

**PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA  
SURTIDULCES CENTRAL DEL MUNICIPIO DE PASTO  
(Resumen Analítico)**

**STRATEGIC DIRECTION PLAN IN THE COMPANY SURTIDULCES CENTRAL  
OF THE MUNICIPALITY OF PASTO  
(Analytical Summary)**

**Autores (Authors):** GUERRERO MORAN, Andrés Felipe, MUÑOZ ANAGUANO, Juan Pablo

**Facultad (Faculty):** de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**Programa (Program):** de ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**Asesor (Support):** MG. DONNY LISETH RODRÍGUEZ BOLAÑOS

**Fecha de terminación del estudio (End of the research):** NOVIEMBRE 2024

**Modalidad de Investigación (Kind of research):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

PLAN  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
EMPRESA  
ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

**KEY WORDS**

PLAN  
STRATEGIC DIRECTION  
COMPANY  
COMPETITIVE STRATEGIES

**RESUMEN:** la falta de una dirección estratégica clara afecta negativamente a las empresas, limitando su competitividad y su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado. Por eso, se propuso crear un plan estratégico para la empresa Surtidulces Central, ubicada en Pasto. Este plan les permitirá tomar decisiones más acertadas, mejorar sus procesos y, en el futuro, expandirse a otros municipios de Nariño y al mercado del Ecuador.

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, recolectando y analizando datos para responder las preguntas clave y verificar las hipótesis. El estudio fue de tipo descriptivo y utilizó un método inductivo, que parte de lo específico para llegar a conclusiones generales. Se trabajó con una muestra de ocho clientes internos de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta y una entrevista. Además, se recopiló información a través de fuentes primarias, como documentos internos de la empresa, matrices e informes de investigación, y fuentes secundarias como: libros, tesis, diccionarios, boletines, artículos, revistas.

Con la información obtenida y un análisis interno y externo de la empresa, se identifican los factores clave que afectan áreas como la visión, misión, trabajo en equipo, conocimiento de objetivos, rendimiento laboral, ambiente laboral, liderazgo y comunicación interna. Finalmente, se propuso un plan estratégico con estrategias claras y efectivas para ayudar a Surtidulces Central.

**ABSTRACT:** *the lack of clear strategic direction negatively affects companies, limiting their competitiveness and their ability to adapt to market changes. For this reason, it was proposed to create a strategic plan for the company Surtidulces Central, located in Pasto. This plan will allow them to make better decisions, improve their processes and, in the future, expand to other municipalities in Nariño and the Ecuadorian market.*

*The research was based on a quantitative approach, collecting and analyzing data to answer key questions and verify hypotheses. The study was descriptive and used an inductive method, which starts from the specific to reach general conclusions. We worked with a sample of eight internal clients of the company, to whom a survey and an interview were applied. In addition, information was collected through primary sources, such as internal company documents, matrices and research reports, and secondary sources such as: books, theses, dictionaries, newsletters, articles, magazines.*

*With the information obtained and an internal and external analysis of the company, the key factors that affect areas such as vision, mission, teamwork, knowledge of objectives, work performance, work environment, leadership and internal communication are identified. Finally, a strategic plan was proposed with clear and effective strategies to help Surtidulces Central.*

**CONCLUSIONES:** el desarrollo del plan de direccionamiento estratégico en Surtidulces Central permitió realizar un diagnóstico integral de las áreas internas y externas de la empresa. A nivel interno, se identificaron debilidades relacionadas con la ausencia de una planificación estratégica formal y la falta de una estructura organizacional clara. Desde la perspectiva externa, se detectaron importantes oportunidades de expansión, particularmente hacia el mercado ecuatoriano, lo que

subraya el potencial de crecimiento regional e internacional de la empresa. No obstante, también se identificaron amenazas como la competencia en el sector y los cambios regulatorios que podrían impactar su operación. La recopilación y análisis de información mediante encuestas, entrevistas y matrices estratégicas permitió priorizar factores clave para la formulación de estrategias enfocadas en el mejoramiento continuo de la organización.

