

## **RESUMEN**

Hasta hace pocos años se tenía la percepción de que en las empresas públicas no era importante implementar la planificación estratégica. Este criterio ha cambiado en los últimos años ante la exigencia de la ciudadanía de recibir servicios públicos de alta calidad. Para que una institución sea capaz de alcanzar sus objetivos y generar impacto a largo plazo se hace indispensable el trabajar en el marco de una planificación estratégica. La construcción del plan estratégico que se propone para la Defensoría del Pueblo del Ecuador se lo hizo a través de la Metodología de escenarios, en talleres de prospectiva (Godet M. , La caja de herramientas de la prospectiva estratégica, 2014), lo cual implica un análisis estructural de los factores externos como son: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales; microentorno en los cuales se analizó coopectencia y a la ciudadanía e internos a través de del mapa de procesos. Este análisis arrojó las variables estratégicas, mismas que pueden verse influenciadas positiva o negativamente por los actores que estén a favor o en contra de su implementación; consecuentemente se realizó un análisis de “del poder y estrategias de los actores sociales” (Mojica, The Millenium Project, 2008). Estos productos nos permitieron obtener los escenarios posibles y las probabilidades de ocurrencia de cada uno de ellos y por ende nos brindó la oportunidad de direccionar a la institución estratégicamente para alcanzar el escenario apuesta. Finalmente a través del diseño del “Cuadro de Mando Integral”, se establecieron las medidas, medios y metas de cada perspectiva estratégica para crear la cultura de ejecución, lograr la agilidad organizacional y garantizar el impacto del plan. (Proaño, 2012).

### **PALABRAS CLAVES:**

Calidad, Planificación estratégica, Prospectiva, Variables estratégicas, Cuadro de Mando Integral.