

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
<b>2. JUSTIFICACION.....</b>	<b>2</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
<b>4. MARCO TEORICO.....</b>	<b>3</b>
4.1. PLANIFICACION ESTRATEGICA.....	3
4.1.1. Análisis externo.....	5
4.1.2. Análisis Interno.....	5
4.1.3. Análisis FODA	6
4.1.4. Mapas Estratégicos.....	7
4.1.5. Balance Scorecard (BSC).....	9
<b>5. METODOLOGIA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>11</b>
6.1. DESCRIPCION DEL HOLDING FALABELLA.....	11
6.2. DESCRIPCION DE VIAJES FALABELLA.....	14
<b>7. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO PARA LA GERENCIA DE OPERACIONES Y SISTEMAS.....</b>	<b>17</b>
<b>7.1. ANÁLISIS EXTERNO.....</b>	<b>19</b>
<b>7.2. ANÁLISIS INTERNO.....</b>	<b>20</b>
7.2.1. Recursos de la Gerencia.....	20
7.2.2. Capacidades de la Gerencia.....	22
7.2.3. Competencias centrales de la Gerencia.....	23
<b>8. ANÁLISIS FODA.....</b>	<b>24</b>
<b>8.1. OPORTUNIDADES.....</b>	<b>24</b>
<b>8.2. AMENAZAS.....</b>	<b>24</b>
<b>8.3. FORTALEZAS.....</b>	<b>25</b>
<b>8.4. DEBILIDADES.....</b>	<b>25</b>

<b>9. PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL DE</b>	
<b>GESTION.....</b>	<b>26</b>
<b>9.1. FORMULACION DE LA ESTRATEGIA.....</b>	<b>26</b>
<b>9.2. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....</b>	<b>27</b>
<b>9.3. MAPA ESTRATEGICO.....</b>	<b>28</b>
9.3.1.    Perspectiva Financiera.....	29
9.3.2.    Perspectiva del Cliente.....	29
9.3.3.    Perspectiva de Procesos Internos.....	30
9.3.4.    Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.....	32
<b>9.4. PROPUESTA DE AMPLIACION DE ALCANCE.....</b>	<b>32</b>
9.4.1.    Propuesta General de Mejora.....	32
9.4.2.    Rediseño del mapa estratégico.....	34
<b>9.5. INDICADORES ESTRATEGICOS SELECCIONADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>11. BIBLIOGRAFIA</b>	

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

	5
Figura No.1. Modelo de Análisis Estratégico	9
Figura No. 2. Plantilla tipo de un mapa estratégico	10
Figura No.3. BSC como marco estratégico para la acción.	23
Figura No.4. . Análisis de Ventajas Competitivas	28
Figura No.5. Mapa Estratégico Gerencia de Operaciones y Sistemas	33
Figura No.6. Agenda de Cambio Estratégico.	34
Figura No.7. Pasos para lograr un modelo simplificado.	35
Figura No.8. Rediseño del mapa Estratégico.	36
Figura No.9. Indicadores Estratégicos.	