

## **RESUMEN**

En un entorno donde existen cambios constantes de información y la tecnología, el proceso de planificación se hace imprescindible si el objetivo es la competitividad y la permanencia en el mercado. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha diseñado un plan estratégico plurianual basado en lo establecido por el SENPLADES, sin embargo, el mismo debe ser actualizado anualmente debido a las exigentes condiciones que se manejan dentro de un mercado dinámico como es de las telecomunicaciones. Bajo esta consideración y en vista de que en los últimos años el crecimiento de la CNT EP no ha sido proporcional con relación al crecimiento del mercado de telecomunicaciones, se planteó la necesidad de proponer una actualización del plan estratégico que permita a la CNT EP mejorar su participación de mercado, basado en un diagnóstico situacional donde se realizará el análisis interno y externo, un estudio prospectivo a fin de determinar los escenarios tendencial y apuesta, para concluir con la determinación de las estrategias y plan de acción tendientes al cumplimiento de las metas fijadas, empleando para este efecto la metodología del Balance ScoreCard de primero, segundo y tercer nivel.