

ÍNDICE GENERAL

Agradecimiento	I
Dedicatoria	II
Tribunal de Grado	III
Declaración Expresa	IV
Índice General	V
Resumen	VI

PÁGINA

Capítulo 1: Análisis De La Situación Actual De La Empresa

1.1	Introducción	12
	1.1.1 Definición Del Mercado Financiero En Ecuador	14
1.2	Servicios Que Se Ofrecen	21
1.3	Segmento	21
1.4	Análisis De Porter	22
1.5	Análisis Foda	25
1.6	Problemas De La Situación Actual De La Empresa	27

Capítulo 2 Concepto Del Negocio

2.1	Reseña Histórica	30
2.2	Misión	31
2.3	Visión	31
2.4	Organigrama	31
2.5	Cliente Objetivo	32
2.6	Análisis Financiero	36
	2.6.1 Introducción	36
	2.6.2 Composición Del Activo	38
	2.6.3 Composición Del Pasivo	40
	2.6.4 Margen Financiero Y Operativo.	41
	2.6.5 Estructura Y Calidad De Los Activos.	43
	2.6.6 Concentración De La Cartera De Crédito	45
	2.6.7 Morosidad De La Cartera	46
	2.6.8 Rentabilidad	47
	2.6.9 Otros Datos Financieros.	49

Capítulo 3 Estudio de Mercado

3.1	Estudio De Mercado Cuanti-Cualitativo.	50
3.2	Introducción	51
	3.2.1 Análisis Del Mercado.	52
3.3	Análisis Interno Y Externo De Global Sociedad Financiera.	56
	3.3.1 Objetivo General	56
	3.3.2 Objetivos Específicos:	56
3.4	Análisis Interno.	57
3.5	Análisis Externo	63
	3.5.1 Diagnóstico A Los Concesionarios.	69
	3.5.2 Conclusiones	73

Capítulo 4 Reingeniería Técnico Administrativo

4.1	Análisis Institucional Y Organizacional.	75
4.2	Objetivos Generales De La Reingeniería.	75
	4.2.1 Objetivos Específicos.	76
4.3	Cambios De Imagen Propuestos	76
	4.3.1 Misión De La Empresa.	77
	4.3.2 Visión De La Empresa.	77
	4.3.3 Logo	78
	4.3.4 Solicitud.	79
	4.3.5 Organigrama Propuesto	80
4.4	Medición De Procesos Críticos	80
	4.4.2 Selección De Los Procesos	82
4.5	Herramientas De Diagnóstico Y Evaluación De Procesos	83
	4.5.1 Diagrama De Afinidad	84
	4.5.2 Diagrama De Causa-Efecto.	85
	4.5.3 Diagrama De Interrelación.	87
	4.5.4 Árbol De Planificación.	89
	4.5.5 Matriz De Prioridades.	89
	4.5.6 Matriz De Responsabilidades.	91
	4.5.7 Benchmarking.	92
4.6	Metodología Para El Diseño De La Reingeniería	94
	4.6.1 Objetivos De La Reingeniería	94
	4.6.2 Selección De Los Procesos Fundamentales	96
4.7	Identificación De Los Problemas Y Análisis	99
	4.7.1 Problemas Del Proceso Actual De Crédito	99
	4.7.2 Delegación De Funciones.	99
	4.7.3 Recursos Humanos.	100
	4.7.4 Distribución De Funciones.	102

4.7.5 Proceso De Crédito.	103
---------------------------	-----

Capítulo 5 Reingeniería Financiera

5.1 Estructuración De Gastos.	109
5.2 Proyecciones De Cartera De Créditos Y Captaciones.	110
5.4 Flujo De Caja Proyectado	111
5.5 Proyección De Balances Generales.	112
5.6 Cálculo De Beta Desapalancado.	115
5.6.1 Valor Actual Neto	116
5.7 Análisis De Sensibilidad.	121

Conclusiones y Recomendaciones

Bibliografía

Anexos