

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I

#### DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA "FULL ASSISTANCE S.R.L"

1.	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
2.	<b>RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA FULL ASSISTANCE S.R.L.</b>	<b>8</b>
3.	<b>DIAGNÓSTICO INTEGRAL.....</b>	<b>10</b>
3.1.	<b>DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO Y DE MERCADO .....</b>	<b>10</b>
3.1.1.	<b>DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>10</b>
3.1.1.1.	<b>Identificación y validación de la Misión, Visión y Objetivos .....</b>	<b>11</b>
3.1.1.2.	<b>Valores y credo de la empresa.....</b>	<b>15</b>
3.1.1.3.	<b>Análisis de la Estrategia Gerencial.....</b>	<b>16</b>
3.1.1.4.	<b>Análisis Externo .....</b>	<b>20</b>
3.1.1.5.	<b>Análisis del sector: Las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter .....</b>	<b>29</b>
3.1.1.6.	<b>Análisis interno.....</b>	<b>33</b>
3.1.1.7.	<b>Análisis Interno: Diagnóstico Percepción de Competencias Internas - PCI .....</b>	<b>35</b>
3.1.2.	<b>DIAGNÓSTICO DE MERCADOTECNIA.....</b>	<b>53</b>
3.1.2.1.	<b>Validación e identificación de la estrategia de mercadotecnia.- .....</b>	<b>53</b>
3.1.2.2.	<b>Estrategia comunicacional.....</b>	<b>59</b>
3.1.2.3.	<b>Análisis de Ventas .....</b>	<b>60</b>
3.1.2.4.	<b>Sondeo preliminar de mercado .....</b>	<b>60</b>
3.1.2.5.	<b>Conclusiones del área estratégica y de mercadotecnia .....</b>	<b>61</b>
3.1.3.	<b>DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>63</b>
3.1.3.1.	<b>Evaluación de la estructura organizacional.....</b>	<b>63</b>
3.1.3.2.	<b>Inventario de Recursos Humanos.....</b>	<b>64</b>
3.1.3.3.	<b>Reglamento interno.....</b>	<b>65</b>
3.1.3.4.	<b>Reclutamiento del personal.....</b>	<b>65</b>
3.1.3.5.	<b>Evaluación de desempeño.....</b>	<b>66</b>
3.1.3.6.	<b>Manual de Organización y funciones .....</b>	<b>66</b>
3.1.3.7.	<b>Proceso administrativo/procedimientos.....</b>	<b>67</b>
3.1.3.8.	<b>Conclusiones del área organizacional – administrativa .....</b>	<b>69</b>
3.1.4.	<b>DIAGNÓSTICO OPERATIVO – FINANCIERO .....</b>	<b>70</b>
3.1.4.1.	<b>Evaluación de los principales procesos de la organización .....</b>	<b>70</b>
3.1.4.2.	<b>Evaluación financiera .....</b>	<b>71</b>
3.1.4.3.	<b>Conclusiones del área operativa – financiera .....</b>	<b>73</b>

#### ANÁLISIS INICIAL DE LA PROPUESTA INTEGRAL

4.	<b>PROPUESTA INTEGRAL DE CONSULTORÍA.....</b>	<b>75</b>
4.1.	<b>RELACIÓN CAUSA – EFECTO - SOLUCIÓN .....</b>	<b>75</b>
4.2.	<b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>77</b>
4.3.	<b>ESQUEMA GENERAL DE LA PROPUESTA INTEGRAL .....</b>	<b>77</b>
4.4.	<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>78</b>

<b>4.4.1.</b>	<b>PROPUESTA PARA EL ÁREA ESTRATÉGICO Y DE MERCADOTECNIA .....</b>	<b>78</b>
<b>4.4.1.1.</b>	<b>Misión propuesta.....</b>	<b>78</b>
<b>4.4.1.2.</b>	<b>Visión propuesta.....</b>	<b>79</b>
<b>4.4.1.3.</b>	<b>Objetivos Empresariales Propuestos.....</b>	<b>80</b>
<b>4.4.2.</b>	<b>PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING .....</b>	<b>80</b>
<b>4.4.2.1.</b>	<b>Planteamiento de objetivos comerciales.....</b>	<b>80</b>
<b>4.4.2.2.</b>	<b>Selección de mercado meta.....</b>	<b>80</b>
<b>4.4.2.3.</b>	<b>Estrategia de Mezcla de Servicios (7P's).....</b>	<b>81</b>
<b>4.4.3.</b>	<b>PROPUESTA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>91</b>
<b>4.4.3.1.</b>	<b>Manual de Funciones .....</b>	<b>91</b>
<b>4.4.3.2.</b>	<b>Reclutamiento y selección de personal .....</b>	<b>92</b>
<b>4.4.3.3.</b>	<b>Nuevo Programa de Motivación y Remuneración .....</b>	<b>93</b>
<b>4.4.4.</b>	<b>PROPUESTA PARA EL ÁREA OPERATIVA – FINANCIERA .....</b>	<b>94</b>
<b>4.4.4.1.</b>	<b>Sistema de Reportes Gerenciales Financieros .....</b>	<b>94</b>
<b>4.4.4.2.</b>	<b>Indicadores de gestión financiera .....</b>	<b>95</b>
<b>5.</b>	<b>COSTO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>97</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>98</b>
<b>7.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>8.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>100</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>102</b>