

## **RESUMEN**

En el presente trabajo se diseña la “Planificación Estratégica y el Modelo de Gestión por Procesos” para la empresa SATELITE.COM una compañía de servicios tecnológicos creada en noviembre del 2002.

SATELITE.COM a través de la planificación estratégica y el modelo de gestión por procesos, busca tener conocimiento de los cambios que se presentan dentro de su entorno a través de análisis situacional como prospectivo, para posteriormente a través del direccionamiento estratégico poder definir valores corporativos que fomenten una cultura organizacional de servicio hacia sus clientes que estarán soportados por la generación y ejecución de estrategias con la intención de dotar a SATELITE.COM de perdurabilidad en el tiempo, generación de resultados que mejoren su rentabilidad y la toma de decisiones acertadas. Para dar cumplimiento a las iniciativas de la empresa, se desarrollo un modelo de Cuadro de Mando Integral, mismo que permitió que se establezcan condiciones y estados de seguimiento y control de cada actividad propuesta en el plan.

Finalmente una vez definido lo que se pretende alcanzar, en que tiempo, que acciones y cómo dar seguimiento a dichas acciones, se propone un modelo de gestión por procesos con su respectivo cuadro de administración para su eficiente desempeño.