

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. DESCRIPCIÓN DEL TEMA	6
3. ALCANCE	7
4. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5. MARCO CONCEPTUAL.....	8
5.1 MODELO DE EXCELENCIA EFQM	8
5.2 METODOLOGÍA LEAN	10
5.3 LEAN KAIZEN	11
5.4 GESTIÓN DEL CAMBIO	13
5.5 PERSPECTIVAS DEL BALANCED SCORECARD	15
6. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	19
7. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO Y COMO LO ENFRENTA BANCHILE.....	23
7.1 SEGMENTACIÓN EN BANCHILE INVERSIONES.....	26
7.2 QUÉ ES LO QUE ESPERAN LOS CLIENTES QUE INVIERTEN	28
7.3 QUÉ ES LO QUE QUIEREN LOS CLIENTES DE BANCHILE	32
8. ANALISIS – MODELO PROPUESTO.....	35
8.1 EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	36
8.2 MODELO PROPUESTO MAPA ESTRATÉGICO.....	40
8.3 PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	44
9. RECOMENDACIONES	50
10. CONCLUSIONES	51
11. BIBLIOGRAFÍA.....	53
12. ANEXOS	53