

870117

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE
GUADALAJARA**

ESCUELA DE INGENIERIA

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN PLAN
ESTRATEGICO PARA UNA COMPAÑIA DE
COMUNICACION**

TESIS QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA

PRESENTA:

BARRENA LUNA, JUAN EMILIO

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1996

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

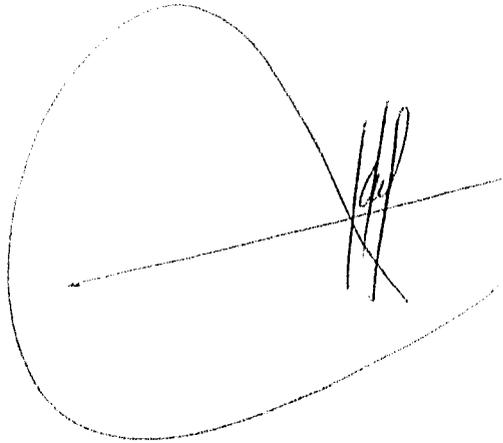


UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FAC. ING. MEC. ELEC



870117

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y MECANICA ELECTRICA

Guadalajara, Jalisco., 14 de Agosto de 1995.

Al Pasante de
Ingeniero Mecánico Electricista
Area: Industrial
Sr. Juan Emilio Barrena Luna
Presente.

En contestación a su solicitud de fecha 9 de Agosto del presente año, me es grato informar que la Comisión de Tesis que me honro en presidir, aprobó como tema que usted deberá desarrollar para su examen de Ingeniero - Mecánico Electricista, el que a continuación transcribo:

" DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA UNA COMPAÑIA DE COMUNICACIONES "

- I.- INTRODUCCION
- II.- ANTECEDENTES
- III.- ANALISIS SITUACIONAL
- IV.- ANALISIS ESTRATEGICO
- V.- ESTABLECIMIENTO DE METAS ESTRATEGICAS
- VI.- DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO
- CONCLUSIONES
- BIBLIOGRAFIA

Ruego a usted tomar nota que la copia fotografiada del presente oficio, deberá ser incluida en cada uno de los preliminares de su Tesis .

1996

ATENTAMENTE.
" CIENCIA Y LIBERTAD "
ING. MANUEL URTE RAZO
D'N. ESC. DE ING. IND. Y MEC. ELECT.

I N D I C E

TEMA	PAG.
1.- INTRODUCCION	1
2.- CAPITULO I, ANTECEDENTES	3
3.- CAPITULO II, ANALISIS SITUACIONAL	11
4.- CAPITULO III, ANALISIS ESTRATEGICO	20
5.- CAPITULO IV, ESTABLECIMIENTO DE METAS ESTRATEGICAS	36
6.- CAPITULO V, DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO	49
7.- CONCLUSIONES	240
8.- BIBLIOGRAFIA	242

Diseño e Implementación de un Plan Estratégico para una Compañía de Comunicaciones

A mi padre Emilio
por ser mi ejemplo
de rectitud en la vida

A mi esposa Felicitas
por ser mi gran apoyo moral
durante la realización de mi tesis
y por haberme dado dos hijos
preciosos

A mis compañeros
un fiel agradecimiento por
confiar en mi...

Introducción

INTRODUCCION

Viviendo la situación actual del país, los tiempos de crisis, devaluación y la apertura de los mercados internacionales, se requiere un tiempo para meditar y comenzar a cambiar nuestra inercia del modo en que venimos haciendo las cosas. Debemos fijarnos nuevos objetivos que mejoren y aseguren una mejor situación en el futuro y nos ofrezca un entorno económico saludable. Después de haber alcanzado nuestras primeras metas compartiremos los logros obtenidos y seguidamente entraremos a un proceso de mejora continua.

En base a las nuevas tendencias de calidad y las técnicas de administración, surge la planeación estratégica que nos lleva a prever un rumbo y orienta el destino de las empresas. Se deben de traducir los objetivos en metas concretas y determinar nuestra planeación. En los posteriores capítulos se redactan los pasos a seguir para diseñar el plan estratégico de una compañía líder en comunicaciones.

CAPITULO I - Antecedentes

INTERNET

Navegar por la ruta adecuada a través de Internet nunca había sido tan fácil. Esta red de redes a nivel mundial, ha dado tremendas zancadas desde su creación en 1973 como una Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada de la Defensa (**DARPA** por sus siglas en Inglés) que se aventuró a permitir que redes de computadoras se comunicaran con otras múltiples redes enlazadas entre sí en "Grupos".

20 Años atrás, cuando Internet era una hazaña revolucionaria, que mediante tecnología de enlaces y conexiones de alta velocidad, permitiría el correo y transferencia de archivos entre 40 sistemas de computadoras. Hoy día, ésta Red mundial (*Internet*) conecta a miles de computadoras y a más de 35 millones de usuarios alrededor del mundo. Con una mínima inversión en equipo cualquier ciudadano, empresa comercial, dependencia de gobierno ó institución educativa puede navegar a través de su "propia" ruta mundial.

Internet es considerada el prototipo de las Arquitecturas con Sistema Abierto. Esto puede ser atribuido a que utiliza el Protocolo de Control de Trasmisiones y el Protocolo Internet (**TCP/IP** por sus siglas en Inglés). Todas las computadoras que usen Internet requieren del TCP/IP para poder comunicarse y transferir información.

El Protocolo TCP/IP fué desarrollado en 1974 como parte del proyecto DARPA, y se consideró como un desarrollo tecnológico de suma importancia ya que fueron los cimientos de la Estandarización y la Interoperabilidad.

TCP/IP ha logrado el Status de ser la elección como Protocolo de Red. Las empresas más grandes del mundo computacional (DEC, Sun Microsystems, IBM y HP), han incorporado soporte TCP/IP en las Estrategias de sus productos. la Corporación Microsoft también ha incluido soporte TCP/IP en su última versión de Microsoft Windows y Windows NT.

Una razón por la cuál TCP/IP han sido tan exitosos, se debe a su extremadamente práctica y confiable capacidad de solución a plataformas con arquitectura de sistema abierto. El uso de éstos Protocolos permite la conexión de diferentes computadoras aún cuando sean Unix, Servidoras ó con Windows.

