

Tabla de Contenido

1. Descripción del Proyecto	1
1.1. Descripción de la empresa	2
1.1.1. Áreas y Organigrama	3
1.1.2. Servicios y Modelo de Negocios	4
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Marco Conceptual	6
1.3.1. Proceso Declarativo	6
1.3.2. Análisis de Organización Industrial	6
1.3.3. Análisis de Clientes	7
1.3.4. Estrategia de Negocios	8
1.3.5. Modelo Delta	8
1.3.6. Mapa Estratégico	10
1.3.7. Cuadro de Mando Integral	11
1.3.8. Plan de Acción	11
1.4. Metodología	13
1.4.1. Proceso Declarativo	15
1.4.2. Proceso Analítico	15
1.4.3. Desarrollo Estratégico	18
1.4.4. Control de Gestión	19
1.4.5. Proceso de Ejecución	19
1.4.6. Análisis de Factibilidad y Sensibilidad	20
1.5. Alcances y Resultados Esperados	20
2. Análisis	21
2.1. Proceso Declarativo	21
2.2. Análisis Externo de Organización Industrial	23
2.2.1. Condiciones Básicas	24
2.2.2. Estructura de Mercado	29
2.2.3. Conducta o Comportamiento	31
2.2.4. Conclusiones	35
2.3. Análisis Clientes	36
2.3.1. Resultados	37
2.3.2. Conclusiones	39
2.4. Análisis Interno	41

2.4.1.	Perfil de Capacidad Interna	41
2.4.2.	Análisis Interno Delta	44
2.5.	Resumen y Conclusiones Análisis	49
2.5.1.	Resumen Análisis y FODA	49
2.5.2.	Marco de Acción	50
3.	Estrategia	54
3.1.	Lineamiento Estratégicos	54
3.2.	Definición Estratégica	55
3.2.1.	Visión	56
3.2.2.	Misión	56
3.2.3.	Valores	56
3.2.4.	Promesas a <i>Stakeholders</i>	57
3.3.	Objetivos Estratégicos	57
3.3.1.	Perspectiva Financiera	57
3.3.2.	Perspectiva Clientes	59
3.3.3.	Perspectiva Interna	61
3.3.4.	Perspectiva Aprendizajes y Crecimiento	64
3.4.	Mapa Estratégico	65
4.	Diseño de Sistema de Control de Gestión	67
4.1.	Indicadores y metas para cada objetivo	67
4.1.1.	Perspectiva Financiera	67
4.1.2.	Perspectiva Clientes	68
4.1.3.	Perspectiva Interna	68
4.1.4.	Aprendizaje y Crecimiento	69
4.2.	Cuadro de Mando Integral	70
5.	Ejecución	71
5.1.	Agenda de Ejecución	71
5.2.	Iniciativas y Agendas Tácticas/Operativas	72
5.2.1.	Etapa 1	72
5.2.2.	Etapa 2	79
5.2.3.	Etapa 3	83
5.3.	Estructura Organizacional Propuesta	85
6.	Análisis de Factibilidad y Sensibilidad	86
6.1.	Factibilidad Software	86
6.2.	Análisis Económico	89
6.2.1.	Etapa 1	89
6.2.2.	Etapa 2	89
6.2.3.	Etapa 3	90
6.3.	Conclusiones	90
	Conclusión	91
	Bibliografía	95