

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	ii
TABLA DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Características de la organización.....	1
1.1.1 Historia de la organización	1
1.1.2 Misión y visión	1
1.1.3 Organigrama.....	2
1.1.4 Productos y/o servicios	3
1.1.5 Clientes y/o usuarios.....	4
1.2 Mercado y marco institucional.....	5
1.2.1 Mercado nacional	5
1.2.2 Marco institucional nacional.....	7
1.2.3 Posicionamiento nacional.....	7
1.3 Desempeño organizacional.....	9
2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	10
2.1 Descripción del área de trabajo.....	10
2.2 Identificación del problema	11
2.3. Hipótesis y posible alternativa de solución para resolver el problema	13
2.4. Propuesta de valor de las posible solución o impacto del cambio propuesto	14
3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	15
3.1 Resultados esperados	15
3.2 Alcances del proyecto	16
4. MARCO CONCEPTUAL	16
4.1 Estrategia	16
4.2 Niveles de estrategia	17
4.2.1 Estrategia corporativa.....	17
4.2.2 Estrategia competitiva.....	17
4.2.3 Estrategia funcional.....	17
4.3 Control de gestión.....	18
4.4 Indicadores de gestión	21

4.5 Balance scorecard (BSC) o cuadro de mando integral	24
4.5.1 Perspectiva financiera	26
4.5.2 Perspectiva del cliente	26
4.5.3 Perspectiva de los procesos internos	26
4.5.4 Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	27
4.6 Proceso comercial	27
5. METODOLOGÍA	28
5.1 Fases para la implementación del Balance Scorecard	28
5.1.1 Fase I	28
5.1.2 Fase II	29
5.1.3 Fase III	29
6. DESARROLLO	30
6.1 Análisis de la situación actual en Chile	30
6.1.1 Estructura actual del área comercial	30
6.1.2 Efectos COVID-19 y entorno nacional	35
6.1.3 Análisis FODA	36
6.2 Lineamientos estratégicos de Cuponatic	43
6.2.1 Propuesta de valor hacia los clientes	44
6.2.2 Propuesta de valor hacia los comercios	45
6.2.3 Propuesta estratégica para el área comercial	46
6.2.3 Objetivos estratégicos	48
6.3 Indicadores de gestión	52
6.5 Cuadro de mando integral	61
BIBLIOGRAFÍA	64