

**UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



TRABAJO DE GRADUACIÓN

TESIS:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN PARA
OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS A LA
FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PLASTICOS UBICADAS EN LA ZONA
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

**MERCEDES GUADALUPE BRIZUELA VASQUEZ
ULISES NAPOLEON GONZÁLEZ ARIAS
MAURICIO BALMORE MEJÍA RODRÍGUEZ**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C. A., OCTUBRE DE 2006.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

**ING. MARIO ANTONIO RUIZ RAMIREZ
RECTOR**

**LIC. TERESA DE JESUS GONZALEZ DE MENDOZA
SECRETARIA GENERAL**

**LIC. ADALBERTO ELIAS CAMPOS BATRES
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

AGRADECIMIENTOS

AL DIOS TODO PODEROSO:

Por darme la oportunidad de aprender un poquito más, por la sabiduría y tenacidad de culminar con éxito mi carrera.

A MI HIJA:

Jennifer Abigail, por el tiempo que no le dediqué en la trayectoria, porque nunca me reprochó que la dejara por mis estudios y por ser el regalo más grande que Dios me dio.

A MI ESPOSO Y AMIGO:

Transito Gómez, a quien amo incondicionalmente, por apoyarme, animándome constantemente para que culminara mi carrera con éxito.

A MIS PADRES:

Luís Brizuela y Guadalupe de Brizuela, por haberme dado todo el amor y comprensión en la trayectoria de mis estudios.

A MIS HERMANOS:

Noemí, Marco Antonio, Eva Gladys, Manuel, y sus esposos y esposas por haber confiado en mí brindándome todo su apoyo incondicional.

A MIS SOBRINOS:

Alex y Milton; Jonathan, David y Daniel; Katherine, Víctor Edgardo, Mily y Kevin, que los quiero mucho por ser mi alegría.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS:

Mauricio y Ulises, por el ideal de culminar con éxito este trabajo.

A MIS AMIGAS:

Milagrito de Ramírez y Beatriz Lara, por hacerme sentir importante y por todo el amor que me han dado siempre, que Dios las bendiga siempre.

A TODOS MUCHAS GRACIAS Y QUE DIOS LOS BENDIGA.

MERCEDES GUADALUPE BRIZUELA VASQUEZ

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES:

Mario Antonio González y mi madre Teresa Arias de González, a las cuales les agradezco de corazón por brindarme todo el apoyo, esfuerzo y dedicación para lograr este triunfo, no más me queda este espacio para manifestarle mi agradecimiento y dedicarles este logro.

A MIS HERMANOS:

Mario Bladimir Gonzalez su esposa Isabel y Bryan las cuales me apoyaron incondicionalmente.

A MIS AMIGOS:

Raúl, Don Tulio, Cesar, Jairo. También agradezco a personas que han dejado un legado importante en el tiempo, las cuales me ayudaron a crecer como persona y alcanzar esta meta, como Ray Cappo, Max y mis amigos del crew x502x y x503x.

GRACIAS A TODOS POR BRINDARME SU APOYO.

ULISES NAPOLEON GONZALEZ ARIAS

AGRADECIMIENTOS

AL DIOS TODO PODEROSO:

Por haberme dado la fortaleza necesaria durante todos estos años y estar conmigo en todo momento de mi vida considerando este logro, una de sus más grandes bendiciones recibidas.

A MIS PADRES:

Por todo su amor recibido y su apoyo incondicional y por estar conmigo en todo momento.

A MIS HERMANOS:

Quienes fueron un pilar importante en mi formación profesional y por que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme cuando mas lo necesité.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS:

Guadalupe y Ulises por que juntos logramos salir adelante y terminar este proyecto con éxito.

A todas las personas que me han apoyado, aconsejado y ayudado para hacer este sueño realidad, muchas gracias y que Dios les bendiga grandemente por haber sido parte de este logro en mi vida.

