ 21.125</b>	<b>\$ 25.970</b>	<b>\$ 25.970</b>

Fuente: Administración de la empresa

Se detallo el simulador financiero correspondiente al estado de la situación financiera, proyectado para los año 2024 – 2028, donde se plasmaron las cuentas que conforman los activos, los pasivos y el patrimonio de la empresa, esta información suministrada por administración con

relación al año 2024, es de resaltar que este estado financiero se presenta al final de cada ejercicio económico una vez obtenida la utilidad que proviene del estado de resultados lo cual va generar para la empresa una ganancia.

Partiendo de esto la empresa Inversiones Jesmidayir F.P., tendrá una visión de las proyecciones de la empresa para los próximos cinco años, lo cual llevara a tomar las decisiones o correctivos necesarios para tener una mejor liquidez financiera y rentabilidad económica.

#### 6.5.10. Flujo de caja proyectado 2024 – 2028

**Tabla 20**

##### *Flujo de efectivo*

<b>Descripción</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>	<b>Año 2028</b>
<b>Saldo Inicial</b>	<b>\$ 800</b>	<b>\$ 450</b>	<b>\$ 950</b>	<b>\$ 1.500</b>	<b>\$ 2.400</b>
<b>Ingresos</b>					
Ventas en efectivo	\$ 250	\$ 400	\$ 600	\$ 1.000	\$ 1.500
Ingresos extras efectivo	\$ 300	\$ 100	\$ 250	\$ 300	\$ 400
<b>Total de Ingresos</b>	<b>\$ 1.350</b>	<b>\$ 1.700</b>	<b>\$ 2.350</b>	<b>\$ 3.300</b>	<b>\$ 4.400</b>
<b>Egresos</b>					
Gastos en viáticos	\$ 400	\$ 500	\$ 800	\$ 1.200	\$ 1.500
Gastos misceláneos	\$ 500	\$ 700	\$ 1.000	\$ 1.200	\$ 1.000
<b>Total de egresos</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 1.200</b>	<b>\$ 1.800</b>	<b>\$ 2.400</b>	<b>\$ 2.500</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 450</b>	<b>\$ 950</b>	<b>\$ 1.500</b>	<b>\$ 2.400</b>	<b>\$ 4.300</b>

Fuente: Administración de la empresa

Inversiones Jesmidayir F.P., presento el flujo de efectivo, lo cual permite verificar el monto de los ingresos que llegan a la empresa de manera en efectivo, lo que lleva a otros ingresos para la empresa, así como también de aquellos ingresos extras provenientes por la venta de productos o artículos importados, allí permite reflejar los ingresos y también los egresos que se originan en cuanto gastos menores que la empresa disponga, en este sentido se realizó la proyección en cuanto

a los años 2024 – 2028, plasmando la información resultante de todo el proceso administrativo que se ejecutó en cuanto al dinero en efectivo que la empresa dispone.

El flujo de efectivo permite realizar las proyecciones de acuerdo a cada año, lo cual va sumando el total disponible para el siguiente año y así sucesivamente. esto nos permite contar con dinero efectivo para realizar los gastos necesarios.

#### **6.5.11. Indicadores de rentabilidad 2024 – 2028**

**ROA** Retorno sobre los activos = Utilidad Neta / Activo Total

##### **Año 2024**

Utilidad Neta \$ 120 / \$ 20.125 = \$ 0,17 \* 100 = **0.59 %**

##### **Año 2025**

Utilidad Neta \$ 760 / \$ 21.125 = \$ 0,10 \* 100 = **3,59 %**

##### **Año 2026**

Utilidad Neta \$ 916,45 / \$ 21.125 = \$ 0,21 \* 100 = **4.33 %**

##### **Año 2027**

Utilidad Neta \$ 4.417,07 / \$ 25.970 = \$ 0,29 \* 100 = **17 %**

##### **Año 2028**

Utilidad Neta \$ 7.875,28 / \$ 25.970 = \$ 0,44 \* 100 = **30.32 %**

Inversiones Jesmidayir F.P., presento el indicador ROA, que permite observar el retorno de los activos correspondientes al año 2024 – 2028, enfocados en el año 2024 con la proyección para los siguientes años, esto le va permitir a la empresa saber el porcentaje que va tener para cada año, lo referencial es en base al 20 %, se observa que a partir del año 2026 la empresa empieza a tener un retorno de sus activos de manera positiva.

