

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.2	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y DE ÁREAS DE TRABAJO	2
1.2.1	Descripción de la Empresa	2
1.2.2	Descripción de la Banca Transaccional y Otras Áreas Relevantes	8
1.3	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN	12
1.4	OBJETIVOS.....	14
1.4.1	Objetivo General	14
1.4.2	Objetivos Específicos	14
1.5	ALCANCES Y RESULTADOS ESPERADOS	15
1.5.1	Alcances	15
1.5.2	Resultados Esperados	15
2	MARCO CONCEPTUAL	16
2.1	MODELO DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS.....	17
2.2	MAPA ESTRATÉGICO	18
2.3	BALANCED SCORECARD	18
2.4	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	19
3	METODOLOGÍA	20
4	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ACTUAL	23
4.1	MISIONES	23
4.1.1	Misión Banco de Chile	23
4.1.2	Misión División Corporativa e Inversiones.....	23
4.1.3	Misión Banca Transaccional	24
4.1.4	Comparación de Misiones	24
4.2	VISIONES.....	25
4.2.1	Visión Banco de Chile.....	25
4.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	25
4.3.1	Objetivos Estratégicos Banco de Chile	25
4.3.2	Objetivos Estratégicos División	26
4.3.3	Objetivos Estratégicos Banca Transaccional.....	27
4.3.4	Comparación de Objetivos Estratégicos.....	27
4.4	DIAGNÓSTICO PLAN ESTRATÉGICO ACTUAL.....	27
5	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DISTINTAS ÁREAS	28
5.1	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS APLICADO A JEFATURAS	29

5.1.1	Preguntas orientadas a su Unidad de Servicio.....	29
5.1.2	Preguntas orientadas a la Banca Transaccional a Nivel General.....	30
5.2	AGRUPACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS	31
6	ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	32
6.1	ANÁLISIS EXTERNO	33
6.1.1	PEST.....	33
6.1.2	Fuerzas de Porter	34
6.2	ANÁLISIS INTERNO	38
6.2.1	Análisis de Recursos Internos	38
6.2.2	Brecha de Valores Detectada	40
6.3	ANÁLISIS FODA.....	41
6.3.1	Fortalezas	41
6.3.2	Oportunidades	43
6.3.3	Debilidades.....	45
6.3.4	Amenazas	48
6.3.5	Core Competences.....	50
6.3.6	FODA CONSOLIDADO BANCA TRANSACCIONAL.....	51
6.4	DIAGNÓSTICO ANÁLISIS ESTRATÉGICO	52
7	ANÁLISIS DE CONTROL DE GESTIÓN ACTUAL	52
7.1	CONTROL DE GESTIÓN ACTUAL ÁREAS DECASH MANAGEMENT.....	53
7.1.1	Informes y mediciones Cash Management.....	53
7.1.2	Metas e incentivos Cash Management	54
7.2	CONTROL DE GESTIÓN ACTUAL IMPLEMENTACIONES	55
7.2.1	Informes y mediciones Desarrollo de Productos e Implementaciones.....	55
7.2.2	Metas e incentivos Desarrollo de Productos e Implementaciones	56
7.3	CONTROL DE GESTIÓN ACTUAL SERVICIO CLIENTES CORPORATIVOS.....	56
7.3.1	Informes y mediciones Servicio Clientes Corporativos	56
7.3.2	Metas e incentivos Servicio Clientes Corporativos.....	57
7.4	CONTROL DE GESTIÓN ACTUAL TRANSVERSAL DENTRO DE LAS ÁREAS	57
7.4.1	Informes y mediciones Transversales Banca Transaccional	57
7.4.2	Metas e incentivos Transversales Banca Transaccional.....	59
7.5	DIAGNÓSTICO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN ACTUAL.....	59
8	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y MAPA ESTRATÉGICO.....	60
8.1	OBJETIVOS FINAL COMO DEPARTAMENTO	61
8.2	OBJETIVOS PERSPECTIVA FINANCIERA	61
8.3	OBJETIVOS PERSPECTIVA DE CLIENTES	62

8.4	OBJETIVOS PERSPECTIVA DE PROCESOS	62
8.5	OBJETIVOS PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	63
8.6	RELACIONES DE CAUSA-EFECTO	64
8.7	MAPA ESTRATÉGICO BANCA TRANSACCIONAL	66
9	DESARROLLO DE INDICADORES DE MEDICIÓN	67
9.1	INDICADORES DIMENSIÓN FINANCIERA	67
9.2	INDICADORES DIMENSIÓN DE CLIENTES	73
9.3	INDICADORES DIMENSIÓN DE PROCESOS	76
9.4	INDICADORES DIMENSIÓN DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	82
9.5	CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	85
10	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS.....	86
10.1	INICIATIVAS DIMENSIÓN FINANCIERA	86
10.2	INICIATIVAS DIMENSIÓN DE CLIENTES	88
10.3	INICIATIVAS DIMENSIÓN DE PROCESOS	90
10.4	INICIATIVAS DIMENSIÓN DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	93
11	CONCLUSIONES, COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES	96
11.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS	96
11.2	APRENDIZAJE OBTENIDO	97
11.3	COMENTARIOS PERSONALES.....	97
11.4	RECOMENDACIONES	98
11.5	CONCLUSIONES GENERALES	99
12	BIBLIOGRAFÍA.....	100
13	ANEXOS.....	101