Todas las Computadoras PC/DOS, Windows, Macintosh, Windows NT ó Unix, utilizan los Protocolos TCP/IP como su sistema de comunicación defacto para acceso a INTERNET. También son los Protocolos para Red elegidos por Organizaciones migran de ambientes en con Arquitecturas de Sistema Mainframe hacia Arquitecturas de Sistema Abierto.

Aunado a la popularidad de los Protocolos TCP/IP, otros factores han contribuido al increíble crecimiento de *Internet*. Entre estos factores se incluye la proliferación de aplicaciones cliente/servidor, tecnología de redes de enorme rapidéz, evolución de estándares, sistemas abiertos, y el uso generalizado de Sistemas Operativos UNIX.

El Intercambio por Correo Electrónico ha sido, en Internet, la aplicación más popular. Internet permite una forma de comunicación interactiva rápida popular y económica, para usuarios únicos ó múltiples alrededor del Mundo. Con el acceso a miles de computadoras enlazadas en todo el mundo, las posibilidades para el mutuo intercambio de ideas y colaboración son ilimitadas.

El Correo comercial, la seguridad y control, particular y global de Internet; son al día de Hoy, los tópicos más importantes que surgen en las reuniones más altas de *Internet*.

ICANet

A.- Servicio:

Gracias a **INTERNET**, que desde su creación se ha consolidado hacia la supremacía en comunicaciones y bases de información, se abre una puerta tan amplia como el mundo mismo y tan efectiva como precursora de la realidad virtual, al permitir que cualquier computadora de cualquier parte del mundo, se comunique a través de diferentes redes públicas telefónicas, con otra computadora de cualquier otra parte del mundo.

Ahora **INTERNET** comunica a más de 30 millones de usuarios alrededor del mundo, con una mínima inversión y utilizando líneas telefónicas domésticas, poniendo al alcance de cualquier Persona, Institución, Gobierno ó Iniciativa Privada los beneficios de ésta Red de Redes en todo el mundo.

Hoy día en México, especialmente en la zona Noroeste-Pacífico del país, **ICANet**, una compañía producto de la unión estratégica de recursos y esfuerzos entre **ICATEL, México y diversas Compañías Extranjeras**, ofrece los servicios completos de acceso a **INTERNET**.

ICANet ofrece Soluciones de raíz para enlaces con líneas dedicadas, Tráfico comercial disponible, Servicio Premier sin costo adicional, 5.- centro de operaciones las 24 horas los 365 días del año, 5.- centro de Información en línea.

ICANet proporciona los servicios de enlace a **INTERNET** a todos los mercados disponibles en el Noroeste y Pacífico de la República Mexicana, y contempla una expansión hacia latinoamérica para los servicios **INTERNET**, en su segunda fase.

B.- Mercado

En virtud de que la Zona Noroeste del país no cuenta aún con un servicio formal de enlace a **INTERNET**, la empresa **ICANet** cuenta con un mercado prácticamente virgen y dispuesto a recibir los beneficios de un paquete mundial de información, negocios y servicios de comunicación. Es por estas razones que se ha planeado la penetración al mercado de la siguiente forma:

Fase 1 :

ICANet I Agosto 95	Baja California Sonora Jalisco	(Tijuana, Mexicali, Ensenada, Rosarito) (Hermosillo) (Guadalajara)
ICANet II Diciembre 95	Chihuahua Sonora Sinaloa	(Cd. Juárez, Chihuahua) (Cd. Obregón, Nogales) (Culiacán, Los Mochis)
ICANet III Marzo 96	Colima Jalisco Baja California Sur	(Manzanillo, Colima) (Puerto Vallarta, Cd. Guzmán) (Los Cabos, la Paz)

Fase 2 :

ICANet IV	Red Satelital Países Latinoamericanos Desarrollo de Normas de Seguridad Aplicaciones de Valor Agregado
------------------	---

Usuarios:

- Personas Físicas, Estudiantes y Público en General
- Iniciativa Privada
- Gobiernos Federal, Estatal y Municipal
- Industria Maquiladora
- Industria Hotelera
- Universidades y Centros Educativos
- Asociaciones Civiles, Mercantiles e Industriales
- Barras de Abogados, Médicos, Ingenieros, etc.

@ Recursos mínimos indispensables:

* Computadora Mac Dos Unix	* Modem	* Windows.	* Línea de Teléfono
-------------------------------------	---------	------------	---------------------

C.- Organización y Recursos:

Tijuana:

- * Dirección General
 - Dirección Técnica
 - * Instalaciones
 - * Soporte Técnico a Usuarios
 - Dirección Administrativa
 - * Administrador del POP
 - * Cuentas por Cobrar
 - Dirección Comercial
 - * Ejecutivos de Venta
 - * Programas y Presentaciones
 - * Servicio a Clientes

Guadalajara:

- Administrador del POP
 - Gerencia Técnica
 - * Instalaciones
 - * Soporte Técnico a Usuarios
 - Gerencia de Ventas
 - * Ejecutivos de Venta
 - * Programas y Presentaciones
 - * Servicio a Clientes
 - Gerencia Administrativa
 - * Administración del POP
 - * Cuentas por Cobrar

Mexicali:

- Administrador del POP
 - Jefe Técnico
 - Ejecutivo de Ventas
 - Soporte a Usuarios

Hermosillo:

- Administrador del POP
 - Jefe Técnico
 - Ejecutivo de Ventas
 - Soporte a Usuarios

ICAFrame

- * **Infraestructura WAN**
- * **Acceso inmediato a Internet**
- * **Operación 24 horas al Día los 365 días del Año**
- * **Soporte técnico especializado**
- * **Conectividad 64K-E1**
- * **Puntos de entrada Nacional**
- * **Asesoría directa en atención a usuarios**
- * **Administración remota de Red**
- * **Control de ancho de banda**
- * **Seguridad y protección total de sus recursos**

ICAFrame:

Es un Servicio Premier para la solución Integral en organizaciones y Grupos que necesitan circuitos dedicados tiempo completo para su acceso a Internet, y con resultados óptimos y funcionales. Los beneficios resultantes del uso de Canales Limpios de transporte, van ligados a Internet, agregando valor significativo a sus conexiones. Permitiendo mayor control en los límites del ancho de banda, un rendimiento mejorado, y ahorro económico a través de un efectivo servicio de Internet.

