

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANA ACHES S.R.L.	2
DESCRIPCIÓN DEL SECTOR DEL SERVICIO DE AGENCIAS DESPACHANTES DE ADUANA.....	3
MARCO LEGAL.....	4
CAPÍTULO I	6
1. DIAGNÓSTICO	6
1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO Y DE MERCADOTECNIA	7
1.1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	7
1.1.2. DIAGNÓSTICO DE MERCADOTECNIA	42
1.1.3. Conclusiones del área estratégica y de mercadotecnia	56
1.2. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL – ADMINISTRATIVO	56
1.2.1. Evaluación de la estructura organizacional	57
1.2.2. Inventario de recursos humanos	60
1.2.3. Manual de Organización y funciones	62
1.2.4. Análisis del estilo de Liderazgo.....	62
1.2.5. Principales aspectos administrativos	64
1.2.6. Procesos administrativos / procedimientos.....	67
1.2.7. Conclusiones del área organizacional – administrativa.....	68
1.3. DIAGNOSTICO OPERATIVO – FINANCIERO	68
1.3.1. EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	69

1.3.2. SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL	74
1.3.3. EVALUACIÓN FINANCIERA	75
1.3.4. Conclusiones del área operativa – financiera	93
CAPÍTULO II.....	94
PROPUESTA INTEGRAL.....	94
2.1. INTRODUCCIÓN	94
2.2. MATRIZ FODA	94
2.3. MATRIZ PROBLEMA, CAUSA, EFECTO, SOLUCIÓN	97
2.4. PROPUESTA PARA EL ÁREA ESTRATÉGICA Y DE MERCADOTECNIA.....	98
2.4.3. MISIÓN, VISIÓN.....	98
2.5. PROPUESTA PARA EL AREA ORGANIZACIONAL – ADMINISTRATIVA	102
2.6. PROPUESTA PARA EL AREA OPERATIVA - FINANCIERA	108
COSTO TOTAL DE LA PROPUESTA.....	112
DETALLE DE COSTOS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA NUEVOS CARGOS	112
COSTO DE LA PROPUESTA.....	113
CAPITULO III.....	114
CONCLUSION Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA	114
3.1. CONCLUSIONES	114
3.2. RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA	0
ANEXOS	