

RESUMEN

La empresa iPlanet, ubicada en la ciudad de Quito, sector San Rafael, oferta servicios de internet desde el año 2007, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Portoviejo, a hogares, pequeñas, medianas y grandes empresas, enfocándose en la oferta de planes de consumo masivo para hogares en las zonas periféricas de las ciudades en mención, que han sido su grupo objetivo en su estrategia de mercado. La compañía es consciente del alto nivel de competitividad en el mercado de internet fijo, debido a que empresas con grandes recursos dominan el mercado, ante esta realidad de mercado, la empresa ha visto la necesidad de formular un plan estratégico basado en el cuadro de mando integral, que le permita fortalecerse, ganar reconocimiento y posicionamiento en el mercado. La presente investigación realiza un análisis situacional de la empresa, brinda un direccionamiento estratégico y construye un cuadro de mando integral que presenta los objetivos estratégicos (que permitirán llegar a la consecución de la visión planteada) y ayuda a medir y controlar su ejecución, a continuación se presentan los proyectos a realizarse con sus respectivos costos, con el fin de analizar su factibilidad. Finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones resultado del presente trabajo de investigación.

PALABRAS CLAVES:

SERVICIOS INTERNET

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ANÁLISIS FODA

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

ABSTRACT

IPlanet company, located in the city of Quito, neighborhood San Rafael, provides Internet services since 2007, in the cities of Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta and Portoviejo to households, small, medium and big companies, focusing on the supply of consumer plans for homes in outlying areas of cities mention, who have been its target group in their market strategy. The company is aware of the high level of competition in the market for internet connection, because companies with large resources dominate the market. Given this market reality, the company has seen the need to develop a strategic planning based on the Balanced Scorecard, enabling it to strengthen, gain recognition and market positioning. This research takes a situational analysis of the company, provides strategic direction and build a Balanced Scorecard which sets out strategic objectives (that will allow achieve the proposed vision) and helps to measure and control its execution, then the projects to be implemented are presented with their costs, in order to analyze its feasibility. Finally, conclusions and recommendations resulting from this research work.

KEY WORDS:

INTERNET SERVICES

STRATEGIC PLANNING

SWOT ANALYSIS

STRATEGIC DIRECTION

BALANCED SCORECARD