

TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES GENERALES	4
1.1	Historia de la organización	4
1.2	Objetivos, misión y visión	4
1.3	Servicios, clientes y usuarios	4
1.4	Organigrama	6
1.5	Desempeño histórico.....	7
1.6	Próximos pasos.....	8
1.7	Mercado en el que está inserta la organización	8
1.8	Marco institucional	10
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN.....	13
2.1	Área de la organización.....	13
2.2	Identificación y justificación de la oportunidad	14
3.	OBJETIVOS.....	18
3.1	Objetivo general	18
3.2	Objetivos específicos	18
4.	ALCANCES.....	19
5.	MARCO CONCEPTUAL	20
5.1	Declaraciones estratégicas	20
5.2	Análisis FODA.....	21
5.3	Modelo de Cambio	24
5.4	El Cuadro de Mando Integral	25
6.	METODOLOGÍA	29
7.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN	32
7.1	Análisis del Plan Estratégico	32
7.2	Análisis FODA.....	33
8.	REFORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN.....	38
8.1	Declaraciones estratégicas	38
8.2	Objetivos estratégicos	39
8.3	Mapa estratégico.....	42
9.	INDICADORES DE GESTIÓN	44
9.1	Perspectiva financiera.....	44
9.2	Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	45
9.3	Perspectiva del proceso interno	49

9.4	Perspectiva del cliente	50
10.	METAS E INDUCTORES DE ACTUACIÓN	52
10.1	Perspectiva financiera.....	52
10.2	Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	53
10.3	Perspectiva del proceso interno	54
10.4	Perspectiva del cliente	56
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	57
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	59
13.	ANEXOS.....	61
13.1	Anexo 1: Estados de resultados CMS, años 2015, 2016 y 2017.....	61
13.2	Anexo 2: Indicadores de SERCOTEC de centros de CMS	61
13.3	Anexo 3: Indicadores de SERCOTEC.....	62