

## Tabla de Contenido

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>1.1.</b>	<b>La empresa</b>	<b>1</b>
<b>1.2.</b>	<b>Objetivos</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1.</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2.</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Metodología</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Análisis Estratégico</b>	<b>3</b>
<b>3.1.</b>	<b>Análisis Externo</b>	<b>4</b>
<b>3.1.1.</b>	<b>Análisis del Entorno con la herramienta <i>PESTEL</i></b>	<b>4</b>
<b>3.1.2.</b>	<b>Análisis de la Industria - 5 fuerzas de Porter</b>	<b>8</b>
<b>3.2.</b>	<b>Análisis Interno</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1.</b>	<b>Cadena de Valor</b>	<b>12</b>
<b>3.3.</b>	<b>FODA</b>	<b>14</b>
<b>4.</b>	<b>Modelo de Negocios CANVAS</b>	<b>15</b>
<b>5.</b>	<b>Plan Estratégico</b>	<b>18</b>
<b>5.1.</b>	<b>Misión</b>	<b>18</b>
<b>5.2.</b>	<b>Visión</b>	<b>18</b>
<b>5.3.</b>	<b>Valores de la Empresa</b>	<b>18</b>
<b>5.4.</b>	<b>Ventaja Competitiva</b>	<b>18</b>
<b>5.6.</b>	<b>Definición de objetivos estratégicos</b>	<b>19</b>
<b>5.6.1.</b>	<b>Diseño de <i>Balanced Scorecard</i></b>	<b>19</b>
<b>5.6.2.</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>20</b>
<b>5.6.3.</b>	<b>Mapa Estratégico</b>	<b>22</b>
<b>5.6.4.</b>	<b>Indicadores de Desempeño y Metas</b>	<b>23</b>
<b>6.</b>	<b>Plan de Marketing</b>	<b>28</b>
<b>6.1.</b>	<b>Estrategia</b>	<b>28</b>
<b>6.2.</b>	<b>Marketing mix</b>	<b>28</b>
<b>7.</b>	<b>Plan de Operaciones</b>	<b>33</b>
<b>7.1.</b>	<b>Programa de atención</b>	<b>33</b>
<b>7.2.</b>	<b>Programa de ventas</b>	<b>35</b>
<b>7.3.</b>	<b>Software SIC-JAC</b>	<b>36</b>
<b>8.</b>	<b>Plan del Talento Humano</b>	<b>37</b>
<b>8.1.</b>	<b>Estructura organizacional</b>	<b>38</b>

<b>8.2. Definición de perfiles</b> .....	39
<b>9. Plan Financiero</b> .....	<b>40</b>
<b>9.1. Ingresos del Proyecto</b> .....	40
<b>9.2. Egresos del proyecto</b> .....	41
<b>9.2.1. Costos de ventas</b> .....	41
<b>9.3. Inversión</b> .....	42
<b>9.4. Evaluación Económica</b> .....	42
<b>10. GESTIÓN DEL RIESGO DEL PROYECTO</b> .....	<b>43</b>
10.1. Identificación de riesgo crítico del proyecto.....	43
10.2. Gestión del riesgo crítico del proyecto y plan de mitigación .....	43
<b>11. Conclusiones</b> .....	<b>45</b>
<b>12. Bibliografía</b> .....	<b>47</b>
<b>13. Anexos</b> .....	<b>49</b>
<b>13.1.</b> Anexo 1 - Presentación al directorio para formular la estrategia (Dic-2016)	49
<b>13.2.</b> Anexo 2 – Diseño de colores institucionales con el plan estratégico .....	52
<b>13.3.</b> Anexo 3 - Protocolo de Atención Cajeros, Distribución Atención al cliente.	54
<b>13.4.</b> Anexo 4 – Software SIC JAC .....	58
<b>13.5.</b> Anexo 5-Test de Clima Laboral .....	60
<b>13.6.</b> Anexo 6 – Estructura y áreas Sin Proyecto .....	61
<b>13.7.</b> Anexo 7 – Organigrama Propuesto.....	62
<b>13.8.</b> Anexo 8 – Manual de Funciones para cada puesto de trabajo.....	63
<b>13.9.</b> Anexo 9 – Procedimiento de Inventario.....	76
<b>13.10.</b> Anexo10 – Protocolo de Atención Cajeros, Distribución Atención al cliente.	78
<b>13.11.</b> Anexo11 – Programa de inducción .....	82
<b>13.12.</b> Anexo12 – Precios de Venta.....	83
<b>13.13.</b> Anexo13 – Ventas Históricas 2017 .....	84