MAURICIO BALMORE MEJIA RODRIGUEZ

INDICE

INTRODUCCION	i
CAPITULO I	
GENERALIDADES DE LA MEDIANA EMPRESA DE LA INDUSTRIA DE PRODUCTOS PLASTICOS EN EL SALVADOR.	
A. MEDIANA EMPRESA EN EL SALVADOR	
1. ANTECEDENTES DE LA MEDIANA EMPRESA EN EL SALVADOR....	1
2. DEFINICIÓN DE LA MEDIANA EMPRESA.....	4
3. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LA MEDIANA EMPRESA.....	5
3.1 Criterio de Orden Cuantitativo o Técnico.....	5
3.2 Criterio de Orden Cualitativo.....	6
4. IMPORTANCIA DE LA MEDIANA EMPRESA.....	7
4.1 Importancia de las pequeñas y medianas empresas en la economía Salvadoreña.....	9
5. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIANA EMPRESA.....	10
6. FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DE LA MEDIANA EMPRESA.....	13
7. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA MEDIANA EMPRESA.....	14
7.1 Descripción de las principales áreas funcionales de la mediana empresa.....	15
B. LA INDUSTRIA DE PRODUCTOS PLASTICOS EN EL SALVADOR.	18
1. SECTOR DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA.....	18
1.1. Definición de la industria manufacturera.....	18
1.2 Principales ramas.....	18
2. LA INDUSTRIA DE PRODUCTOS PLASTICOS EN EL SALVADOR....	19
2.1 Antecedentes y evolución.....	19
2.2 Definición de industria de plásticos.....	21

2.3	Clasificación del sector de productos plásticos.....	22
2.3.1	Clasificación Industrial Internacional Uniforme.....	22
2.4	Proceso de producción de la industria de plásticos.....	23
2.5	Situación actual de la industria de productos plásticos.....	24
2.5.1	Aporte a la economía salvadoreña.....	24
2.5.2	Medianas empresas establecidas en el área metropolitana.....	25
2.5.3	Generación de empleo.....	26
2.5.4	Exportaciones e importaciones de los principales productos.....	27
2.5.5	Incentivos a la industria.....	30
2.5.6	Acuerdos comerciales.....	31
2.6	Análisis del entorno de la industria de plásticos.....	32
2.6.1	Entorno político.....	32
2.6.2	Entorno económico.....	33
2.6.3	Entorno tecnológico.....	34
2.6.4	Entorno ecológico.....	34
2.6.5	Entorno social.....	35
2.7	Análisis de la situación actual por medio de las cinco fuerza competitivas en el sector de productos plásticos.....	36
2.7.1	Competidores actuales.....	36
2.7.2	Competidores potenciales.....	36
2.7.3	Proveedores.....	36
2.7.4	Compradores directos.....	37
2.7.5	El plástico como producto sustituto.....	37
2.8	Marco legal.....	38
2.8.1	Ley de Zonas Francas y Comercialización.....	38
2.8.2	Ley de Reactivación de las Exportaciones.....	39
2.8.3	Código de Comercio.....	39
2.8.4	Ley de Registro de Comercio.....	39
2.8.5	Ley de Impuesto Sobre la Renta.....	40
2.8.6	Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica.....	40

2.9 Desarrollo de análisis FODA del sector manufactura de productos plásticos.....	40
--	----

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO SOBRE: ADMINISTRACIÓN, DISEÑO, SISTEMA, CONTROL ESTRATÉGICO, GESTIÓN.

