

## Tabla de Contenido

<b>Capítulo 1: Introducción y descripción del proyecto</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Antecedentes generales</b> .....	<b>1</b>
1.1.1. Sector Industrial.....	1
1.1.2. Tipo de Organización.....	4
1.1.3. Historia.....	5
1.1.4. Servicios .....	6
<b>1.2. Descripción y justificación del proyecto</b> .....	<b>8</b>
<b>Capítulo 2: Objetivos</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1. Objetivo general</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2. Objetivos específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>Capítulo 3: Resultados y alcances</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1. Resultados</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2. Alcances</b> .....	<b>13</b>
<b>Capítulo 4: Marco Conceptual</b> .....	<b>14</b>
<b>4.1. Planificación estratégica</b> .....	<b>14</b>
<b>4.2. Análisis FODA</b> .....	<b>17</b>
<b>4.3. Balanced Scorecard</b> .....	<b>18</b>
<b>4.4. Mapa estratégico</b> .....	<b>20</b>
<b>Capítulo 5: Metodología</b> .....	<b>22</b>
<b>5.1. Estudio estratégico de la empresa</b> .....	<b>22</b>
<b>5.2. Estudio estratégico de la división PPS2-1</b> .....	<b>22</b>
<b>5.3. Proyecto Balanced Scorecard</b> .....	<b>23</b>
<b>5.4. Plan de Implementación</b> .....	<b>26</b>
5.4.1. Plan de control de gestión.....	26
5.4.2. Plan de implementación .....	26
<b>Capítulo 6: Estudio estratégico de la empresa</b> .....	<b>27</b>
<b>6.1. Misión, visión y valores</b> .....	<b>27</b>
6.1.1. Misión.....	27
6.1.2. Visión.....	28
6.1.3. Valores.....	28
<b>6.2. Estructura organizacional</b> .....	<b>29</b>
<b>6.3. Capital Humano</b> .....	<b>31</b>
<b>6.4. Estrategia</b> .....	<b>32</b>
<b>6.5. Pilares estratégicos</b> .....	<b>33</b>
<b>6.6. Compromisos estratégicos</b> .....	<b>35</b>
<b>Capítulo 7: Estudio estratégico de la división PPS2-1</b> .....	<b>38</b>
<b>7.1. Área de Logística y Supply Chain</b> .....	<b>38</b>
<b>7.2. Estructura</b> .....	<b>39</b>
<b>7.3. Procesos claves</b> .....	<b>41</b>
7.3.1. Inbound.....	42
7.3.2. Outbound.....	42

7.3.3. Principales Procesos.....	46
<b>7.4. Análisis FODA .....</b>	<b>48</b>
7.4.1. Fortalezas .....	48
7.4.2. Oportunidades .....	49
7.4.3. Debilidades.....	50
7.4.4. Amenazas .....	51
7.4.5. Matriz FODA.....	52
<b>7.5. Validación de información y análisis .....</b>	<b>52</b>
<b>Capítulo 8: Proyecto Balanced Scorecard .....</b>	<b>53</b>
<b>8.1. Misión, visión y valores de la división .....</b>	<b>53</b>
<b>8.2. Estrategia de la división .....</b>	<b>54</b>
<b>8.3. Definición de objetivos estratégicos .....</b>	<b>55</b>
8.3.1. Perspectiva financiera .....	62
8.3.2. Perspectiva de clientes .....	62
8.3.3. Perspectiva interna .....	63
8.3.4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento .....	63
<b>8.4. Mapa estratégico .....</b>	<b>66</b>
<b>8.5. Indicadores, metas e iniciativas estratégicas .....</b>	<b>68</b>
8.5.1. Indicadores y metas.....	69
8.5.2. Iniciativas estratégicas .....	82
<b>8.6. Balanced Scorecard.....</b>	<b>84</b>
<b>Capítulo 9: Plan de Implementación.....</b>	<b>85</b>
<b>9.1. Plan de control de gestión .....</b>	<b>85</b>
<b>9.2. Plan de implementación.....</b>	<b>87</b>
<b>Capítulo 10: Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>89</b>
<b>10.1. Conclusiones.....</b>	<b>89</b>
<b>10.2. Recomendaciones.....</b>	<b>91</b>
<b>Capítulo 11: Bibliografía .....</b>	<b>92</b>
<b>Capítulo 12: Anexos .....</b>	<b>93</b>
<b>12.1. Anexo I: Estrategia multiformato de Walmart.....</b>	<b>93</b>
<b>12.2. Anexo II: Walmart Chile en una mirada.....</b>	<b>94</b>
<b>12.3. Anexo III: Pilares estratégicos enlazados con los valores de la compañía y su misión .....</b>	<b>95</b>
<b>12.4. Anexo IV: Plan de desarrollo de carrera .....</b>	<b>96</b>