

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	1
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL CENTRO INTEGRAL DE BELLEZA MARY LIZZIE S.R.L.....	8
III. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR.....	8
IV. MARCO LEGAL	10
1. DIAGNÓSTICO	11
1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO Y DE MERCADOTECNIA.....	11
1.1.1. Diagnóstico Estratégico.....	11
1.1.1.1. Validación de la Misión, Visión y Objetivos	11
 1.1.1.1.1. MISIÓN.....	11
 1.1.1.1.2. VISIÓN.....	13
1.1.1.2. Principios y Valores de la Organización	15
1.1.1.3. Análisis de la Estrategia Gerencial.....	17
 1.1.1.3.1. ESTRATEGIA GERENCIAL GENÉRICA.....	18
 1.1.1.3.2. ESTRATEGIA GERENCIAL CORPORATIVA O DE CRECIMIENTO...18	
1.1.1.4. Análisis Externo (Matriz EFE).....	20
 1.1.1.4.1. Diagnóstico PEST	20
 1.1.1.4.1.1. Factor Político-Legal	20
 1.1.1.4.1.3. Factor social/demográficos.....	25
 1.1.1.4.1.4. Factores tecnológicos	27
 1.1.1.4.2. Matriz FODA.....	28
 1.1.1.4.3. Conclusión de la Matriz EFE.....	31
1.1.1.5. Análisis del Sector	31
 1.1.1.5.1. Amenaza de nuevos competidores.....	31
 1.1.1.5.2. Rivalidad entre competidores actuales	32
 1.1.1.5.3. Amenazas de servicios sustitutos	33
 1.1.1.5.4. Análisis del poder negociador de proveedores	33

1.1.1.5.5.	Análisis del poder negociador de los consumidores	34
1.1.1.5.6.	Conclusión del Análisis de las Cinco Fuerzas de Michael Porter	35
1.1.1.6.	Análisis Interno (Matriz EFD)	35
1.1.1.6.1.	Conclusiones de la Matriz EFD	36
1.1.1.7.	Análisis interno (Diagnóstico PCI)	37
1.1.1.7.1.	Capacidad directiva	37
1.1.1.7.2.	Capacidad tecnológica	38
1.1.1.7.3.	Capacidad de talento humano	39
1.1.1.7.4.	Capacidad competitiva	39
1.1.1.7.5.	Capacidad financiera	40
1.1.2.	Diagnóstico de Mercadotecnia	41
1.1.2.1.	Identificación de factores críticos de éxito	43
1.1.2.2.	Validación e identificación de la estrategia de Mercadotecnia	44
1.1.2.2.1.	Precio	44
1.1.2.2.2.	Promoción	53
1.1.2.2.3.	Localización	54
1.1.2.2.4.	Producto/Servicio	55
1.1.2.3.	Oferta de productos/servicios	56
1.1.2.4.	Análisis de las ventas	56
1.1.2.5.	Sondeo preliminar de mercado	58
1.1.2.5.1.	Oferta	58
1.1.2.5.2.	Demanda	58
1.1.2.5.3.	Estudio de mercado	59
1.1.3.	Conclusión del área estratégica y de mercadotecnia	60
1.2.	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL – ADMINISTRATIVO	61
1.2.1.	Evaluación de la estructura organizacional	61
1.2.2.	Inventario de recursos humanos	64
1.2.3.	Reglamento Interno	65
1.2.4.	Manual de Organización y Funciones	66
1.2.5.	Análisis del estilo de Liderazgo	66

1.2.6.	Principales aspectos administrativos.....	68
1.2.7.	Procesos administrativos / procedimientos.....	68
1.2.8.	Conclusiones del área Organizacional – Administrativa.....	68
1.3.	Diagnóstico Operativo – Financiero.....	69
1.3.1.	Evaluación de los principales procesos del C.I.B. Mary Lizzie S.R.L.	69
1.3.1.1.	Prestación de servicios.....	69
1.3.1.2.	Inventarios	69
1.3.2.	Sistemas de administración y control.....	70
1.3.3.	Evaluación financiera.....	70
1.3.3.1.	Indicadores financieros	71
1.3.3.2.	Análisis Horizontal	74
1.3.3.3.	Análisis Vertical.....	75
1.3.3.4.	Punto de Equilibrio	75
1.3.3.5.	Estructura de Costos	76
1.3.4.	Conclusiones del área Operativa – Financiera.....	76
2.	Propuesta para el CIB Mary Lizzie S.R.L.....	78
2.1.	Aspectos generales de la propuesta	78
2.2.	Alcance de la propuesta	78
2.3.	Determinación de los objetivos.....	78
2.4.	Esquematización de la propuesta.....	79
2.5.	Organigrama propuesto para la empresa.....	80
2.6.	Manual de funciones	82
2.6.1.	Contenido de cargos.....	82
2.7.	Manual de procedimientos.....	105
2.7.1.	Procedimiento para la compra de bienes y/o servicios para el salón de belleza..	105
2.7.2.	Procedimientos de manejo de Caja en el CIB Mary Lizzie S.R.L.	110
2.7.3.	Manual de procedimientos para la prestación de servicios de belleza.....	114
2.7.3.1.	Depilación.....	114
2.7.3.2.	Corte/Peinado	116
2.7.3.3.	Manicura/Pedicura.....	117

2.7.3.4.	Colorimetría (Tinte)	119
2.7.3.5.	Maquillaje	121
2.7.3.6.	Estilismo	122
2.7.4.	Propuesta contable de Control de Inventarios	125
3.	Conclusiones	130
4.	Recomendaciones	131
5.	BIBLIOGRAFÍA.....	132
6.	ANEXOS.....	
	ANEXO 1 - PLAN DE INVESTIGACIÓN DE GRADO.....	
	ANEXO 2 - Entrevista al Señor Pippo Galarza	
	ANEXO 3 – ENTREVISTA A MARY LIZZIE ORTIZ.....	
	ANEXO 4 – RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	
	ANEXO 5 – ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES ACTUALES DEL GÉNERO FEMENINO DEL CIB MARY LIZZIE S.R.L.....	
	ANEXO 6 – PLAN DE MUESTREO.....	
	ANEXO 7 – RESULTADO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES POTENCIALES DEL CIB MARY LIZZIE S.R.L.	
	ANEXO 8 – ENCUESTA DIRIGA A LOS CLIENTES POTENCIALES DEL GÉNERO FEMENINO DEL CIB MARY LIZZIE S.R.L.	
	ANEXO 9 – REGLAMENTO INTERNO.....	
	ANEXO 10 – ESTADOS FINANCIEROS DEL CIB MARY LIZZIE S.R.L. EN BOLIVIANOS	
	ANEXO 11 – ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. CRITERIOS PARA VALIDAR LA MISIÓN DE UNA EMPRESA	12
CUADRO N° 2. CRITERIOS PARA VALIDAR LA VISIÓN DEL C.I.B MARY LIZZIE S.R.L.....	14
CUADRO N° 3. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS GENÉRICAS.....	18
CUADRO N° 4. ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO.....	19
CUADRO N° 5. EJEMPLOS FACTORES ECONÓMICOS	20
CUADRO N° 6. EJEMPLOS DE FACTORES ECONÓMICOS	22