

RESUMEN

Crea Comunicación es una empresa que se encarga de brindar asesoramiento en el área de la comunicación y publicidad a las entidades del sector público y privado de la ciudad de Quito, generando 45 fuentes de empleo y ventas anuales de \$100.000. A pesar de trabajar con clientes grandes, como General Motors y Hospital Metropolitano; la empresa se ha visto afectada por el apareamiento de nuevos competidores, lo que ha generado una disminución de los niveles de rentabilidad y participación en el mercado; en virtud de ello, resulta imprescindible formular e implementar un plan estratégico, a fin de establecer el rumbo que la organización debe seguir para alcanzar los objetivos propuestos, utilizando para ello, el Análisis FODA y Balanced Scorecard, partiendo de la información que proporciona el diagnóstico, decantando en un conjunto de estrategias específicas las cuales permitirán alcanzar la visión de la empresa. Para lograr este objetivo, el presente trabajo se ha organizado de la siguiente manera, en el capítulo I se describen las generalidades de la empresa y marco teórico. En el capítulo II se realiza un diagnóstico de la situación actual, con el propósito de determinar la posición estratégica de la empresa en el mercado y formular estrategias relacionadas a la realidad evidenciada. En el capítulo III se presenta el detalle del modelo del Balanced Scorecard estratégico y operativo. Finalmente en el capítulo IV se plantean las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado.

PALABRAS CLAVE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, BALANCED SCORECARD, GESTIÓN ESTRATÉGICA, INDICADOR DE GESTIÓN, ANÁLISIS FODA