

INDICE

Introducción	1
Reseña histórica.....	3
Descripción del sector.....	5
Marco Legal	9
1. Diagnóstico	
1.1. Diagnóstico estratégico.....	10
1.1.1. Análisis de la misión, visión y objetivos.....	10
1.1.2. Principios	17
1.1.3. Análisis de la estrategia gerencial.....	18
1.1.4. Análisis externo Matriz (EFE).....	22
1.1.5. Análisis de la industria (Porter).....	27
1.1.6. Análisis interno Matriz (EFI).....	35
1.2. Diagnóstico de mercado.....	41
1.2.1. Identificación de factores críticos de éxito.....	41
1.2.2. Análisis de la estrategia comercial.....	43
1.2.3. Oferta de servicios.....	43
1.2.4. Análisis de las ventas.....	45
1.2.5. Conclusiones del área estratégica y de mercado.....	52
1.3. Diagnóstico organizacional – administrativo.....	53
1.3.1. Evaluación de la estructura organizacional.....	53
1.3.2. Inventario de recursos humanos.....	54
1.3.3. Reglamento interno.....	54
1.3.4. Manual de funciones	54
1.3.5. Evaluación del estilo de liderazgo	55
1.3.6. Proceso administrativo	59
1.3.7. Conclusiones del área organizacional - administrativa.....	60
1.4. Diagnóstico Operativo – Financiero.....	61

1.4.1. Evaluación de los principales procesos de la empresa.....	61
1.4.1.1. Proceso de comercialización	61
1.4.1.2. Proceso de cobranzas.....	62
1.4.1.3. Proceso de recursos humanos.....	62
1.4.2. Sistemas de administración y control.....	63
1.4.3. Análisis financiero.....	63
1.4.3.1. Indicadores financieros.....	67
1.4.3.2. Análisis horizontal.....	79
1.4.3.3. Análisis vertical	82
1.4.4. Conclusiones del área operativo - financiero.....	86

2. PROPUESTA

2.1. Introducción a la propuesta.....	88
2.2. Estructura de la propuesta.....	91
2.3. Planificación Estratégica.....	93
2.4. Reformulación de la Visión y Misión.....	95
2.5. Principios.....	97
2.6. Objetivos estratégicos.....	98
2.7. Definición de estrategias.....	100
2.8. Plan de Marketing.....	109
2.9. Programa de Gestión de Recursos Humanos.....	124
2.10. Implementación de la Propuesta.....	125

BILIOGRAFIA.....	126
------------------	-----

ANEXOS.....	127
-------------	-----