

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	ii
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	8
2.1. Información del área	8
2.2. Identificación del problema	8
2.3. Identificación de posibles alternativas de solución.....	9
2.3.1. Cartera de Clientes.....	10
2.3.2. Captura del impacto.....	10
2.3.3. Asesorías.....	11
3. OBJETIVOS	13
3.1. General.....	13
3.2. Específicos	13
4. MARCO CONCEPTUAL	14
4.1. Generalidades.....	14
4.2. Análisis PEST	14
4.3. Perfil de capacidad interna.....	14
4.4. Análisis FODA	15
4.5. Balanced Scorecard.....	16
4.5.1. Perspectiva financiera.....	17
4.5.2. Perspectiva del cliente	17
4.5.3. Perspectiva de procesos internos	18
4.5.4. Perspectiva de innovación y aprendizaje	18
4.6. Mapa estratégico	18
4.6.1. Temas estratégicos.....	19
5. METODOLOGÍA	21
6. CONSTRUYENDO MIS SUEÑOS	23
6.1. Historia de la empresa.....	23
6.2. Características de la organización.....	23
6.3. Organigrama	24
6.4. Centros de Desarrollo de Negocios	25
6.4.1. Actores involucrados.....	26
6.4.2. Modo de operación.....	26
6.4.3. Estructura organizacional	27

6.4.4.	Clientes	28
6.4.5.	Impacto económico.....	29
6.4.6.	Proceso de atención de los Centros de Desarrollo de Negocios.....	29
6.5.	Construyendo Mis Sueños como operador de Centros de Desarrollo de Negocios	31
6.6.	Mercado y marco institucional.....	32
6.6.1.	Ecosistema público	32
6.6.2.	Mercado Centros de Desarrollo de Negocios	33
7.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	39
7.1.	Análisis externo	39
7.1.1.	Análisis PEST.....	39
7.1.2.	Análisis de competidores y colaboradores	43
7.2.	Análisis interno	44
7.2.1.	Perfil de capacidades internas.....	44
7.3.	Análisis FODA	47
7.3.1.	Matriz de posibilidades.....	48
8.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE CONSTRUYENDOS MIS SUEÑOS	51
8.1.	Misión y visión	51
8.1.1.	Misión.....	51
8.1.2.	Visión	51
8.2.	Estrategia para proyecto Centros de Desarrollo de Negocios.....	51
8.2.1.	Tema estratégico I: Eficiencia operativa	51
8.2.2.	Tema estratégico II: Crecimiento rentable sostenido	52
8.2.3.	Tema estratégico III: Capacidades organizacionales.....	52
8.3.	Objetivos estratégicos	52
8.3.1.	Perspectiva de clientes.....	52
8.3.2.	Perspectiva financiera.....	53
8.3.3.	Perspectiva de procesos internos	53
8.3.4.	Perspectiva de innovación y aprendizaje.....	54
8.4.	Mapa estratégico	55
9.	SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	57
9.1.	Indicadores y metas	57
9.1.1.	Perspectiva de clientes.....	57
9.1.2.	Perspectiva financiera.....	59
9.1.3.	Perspectiva de procesos internos	61

9.1.4. Perspectiva de innovación y aprendizaje.....	65
9.2. Balanced Scorecard.....	68
10. CONCLUSIONES.....	70
10.1. CONCLUSIONES.....	70
10.2. RECOMENDACIONES.....	71
11. BIBLIOGRAFÍA.....	73
12. ANEXOS.....	74