ICAFrame provee velocidades en circuitos dedicados de acceso a Internet, desde 64 Kbps hasta E1's dentro de dos categorías con acceso a: USENET/News, Email, FTP, WWW, Gopher, Archie, Veronica entre otros. ICANet diseña proyectos específicos que incluyen:

- * Gestoría y tramitación ante las diversas dependencias
- * Entrega, instalación y prueba de equipos
- * Configuración de "Routeadores"
- * Operación las 24 horas 365 días/Año
- * Cursos de capacitación y entrenamiento en el uso y explotación de Internet
- * Membresía en la Sociedad de Usuarios de Icanet (SUDI)

Accesos ICAFrame :

@ 64 Kbps =Oro=

@ 2.048 Mbs =Premier=

Niveles de Servicio :

@ ICANet personal

@ ICANet Empresarial

@ ICANet Oro (E0)

@ ICANet Premier (E1)

Seguridad:

@ Filtración (Seguridad)

@ Privacidad (Encriptografía)

TECNOLOGIA Frame Relay (ICAFrame)

• La tecnología Interframe integra la tecnología Internet con el Transporte Frame Relay, para agregar valor a su conexión al otorgarle el Acceso administrado a Internet mediante PVC's InterFrame.

Frame Relay es una tecnología de Red WAN, explotada y probada para velocidades de acceso desde 64 Kbps hasta E1/2 Mbps, y es utilizada por la mayoría de los Proveedores de Acceso a Internet (PAI's) de todo el Mundo. ICANet es propietaria y administradora de su Propia Red Frame relay WAN, una de las más grandes del País. Los beneficios principales del uso de estos servicios son la explotación de Circuitos Virtuales Dedicados y tarifas dedicadas de Información (PVC's y CIR's por sus siglas en Inglés).

ICAFrame le permite administrar sus propios accesos a Internet y sus propios recursos funcionales.

VENTAJAS COMPETITIVAS:

- * Garantía Estadística un usuario por puerto inclusive en horas pico.
- * División de los requerimientos de I / O para "ruteo" en Protocolo Internet
- * Seguridad y privacidad a través de control de ligas de nivel con las que su puerto de se puede comunicar, en adición al control de las tradicionales superficies 3 (Filtros IP)
- * Soporte con métodos eficientes multi-tarea, incrementando ampliamente las comunicaciones de Voz-Video y Datos "empaquetados"
- * Soporte de protocolos múltiples así como redes virtuales IP bajo la misma Infraestructura
- * Control específico en ancho de banda para aplicaciones y/o servidores particulares

APLICACIONES:

- Correo Electrónico y mensajes multi-media
- USENET alimentadora noticiosa
- Transmisión de gráficos e imágenes
- Servidoras Públicas de Información (FTP, Gopher, WWW)
- Redes Corporativas Privadas
- Actualización y transferencia de archivos y registros
- Procesamiento distribuido y aplicaciones remotas
- Acceso a bases de datos Cliente/Servidor
- Intercambio de documentos

ESTANDARES:

ICANet es compatible con todas las especificaciones técnicas competentes como ANSI, 606, CCITT.22, especificaciones "Frame Relay", Documento No. 001-208966 Rev. 1.0 del Fórum Frame Relay y los Estándares Internet RFC1294 para encapsulamiento de TCP/IP sobre Frame Relay como prototipo de los estandares de sistemas abiertos.

COMPATIBILIDAD:

ICANet garantiza Los Ruteadores, el Software de enrutamiento y los CSU/DSU's para su compatibilidad con Frame Relay, y dentro de Sus proveedores de equipo estan incluidos los más importantes fabricantes como: Cisco, Sun, IBM RS/6000, US Robotics, RAD y otros más.

CAPITULO II - Análisis Situacional

ANALISIS SITUACIONAL

Para aplicarlo a nuestra Empresa, primeramente determinaríamos cuál es la misión de ésta última, cuales son sus valores y cuál es su visión antes de proceder con el análisis de situación.

A continuación, por medio de una matriz de clientes primarios internos, clientes primarios externos, clientes secundarios internos, y clientes secundarios externos, determinaríamos cada uno de ellos.

Posteriormente, llevaríamos acabo una evaluación interna para obtener todos los factores internos, más adelante, seleccionaríamos cada uno de ellos cuál es fortaleza y cuál es debilidad, después, jerarquizaríamos cada uno de ellos por la técnica de pares ponderados y lo plasmáramos en 2 columnas, del lado izquierdo las fortalezas y del lado derecho las debilidades.

Continuaríamos con la evaluación externa para obtener todos los factores externos que el medio ambiente puede afectar a nuestra Empresa, más adelante, seleccionaríamos para diferenciar cuales son oportunidades y cuales son amenazas, finalmente jerarquizaríamos por medio de técnicas de medios de pares ponderados y en la columna de la izquierda pondríamos las oportunidades y en la columna de la derecha las amenazas.

ANALISIS SITUACIONAL

Para aplicarlo a nuestra Empresa, primeramente determinaríamos cuál es la misión de ésta última, cuales son sus valores y cuál es su visión antes de proceder con el análisis de situación.

A continuación, por medio de una matriz de clientes primarios internos, clientes primarios externos, clientes secundarios internos, y clientes secundarios externos, determinaríamos cada uno de ellos.

Posteriormente, llevaríamos acabo una evaluación interna para obtener todos los factores internos, más adelante, seleccionaríamos cada uno de ellos cuál es fortaleza y cuál es debilidad, después, jerarquizaríamos cada uno de ellos por la técnica de pares ponderados y lo plasmaríamos en 2 columnas, del lado izquierdo las fortalezas y del lado derecho las debilidades.

Continuaríamos con la evaluación externa para obtener todos los factores externos que el medio ambiente puede afectar a nuestra Empresa, más adelante, seleccionaríamos para diferenciar cuales son oportunidades y cuales son amenazas, finalmente jerarquizaríamos por medio de técnicas de medios de pares ponderados y en la columna de la izquierda pondríamos las oportunidades y en la columna de la derecha las amenazas.

