

RESUMEN

El objetivo que se plantea en esta investigación es diseñar el plan estratégico empresarial de la compañía en mención para los años 2015- 2017, alineando la gestión de las distintas áreas administrativas, de ventas y operativas para llegar al cumplimiento de los objetivos que derivaran en el crecimiento estratégico, de ventas y de rentabilidad que espera alcanzar la compañía en los siguientes años. Se realizó un análisis FODA actual de la compañía, donde se determinó en base a sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, un análisis prospectivo en donde se determinó el mejor camino a seguir para el cumplimiento de los objetivos mediante un plan estratégico, el cual será sustentado y medido mediante la matriz de balance scorecard desde el primer hasta el cuarto nivel que en conjunto con un plan estratégico de marketing se llegó a determinar el POA (Plan Operativo Anual) que será la guía y seguimiento del cumplimiento de los objetivos principales de la compañía. Las recomendaciones que se han realizado son: la revisión, seguimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos deben realizarse de manera periódica, la alta gerencia debe ser flexible para aprovechar el conocimiento del negocio y la experiencia del mismo para impulsar de manera oportuna los planes planteados para la consecución de los resultados esperados. Es importante que los directivos de la compañía mantengan el enfoque en el futuro y en el presente de tal manera que siempre se tenga presente la misión, visión y la estrategia.

PALABRAS CLAVES

- **CUADRO DE MANDO INTEGRAL**
- **INDICADORES CLAVE DEL NEGOCIO**
- **RETORNO DE LA INVERSION**
- **TASA DE DESERCIÓN DE CLIENTES**
- **ESTRATEGIAS**

ABSTRACT

The objective of this research is to design the strategic business plan of the company in reference to the years 2015- 2017, aligning the management of the various administrative areas. By aligning the management of the various administrative areas of sales and operational in order to reach the goals that would lead to the strategic growth, sales and profitability that the company hopes to achieve in the following years. To perform the above, an actual SWOT analysis of the company was conducted which were determined on the basis of their strengths, weaknesses, opportunities and threats. A prospective analysis which determines the best way forward for the fulfillment of the objectives through a strategic plan, Which will be support, and measured by the balance scorecard matrix from the first to the fourth level that in conjunction with a strategic marketing plan was to determine the AOP (Annual Operating Plan) which will guide and monitor compliance of the main objectives of the company. The recommendations that have been made are: review, monitoring and enforcement of the strategic objectives should be conducted on a regular basis, senior management should be flexible to take advantage of business knowledge and experience in order to drive the same timely posed plans to achieve the expected results. It is important that the board of directors of the company maintain their focus on the future and the present in such a way that they always have their focus on the mission, vision and strategy.

KEY WORDS

- **BALANCE SCORE CARD**
- **KEY PERFORMANCE INDICATOR**
- **PAY BACK**
- **CHURN RATE**
- **STRATEGIES**