

**GLOBAL CONFERENCE ON
BUSINESS AND FINANCE
PROCEEDINGS**

**VOLUME 16, NUMBER 2
2021**

**ISSN 2168-0612 FLASH
DRIVE**

ISSN 1941-9589 ONLINE

The Institute for Business and Finance Research

*San Jose, Costa Rica
May 25-28, 2021*

Global
IBFR

TheIBFR.COM

Deneb Elí Magaña Medina, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	364
Román Alberto Quijano García, Universidad Autónoma de Campeche	364
Norma Aguilar Morales, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	364
Fernando Medina Blum, Universidad Autónoma de Campeche	364
LOS GESTOS Y POSTURAS COMO INFLUENCIADORES EN EL EMBUDO DE CONVERSIÓN	371
Juan Bernardo Amezcua Núñez, Universidad Autónoma de Coahuila	371
Alicia De la Peña de León, Universidad Autónoma de Coahuila	371
Juana María Saucedo Soto, Universidad Autónoma de Coahuila	371
Edgar David Armendariz Martínez, Universidad Autónoma de Coahuila	371
DETERMINANTES DEL PAGO ELECTRÓNICO MÓVIL DURANTE EL CONFINAMIENTO: CoDi EN MÉXICO	381
Juan Bernardo Amezcua Núñez, Universidad Autónoma de Coahuila	381
Alicia De la Peña de León, Universidad Autónoma de Coahuila	381
Juana María Saucedo Soto, Universidad Autónoma de Coahuila	381
Perla Janeth Herrera Arizmendi, Universidad Autónoma de Coahuila	381
INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE PYMES DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN	391
Román Alberto Quijano García, Universidad Autónoma de Campeche	391
Deneb Elí Magaña Medina, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	391
Luis Alfredo Argüelles Ma, Universidad Autónoma de Campeche	391
Fernando Medina Blum, Universidad Autónoma de Campeche	391
ALEXA: NECESITO PRIVACIDAD	401
Alicia De la Peña de León, Universidad Autónoma de Coahuila	401
Juan Bernardo Amezcua Núñez, Universidad Autónoma de Coahuila	401
Juana María Saucedo Soto, Universidad Autónoma de Coahuila	401
Victoria Sofía García Estrada, Universidad Autónoma de Coahuila	401
TURISMO RURAL EN UN ENTORNO CAFETALERO EN IXHUATLÁN DEL CAFÉ	407
Viridiana Bretón Feito, Ayuntamiento de Ixhuatlán del Café	407
Julio Alonso Iglesias, Universidad Veracruzana	407
Leonel Lara Serna, Universidad Veracruzana	407
PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REFACCIONES INDUSTRIALES	411
Claudia Irene Revuelta Vázquez, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba	411
Mauricio Alfredo Miranda Osorio, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba	411
Diana Jazmín García Córdova, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba	411
Fernando Aguirre y Hernández, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba	411
Gabriela Cabrera Zepeda, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba	411

PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REFACCIONES INDUSTRIALES

Claudia Irene Revuelta Vázquez, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba
Mauricio Alfredo Miranda Osorio, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba
Diana Jazmín García Córdova, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba
Fernando Aguirre y Hernández, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba
Gabriela Cabrera Zepeda, Tecnológico Nacional de México / I.T. Orizaba

RESUMEN

El presente artículo detalla la implementación de un plan estratégico integral en una microempresa comercializadora de refacciones industriales de la zona centro del Estado de Veracruz, basado en el modelo Sistema Integral de Gestión y Medición de Indicadores de Logro (SIGMIL) el cual utiliza diferentes herramientas de administración e ingeniería tales como: análisis FODA; diagrama de afinidad, diagrama de Pareto, la herramienta de análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar), Diagrama de Causa-Efecto, Mapeo estratégico, Indicadores Clave de Rendimiento (KPI's) y Cuadro de Mando Integral (CMI); además se adicionaron a este modelo análisis PESTEL (Político, Económico, Sociocultural, Tecnológico, Ecológico y Legal) y las cinco fuerzas de Porter para determinar los elementos del entorno con los que interactúa la empresa y la aplicación del criterio SMART para determinar los objetivos estratégicos

PALABRAS CLAVE: Administración Estratégica, Modelo SIGMIL

COMPREHENSIVE STRATEGIC PLAN IN AN INDUSTRIAL REFACTION TRADING COMPANY

ABSTRACT

This article details the implementation of a comprehensive strategic plan in a micro-enterprise marketing industrial spare parts in the central area of the State of Veracruz. To carry it out was used the model Integral System of Management and Measurement of Achievement Indicators (SIGMIL) which handles different management and engineering tools such as: SWOT analysis; affinity diagram, Pareto diagram, CAME analysis tool (Correct, Accost, Maintain, Exploit), Cause-Effect Diagram, Strategic Mapping, Key Performance Indicators (KPI's) and Balance Scorecard (BSC); In addition, PESTEL analysis (Political, Economic, Sociocultural, Technological, Ecological and Legal) and 5 forces of Porter were added to this model to determine the elements of the environment with which the company interacts also the application of the SMART criterion to determine the strategic objectives.

JEL: M10

KEYWORDS: Strategic Management, SIGMIL Model

INTRODUCCIÓN

La administración estratégica ayuda a las empresas a conocer quiénes son, identificar sus fortalezas y debilidades, entender cómo pueden aprovechar las oportunidades y afrontar las amenazas, determinar su

Finalmente, el último paso del modelo consistió en la elaboración de un CMI, para el cual se utilizaron cédulas de trabajo para alimentar el sistema con el reporte de productividad y una interfaz para visualizar el logro obtenido con semaforización elaborado con el programa Excel de Microsoft office.

