

INDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPITULO I

GENERALIDADES.....	2
--------------------	---

1.1 Antecedentes Históricos.....	2
1.2 Giro del Negocio.....	2
1.3 Cultura Organizacional.....	3
1.3.1 Organigrama Estructural.....	3
1.3.2 Funciones.....	4
1.3.3 Misión.....	5
1.3.4 Visión.....	6
1.3.5 Principios y Valores.....	6
1.4 Problemática (Diagrama de Ishikawa).....	6
1.4.1 Administración.....	8
1.4.2 Marketing.....	9
1.4.3 Tecnología.....	9
1.4.4 Servicio.....	9
1.5 Objetivos del Estudio.....	9
1.5.1 Objetivo General.....	9
1.5.2 Objetivos Específicos.....	10
1.6 Marco Referencial.....	11
1.6.1 Marco Teórico.....	11
1.6.2 Marco Conceptual.....	23
1.6.3 Marco Espacial.....	27
1.6.4 Marco Temporal.....	27

CAPITULO II

ANALISIS SITUACIONAL.....	28
---------------------------	----

2.1 Análisis Situacional Externo.....	28
2.1.1 Macro ambiente.....	28
2.1.2 Micro ambiente.....	56
2.2 Análisis Situacional Interno.....	74
2.2.1 Capacidad de Comercialización.....	74
2.2.2 Capacidad Administrativa.....	75
2.2.3 Capacidad Financiera.....	77
2.2.4 Capacidad Tecnológica.....	78
2.2.5 Capacidad del Talento Humano.....	79
2.3 Análisis FODA.....	80

2.3.1 Matrices.....	81
CAPITULO III	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	90
3.1 Filosofía Organizacional.....	90
3.1.1 Definición del Negocio.....	92
3.1.2 Matriz Axiológica.....	107
3.1.3 Visión.....	116
3.1.4 Misión.....	117
3.1.5 Objetivos.....	117
3.1.6 Políticas Empresariales.....	124
3.2 Estrategias.....	126
3.2.1 Estrategia Empresarial.....	126
3.2.2 Acciones Estratégicas.....	129
3.2.3 Perfil Estratégico.....	130
3.2.4 Mapa Estratégico.....	131
CAPITULO IV	
DETERMINACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS.....	133
4.1 Definición del tablero de comando (BSC) 3M.....	133
4.1.1 Definición de Cuadro de Mando Integral (BSC).....	133
4.1.2 Elaboración del Cuadro de Mando Integral.....	133
4.1.3 Perspectivas.....	134
4.1.4 Definición de las 3M´s.....	134
4.2 Determinación de Proyectos.....	137
4.2.1 Matriz de Priorización de Proyectos.....	137
4.3 Elaboración de Perfiles.....	140
4.3.1 Corto Plazo.....	140
4.3.2 Mediano Plazo.....	153
4.3.3 Largo Plazo.....	164
4.4 Programación del Proyecto.....	167
4.4.1 Diagrama de Gantt Proyecto No.1.....	168
4.4.2 Diagrama de Gantt Proyecto No.2.....	169
4.4.3 Diagrama de Gantt Proyecto No.3.....	170
4.4.4 Diagrama de Gantt Proyecto No.4.....	171
4.4.5 Diagrama de Gantt Proyecto No.5.....	172
4.4.6 Diagrama de Gantt Proyecto No.6.....	173
4.4.7 Diagrama de Gantt Proyecto No.7.....	174
4.4.8 Diagrama de Gantt Proyecto No.8.....	175
4.4.9 Diagrama de Gantt Proyecto No.9.....	176
4.4.10 Diagrama de Gantt Proyecto No.10.....	177
4.4.11 Diagrama de Gantt Proyecto No.11.....	178
4.4.12 Diagrama de Gantt Proyecto No.12.....	179

4.5 Desarrollo de los Proyectos.....	180
4.5.1 Diseñar un Plan Estratégico de Marketing.....	180
4.5.2 Plan de Inversiones en una Institución Financiera.....	187
4.5.3 Programa de difusión de la filosofía organizacional.....	192
4.5.4 Plan de Motivación y Capacitación del personal.....	201
4.6 Planes Operativos.....	207
CAPITULO V	
INDICADORES DE GESTIÓN.....	213
5.1 Indicadores Financieros.....	210
5.2 Indicadores de Clientes.....	216
5.3 Indicadores de Procesos Internos.....	217
5.4 Indicadores de Crecimiento y Desarrollo.....	219
5.5 Presupuesto.....	222
5.5.1 Presupuestación de los Proyectos.....	222
5.5.2 Flujos Operacionales.....	223
CAPITULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	235
6.1 Conclusiones.....	235
6.2 Recomendaciones.....	236
BIBLIOGRAFÍA.....	238
ANEXOS.....	240
ANEXO 1: Reglamento Interno de Choferes y Paradas de La Compañía De Taxis River Mall S.A.....	240
ANEXO 2: Ley de Compañías.....	254
ANEXO 3: Ley Reformatoria a la Ley de Tránsito y Transporte..... Terrestre.....	257
ANEXO 4: Reglamento Secretaría de Telecomunicaciones..... (documento adjunto)	
ANEXO 5: Características del Impuesto a la Renta Ecuador.....	292
ANEXO 6: Delincuencia Cantón Rumiñahui..... (documento adjunto)	

ANEXO 7: Encuesta Satisfacción Cliente.....	299
ANEXO 8: Tarifas Compañía de Taxis River Mall S.A.....	301
ANEXO 9: Encuesta Principios y Valores.....	302
ANEXO 10: Tasas de Interés por Aspectos de Inversión.....	303
ANEXO 11: Banco del Pacífico.....	305
ANEXO 12: Banco del Pichincha.....	310
ANEXO 13: Pro forma Uniformes.....	
(documento adjunto)	
ANEXO 14: Presentación del Programa.....	316
ANEXO 15: Pro forma Capacitación Personal.....	
(documento adjunto)	