Esto sería un ejemplo de como la matriz DOFA por medio de las técnicas antes mencionadas como el medio ambiente nos afectaría para continuar con nuestra planeación estratégica e incluir planes de contingencia para que nuestra Empresa pueda sobrevivir en el mercado de un medio ambiente cambiante.

La MISION de ICANet

La Misión de **ICANet** es proporcionar a nuestros clientes el acceso a la información y comunicación mundial con la mayor calidad y eficiencia utilizando la mas alta tecnología de punta.

Quienes son nuestros Clientes ?

Clientes Externos

- Proveedores
- Instituciones Educativas
- Personas Fisicas
- Corporaciones
- Profesionistas
- Instituciones Educativas
- Empresas

Clientes Internos

- Dirección General
- Direcciones de Area
- Jefes Coordinadores
- Tecnicos
- Programadores
- Personal de Apoyo
- Secretarias
- Contador

Quienes se benefician de nuestros Servicios ?

La comunidad en general con necesidad de información para mejorar su nivel de vida.

A Continuacion pondremos la matriz de clientes Internos y Externos, Primarios y Secundarios.

	Internos	Externos
Primarios	Director General Directores de Area Secretarias Tecnico de Soporte Programadores	Empresas Turisticas Instituciones Educativas Personas Fisicas Corporaciones Profesionistas Gobierno Telnor , TelMex y S.C.T.
Secundarios	Contador Personal de Apoyo Tecnico de Apoyo Interno Jefes Coordinadores Familias de Empleados	Proveedores de Equipo Secretaria de Hacienda Asesores

Cuales son las expectativas de nuestros Clientes ?

- A) Tener acceso en todo momento y todo el tiempo que sea necesario.
- B) Esperar el mejor servicio en soporte tecnico.
- C) Un buen servicio y un buen precio.
- D) Tenerlos constantemente actualizados con las ultimas herraminetas de acceso.
- E) Presencia mundial con publicidad masiva.
- F) Simplicidad de Accese a nuestro servicio.
- G) Que la Empresa siempre cuente con con tecnologia de punta para tener los tiempos de respuesta mas rapidos.

La VISION de ICANet

Las siguientes afirmaciones seran para el proximo milenio con valor presente;

- Estamos con los mismos valores que se implementaron al fundarla.
- Tenemos cobertura Nacional e Internacional
- Somos eje de apoyo del desarrollo teleinformatico de nuestro País.
- Tiene un amplia gama de Clientes satisfechos que recomineda nuestros servicios.
- Somos una de las Empresas con mayor bursatilidad en la Casa de Bolsa.
- Estamos certificados ISO 9004.
- Contamos con la mayor tecnología de Punta.
- Estamos dando servicio de larga distancia Nacional e Internacional.
- Tenemos servicios de VideoConferencia.
- Contamos con una Red Satelital particular.

- Somos miembros internacionales de InterNic.

- Contamos con personal altamente motivado con planes de retiro patrocinados por la Empresa.

- Se cuenta con un plan para adquisición de vivienda para el personal de la Empresa.

- Tenemos reuniones interfamiliares.

- Contamos con un plan de adquisición de valor accionario de la Empresa para los Empleados.

CAPITULO III - Análisis Estratégico

Factores Externos:

Después de llevar a cabo una tormenta de ideas, se llegó a la determinación de los siguientes Factores Externos:

Oportunidades

TLC

Futura Competencia

Nueva Ley de Telecomunicaciones

Tendencia Tecnológica

Crisis Económica

Edad del Cliente

Alcance Geográfico

Tendencia Educativa

Competencia Actual

Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial

Amenazas

Devaluación

Cambio de Paridad

Impuestos

Inestabilidad del Gobierno

Políticas Fiscales

Leyes Aduanales

Ideosincracia

Proveedores

Cambios Políticos

En base a una ponderación y por consenso, se llegó a determinar el orden jerárquico de esos Factores Externos de acuerdo a su importancia, quedando de la siguiente manera:

Oportunidades

Nueva Ley Telecomunicaciones

Cambio de Estilo de Vida

Alcance Geográfico

Crisis Económica

Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial

Futura Competencia

Competencia Actual

Tendencia Educativa

Edad del Cliente

Tendencia Tecnológica

TLC

Amenazas

Proveedores

Ideosincracia

Inestabilidad del Gobierno

Políticas Fiscales

Devaluación

Leyes Aduanales

Cambios de Paridad

Cambios Políticos

Impuestos

De acuerdo a su orden de importancia, se seleccionaron las principales cinco oportunidades y amenazas de los Factores Externos, quedando de la siguiente manera:

Oportunidades

Amenazas

Nueva Ley Telecomunicaciones

Proveedores

Cambio de Estilo de Vida

Ideosincracia

Alcance Geográfico

Inestabilidad del Gobierno

Crisis Económica

Políticas Fiscales

Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial

Devaluación

Factores Internos:

Después de llevar a cabo una nueva tormenta de ideas, se llegó a la determinación de los siguientes Factores Internos.

Fortalezas

Recursos Humanos

Finanzas

Tecnología

Ingeniería de Proyectos

Servicio a Clientes

Ventas

Ubicación

Infraestructura

Capacitación

Compras

Debilidades

Publicidad

Instalaciones

Relaciones Públicas

Planes de Motivación

Departamento de Calidad

Fortalezas

Comunicación

Limpieza

Presencia en el Mercado

Inventarios

Diversificación de Productos

Debilidades

En base a una ponderación y por consenso, se llegó a determinar el orden jerárquico de esos Factores Internos de acuerdo a su importancia, quedando de la siguiente manera:

Fortalezas

Servicio al Cliente

Presencia en el mercado

Comunicación Interna

Compras

Ventas

Recursos Humanos

Diversificación de Productos

Finanzas

Tecnología

Ingeniería de Proyectos

Limpieza

Inventarios

Ubicación

Infraestructura

Debilidades

Departamento de Calidad

Relaciones Públicas

Planes de Motivación

Publicidad

Instalaciones

De acuerdo a su orden de importancia, se seleccionaron las principales cinco Fortalezas y Debilidades de los factores internos, quedando de la siguiente manera:

Fortalezas

Servicio al Cliente

Presencia en el Mercado

Comunicación Interna

Compras

Ventas

Debilidades

Departamento de Calidad

Relaciones Públicas

Planes de Motivación

Publicidad

Instalaciones

El siguiente paso, fué la relación del cruce de información de los factores seleccionados:

