

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	- 6 -
2. PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO DE TESIS.....	- 7 -
2.1. Descripción del proyecto y justificación.....	- 7 -
2.2. Objetivos generales y específicos.....	- 7 -
2.3. Alcance del tema a abordar .....	- 8 -
2.4. Marco Conceptual .....	- 8 -
2.5. Metodología .....	- 14 -
3. ANTECEDENTES.....	- 17 -
3.1. Historia y antecedentes generales .....	- 17 -
3.2. Descripción de la organización .....	- 18 -
3.3. Misión, Visión y Valores. ....	- 19 -
3.4. Información financiera.....	- 20 -
3.5. Estrategia de negocios.....	- 22 -
3.6. Estrategias Cooperativas .....	- 22 -
3.7. Mercado .....	- 23 -
3.7.1. Características Generales .....	- 23 -
3.7.2. Estructura por producto .....	- 27 -
4. Definición de Visión / Misión .....	- 33 -
4.1. Proposición de Visión de futuro.....	- 33 -
4.2. Propuesta de Misión .....	- 34 -
5. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	- 35 -
5.1. Diagnóstico del ambiente externo y tendencias .....	- 35 -
5.1.1. Ambiente externo – Análisis de Porter.....	- 35 -
5.1.2. Conclusiones .....	- 40 -
5.2. Diagnóstico Interno .....	- 41 -
5.2.1. Análisis de la Cadena de Valor.....	- 41 -
5.2.1.1. Actividades primarias.....	- 41 -
5.2.1.2. Actividades de apoyo.....	- 47 -

5.2.2.	Identificación de Fortalezas y Debilidades .....	- 50 -
5.2.2.1.	Fortalezas .....	- 50 -
5.2.2.2.	Debilidades .....	- 51 -
5.3.	Matriz FODA .....	- 52 -
5.3.1.	Identificación de Oportunidades y Amenazas .....	- 52 -
5.3.1.1.	Oportunidades .....	- 52 -
5.3.1.2.	Amenazas .....	- 53 -
5.3.2.	Identificación de Variables Críticas de Éxito .....	- 54 -
6.	PROPOSICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	- 55 -
6.1.	Definición de Estrategias y Objetivos Estratégicos .....	- 56 -
6.1.1.	Perspectivas .....	- 56 -
6.1.2.	Definición Objetivos Estratégicos .....	- 57 -
6.1.3.	Definición Metas e Indicadores.....	- 65 -
6.1.4.	Definición Acciones Estratégicas.....	- 69 -
7.	IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO.....	- 81 -
7.1.	Diseño del sistema de Control – Balanced Scorecard (BSC).....	- 81 -
7.2.	Definición del Mapa Estratégico.....	- 83 -
7.3.	Comentarios sobre factibilidad financiera .....	- 85 -
7.4.	Comentarios sobre comunicación del plan estratégico .....	- 86 -
8.	CONCLUSIONES .....	- 87 -
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	- 89 -
10.	ANÉXOS .....	- 90 -