A partir de la caracterización de información obtenida de encuestas, entrevistas y matrices estratégicas, se identificaron factores críticos como la preferencia de los consumidores por productos saludables y la necesidad de fortalecer la fidelización de clientes. Estos factores sirvieron de base para la formulación de estrategias que apuntan a consolidar la sostenibilidad de la empresa

Finalmente, las acciones definidas en el plan de acción, como el fortalecimiento de los canales de distribución digitales y la implementación de programas de capacitación para el personal, abordan de manera integral las áreas críticas identificadas. Esto garantiza un avance hacia el logro de los objetivos estratégicos a corto y mediano plazo, la elaboración del plan de acción proporcionó un marco claro para la implementación de estrategias que fortalecen el liderazgo gerencial, mejoran la comunicación interna y fomentan la cohesión del equipo. Estas acciones están diseñadas para sentar las bases de un crecimiento sostenible, mejorando la competitividad de Surtidulces Central en su entorno actual y proyectándola hacia mercados más amplios.

**CONCLUSIONS:** *the development of the strategic direction plan in Surtidulces Central allowed for a comprehensive diagnosis of the internal and external areas of the company. Internally, weaknesses were identified related to the absence of formal strategic planning and the lack of a clear organizational structure. These shortcomings limit the alignment of employees with business objectives, generate uncertainty in decision-making, and make it difficult to optimize human and technical resources. Despite these limitations, strengths were recognized such as the quality of the products and the experience accumulated in the local market. From the external perspective, important expansion opportunities were detected, particularly towards the Ecuadorian market, which underlines the company's regional and international growth potential. However, threats were also identified such as competition in the sector and regulatory changes that could impact its operation. The collection and analysis of information through surveys, interviews and strategic matrices made it possible to prioritize key factors for the formulation of strategies focused on the continuous improvement of the organization.*

*Based on the characterization of information obtained from surveys, interviews and strategic matrices, critical factors were identified such as consumer preference for healthy products and the need to strengthen customer loyalty. These factors served as the basis for the formulation of strategies that aim to consolidate the*

*sustainability of the company.*

*Finally, the actions defined in the action plan, such as strengthening digital distribution channels and implementing training programs for staff, comprehensively address the critical areas identified. This guarantees progress towards achieving strategic objectives in the short and medium term, the development of the action plan provided a clear framework for the implementation of strategies that strengthen managerial leadership, improve internal communication and foster team cohesion. These actions are designed to lay the foundations for sustainable growth, improving the competitiveness of Surtidulces Central in its current environment and projecting it towards broader markets.*

**RECOMENDACIONES:** es fundamental que Surtidulces Central refuerce la integración y comunicación efectiva de su misión, visión y valores corporativos entre todos los niveles de la organización. Esto permitirá que todos los empleados comprendan y alineen sus acciones con los objetivos estratégicos de la empresa, fomentando un sentido de propósito compartido. Además, es crucial garantizar que estas directrices se reflejen en la práctica diaria y en la toma de decisiones estratégicas.

La capacitación del gerente y del personal debe ser un eje central en la estrategia de la empresa. Se sugiere desarrollar programas de formación en áreas clave como liderazgo, gestión administrativa y operativa, lo que permitirá fortalecer el desempeño individual y colectivo. Además, se recomienda diseñar estrategias de fidelización enfocadas en brindar un servicio diferenciado que agregue valor a los clientes actuales y atraiga a nuevos consumidores.

Para aprovechar las oportunidades de expansión internacional, la empresa debe realizar estudios de mercado en Ecuador y establecer alianzas estratégicas que faciliten su entrada en este mercado. Simultáneamente, es importante crear un sistema de evaluación y seguimiento basado en indicadores de desempeño, lo que permitirá medir el impacto de las estrategias implementadas, identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para asegurar su efectividad.

**RECOMMENDATIONS:** *It is essential that Surtidulces Central reinforces the integration and effective communication of its mission, vision and corporate values between all levels of the organization. This will allow all employees to understand and align their actions with the company's strategic objectives, fostering a sense of shared purpose. Furthermore, it is crucial to ensure that these guidelines are reflected in daily practice and strategic decision making.*

*Manager and staff training must be a central axis in the company's strategy. It is suggested to develop training programs in key areas such as leadership,*

*administrative and operational management, which will strengthen individual and collective performance. In addition, it is recommended to design loyalty strategies focused on providing a differentiated service that adds value to current customers and attracts new consumers.*

*To take advantage of international expansion opportunities, the company must carry out market studies in Ecuador and establish strategic alliances that facilitate its entry into this market. Simultaneously, it is important to create an evaluation and monitoring system based on performance indicators, which will allow measuring the impact of the implemented strategies, identifying areas for improvement and making necessary adjustments to ensure their effectiveness.*