

RESUMEN

La mayoría de empresas no cuentan con una planificación estratégica ni mucho menos con herramientas o metodologías que les permita una correcta toma de decisiones y muchas veces esto impide tener una visión global del desempeño de la empresa. Es por eso que en el presente proyecto de tesis se ha propuesto un diseño de una planificación estratégica con Balanced Scorecard. Para conocer la situación actual de la empresa, realizamos un análisis externo e interno de la misma, apoyándonos en la matriz FODA determinamos las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que realizamos la matriz de estrategias y es así que llegamos a crear la visión, misión, y valores. Posteriormente se determinaron los objetivos estratégicos para las cuatro perspectivas del Cuadro de Mando: Financiera, Cliente, Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento con sus respectivos indicadores de gestión. Definimos las metas que los indicadores deben alcanzar, así como también los medios que aportarán con el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Los resultados obtenidos del Balanced. Scorecard mostrarán cuándo la empresa y sus empleados alcanzarán los resultados definidos por el plan estratégico. El éxito en la implementación del BSC es la participación de personas de diferentes niveles y áreas de la organización.

- **VISIÓN DE LA EMPRESA.**
- **MEJORA DE LA COMUNICACIÓN.**
- **ESTRATEGIA EN ACCIÓN.**
- **ORIENTACIÓN HACIA LA CREACIÓN DE VALOR.**
- **INTEGRACIÓN DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO.**