Allí se puede visualizar que el ROA viene calculado tomando como base la utilidad neta entre el total de los activos, los montos se extrajeron de los estados financieros conocidos como estado de resultados quien nos aporta la utilidad y el balance y general quien nos aporta el total de los activos.

**ROE** retorno sobre el Capital Propio se define como:  $ROE = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Total}$

**Año 2024**

Utilidad Neta \$ 120 / \$ 14.275 = \$ 0.02 \* 100 = **0.84 %**

**Año 2025**

Utilidad Neta \$ 760 / \$ 13.390 = \$ 0.16 \* 100 = **5,67 %**

**Año 2026**

Utilidad Neta \$ 916.45 / \$ 10.508,55 = \$ 0,43 \* 100 = **8.72 %**

**Año 2027**

Utilidad Neta \$ 4.417.07 / \$ 12.432,93 = \$ 0.60 \* 100 = **35.52 %**

**Año 2028**

Utilidad Neta \$ 7.875,28 / \$ 12.394,72 = \$ 0,93 \* 100 = **63.53 %**

Inversiones Jesmidayir F.P., presento el indicador ROE, que permite observar el retorno sobre el capital propio correspondientes al año 2024 – 2028, enfocados en el año 2024 con la proyección para los siguientes años, esto le va permitir a la empresa saber el porcentaje que va tener para cada año, lo referencial es en base al 20 %, se observa que a partir del año 2026 la empresa empieza a tener un retorno de su capital de manera positiva.

Allí se puede visualizar que el ROE viene calculado tomando como base la utilidad neta entre el total del patrimonio, los montos se extrajeron de los estados financieros conocidos como

estado de resultados quien nos aporta la utilidad y el balance y general quien nos aporta el total del patrimonio.

## CONCLUSIONES

Las ventas de manera digital, va permitir que la empresa se vea en la obligación de introducir los cambios que se generen en cuanto a la papelería, librería entre otros es decir las actualizaciones son muy esenciales para la empresa, esto va ser un impacto positivo para los clientes y nuevos clientes, quienes, a través de las redes sociales, la página web y los canales electrónicos la empresa va llegar hasta los hogares y sitios de trabajo.

La empresa se abocará cada día a implementar con fuerza cada una de las estrategias relacionadas en cuanto al marketing digital, como es la incorporación de la página web, las redes sociales y los canales electrónicos, va facilitar un modelo de negocio digital para todas las personas y de la misma forma la captación de nuevos clientes.

La marca de la empresa digital debe abordar el campo competitivo, que permita introducir la oferta y la demanda de cada uno de sus artículos de papelería y librería, y sobre todo haciendo los cambios de acuerdo a las estrategias que se implementaron.

La empresa estará en el compromiso de capacitar al personal en materia de redes sociales y página web, esto se realizará en un tiempo de seis meses, con este personal la empresa ya puede digitalizar todo su proceso de ventas analógicas, a través de catálogos publicitarios de manera digital. Todo va en el trabajo y desempeño que se proponga la misma.

Inversiones Jesmidayir F.P., debe incluir dentro de sus planes las ventas que se van a originar por la parte digital lo cual va permitir un crecimiento dentro del ámbito del marketing digital, basado en cada una de las estrategias que se plasmaron dentro de los planes estratégicos como fue el del marketing, es importante el seguimiento para ejecutar cada estrategia.

Los modelos de negocio planteados vienen de acuerdo a las estrategias que la empresa va ejecutar dentro del ámbito competitivo como es la papelería y librería, es de resaltar que estas estrategias deben ser de implementación rápida que pueda posicionar dentro del mercado.

Una vez que se analizó la parte del macroentorno, permitió enfocar los resultados en cada una de las estrategias que se plantearon en el capítulo V. que llevara a la implementación en cada plan estratégico.

Una vez estudiada y analizada la parte gerencial se enfocó en una línea estratégica que lleve a las estrategias a una planificación y organización, bajo un criterio de supervisión, control y seguimiento por parte de los responsables, quienes tendrán la visión de ejecutar y hacer los cambios que ameriten las estrategias dentro del mercado competitivo.

Dentro de los planes estratégicos se definieron los objetivos que ayudaran fortalecer cada punto dentro de la empresa, es decir allí se enfocaron líneas para hacer cumplir, bajo un método que la empresa cuenta como es un plan de operaciones quienes cada seis meses hacen los cambios y los ajustes pertinentes.