A. ADMINISTRACIÓN

1. GENERALIDADES.....	47
2. DEFINICIONES DE ADMINISTRACIÓN.	47
3. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN.....	48
4. EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO.....	49
4.1 Contribuciones al pensamiento administrativo.....	51
5. PATRONES DE ANALISIS ADMINISTRATIVO.....	52
6. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACION.....	53
7. PRINCIPOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	54
8. PROCESO ADMINISTRATIVO.....	57
8.1 Planeación.....	59
8.2 Organización.....	62
8.2.1 Definición.....	62
8.2.2 Etapas de la organización.....	63
8.2.3 Tipos de departamentalización.....	64
8.3 Dirección.....	65
8.3.1 Principios de Dirección.	65
8.3.2 Importancia de la Dirección.....	68
8.4 Control.....	68
8.4.1 Definición.....	68
8.4.2 Principios del control.....	68
8.4.3 Etapas del control.....	69

8.4.4 Implantación de sistema del control.....	70
8.4.5 Función del control.....	70

B. DISEÑO

1. ANTECEDENTES DEL DISEÑO.....	71
2. DEFINICIONES DE DISEÑO.....	71
3. TIPOS DE DISEÑO.....	72
4. PROCESO DE UN DISEÑO.....	74
4.1 Proceso para el diseño estratégico.....	74
5. IMPORTANCIA DEL DISEÑO.....	75
6. CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO.....	76

C. SISTEMA

1. GENERALIDADES.....	76
2. ANTECEDENTES DE LOS SISTEMAS.....	77
3. DEFINICIONES DE LOS SISTEMAS.....	78
4. OBJETIVOS DE LOS SISTEMAS.....	79
5. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS.....	79
6. IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS.....	80
7. TIPOS DE SISTEMAS.....	80
7.1 Por su constitución.....	81
7.2 Por su naturaleza.....	82
8. UNA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA.....	82
9. DISEÑO DE SISTEMAS.....	83
10. PRINCIPIOS DE SISTEMA.....	84
11. CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS.....	84
12 ELEMENTOS DE LOS SISTEMA.....	86

D. CONTROL ESTRATÉGICO

1. GENERALIDADES.....	87
2. DEFINICIÓN DE CONTROL ESTRATÉGICO.....	88
3. ENFOQUES DEL CONTROL ESTRATÉGICO	88
3.1 Control estratégico: el enfoque tradicional.....	89
3.2 Control estratégico: el enfoque moderno.....	91
3.2.1 Características del control estratégico moderno.....	92
4. FASES DEL CONTROL ESTRATÉGICO.....	92
5. TIPOS DE CONTROL ESTRATÉGICO.....	93
5.1 Desempeño global de la empresa.....	94
5.2 Informes contables.....	95
5.3 Control de ganancias y pérdidas.....	95
5.4 Control mediante del análisis del retorno sobre la inversión.....	96
6. ESTRATEGIAS.....	97
6.1 Definición de estrategias.....	97
6.2 Estrategia empresarial.....	98
6.3 Administración estratégica.....	99

E. CONTROL DE GESTIÓN

1. GENERALIDADES.....	101
2. DEFINICIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN.....	102
2.1 Definición de gestión.....	103
3. FUNCIÓN DEL CONTROL DE GESTIÓN.....	104
4. ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.....	104
5. TIPOS DE CONTROL DE GESTIÓN.....	105
6. CONDICIONANTES DEL CONTROL DE GESTIÓN.....	105
7. FINES DEL CONTROL DE GESTIÓN	106
8. INSTRUMENTOS DEL CONTROL DE GESTIÓN.....	106
9. PERSPECTIVAS.....	108

9.1	Perspectiva financiera.....	108
9.2	Perspectiva del cliente.....	108
9.3	Perspectiva de procesos internos.....	108
9.4	Perspectiva de formación y crecimiento.....	108
10	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	109
10.1	DEFINICIÓN DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	109
10.2	CUATRO ATRIBUTOS CLAVES DE LA DIRECCION ESTRATÉGICA.....	110
10.3	EL PROCESO DE DIRECCION ESTRATÉGICA	110
10.3.1	Análisis estratégico.....	110
10.3.2	Formulación estratégica.....	111
10.3.3	Implantación estratégica.....	111
11	FODA EJECUTIVO.....	112
11.1	LIMITANTES DEL FODA EJECUTVO.....	112
11.2	ASPECTOS A CONSIDERAR PARA REALIZAR ESTE TIPO DE DIAGNOSTICO.....	114
11.3	EL DIAGNOSTICO.....	114
11.3.1	Diagnóstico interno.....	115
11.3.1.1	Factores Claves del éxito.....	115
11.3.2	Diagnóstico externo.....	118
11.4	Comparación de FODA clásico y FODA ejecutivo.....	119
12	Diseño de indicadores.....	119

CAPITULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS A LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PLASTICOS UBICADAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

A.	GENERALIDADES.....	125
----	--------------------	-----

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	126
1. OBJETIVO GENERAL.....	126
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	126
C. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	126
D. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN... ..	127
1. FUENTES PRIMARIAS.....	127
2. FUENTES SECUNDARIAS.....	127
3. AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	128
4. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO O POBLACIÓN.....	129
4.1 Marco muestral.....	129
4.2 Distribución muestral.....	129
5. DISEÑO Y HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN.....	130
5.1 Prueba piloto.....	130
6. ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA.....	131
6.1 TABULACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	131
7. CONCLUSIONES.....	168
8. RECOMENDACIONES.....	169

CAPITULOIV

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS A LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS PLASTICOS UBICADAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

A. GENERALIDADES.....	170
B. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	171
1. OBJETIVO GENERAL.....	171

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	171
C. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	171
D. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA.....	172
E. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	172
F. ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	173
G. DEFINICIÓN DE DISEÑO DE CONTROL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN.....	173
H. ESQUEMA O REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LA PROPUESTA.....	174
I. CONTENIDO DEL DISEÑO DE CONTROL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN.....	175
1. ETAPA 1: Diagnostico de la situación actual de las empresas basado en el FODA ejecutivo.....	175
1.1 Análisis del ambiente interno.....	175
1.1.1. Determinación de los Factores Claves de Éxito.....	175
1.1.2. Análisis de las fortalezas.....	176
1.1.3 Análisis de las debilidades.....	178
1.2 Análisis del ambiente externo.....	179
1.2.1 Análisis de las oportunidades.....	180
1.2.2 Análisis de las amenazas.....	181
2. ETAPA 2: Declaración del marco estratégico.....	183
2.1 Determinación de la visión.....	183
2.2 Determinación de la misión.....	184
2.3 Los valores.....	185
3. ETAPA 3: Definición de objetivos y estrategias.....	185
3.1 Formulación de objetivos.....	185
3.2 Establecimiento de estrategias.....	186
3.2.1 Evaluación de las estrategias.....	187
4. ETAPA 4: Sistema de Control Estratégico de Gestión.....	188
4.1 Mapa estratégico.....	188
4.1.1 Perspectiva financiera.....	189

4.1.2 Perspectiva de grupos de interés o del cliente.....	189
4.1.3 Perspectiva de procesos internos.....	190
4.1.4 Perspectiva de formación y crecimiento.....	190
5. Propuesta para la implementación del sistema.....	191
6. Plan de implementación para la propuesta del diseño de un sistema de control estratégico de gestión.....	211
6.1 Objetivos.....	211
6.2 Plan de acción.....	212
6.3 Políticas.....	213
6.4 Estrategias a implementar.....	213
6.5 Recursos necesarios para la implementación.....	214
6.6 Presupuesto para la implementación.....	215
6.7 Cronograma de actividades de la propuesta para la implementación....	216
Glosario.....	217
Bibliografía.....	222
Anexos.....	226

