



## **PLAN ESTRATÉGICO PARA EMPRESA DE SERVICIOS CASO: MUJICA Y DOCMAC LTDA.**

**PAMELA VERÓNICA DÍAZ FAÚNDEZ  
PAULA MARCELA NAVARRETE ARAVENA**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

Mujica y Docmac Ltda. es una empresa curicana de prestación de servicios que se ha visto enfrentada a diversos cambios. En estas circunstancias, el desempeño del área operativa supera con creces el actuar de su área administrativa, que ha sido deficitaria. Es por lo anterior que se planteo como objetivo general de esta Memoria de Grado el elaborar un plan estratégico para la empresa con la finalidad de dirigir su accionar en el futuro.

Como objetivos específicos se proponen: definir el negocio de la organización, determinar la posición competitiva de la empresa dentro de la industria, determinar las capacidades internas de empresa y proponer estrategias genéricas, de crecimiento y marketing. Para lograr los objetivos anteriormente descritos, se realizaran entrevistas personales con preguntas abiertas dirigidas a los principales ejecutivos de Mujica y Docmac Ltda. y de su competidor mas cercano, TecnoAseo. También se efectuaron encuestas tanto a ejecutivos y administrativos de ambas empresas como a los clientes permanentes de Mujica y Docmac. Además, se analizara información secundaria con el fin de obtener una descripción del macroentorno relevante. Se trabajara en un taller interactivo con los ejecutivos mas importantes de la empresa, para elegir las estrategias que mejor se adecuen a las necesidades de la organización.

Luego de realizar este estudio, se determine que el negocio de Mujica y Docmac es la prestación de servicios realizados por personas. Su posición competitiva es alta en relación al resto de la industria. Se identificaron plenamente las capacidades internas de la empresa: una estructura organizacional adecuada, mayor amplitud en sus líneas de productos, una mayor presencia geográfica. Se sugirió una alternativa estratégica genérica y de marketing, las que se convertirán en parte del plan estratégico para la empresa.