La empresa una vez analizada el plan estratégico financiero con base al año 2024 y proyectado para los siguientes años, permite enfocar su visión en el incremento de las ventas, la rentabilidad financiera y económica que la empresa va tener.

La empresa se afianzará en la aplicación del plan estratégico de responsabilidad social empresarial como es el desarrollo humano sustentable, enfocado en la cultura ambiental, que ayude al cuidado y conservación del mismo. A través de charlas, publicidad digital que llegue a quienes a diario solicitan lo que la empresa ofrece.

## RECOMENDACIONES

La empresa debe incorporar en la página web todo el proceso de ventas, descuentos, oferta de cada uno de sus productos.

Hacer hincapié en la aplicación del marketing digital que permita un aumento en sus ventas.

Hacer seguimiento y control de cada una de las estrategias que se implementaron en los planes estratégicos.

La empresa debe estar en constante actualización de cada uno de los objetivos que se plasmaron con la finalidad de hacer los cambios de las estrategias.

Hacer velar cada uno de los planes de negocios que la empresa presento en los diferentes planes estratégicos, el seguimiento y el control son elementales.

La posición dentro del mercado es elemental, es decir debe hacer los esfuerzos para su introducción dentro de la competencia en el ramo de papelería y librería.

La capacitación del personal para el manejo y uso de las redes sociales debe ser una necesidad urgente, para la implementación del marketing digital.

El marketing digital debe ejecutarse de una vez, atendiendo las necesidades de la empresa como es el incremento de sus ventas, este cambio ayudara a fortalecer este punto económico.

Hacer seguimiento de cada uno de los planes estratégicos que se colocaron como estudio en este trabajo, tanto de marketing, operaciones, recursos humanos, responsabilidad social empresarial y finanzas, deben estar inmersos dentro del plan de operaciones internos que la empresa posee, donde se hacen evaluaciones cada seis meses.

La apertura del departamento de recursos humanos es primordial para la empresa, ya que permite una descentralización del trabajo por parte de administración.

Los canales electrónicos, las redes sociales, y la página web, deben ser prioridad para la empresa en estos cambios que empieza a manifestar, como es la incorporación de nuevas estrategias en el mercado competitivo.

Hacer cumplir los objetivos y las estrategias del plan de responsabilidad social empresarial en cuanto al crear de cultura del desarrollo humano sustentable, para el cuidado y conservación del medio ambiente.

Actualizar de manera contante la data de los clientes y nuevos clientes, para su incorporación en la página web, que facilite cual cliente está en contacto con empresa a través de los canales electrónicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez. (2006). *Gerencia de Investigación, Entendida como la Creación de un Ambiente Propicio y Estimulante.*
- Ballou. (2011). *La logística Empresarial Movimiento y Almacenamiento que Amerite el Flujo de Productos.*
- Browen. (1953). *Las Responsabilidades Sociales de los Empresarios, alcanzar las políticas y toma decisiones.*
- Carter. (2007). *Lo Ambiental no Puede ser una Responsabilidad Política de Manera particular.*
- Commons. (1894). *Los Recursos Humanos Como Riqueza.*
- Drucker. (1984). *La Responsabilidad Social es Convertir un Problema Social en una Oportunidad Económica.*
- Fajardo Ortiz y Soto Gonzalez. (2017). *La Gestión Financiera Comprende las Actividades de Administrar un Negocio.*
- Gomez, Gomez y. (2021). *Plan de Marketing Digital para la Empresa Miragur Hecha con Artesanía Sabor en Cali.*
- Gonzalez, Aldo y Cruz. (2023). *Planificación de las Operaciones.*
- Javier, Siguenza y. (2015). *La Matriz FODA.*
- Klaric. (2008). *Los Servicios Postventas.*
- Kloter. (1999). *El Marketing como Proceso Social y Administrativo por Grupos e Individuos.*
- Koons, Weihrich, y Cannice. (2012). *Habilidades Gerenciales Conjunto de Capacidades y Conocimientos que el Emprendedor debe Desarrollar.*
- Mallo. (2000). *Estrategia de Costos.*
- McCarthy. (1954). *Marketing y Ventas.*
- Molano. (2015). *Plan de Marketing para Aumentar la Penetracion en el Mercado a Través del Yogur de Uchua en la Ciudad de Duitama.*
- Porter. (1984). *Matriz Intena y Externa.*
- Romero. (2016). *Las Finanzas Estudia la Forma que las Personas Asignan Escasos Recursos Económicos por Medio del Tiempo.*
- Salazar, Dalmary, Romero y Gerardo. (2007). *Tecnológica.*
- Tamayo. (2003). *El Problema Investigable en un Punto de Conflicto Conectado a una Situación de Dificultad.*
- WertheR, Davis y. (1991). *Gestión de Recursos Humanos.*