INDICE DE TABLAS

Tabla 2-01:	Inflación 2001-2007.....	30
Tabla 2-02:	Producto Interno Bruto 2001 – 2007.....	32
Tabla 2-03:	Crecimiento de la Economía por Sectores.....	33
Tabla 2-04:	Tasas de Interés 2001 – 2007.....	35
Tabla 2-05:	Tasas Activas efectivas referenciales.....	36
Tabla 2-06:	Tasas pasivas referenciales.....	37
Tabla 2-07:	Población 2001 – 2007.....	40
Tabla 2-08:	Población Cantón Rumiñahui.....	42
Tabla 2-09:	Grupos de Ocupación.....	43
Tabla 2-10:	Desempleo 1999 – 2007.....	44
Tabla 2-11:	Subempleo 1999 – 2007.....	46
Tabla 2-12:	Delincuencia Cantón Rumiñahui.....	49
Tabla 2-13:	Congestión Vehicular.....	52
Tabla 2-14:	Clientes Compañía de Taxis River Mall S.A.....	59
Tabla 2-15:	Competencia Compañía de Taxis River Mall S.A.....	64
Tabla 2-16:	Matriz Interna.....	83
Tabla 2-17:	Matriz Externa.....	84
Tabla 2-18:	Matriz de Vulnerabilidad y Aprovechabilidad.....	87
Tabla 2-19:	Matriz de Síntesis Estratégica.....	91
Tabla 3-01:	Factores de Definición del Negocio.....	92
Tabla 3-02:	Puntos de Operación.....	106
Tabla 3-03:	Matriz Axiológica de Principios.....	109
Tabla 3-04:	Valores.....	111
Tabla 3-05:	Matriz Axiológica de Valores.....	112
Tabla 3-06:	Establecimiento de Ejes Estratégicos.....	119
Tabla 3-07:	Pre – Objetivos.....	120
Tabla 3-08:	Matriz S.M.A.R.T.....	121
Tabla 3-09:	Matriz de Priorización de Pre- Objetivos.....	122
Tabla 3-10:	Determinación Objetivos Estratégicos.....	123
Tabla 3-11:	Estrategias.....	127
Tabla 4.01:	Cuadro de Mando Integral.....	135
Tabla 4.02:	Cuadro de Mando Integral Semaforización.....	136
Tabla 4-03:	Impacto de los Proyectos.....	137
Tabla 4-04:	Matriz de Priorización de Proyectos.....	138
Tabla 4-05:	Matriz de Determinación de Proyectos.....	139
Tabla 4-06:	Plan Operativo Proyecto N-1 Desarrollado.....	209
Tabla 4-07:	Plan Operativo Proyecto N-2 Desarrollado.....	210
Tabla 4-08:	Plan Operativo Proyecto N-3 Desarrollado.....	211
Tabla 4-09:	Plan Operativo Proyecto N-4 Desarrollado.....	212
Tabla 5-01:	Indicadores Financieros.....	215
Tabla 5-02:	Indicadores de Clientes.....	216

INDICE DE TABLAS

Tabla 5-03:	Indicadores de Procesos Internos.....	218
Tabla 5-04:	Indicadores de Crecimiento y Desarrollo.....	220
Tabla 5-05:	Indicadores de Gestión.....	221
Tabla 5-06:	Presupuesto Proyectos.....	222
Tabla 5-07:	Distribución Anual del Presupuesto.....	223
Tabla 5-08:	Inflación.....	224
Tabla 5-09:	Flujo de Efectivo sin Proyectos.....	225
Tabla 5-10:	Flujo de Efectivo con Proyectos.....	227
Tabla 5-11:	Cálculo TMAR.....	229
Tabla 5-12:	Cálculo VAN.....	229
Tabla 5-13:	Cálculo TIR.....	230
Tabla 5-14:	Flujo de Caja considerando un escenario OPTIMISTA...	232
Tabla 5-15:	Flujo de Caja considerando un escenario PESIMISTA...	233
Tabla 5-16:	Tabla Comparativa.....	234

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2-01:	Macro ambiente.....	29
Gráfico 2-02:	Inflación 2001 – 2007.....	30
Gráfico 2-03:	PIB 2001 -2007.....	33
Gráfico 2-04:	Tasas de Interés 2001 – 2007.....	35
Gráfico 2-05:	Evolución de la Tasa Efectiva Referencial.....	36
Gráfico 2-06:	Población 2001-2007.....	41
Gráfico 2-07:	Población Cantón Rumiñahui.....	42
Gráfico 2-08:	PEA.....	43
Gráfico 2-09:	Desempleo Ecuador 1999 – 2007.....	45
Gráfico 2-10:	Subempleo Ecuador 1999 – 2007.....	46
Gráfico 2-11:	Delincuencia Cantón Rumiñahui.....	49
Gráfico 2-12:	Situación Delincuencial Cantón Rumiñahui.....	50
Gráfico 2-13:	Las 5 Fuerzas de Michael Porter.....	57
Gráfico 2-14:	Clientes Compañía de Taxis River Mall S.A.....	59
Gráfico 2-15:	Matriz de Evaluación Interna – Externa.....	85
Gráfico 3-01:	Organigrama Estructural.....	93
Gráfico 3-02:	Áreas de Actividad.....	106
Gráfico 5-01	Índices Internos.....	219
Gráfico 5-02:	Ingresos sin Proyectos.....	226
Gráfico 5-03:	Ingresos con Proyectos.....	228