

## Tabla de Contenido

1. Introducción.....	7
2. Objetivos .....	7
2.1.- Objetivo General .....	7
2.2.- Objetivos Específicos.....	7
2.3.- Alcance .....	8
3. Metodología.....	8
4. Antecedentes Generales .....	10
4.1.- Mercado de Venta Directa de Cosméticos en Chile.....	10
4.2.- Descripción de la Empresa .....	12
4.2.1.- Belcorp.....	12
4.2.2.- Belcorp Chile.....	12
4.2.2.1.- Cultura.....	13
4.2.2.2.- Estructura.....	13
4.2.2.3.- Procesos .....	13
4.2.2.3.1.- Venta.....	14
4.2.2.3.2.- Servicio al Cliente (Gestión de pedidos y Atención al cliente).....	16
4.2.2.3.3.- Operaciones (Recepción, Almacenamiento y Entrega).....	16
5. Sistema de Control de Gestión.....	17
5.1.- Definiciones Estratégicas .....	17
5.1.1.- Análisis Interno.....	18
5.1.2.- Misión y Visión .....	19
5.1.3.- Valores .....	19
5.2.- Traducción de la Estrategia.....	20
5.2.1.- Pilares Estratégicos.....	20
5.2.2.- Objetivos y Mapa Estratégico.....	20
5.2.2.1.- Perspectiva Financiera.....	21
5.2.2.2.- Perspectiva de los Clientes .....	21
5.2.2.3.- Perspectiva de los Procesos Internos .....	22

<u>5.2.2.4.- Perspectiva del Aprendizaje y Crecimiento .....</u>	<u>23</u>
<u>5.2.2.5.- Mapa Estratégico .....</u>	<u>24</u>
<u>5.3. Tablero de Control.....</u>	<u>25</u>
<u>5.3.1.- Indicadores.....</u>	<u>26</u>
<u>5.3.2.- Iniciativas Estratégicas.....</u>	<u>32</u>
<u>5.3.3.- Tablero de Control .....</u>	<u>36</u>
<u>5.3.4.- Alineación: Decante de Mapa Estratégico y Tablero de Control .....</u>	<u>38</u>
<u>5.3.5.- Vinculación Objetivos Empresa – Objetivos Áreas .....</u>	<u>39</u>
<u>6. Plan de Implementación y Revisión del Sistema.....</u>	<u>42</u>
<u>6.1.- Plan de Comunicación .....</u>	<u>43</u>
<u>6.2.- Plan de Implementación.....</u>	<u>45</u>
<u>6.2.1- Revisión Operacional .....</u>	<u>46</u>
<u>6.2.2- Revisión de la Estrategia.....</u>	<u>47</u>
<u>6.2.3- Prueba y Adaptación de la Estrategia .....</u>	<u>49</u>
<u>7. Beneficios.....</u>	<u>50</u>
<u>Conclusiones.....</u>	<u>52</u>
<u>Bibliografía .....</u>	<u>54</u>
<u>Anexos .....</u>	<u>55</u>