INDICE DE CUADROS, FIGURAS Y PLANTILLAS

CAPITULO I

CUADROS

Cuadro No 1: Contiene las diferentes clasificaciones de la mediana empresa.	7
Cuadro No 2: Refleja el total de PYME establecidas en El Salvador.	9
Cuadro No 3: Presentan el número de empleos que generan las PYME en El Salvador.	10
Cuadro No 4: Presentan la contribución de las PYME en el Producto Interno Bruto de El Salvador	10
Cuadro No 5: Presenta la contribución al PIB con respecto al sector de caucho y plástico.	15
Cuadro No 6: Refleja el número de empresas dedicadas a la fabricación de productos plásticos ubicadas en el área metropolitana de San Salvador.	26
Cuadro No 7: Presenta las empresas exportadoras de productos plásticos, el país de destino y el producto a exportar.	27
Cuadro No 8: Se detallan los rubros que conforman el sector materias plásticas, caucho y sus manufacturas.	28
Cuadro No 9: Se especifican los rubros que conforman las importaciones del sector de las materias plásticas, resinas artificiales y sus manufacturas	29
Cuadro No 10: Presenta la Balanza Comercial.	30
Cuadro No 11: Refleja los diferentes Tratados Comerciales que ha firmado El Salvador y los productos incluidos en los acuerdos.	32

FIGURAS

Figura No. 1: Organigrama de las medianas empresas.	7
Figura No. 2: Ramas que conforman la industria manufacturera	18

CAPITULO II

CUADROS

Cuadro No 1: Refleja las diferentes definiciones de administración.	48
Cuadro No 2: Presenta los diferentes enfoques del análisis administrativo.	52
Cuadro No 3: Se detallan las etapas que conforman el proceso administrativo, según el análisis de cada autor.	59
Cuadro No 4: Refleja como esta dividida la planeacion y los tipos de planes que la constituyen.	60
Cuadro No 5: Presenta los pasos, la importancia y los principios de planeacion.	61
Cuadro No 6: Contiene los pasos, técnicas y principios de la etapa de la organización.	63
Cuadro No 7: Muestra los tipos de Dirección	67
Cuadro No 8: Presenta el modelo de administración de operaciones.	83
Cuadro No 9: Indica que se ha desarrollado una comparación en relación de FODA clásico y el Ejecutivo.	119
Cuadro No. 10: Indicadores generales como mecanismos de control.	120

FIGURAS

Figura No 1: Presenta los aportes de autores a la Administración.	50
Figura No 2: Refleja la importancia de la Administración.	53
Figura No 3: Muestra el Proceso Administrativo.	58
Figura No. 4: Presenta el proceso de control.	71
Figura No 5: Refleja el proceso del diseño de una estrategia.	100

CAPITULO III

CUADROS

Cuadro No 1: Presenta la distribución muestral.	129
---	-----

CAPITULO IV

CUADROS

Cuadro No 1: Presenta la formulación de las estrategias las cuales pertenecen al primer y segundo grado.	186
--	-----

PLANTILLAS

Plantilla No1: Presenta el proceso para definir los factores claves de éxito.	193
Plantilla No2: Refleja las fortalezas de la empresa.	194
Plantilla No 3: Muestra las debilidades de la empresa.	196
Plantilla No 4: Contiene las oportunidades de la empresa.	197
Plantilla No 5: Presenta las amenazas de la empresa.	198
Plantilla No 6: Refleja el proceso para la definición de la visión.	199
Plantilla No 7: Muestra la metodología para la determinación de la misión.	200
Plantilla No 8: Contiene el proceso para la definición de los valores.	201
Plantilla No 9: Presenta la metodología para la definición de objetivos.	202
Plantilla No 10: Refleja el proceso para la formulación de Estrategias FA y DA.	203
Plantilla No 11: Contiene la metodología para la formulación de Estrategias FO y OD.	204
Plantilla No 12: Muestra el proceso para la evaluación de estrategias.	205
Plantilla No 13: Presenta la metodología para la definición de objetivos estratégicos, metas e indicadores.	206
Plantilla No 14: Refleja el proceso para la metodología para realizar el seguimiento de objetivos estratégicos.	208

RESUMEN

El sistema de Control Estratégico de Gestión es una herramienta en cual se realiza un monitoreo de las actividades o gestiones que lleva a cabo las empresa de la industria del plástico, en la cual se realiza un Planeamiento Estratégico que permite definir el rumbo o camino de la empresa minimizando así el riesgo y asegurando el éxito.

