

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO METODOLOGICO	3
3. OBJETIVOS	4
4. ANTECEDENTES	5
FIGURA N°1	8
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
5. ALCANCES	13
6. METODOLOGIA	14
7. ANALISIS DEL NEGOCIO	19
ANALISIS EXTERNO	21
ANÁLISIS DE PORTER	24
8. FODA	25
FORTALEZAS	25
DEBILIDADES	26
OPORTUNIDADES	26
AMENAZAS	26
9. VALIDACIÓN DE HIPOTESIS	27
10. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	30
MISIÓN	30
VISIÓN	31
12. MAPA ESTRATEGICO	32
Figura N°3 – Elaboración propia	34
Figura N°4 - Elaboración Propia	36
Figura N°5 – Elaboración Propia	37
Figura N°6 – Elaboración Propia	38
13. DEFINICIÓN DE INDICADORES	38
Tabla N° 1- KPI´s Perspectiva Financiera	39
Tabla N° 2- KPI´s Perspectiva Clientes	40
Tabla N° 3- KPI´s Perspectiva Procesos	41
Tabla N° 4- KPI´s Perspectiva Crecimiento.....	42
Tabla N° 5- KPI´s ADN Del KPI.....	45
14. INICIATIVAS	46
15. CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
16. BIBLIOGRAFIA	53
ANEXO A	54
CRONOGRAMA DESCRIPCION ACTIVIDADES GENERACIÓN DE CUADRO DE MANDO	54
ANEXO B	56
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS A GESTIÓN DE ASESORIAS	56
ANEXO C	60
POLITICA DE CALIDAD	60
ANEXO D	62
JUSTIFICACIÓN PROBLEMÁTICA	62