

Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	1
1.1.	Antecedentes Generales	1
1.1.1.	Características de la Empresa.....	2
1.1.2.	Misión, Visión y Valores de la Empresa	6
1.1.3.	Estructura de la Empresa	7
1.2.	Descripción del Proyecto y Justificación	9
1.2.1.	Antecedentes Generales.....	9
1.2.2.	Descripción del Área de Recursos Humanos	10
1.2.3.	Descripción del Proyecto	12
1.2.4.	Justificación	12
1.3.	Objetivos	13
1.3.1.	Objetivos Generales.....	13
1.3.2.	Objetivos Específicos	13
1.4.	Resultados Esperados	13
1.5.	Alcances	14
2.	Marco Conceptual	15
2.1.	Planificación Estratégica.....	15
2.2.	Balanced Scorecard	15
3.	Marco Metodológico.....	22
3.1.	Etapa 1: Investigación y Recolección de Antecedentes de la Empresa	23
3.1.1.	Objetivos.....	23
3.1.2.	Sub-Etapas	23
3.2.	Etapa 2: Proyecto de BSC para el Área de Recursos Humanos.....	25
3.2.1.	Objetivos.....	25
3.2.2.	Sub-Etapas	25
3.3.	Etapa 3: Plan de Implementación	36
3.3.1.	Objetivos.....	36
3.3.2.	Sub-Etapas	37
4.	Desarrollo del Proyecto	39
4.1.	Etapa 1: Investigación y Recolección de Antecedentes de la Empresa	39
4.1.1.	Sub-Etapas	39
4.2.	Etapa 2: Proyecto de BSC para el Área de Recursos Humanos.....	54
4.2.1.	Sub-Etapas	54
4.3.	Etapa 3: Plan de Implementación	71
4.3.1.	Sub-Etapas	71
5.	Conclusiones y Sugerencias	83

5.1.	Conclusiones	83
5.2.	Sugerencias	84
6.	Bibliografía.....	86
7.	Anexos	87
7.1.	Anexos I: Relación de Recursos Humanos con las demás áreas	87
7.2.	Anexos II: Levantamiento de Procesos.....	89
	7.2.1. Levantamiento de Procesos	89
	7.2.2. Validación de Levantamiento de Procesos	98
7.3.	Anexos III: Definición de Objetivos	99
7.4.	Anexos IV: Definición de Indicadores	100
7.5.	Anexos V: Actividades Claves	102
7.6.	Anexos VI: Desarrollo de Iniciativas.....	105
	7.6.1. Anexos Origen Metas.....	105
	7.6.2. Anexos Desarrollo de Iniciativas	107
	7.6.3. Anexos de Descripción de Iniciativas.....	109
	7.6.4. Anexo de Prioridad de Iniciativas	126
7.7.	Anexos VII: Plan de Implementación.....	126
7.8.	Anexos VII: Evaluación Económica.....	128