

INDICE

Introducción.....	1
Reseña histórica de la empresa.....	2
Servicios y objetivos de la empresa.....	2
Descripción del Sector.....	3
Marco Legal.....	4
DIAGNÒSTICO INTEGRAL DE LA AGENCIA DE VIAJES ANAVIN TRAVEL.....	6
AREA ESTRATEGICA Y DE MERCADO.....	6
1. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO.....	6
1.1 Validación de Misión.....	7
1.2 Validación de la Visión.....	9
1.3 Objetivo.....	10
1.4 Principios y Valores.....	11
1.5 Análisis de la Gerencia.....	12
1.5.1 Ciclo de vida de la Empresa.....	14
1.5.2 Servicios que brinda la Agencia de Viajes Anavin Travel.....	15
1.5.3 Cadena de Valor.....	17
1.5.3.1 Identificación de las actividades de valor.....	17
1.5.3.2 Actividades Primarias.....	18
1.5.3.3 Ventajas Competitivas.....	20
1.6 ANALISIS EXTERNO.....	21
1.6.1 Matriz de Evaluación del Factor Externo (E.F.E).....	22

1.6.1.1 Oportunidades.....	23
1.6.1.2 Amenazas.....	24
1.6.2 Matriz de las 5 fuerzas de Porter (Diamante de Porter).....	27
1.6.2.1 Análisis de las Barreras de Entrada.....	31
1.6.2.2 Análisis de la Rivalidad entre Competidores.....	32
1.6.2.3 Análisis del Poder Negociador de los Proveedores.....	32
1.6.2.4 Análisis de los Productos Sustitutos.....	33
1.6.2.5 Análisis del poder para Negociar de los Clientes.....	34
1.7 ANALISIS INTERNO.....	34
1.7.1 Matriz de Factores Internos.....	35
1.7.1.1 Fortalezas.....	36
1.7.1.2 Debilidades.....	38
1.8 Matriz del Perfil de Capacidad Interna (PCI).....	39
1.8.1 Capacidad Directiva.....	40
1.8.2 Capacidad Tecnológica.....	43
1.8.3 Capacidad Talento Humano.....	44
1.8.4 Capacidad Competitiva.....	46
1.8.6 Capacidad Financiera.....	47
1.9 DIAGNOSTICO DE MERCADO.....	49
1.9.1 Identificación de factores críticos de éxito.....	49
1.9.2 Identificación y Evaluación de las Estrategias Comerciales de la Empresa..	50
1.9.2.1 Estrategia de Precio.....	50
1.9.2.2 Estrategia de Promoción.....	53
1.9.2.3 Estrategia de Localización.....	54

1.9.3 Característica del servicio.....	54
1.9.4 Oferta de Servicios.....	56
1.9.5 Análisis de Ventas.....	57
1.9.6 Sondeo preliminar de mercado.....	57
1.9.6.1 Determinación del Universo.....	57
1.9.6.2 Identificación del objetivo.....	59
1.9.6.3 Sondeo a posibles clientes personales.....	61
1.10 CONCLUSIONES DEL ÁREA ESTRATÉGICA Y DE MERCADO.....	67
ÁREA ORGANIZACIONAL - ADMINISTRATIVA.....	67
2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	67
2.1 Organización Interna.....	67
2.2 Estructura Organizacional.....	68
2.2.1 Servicios Directos o Técnicos.....	69
2.2.2 Servicios Indirectos o Administración.....	69
2.3 Organigrama.....	70
Marcos.....	70
Javier Lopez.....	70
Descripción del Organigrama.....	71
Recursos Humanos.....	72
2.4.1 Inventario de Recursos Humanos de la Agencia de Viajes Anavin Travel....	73
Reglamento Interno.....	73
Manual de Funciones.....	74
DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO.....	74
Evaluación del Estilo de Liderazgo Y Motivación.....	74

2.5.1 Estilo de Liderazgo	74
Estilo de Motivación	74
Teoría de la Pirámide de las Necesidades	77
2.4 Funciones de la Administración	79
2.6.1 Planeación.....	79
Organización	80
Integración.....	80
Dirección.....	80
Control.....	81
CONCLUSIONES DEL ÁREA ORGANIZACIONAL – ADMINISTRATIVO.....	81
ÁREA OPERATIVA – FINANCIERA	83
3 DIAGNÓSTICO OPERATIVO.....	83
3.1 Evaluación de los Principales Procesos	83
3.2 Flujogramas.....	83
3.2.1 Proceso de Comercialización.....	83
3.2.2 Proceso de Cobranza	84
3.2.3 Proceso de Compra y Suministros	85
3.2.4 Proceso de Contratación y Selección del Personal.....	85
Políticas de la Empresa.....	86
4 DIAGNÓSTICO FINANCIERO Y CONTABLE	86
4.1 Análisis de los Estados Financieros	86
4.2 Estados de Resultados.....	86
Balance General.....	87
4.3 Análisis Comparativo Horizontal de los Estados Financieros	88

Javier Lopez.....	115
COUNTER 2.....	115
Costo de la Propuesta.....	118
Conclusión de la Propuesta.....	119