Para la implementación del sistema se realizo una investigación general y especifica del sector de productos plásticos, a fin de conocer sus limitantes y fortalezas, en base al análisis desarrollado se sustenta la propuesta en cual se define una metodología para la implementación del sistema.

Para el desarrollo del sistema propuesto se ha diseñado una herramienta en Excel, con el fin de facilitar la implementación del mismo, que consta de cuatro etapas, las cuales son:

1- Análisis Situacional: Para el desarrollo del sistema es necesario que las empresas plásticas realicen un análisis del ambiente interno y externo, para ello se presenta una herramienta efectiva en la cual se realiza una evaluación cualitativa y cuantitativa de las variables del FODA Ejecutivo.

2- Declaración del Marco Estratégico: Se presenta una metodología para que las empresas plásticas definan la visión, misión y valores.

3- Definición de Objetivos y Estrategias: Para la formulación de los objetivos se diseño una metodología la cual contribuye enormemente que estos sean efectivos para la empresa.

4- Sistema de Control Estratégico: El sistema refleja una serie de objetivos estratégicos los cuales contribuyen al logro de las estrategias que se han definido, para ello se ha considerado el análisis de cuatro perspectivas las cuales contribuyen a realizar un análisis mas profundo de las áreas de las empresas del sector de productos plásticos.

INTRODUCCION

La industria del plástico ha venido experimentando diversos cambios en la tecnología y en los procesos, en los últimos años la globalización ha hecho que las medianas empresas del sector se preocupen por tener nuevas herramientas de gestión que les permita ser más competitivos en el mercado nacional e internacional.

A partir de la problemática expuesta anteriormente, se realizó una investigación de campo para conocer la situación actual de las medianas empresas dedicadas a la fabricación de productos plásticos e identificar a través de dicha investigación en que medida la falta de un Sistema de Control Estratégico de Gestión afecta la optimización de los recursos. Como resultado se obtiene la aceptación de los empresarios así como su disposición de implementar dicho sistema, el cual será una herramienta para su crecimiento y desarrollo institucional.

El presente documento contiene un Sistema de Control Estratégico de Gestión para optimizar los recursos de las medianas empresas dedicadas a la fabricación de productos plásticos en el área metropolitana de San Salvador, el cual consta de cuatro capítulos, cuyo contenido se describe a continuación:

En el capítulo I se desarrollaron: las generalidades de las medianas empresas en El Salvador, que comprende su definición, criterios de clasificación, su importancia, características, factores que inciden en el desarrollo, organización y funcionamiento de la empresa; la Industria de productos plásticos en El salvador , su desarrollo y evolución y su entorno económico y social.

El capítulo 2 contiene, el marco teórico y la definición de las variables que inciden en el sistema, las cuales son: administración, diseño, sistema, control estratégico, control de gestión, dirección estratégica y FODA Ejecutivo.

En el capítulo 3 se desarrolla la investigación de campo que comprende las generalidades, los objetivos de la investigación, la importancia, la metodología usada, las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo 4 contiene la propuesta del sistema, en la cual se dan a conocer: las generalidades, objetivos, justificación, importancia, beneficios, alcance de la propuesta, así como también el contenido del Sistema de Control Estratégico de Gestión.

El uso de los términos zona y área metropolitana de San Salvador, en el desarrollo del tema se han utilizado de forma indistinta ya que la zona comprende exclusivamente el municipio de San Salvador, pero se ha trabajado como área, la cual incluye tanto al municipio de San Salvador como el resto de municipios que conforman el área.

Con este trabajo se persigue llenar las expectativas a través de una propuesta de solución que contribuya al desarrollo y crecimiento de la industria del plástico.