Oportunidades contra Amenazas

- 1.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicación para obtener nuevos Proveedores?
- 2.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicación para cultivar la Ideosincracia?
- 3.- Como aplicar ;la Nueva Ley de Comunicación para anticipar la Inestabilidad del Gobierno?
- 4.- Cómo aplicar la Nueva Ley de Comunicación para estar al tanto de las Políticas Fiscales?
- 5.- Como utilizar la Nueva Ley de Comunicación para anticiparnos a la Devaluación?
- 6.- Como aprovechar el Cambio de Estilo de Vida para tener un nuevo mercado de Proveedores?
- 7.- Como aplicar el Cambio de Estilo de Vida para cultivar a la Ideosincracia?
- 8.- Como acoplarse al Cambio de Estilo de Vida para anticipar la Inestabilidad del Gobierno?
- 9.- Como aprovechar el Cambio de Estilo de Vida para eliminar las Políticas Fiscales?
- 10.- Como aprovechar el Cambio de Estilo de Vida para anticipar la Devaluación?
- 11.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para obtener nuevos Proveedores?
- 12.- Como aplicar el alcance Geográfico para cambiar la Ideosincracia?

- 13.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para aprovechar la Inestabilidad del Gobierno?
- 14.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para contrarrestar las Políticas Fiscales?
- 15.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para anticipar la Devaluación?
- 16.- Como aprovechar la Crisis Económica para obtener mejores precios de los Proveedores?
- 17.- Como aprovechar la Crisis Económica para cultivar a la Ideosincracia?
- 18.- Como aprovechar la Crisis Económica para no resentir la Inestabilidad del Gobierno?
- 19.- Como aprovechar la Crisis Económica para olvidar las Políticas Fiscales?
- 20.- Como aprovechar la Crisis Económica para contrarrestar la Devaluación?
- 21.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para mejorar la calidad de los Proveedores?
- 22.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para cultivar la Ideosincracia?
- 23.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para no sentir la Inestabilidad del Gobierno?
- 24.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para ir eliminando las Políticas Fiscales?
- 25.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para anticipar a la Devaluación?

Oportunidades contra Debilidades:

- 1.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicación para mejorar la Calidad?
- 2.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicación para incrementar las Relaciones Públicas?
- 3.- Como aplicar ;la Nueva Ley de Comunicación para mejorar los planes de Motivación?
- 4.- Como aplicar la Nueva Ley de Comunicación para mejorar las Publicidad?
- 5.- Como utilizar la Nueva Ley de Comunicación para mejorar las Instalaciones?
- 6.- Como aprovechar el Cambio de Estilo de Vida para mejorar la Calidad?
- 7.- Como aplicar el Cambio de Estilo de Vida para mejorar las Relaciones Públicas?
- 8.- Como acoplarse al Cambio de Estilo de Vida para mejorar los planes de Motivación?
- 9.- Como aprovechar el Cambio de Estilo de Vida para mejorar la Publicidad?
- 10.- Como aprovechar el Cambio de Estilo de Vida para mejorar las Instalaciones?
- 11.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para incrementar las Calidad?
- 12.- Como aplicar el alcance Geográfico para incrementar las Relaciones Públicas?

- 13.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para incrementar los planes de Motivación?
- 14.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para mejorar la Publicidad?
- 15.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para mejorar las Instalaciones?
- 16.- Como aprovechar la Crisis Económica para incrementar la Calidad?
- 17.- Como aprovechar la Crisis Económica para mejorar las Relaciones Públicas?
- 18.- Como aprovechar la Crisis Económica para incrementar planes de Motivación?
- 19.- Como aprovechar la Crisis Económica para mejorar la Publicidad?
- 20.- Como aprovechar la Crisis Económica para mejorar las Instalaciones?
- 21.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para mejorar la Calidad?
- 22.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para mejorar las Relaciones Públicas?
- 23.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para mejorar los planes de Motivación?
- 24.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para mejorar la Publicidad?
- 25.- Como aprovechar la Incorporación del Gobierno a la Comunicación Mundial para mejorar las Instalaciones?

Fortalezas contra Amenazas:

- 1.- Como utilizar el Servicio al Cliente para aprovechar a los Proveedores?
- 2.- Como utilizar el Servicio al Cliente para aprovechar la Ideosincracia?
- 3.- Como utilizar el Servicio al Cliente para aprovechar los efectos de la Inestabilidad del Gobierno?
- 4.- Como aprovechar el Servicio al Cliente para contrarrestar las Políticas Fiscales?
- 5.- Como aprovechar el Servicio al Cliente para contrarrestar la Devaluación?
- 6.- Como utilizar la Presencia en el Mercado para aprovechar a los Proveedores?
- 7.- Como utilizar la Presencia en el Mercado para cambiar la Ideosincracia?
- 8.- Como utilizar la Presencia en el Mercado ara aprovechar los efectos de la Inestabilidad del Gobierno?
- 9.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado para contrarrestar las Políticas Fiscales?
- 10.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado para contrarrestar la Devaluación?
- 11.- Como utilizar la Comunicación Interna para aprovechar a los Proveedores?
- 12.- Como utilizar la Comunicación Interna para cambiar la Ideosincracia?
- 13.- Como utilizar la Comunicación Interna para aprovechar los efectos de la Inestabilidad del Gobierno?
- 14.- Como aprovechar la Comunicación Interna para contrarrestar las Políticas Fiscales?

- 15.- Como aprovechar la Comunicación Interna para contrarestar la Devaluación?
- 16.- Como utilizar las Compras para aprovechar a los Proveedores?
- 17.- Como utilizar las Compras para cambiar la Ideosincracia?
- 18.- Como utilizar las Compras para aprovechar los efectos de la Inestabilidad del Gobierno?
- 19.- Como aprovechar las Compras para contrarestar las Políticas Fiscales?
- 20.- Como aprovechar las Compras para contrarestar la Devaluación?
- 21.- Como utilizar las Ventas para aprovechar a los Proveedores?
- 22.- Como utilizar las Ventas para cambiar la Ideosincracia?
- 23.- Como utilizar las Ventas para aprovechar los efectos de la Inestabilidad del Gobierno?
- 24.- Como aprovechar las Ventas para contrarestar las Políticas Fiscales?
- 25.- Como aprovechar las Ventas para contrarestar la Devaluación?