## ANEXOS

### Cuestionario Aplicado a la Empresa

#### Inversiones Jesmidayir F.P.

1. Posee la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. registro de comercio.
2. Cuanta la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. con un nivel Jerárquico.
3. Cuanta la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. con administrador y contador público.
4. A que se dedica la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.
5. Realizo la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. el pago de sus impuestos.
6. En parte financiera como está la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.
7. Como es el nivel de rentabilidad de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.
8. Posee la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. créditos con la banca.
9. Cuenta la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. con grandes proveedores.
10. Que ofrece la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. a sus clientes.
11. Mantiene ofertas la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.

12. Que ofrece la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. a la competencia.
13. Que estrategias aplica la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. para aumentar los niveles de ventas.
14. Son confiables los productos que la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. dispone para la venta.
15. Por qué se distribuye por departamentos los artículos que se ofrecen en la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.
16. Qué estrategia aplican para mantenerse en el mercado competitivo la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.
17. Existe innovaciones de los productos que ofrece la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. de manera constante.
18. La empresa Inversiones Jesmidayir F.P. utiliza las redes sociales para la comercialización de sus productos.

19. Como es la relación laboral de los empleados de la empresa Inversiones Jesmidayir F.P. con el patrono.

20. Se adaptan a los cambios en la empresa Inversiones Jesmidayir F.P.

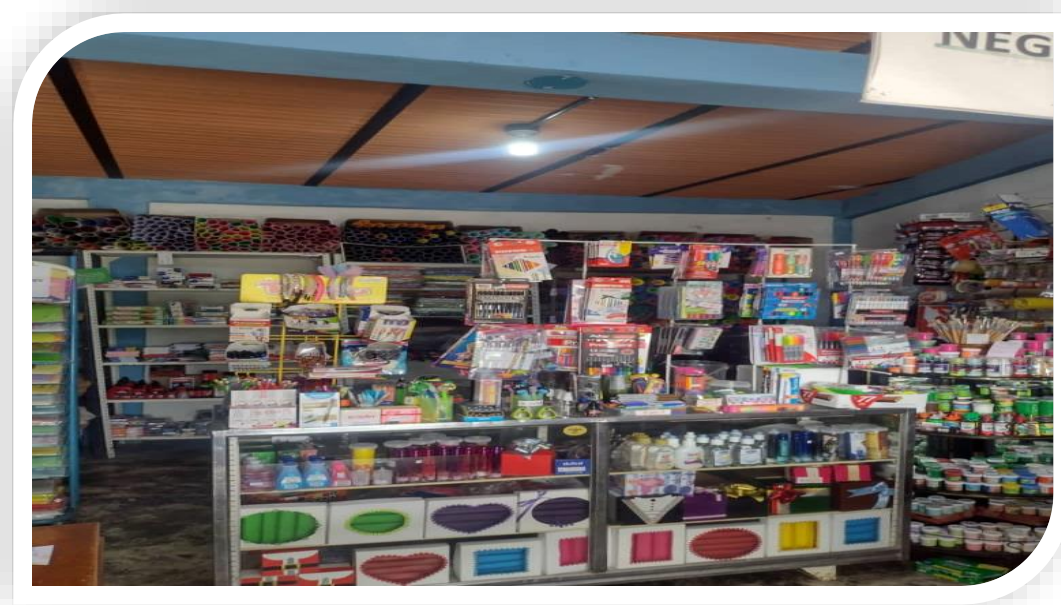
**Anexo 1** *Cuestionario de preguntas abiertas*

