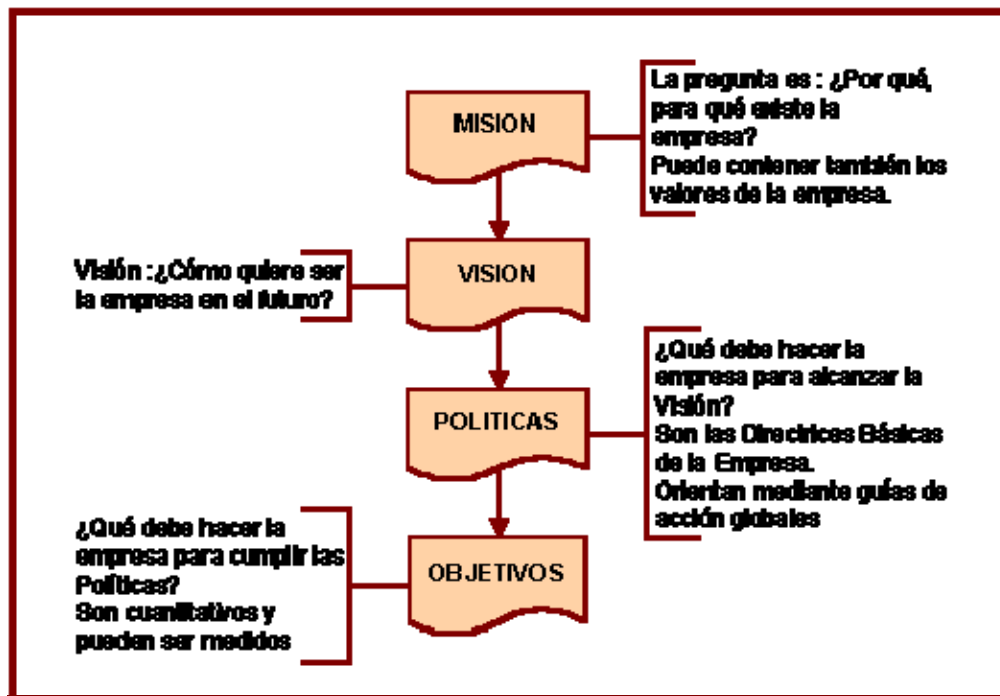


CAPÍTULO III

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Cuadro No. 2

Fuente: http://www.trabajo.com.mx/mision_de_una_empresa.htm

3.1. MISIÓN

“Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe, la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.”⁴

SWISS NORTH GROUP S.A.

“Su misión es poner a disposición de los consumidores nacionales, productos farmacéuticos de calidad, que ayuden a mejorar la salud de los

⁴ http://www.trabajo.com.mx/mision_de_una_empresa.htm

pacientes ecuatorianos, consolidándose en el mercado con productos de un alto valor agregado a través de un equipo altamente competitivo.”⁵

La misión vigente en la empresa, ha sido puntal para el engrandecimiento y cambio en la estructura organizacional, corporativa y competitiva, lo que va llevando al liderazgo que el objetivo que se desea alcanzar.

3.2. VISIÓN

“Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. Es la descripción de la aspiración deseable y posible de la empresa, que será reconocido por los diversos sectores de la sociedad a la que sirve”⁶

La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

SWISS NORTH GROUP S.A.

“Su visión es llegar a ser reconocidos como la mejor línea de productos farmacéuticos en el Ecuador.”⁷

Actualmente la administración directiva, hace esfuerzos por llegar a alcanzar la visión planteada, motivo por el cual viene implementando una serie de procesos que finalmente darán lugar a que la empresa y sus productos sean reconocidos con una alta calidad y sustentación profesional.

⁵ Compañía Swiss North Group, planificación estratégica.

⁶ http://www.trabajo.com.mx/vision_de_una_empresa.htm

⁷ Compañía Swiss North Group, planificación estratégica.

3.3. OBJETIVOS

- 1.** Obtener beneficios y satisfacción de servicios crecientes y reales que no estén influenciadas por incrementos en precios, sino estén sustentadas en mayor productividad y crecimiento empresarial, basándose en la continuidad de visita médica y ventas.
- 2.** Investigar nuevos proyectos de inversión, dirigidos al posicionamiento de mercados no cubiertos, que nos permita lograr crecimiento empresarial.
- 3.** Obtener certificaciones de calidad por los productos fabricados y procedimientos empleados, que nos permita proyectar una imagen de excelencia y modernizar nuestra gestión.
- 4.** Innovar permanentemente los diseños de nuevos productos, procurando la satisfacción total de los clientes actuales y potenciales; adicionalmente se buscara complementar con valor agregado a los servicios entregados.
- 5.** Lograr una administración eficiente y efectiva de los recursos de la empresa, que permita fortalecer todas sus áreas y asegurar solidez financiera, liquidez adecuada, y efectividad de operaciones.
- 6.** Optimizar la gestión de los recursos humanos fomentando la participación abierta, práctica de valores, desarrollo profesional, logrando óptima comunicación, integración y motivación de los empleados con la empresa.