Fortalezas contra Debilidades:

- 1.- Como mejorar el Servicio al Cliente para elevar la Calidad?
- 2.- Como mejorar el Servicio al Cliente para Utilizando las Relaciones Públicas?
- 3.- Como mejorar el Servicio al Cliente para mediante Planes de Motivación?
- 4.- Como mejorar el Servicio al Cliente para darnos Publicidad?
- 5.- Como mejorar el Servicio al Cliente para mejorar las Instalaciones?
- 6.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado para instituir un Departamento de Calidad?
- 7.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado para mejorar Relaciones Públicas?
- 8.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado utilizando Planes de Motivación?
- 9.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado para mejorar la Publicidad?
- 10.- Como aprovechar la Presencia en el Mercado para mejorar las Instalaciones?
- 11.- Como aprovechar la Comunicación Interna para elevar la Calidad?
- 12.- Como aprovechar la Comunicación Interna para apoyar Relaciones Públicas?
- 13.- Como aprovechar la Comunicación Interna para apoyar los Planes de Motivación?
- 14.- Como aprovechar la Comunicación Interna para mejorar la Publicidad?
- 15.- Como aprovechar la Comunicación Interna para mejorar las Instalaciones?

- 16.- Como utilizar las Compras para elevar la Calidad?
- 17.- Como utilizar las Compras para apoyar Relaciones Públicas?
- 18.- Como utilizar las Compras para apoyar los Planes de Motivación?
- 19.- Como utilizar las Compras para mejorar la Publicidad?
- 20.- Como utilizar las Compras para mejorar las Instalaciones?
- 21.- Como aprovechar las Ventas para incrementar la Calidad?
- 22.- Como aprovechar las Ventas para incrementar las Relaciones Públicas?
- 23.- Como aprovechar las Ventas para apoyar los Planes de Motivación?
- 24.- Como aprovechar las Ventas para mejorar la Publicidad?
- 25.- Como aprovechar las Ventas para mejorar las Instalaciones?

CAPITULO IV - Establecimiento de Metas Estratégicas

En base a las preguntas de las Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades, se seleccionaron las siguientes preguntas:

- 1.- Como aprovechar el Cambio de Vida para mejorar la Calidad?
- 2.- Como aprovechar la Comunicación Interna para elevar la Calidad?
- 3.- Como utilizar las Compras para elevar la Calidad?
- 4.- Como aprovechar el Departamento de Ventas para mejorar la Calidad?
- 5.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicaciones para obtener nuevos Proveedores?
- 6.- Como aprovechar la Comunicación Interna para apoyar los Planes de Motivación?
- 7.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para elevar la Calidad?
- 8.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicaciones para elevar la Calidad?
- 9.- Como utilizar Compras para contrarrestar la Devaluación?
- 10.- Como utilizar la Presencia en el Mercado para influir en la Ideosincracia?

A cada una de las preguntas se le aplicaron 3 alternativas y 2 barreras, las cuáles describimos a continuación:

1.- Como aprovechar el Cambio de Vida para mejorar la Calidad?

Alternativas:

- Aprovechando las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad.
- Utilizando las tendencias hacia los medios masivos de comunicación.
- Aprovechar el nivel de educación promedio del mercado potencia de la Empresa.

Barreras:

- Tendencia actual de considerar el valor económico por encima de todo.
- Por no estar al alcance de todos.

2.- Como aprovechar la Comunicación Interna para elevar la Calidad?

Alternativas:

- Llevando a cabo un análisis de la situación actual para detectar los procesos críticos.
- Aprovechar la comunicación de los departamentos para elaborar el manual de Calidad de la Empresa.
- Organizar un departamento de control total y mejoramiento de la Calidad.

Barreras:

- Información fidedigna.
- Diferencia en las jerarquías de valores.

3.- Como utilizar las Compras para elevar la Calidad?

Alternativas:

- Teniendo un catálogo de proveedores confiables.
- Diversificación de proveedores.
- Proveedores con productos y servicios certificados.

Barreras:

- Pocos proveedores certificados.
- falta e atención adecuada por parte de los proveedores.

4.- Como aprovechar el Departamento de Ventas para mejorar la Calidad?

Alternativas:

- Retroalimentación por parte del cliente para tener una medida de desempeño que nos indique como vamos.
- Mejorar la comunicación entre la Empresa y el cliente.
- Captación de nuevas necesidades de los clientes.

Barreras:

- Idiosincracia de los clientes.
- La falta de una linea directa con el cliente.

5.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicaciones para obtener nuevos Proveedores?

Alternativas:

- Formar un catálogo de proveedores que cumplan los requisitos necesarios aprovechando la apertura de frontera.
- Teniendo un trato directo con los proveedores extranjeros.
- Capacitar a nuestro departamento de compras en base al mercado internacional.

Barreras:

- Entregas y fletes.
- Impuestos arancelarios

6.- Como aprovechar la Comunicación Interna para apoyar los Planes de Motivación?

Alternativas:

- Obteniendo información para determinar un plan de mejora de la calidad de vida de los empleados.
- Aprovechando la disponibilidad de la gente para definir los mejores incentivos.
- Definir ciertas metas por departamento para crear programas de motivación.

Barreras:

- Falta de unificación de criterios acerca de incentivos.
- Pocos líderes verdaderos.

7.- Como aprovechar el Alcance Geográfico para elevar la Calidad?

Alternativas:

- Comparándose con la competencia en los diferentes lugares.
- Trabajar en base a las nuevas exigencias.
- Aprovechar los nuevos mercados para estar a la vanguardia en tecnología.

Barreras:

- Políticas ambientales y ecológicas.
- Variación en la paridad de la moneda nacional.

8.- Como aprovechar la Nueva Ley de Comunicaciones para elevar la Calidad?

Alternativas:

- Forzándonos a cumplir con estándares establecidos impuestos.
- Internándonos en servicios que ya no serán exclusivamente de Empresas del Gobierno.
- Ofreciendo soluciones integrales a los clientes que dependerán en su totalidad de nuestras políticas y servicios.

