

RESUMEN

El mencionado trabajo de titulación llamado “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA, BASADA EN EL B.S.C Y C.R.M PARA LA EMPRESA TECNA BY DITECSA DEDICADA A PROPORCIONAR SERVICIOS PETROLEROS EN EL ECUADOR” comprende cinco capítulos los cuales comprende primero las generalidades de la empresa resaltando el giro del negocio y actividades que realiza la empresa como la problemática, objetivos y marco referencial, seguido por un análisis situacional que conlleva el estudio del ambiente externo e interno de la empresa y los factores por los cuales se ve afectada la empresa. Se analiza de tal forma que a través del análisis matricial se utiliza la herramienta FODA. El foco central de este trabajo es la propuesta sobre el diseño del Balance Score Card y la utilización del CRM, estrategia que pone de manifiesto a sus accionistas de apostar por un nuevo contexto empresarial e industrial donde Tecna by Ditecsa puede consolidar su política comercial y crecer de manera sostenible. Esta decisión no está exenta de riesgos al apostar por sectores nuevos (Minería y Energía) en esta región geográfica. Finalmente se elabora un presupuesto de los proyectos identificados y prioritarios al corto, mediano y largo plazo el mismo que será financiado por la empresa matriz.

PALABRAS CLAVES:

TECNA BY DITECSA

MODELO DE GESTIÓN

BALANCED SCORECARD (BSC)

GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES (CRM)

SERVICIOS PETROLEROS

ABSTRACT

The aforementioned work titration called "management model to improve financial sustainability, based on the BSC and CRM for TECNA BY DITECSA DEDICATED TO PROVIDE SERVICES PETROLEUM IN ECUADOR" includes five chapters which first includes an overview of the company highlighting the line of business and activities of the company as the problem, objectives and reference framework, followed by a situational analysis involves the study of external and internal environment of the company and the factors by which the company is affected. It is analyzed so that the matrix through FODA analysis tool is used. The focus of this work is the proposal on the design of the Balanced Scorecard and use of CRM strategy that highlights its shareholders to bet on a new business and industrial context where Tecna by Ditecsa can consolidate its trade policy and grow sustainable manner. This decision is not without risks by betting on new sectors (mining and energy) in this geographic region. Finally, a budget and identified priority projects to short, medium and long term which will be funded by the parent company is made.

KEYWORDS:

TECNA BY DITECSA

MANAGEMENT MODEL

BALANCED SCORECARD (BSC)

CUSTOMER RELATION SHIP MANAGEMENT (CRM)

OIL SERVICES