RESULTADOS

Con la aplicación del modelo SIGMIL[®] se realizó la planeación estratégica de la empresa, formulando la visión y sus valores organizacionales, dicha planeación permitió definir y priorizar los proyectos estratégicos los cuales sostienen la misión empresarial. A partir de herramientas como el FODA, CAME y SMART fue posible definir los objetivos estratégicos. La medición y el seguimiento de los proyectos estratégicos se realizará a través de la semaforización de los KPI's establecidos, facilitándose su monitoreo con la interfaz del Cuadro de Mando Integral.

CONCLUSIONES

El caso de estudio presentado en esta empresa describe la implementación de Administración Estratégica utilizando herramientas de Ingeniería Administrativa, las cuales son fundamentales en el crecimiento y competitividad de las MIPYMES. Este trabajo puede ser referente de aplicación en otras empresas a través de la transferencia del conocimiento generado en el proceso de planeación estratégica e implementación del modelo SIGMIL[®]. La atención a los sectores de la sociedad a través del desarrollo de proyectos de investigación e innovación son una prioridad para los programas de posgrado profesionalizantes, por lo cual la misión de las Instituciones de Estudios Superiores (IES) es fortalecer la vinculación basándose en el modelo pentahélice que atienda a los diversos actores a través de la aplicación del conocimiento que impulse el desarrollo económico y social del país.

REFERENCIA

50Minutos.es, 2016 “Los criterios SMART. El método para fijar objetivos con éxito”. Recuperado el 30 de noviembre de 2020 de <https://www.50minutos.es/libro/los-criterios-smart/>

Cortés, F. (2017) “Mercadotecnia Total (MKT Total)” Recuperado el 30 de noviembre de 2020 de <https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-derevidas-de-un-foda/#:~:text=Las%20estrategias%20FO%20se%20basan,puedan%20aplicar%20una%20estrategia%20FO.>

ISOTools, (2017). “Análisis CAME para sacar el mayor partido a la estrategia” Recuperado el 30 de noviembre de 2020 de <https://www.isotools.org/2017/11/23/estrategia-analisis-came-informacion-analisis-dafo/>

ISOToolsExcellence, (2020). “KPI's indicadores”. Recuperado el 30 de noviembre de 2020 de Software Gestión Procesos: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/kpis-indicadores/>

Kaplan, R. y Norton, D. (2002). “Cuadro de mando integral (The Balanced Scorecard)” Barcelona Ediciones Gestión 2000.

López, P. (2016). “Herramientas para la mejora de la calidad. Métodos para la mejora continua y la solución de problemas” FC Editorial.

Martínez, P. y Milla, A. (2012). “Análisis del entorno”. Madrid: Díaz de Santos

Melgar, J. (2009). “La misión empresarial dentro de un marco estratégico para el nuevo milenio”. El Cid Editor Apuntes.

Norman, L. (2019). “¿Qué es una declaración de valor organizacional? Pequeños negocios
Sánchez, C. Aguirre, F. y Raygoza M. (2016). “Proyectos estratégicos prioritarios en empresas de la región de Orizaba” Revista Global de Negocios 4(7), pp. 63-73 ISSN: 2328-4641

Thompson, A. Sutton, C. Peteraf, M. Janes, A. y Gamble, J. (2018) “Administración estratégica. Teoría y casos” 2da. Ed. México McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Uyterhoeven, H., Ackerman R. y Rosenblum, J. (1977). “Strategy and organization. Text and cases in general management.” USA. ISBN 0-256-01923-1 Business Administration Harvard University
Villar, J. (2015). “Identificación de la problemática mediante Pareto e Ishikawa”. El Cid Editor Apuntes

BIOGRAFÍA

La Lic. Claudia Irene Revuelta Vázquez es licenciada en Administración con experiencia en la Banca y la docencia, actualmente es estudiante de la Maestría en Ingeniería Administrativa del Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Orizaba como becario CONACYT. Contacto: Instituto Tecnológico de Orizaba, Oriente 9, Emiliano Zapata, 94320 Orizaba, Ver.

El Ing. Mauricio Alfredo Miranda Osorio. Este autor es estudiante de la Maestría en Ingeniería Administrativa del Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Orizaba, es Ing. en Electrónica, becado CONACYT. Contacto: Instituto Tecnológico de Orizaba, Oriente 9, Emiliano Zapata, 94320 Orizaba, Ver.

La Lic. Diana Jazmín García Córdova. Esta autora es estudiante de la Maestría en Ingeniería Administrativa del Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Orizaba, es Lic. en Turismo, becado CONACYT. Contacto: Instituto Tecnológico de Orizaba, Oriente 9, Emiliano Zapata, 94320 Orizaba, Ver.

El Dr. Fernando Aguirre y Hernández. Es doble doctorado: En ciencias económicas y administrativas y Doctor en innovación y desarrollo del profesorado. Autor de diversos artículos de administración estratégica y desarrollo educativo. Creador de un modelo de gestión empresarial para la elaboración de planes estratégicos SIGMIL®. Profesor investigador de la División de Posgrado e investigación del Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz, México.

La M.C. Gabriela Cabrera Zepeda Esta autora es profesora investigadora de la Maestría en Ingeniería Administrativa del Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Orizaba, es Lic. en Informática, Maestro en Ciencias en Ingeniería Industrial, ha fungido como Coordinadora de la Maestría en Ingeniería Administrativa, como Jefa de la División de Estudios de Posgrado, como Subdirectora de Planeación y Vinculación y como Subdirectora Académica. Actualmente imparte cátedra en los programas de Maestría en Ingeniería Administrativa y en la Licenciatura en Ingeniería Industrial en el Tecnológico Nacional de México campus del Instituto Tecnológico de Orizaba.