Barreras:

- Ventajas por parte de empresas que tienen tiempo en el mercado.
- Preferencia de Empresas Transnacionales

9.- Como utilizar Compras para contrarestar la Devaluación?

Alternativas:

- Comprando equipo nacional.
- Nombrar una comisión para negociar con proveedores extranjeros.
- Establecer una cuenta para compras en el extranjero.

Barreras:

- Falta de liquidez.
- Falta de información del entorno económico.

10.- Como utilizar la Presencia en el Mercado para influir en la Ideosincracia?

Alternativas:

- Utilizando estrategias publicitarias.
- Utilizando clientes satisfechos para conseguir nuevos clientes.
- Utilizar instalaciones educativas para dar a conocer las ventajas de nuestros servicios.

Barreras:

- Sistemas educativos cerrados.
- Clientes insatisfechos.

Como resultado final y observando que las barreras no truncaran las alternativas, se fijaron las siguientes metas:

- 1.- Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total.
- 2.- Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos.
- 3.- Crear un programa de capacitación continua para el personal.
- 4.- Establecer políticas para la atención a nuestros clientes.
- 5.- Crear un plan de desarrollo de proveedores.
- 6.- Mejorar el nivel de vida de nuestros empleados.
- 7.- Cumplir las exigencias de Calidad y eficiencia de los nuevos mercados.
- 8.- Eliminar intermediarios entre los productos y los clientes.
- 9.- Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable.
- 10.- Acaparar el mercado de Internet en México.

CAPITULO V - Diseño del Plan Estratégico

Meta # 1

Crear un Programa para aplicar las nuevas tendencias Administrativas orientadas hacia la Calidad.

Objetivo A

IMPLANTAR UN MANUAL DE CALIDAD TOTAL

Actividades:

Especificaciones internas
Requerimientos del cliente
Crear sistema de documentacion
Plan de capacitación
Plan de garantías
Plan de la seguridad de la gente
Especificaciones de proveedores
Plan de certificación de equipos
Plan de acciones correctivas
Plan de mejoras continuas

Objetivo B

IMPLANTAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION

Actividades:

Conseguir area de capacitación
Plan de evaluación individual
Formar grupos
Encuestas de cursos que se tienen que dar
Buscar la empresa que va a dar el curso
Conseguir material didáctico
Establecer horarios
Evaluacion periódica
Retroalimentación al sistema de capacitación
Entrega de certificados

Objetivo C

CREAR UN DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Actividades:

- Formular el presupuesto para el departamento
- Definir area donde se va a instalar
- Solicitar el personal del departamento
- Evaluar al personal
- Contratar al personal
- Comprar mobiliario
- Comprar equipo de calibración y pruebas
- Conseguir asesores externos
- Conseguir proveedores para calibrar equipo
- Instalacion de sistema de cómputo

Meta # 2

Aplicar la Metodología del Mejoramiento Continuo a Nuestros Procesos Críticos.

Objetivo A

CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTES

Actividades:

- Conseguir líneas telefónicas
- Diseñar Sistema de Cómputo para capturar quejas
- Definir área de trabajo
- Contratar técnicos
- Capacitar técnicos
- Visita a clientes
- Definir cartera de clientes
- Asignar cartera de clientes a técnicos
- Crear historial de clientes
- Crear metas de respuesta a clientes

Objetivo B

APLICAR METODOLOGIA PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD PARA LOS CLIENTES

Actividades:

- Reuniones con el departamento de servicio a clientes
- Asignar a un coordinador
- Crear base de estadísticas por clientes
- Formar equipo de trabajo
- Nombrar líder
- Conseguir facilitador
- Determinar horario de reuniones
- Nombrar patrocinador
- Definir marco de referencia
- Evaluación y determinación de mejoras

Objetivo C

PROGRAMA PARA CAMBIAR LOS VALORES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

Actividades:

Programa de incentivos
Evaluación a trabajadores
Prestaciones a los empleados
Promoción de empleados
Programa de capacitación en filosofía de calidad total
Definir que valores
Reuniones interfamiliares
Canasta básica
Encuestar que los motiva
Averiguar jerarquía de valores predominantes

Meta # 3

Crear un Programa de capacitación continua para el Personal.

Objetivo A

CREAR UNA AREA DE CAPACITACION

Actividades:

Definir el area de capacitación
Buscar instructor
Seleccionar participantes
Establecer horarios
Material didáctico
Formar grupos de capacitación
Instalacion aire condicionado
Instalación de red de computadoras
Instalación de linea telefónica y fax
Instalación de mobiliario

Objetivo B

INSTITUIR UN PROGRAMA DE CAPACITACION EXTERNA

Actividades:

Contactar universidades
Contactar empresas asesoras
Solicitar programas de capacitación
Solicitar presupuestos
Seleccionar Empresa ó Universidades
Seleccionar curso
Seleccionar locación
Contratar dicha Institución
Selecionar fechas y horarios de curso
Evaluación del curso

Objetivo C

CREAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION VIDEOGRAFICA

Actividades

- Acondicionar area de capacitación
- Adquisición del sistema de video
- Adquisición de videocassetes
- Adquisición de mobiliario
- Crear videoteca
- Conseguir material didáctico
- Cableado de sistema de video
- Instalación del sistema de audio
- Adquirir equipo de mantenimiento
- Contratar a técnico de mantenimiento

Meta # 4

Establecer Políticas para la atención a nuestros Clientes.

Objetivo A

ESTABLECER LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES

Actividades

- Definir catálogo de cliente
- Selección de clientes
- Junta con clientes
- Organizar la información obtenida
- Análisis de información obtenida
- Selección de expectativas
- Elaborar cuestionario de clientes
- Aplicación de cuestionarios
- Evaluar resultados de cuestionario
- Elaborar documento de expectativas

Objetivo B

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE DE NUESTRA COMPETENCIA

Actividades

- Definir nuestra competencia
- Establecer clientes que queremos obtener
- Selección de la competencia
- Establecer métodos de investigación
- Aplicar métodos de investigación
- Definir el area departamental de nuestros clientes que nos interesa
- Definir estrategias que siguen nuestros competidores
- Hacer un análisis de fuerzas y debilidades por competidor
- Hacer una matriz de todos los competidores con fuerzas y debilidades
- Definir fuerzas y debilidades coincidentes en nuestros competidores

Objetivo C

CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Actividades

Definir el organigrama del area
Definir perfiles de los puestos
Entrevista a candidatos
Selección de candidatos
Capacitación del personal
Definir el area
Adquirir el mobiliario
Instalación de líneas telefónicas
Instalación del equipo eléctrico
Reparto de cartera de clientes

Meta # 5

Crear un Plan de Desarrollo de Proveedores.