3.4. POLÍTICAS

La visión es imprescindible, sobre ella se construyen las políticas de la empresa

Así como todas las empresas tienen sistemas de gestión - maneras de hacer las cosas -, también todas tienen políticas.

Sin embargo:

- rara vez estas políticas están claramente definidas
- generalmente no son comunicadas a, ni entendidas por, los integrantes de la empresa
- con frecuencia no están alineadas con la visión de la empresa
- no siempre se desprenden de ellas objetivos claros
- en la mayoría de los casos no son revisadas periódicamente para adecuarlas a los cambios tanto internos como del contexto nacional e internacional

Por todo lo expuesto anteriormente y por motivos muy ajenos a la organización Swiss North Group aun no han podido definir sus políticas, por esta razón mi propuesta es:

- **De descuento y bonificación.**

Esta política de descuento y bonificación, consiste en una rebaja porcentual al precio unitario de los productos de acuerdo al volumen de ventas en unidades adquiridas por el cliente, con el beneficio adicional si este cancela sus facturas antes de los 60 días de crédito establecidos, obtendrá un descuento por pronto pago en el total de su factura.

CUADRO DE DESCUENTOS PRONTO PAGO

DIAS DE PAGO EN FACTURAS	% DE DSCTO PRONTO PAGO
HASTA 8 DIAS	5%
HASTA 15 DIAS	3%
HASTA 30 DIAS	2%
HASTA 45 DIAS	1%

Autor: Mishel Rivera

Fuente: Compañía Swiss North Group

CUADRO DE BONIFICACION DE PRODUCTO A FARMACIAS

CANTIDADES		% PROD BONIF.
PRODUCTO	BONIF	
4	1	25,00%
6	2	33,33%
8	3	37,50%
10	4	40,00%
12	6	50,00%
15	8	53,33%
20	12	60,00%

CANTIDADES		% PROD BONIF.
PRODUCTO	BONIF	
25	17	68,00%
30	23	76,67%
35	28	80,00%
40	33	82,50%
45	38	84,44%
50	45	90,00%

Autor: Mishel Rivera

Fuente: Compañía Swiss North Group

Cabe recalcar que la corporación Swiss North Group, otorga diferentes porcentajes de descuento dependiendo del tipo de clientes y de la negociación que se realice, por lo tanto podemos tomar en cuenta los cuadros anteriormente mencionados para clientes ordinarios ya que los clientes de canales de distribución y Sector Público obtienen otros beneficios por el volumen de sus compras.

- **De crédito**

La corporación Swiss North Group, concede a todos sus clientes ordinarios y de distribución de la ciudad de Quito un crédito de 60 días, a excepción del Sector Público que se le otorga un plazo máximo de 90 días por ser un cliente permanente que viene adquiriendo los productos bajo partidas presupuestarias del gobierno; en cambio, a clientes de zona de gira (fuera de los perímetros de Quito), es decir, otras ciudades del Ecuador, poseen un crédito de 90 días en cualquiera de los canales de venta ya mencionados.

En caso de ser cliente nuevo sus tres primeras compras deben ser con cheques posfechados, y según sea el monto de la compra se otorgara de 45 a 60 días máximo hasta que pase su periodo de prueba.

- **De horarios**

El horario de trabajo de los empleados de la Corporación Swiss North Group, es de lunes a viernes de 8h00 a 18h00 p.m.; en este período se toma en cuenta una hora para que el personal tome su almuerzo.

El registro de ingreso y salida debe ser firmado en la hoja de asistencia colocada en la garita de seguridad, en donde hay un encargado de registrar la hora de llegada de los empleados para evitar inconvenientes.

- **De calidad**

Ser una compañía transparente, ética y solidaria, con responsabilidad social y ambiental, dedicada a desarrollar y comercializar medicamentos para uso humano, caracterizados por su calidad, efectividad, innovación y economía; con tecnología de avanzada y un recurso humano orientado a la excelencia mejorando los procesos para satisfacer las necesidades de los consumidores y profesionales de la salud.

- **De Capacitación**

Medir, evaluar, y mejorar el desempeño del personal de la empresa para lograr liderazgo en la industria y excelencia institucional.

- **De seguridad**

Comprometidos con la implementación de medidas preventivas de control y seguridad, aplicables a nuestros procesos de empaque, despacho, transporte y almacenamiento que nos permitan garantizar que nuestros productos cumplan con los estándares de calidad.