Elaboracion propia

**Inv. JesMiDaYir F.P.**  
**R.I.F. V- 17677729-6**  
**Todo en Papeleria y Libreria**

**Anexo 2** *Logo de la empresa*

Fuente: Información suministrada por la empresa

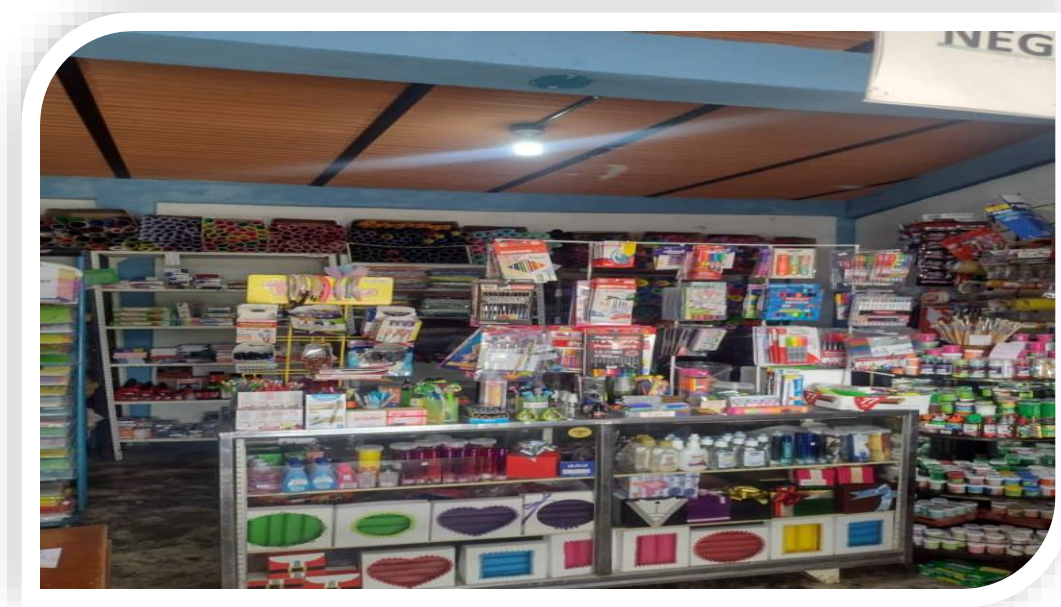


**Anexo 3** *Imagen del negocio*

Elaboracion propia

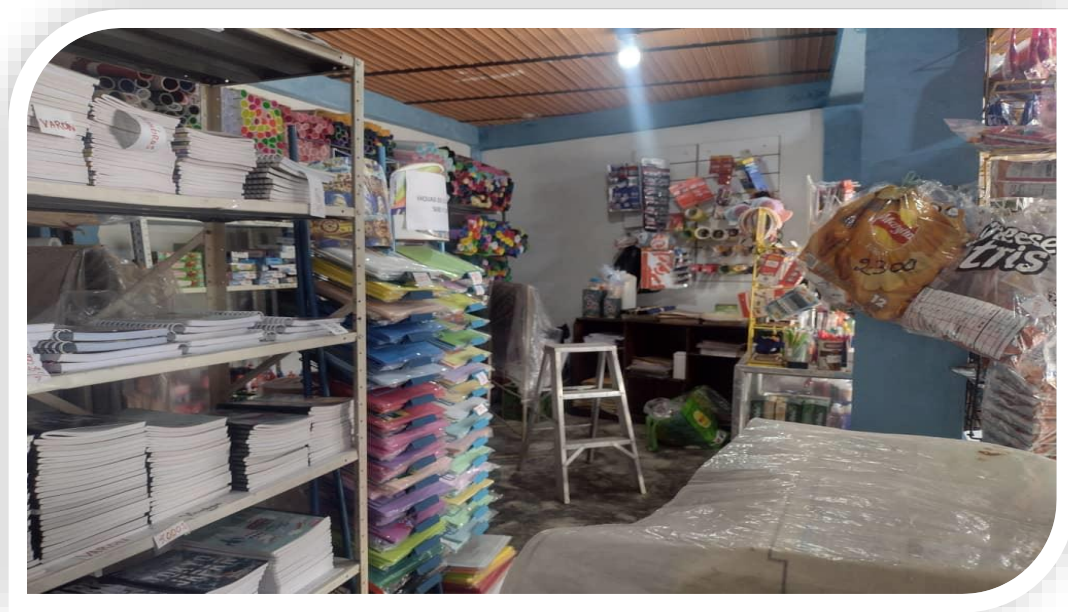


**Anexo 4** *Imagen del negocio*



**Anexo 5** *Imagen del negocio*

Elaboracion propia



**Anexo 6** *Imagen del negocio*

Elaboracion propia