ESTRATEGIAS

La Corporación Swiss North Group no posee estrategias definidas por tanto proponemos las siguientes:

- Establecer escalas remunerativas según la contribución de los trabajadores para alcanzar los objetivos mensuales presupuestados por la empresa, que permita motivar al personal logrando su lealtad y compromiso.
- Evaluar al personal administrativo y ventas en su desempeño anual para incrementar o mantener los escalafones de las remuneraciones, logrando disminuir la rotación del personal e incrementado la satisfacción del cliente interno.
- Implementar una Planificación Estratégica anual que permita conocer dónde y cómo se encuentra la empresa en su entorno, y de esta forma definir objetivos para que permitan a la empresa alcanzar sus metas.
- Establecer una gestión participativa de los jefes de cada área de la empresa, que permita mejorar la comunicación y dinamizar la toma efectiva de decisiones.
- Todos los empleados de ventas y servicio al cliente deben tener pleno conocimiento de los costos por productos, con el fin de fortalecer la comercialización de aquellos que permitan aplicar estrategias competitivas como precios bajos para protegerse de los productos sustitutos.

- Hacer Merchandecing, mejorando la comunicación con los clientes, para conocer sus nuevos requerimientos y necesidades.
- Efectuar una planificación de compras de materia prima para la elaboración de productos con tiempos de importación reales los cuales permitan establecer su elaboración continua, de esta forma evitar incurrir en gastos adicionales derivados de la premura del tiempo.

3.6. PRINCIPIOS Y VALORES

3.6.1. PRINCIPIO

Defensa del medio ambiente: Para Swiss North Group, conservar el medio ambiente se refiere a la defensa de la vida y de la existencia del planeta, toda acción de servicio, será "producto limpio" como lo esencial para la sostenibilidad de la calidad de vida de las personas.

Calidad de vida: para la corporación el bienestar, felicidad y satisfacción de su recurso humano, es fundamental por ello otorga a éste cierta capacidad de actuación, funcionamiento o sensación positiva de su vida, al construir ambientes propios de mejoramiento continuo a través de la formación permanente, la recreación, la cultura solidaria y el tratamiento humano mejorando la calidad de vida de él y de sus familias.

Solidaridad y cooperación: Dado que la actual sociedad individualista y el conocimiento generan tensiones e incertidumbre, la corporación considera que la solidaridad y la cooperación permitirán que el horizonte del poder del dinero se vierta hacia la humanización del trabajo que significa a las personas.

Responsabilidad y ética profesional: La corporación Swiss North Group será escuela de comportamiento, ética y moral de sus miembros. Sus acciones estarán guiadas por la justicia equitativa y los principios de la moral cristiana. La responsabilidad social Swiss North Group hace que sus acciones sean desinteresadas, humanas y puntuales a la necesidad real.

Pensamiento proactivo: Estamos convencidos de que todas las personas tienen el talento y la capacidad suficientes para ser creativos y con voluntad, para anticipar el futuro para responder con éxito a los nuevos retos económicos, sociales, culturales y morales.

Actitud positiva: con seguridad afirmamos que la actitud positiva es la actitud mental adecuada en cualquier situación ayudándonos a resolver los problemas que puedan aparecer en nuestro camino. Una actitud positiva ante la vida nos ayudará a tener siempre una visión mucho más optimista contra las adversidades.

Innovación: La empresa es una organización creadora, flexible, imaginativa y ágil para dar respuesta al requerimiento de sus clientes permanentes y potenciales, para ello se fundamenta en la variedad de productos que maneja y ofrece al cliente.

Excelencia: A través de la práctica de la cultura de calidad en todas sus actividades y procedimientos buscamos la excelencia en servicio, en producto, en gestión.

Respeto: El Respeto es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época. Por ello es un principio fundamental en la organización ya que faculta al ser humano para el reconocimiento, aceptación, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos.

3.6.2. VALORES

“Competitividad: Buscamos mejorar la rentabilidad reduciendo nuestros costos y optimizando los recursos

Productividad: Buscamos obtener los mejores resultados en el menor tiempo.

Lealtad: Estamos convencidos de lo que hacemos y por ello nuestras acciones demuestran que somos consecuentes con nuestros principios y con nuestro compromiso y respeto hacia la organización.

Solidaridad: Cumplimos una importante labor dentro de la sociedad no solo al contribuir con productos de calidad tendientes a mejorar la salud de las personas sino también como una importante fuente de ingresos de varias familias.

Trabajo en equipo: Cada miembro de la organización es importante, y la suma de cada esfuerzo individual le ha permitido a la empresa ubicarse en el lugar que ocupa actualmente en el mercado.”⁸

La administración de la compañía ha creado un conjunto de principios y valores, basados en el servicio a sus clientes internos y externos lo que son estrictamente observados por la alta dirección de cada departamento, a fin de alcanzar altos estándares de calidad

⁸ Datos proporcionados Departamento de RRHH SNG