Objetivo A

CONTAR CON PROVEEDORES CERTIFICADOS

Actividades:

- Contactar a empresa con lista de proveedores certificados
- Contactar proveedores
- Solicitar información a proveedores
- Solicitar documentación de certificación
- Solicitar garantías
- Solicitar tiempos de entregas
- Seleccionar proveedores
- Solicitar referencias a proveedores
- Solicitar términos de crédito
- Contratar proveedores

Objetivo B

CREAR UN CATALOGO DE PROVEEDORES

Actividades:

- Contactar departamento de informática
- Solicitar desarrollo de base de datos
- Pruebas preliminares del sistema
- Pruebas finales del sistema
- Aprobación del sistema
- Captura del catálogo de proveedores
- Instalación del sistema en la red
- Capacitación del personal de compras
- Proceso de pruebas del sistema
- Aceptación del sistema

Objetivo C

ENLACE A INTERNET PARA CONSULTAR PROVEEDORES

Actividades:

- Definir personal que accederá a internet
- Crear el grupo
- Definir herramienta de acceso
- Capacitar personal de compras
- Definir horas de consulta
- Crear catálogo de acceso a proveedores
- Instalación de red de acceso a internet a depto. de compras
- Instalación de equipo de acceso a internet
- Pruebas de la red instalada
- Pruebas del sistema de acceso a internet

Meta # 6

Mejorar El Nivel de Vida de nuestros Empleados.

Objetivo A

CREAR ENCUESTAS PARA LA MOTIVACION PERSONAL

Actividades:

Crear sistema de cuestionario
Selección de preguntas según el tipo de personal
Repartición de cuestionario
Seleccionar buzón de correspondencia
Archivar propuestas de respuestas
Análisis de selección de propuestas
Aprobación de dirección ó staff
Implementar dicha propuesta en el sistema de finanzas
Aplicación de propuesta
Encuestas de satisfacción del empleado

Objetivo B

CREAR PROGRAMA DE REUNIONES INTERFAMILIARES

Actividades

Encuestar al personal
Seleccionar el mejor programa de la encuesta
Definir area de reunión
Contactar a propietarios del area de reunión
Solicitar presupuestos
Visita de inspección a las areas de reunión
Contratar area de reunión
Definir fechas
Contratar vehículos de transporte
Solicitar cotización de equipo de entretenimiento

Objetivo C

CREAR PROGRAMA DE ADQUISICION DE VIVIENDA

Actividades:

- Contactar constructores
- Conséguir presupuestos
- Contactar a empresa con lista de constructoras certificadas
- Solicitar documentación de planos certificados
- Solicitar garantías
- Solicitar tiempos de entregas
- Seleccionar constructora
- Solicitar referencias a constructora
- Solicitar términos de crédito
- Contratar constructora

Meta # 7

Cumplir con las Exigencias de Calidad y Eficiencia de los Nuevos Mercados.

Objetivo A

CONTAR CON LA TECNOLOGIA DE COMUNICACION MAS RECIENTE

Actividades:

- Evaluación del personal técnico
- Selección del personal técnico
- Capacitación del personal técnico
- Crear un area percepción de información
- Encuestas de avances tecnológicos de la competencia
- Evaluacion de nuestra condición tecnológica actual
- Selección de nuevas tecnologías a implantar
- Compra de equipo
- Compra de bibliografía necesaria
- Asignación de recursos financieros

Objetivo B

DEFINIR NUESTROS MERCADOS POTENCIALES

Actividades:

- Definición de servicios que pueden ofrecer la empresa
- Definición del area que podemos abarcar
- Determinar nuestra competencia
- Clasificar competidores
- Determinar la cobertura de cada competidor
- Identificar los clientes insatisfechos
- Identificar debilidades de cada comprador
- Identificar causa de clientes insatisfechos
- Determinar con cuales de nuestros servicios cubrimos las expectativas de los clientes Insatisfechos de la competencia
- Elaborar lista de posibles clientes

Objetivo C

CREAR UN PLAN PARA CAPTAR LAS NUEVAS TENDENCIAS EN LA COMUNICACION

Actividades:

Recabar información

Crear bancos de información

Determinar herramientas de estadísticas de emplear

Elaborar gráficas de nuevas tendencias

Jerarquizar las tendencias de nuevo acuerdo a su importancia

Asignar personal

Determinar un plan para la elaboración de personal

Capacitación de personal

Evaluación de nuevas tecnologías

Organización de dichas tecnologías

Meta # 8

Eliminar Intermediarios entre nuestros Productos y los Clientes.

Objetivo A

CREAR DEPARTAMENTO DE VENTA DIRECTO AL USUARIO FINAL

Actividades:

- Solicitar vendedores
- Seleccjonar vendedores
- Contratar vendedores
- Definir canales de ventas a usuario final
- Comprar material de ventas
- Instalar línea 800 para dpto. de ventas
- Formular plan de comisiones
- Definir salarios básicos
- Adquisición de Computadoras Portátiles
- Capacitación en ventas directas a usuario final

Objetivo B

CREAR DPARTAMENTO DE SOPORTE DIRECTO AL CLIENTE

Actividades:

- Conseguir lineas telefónicas
- Diseñar sistema de cómputo para captura de quejas
- Definir area de trabajo
- Contratar técnicos
- Capacitar técnicos
- Visita a clientes
- Definir cartera de clientes
- Asignar cartera de clientes a técnicos
- Crear historia de clientes
- Crear metas de respuesta a clientes

Objetivo C

PROGRAMA DE DEMOSTRACION DE NUESTROS PRODUCTOS A CLIENTES

Actividades:

- Crear un area de demostración
- Definir area de demostración
- Comprar equipo de demostración
- Diseñar red de demostración
- Implantar red de demostración
- Hacer cartera de clientes para la demostración
- Definir fechas y horarios
- Seleccionar expositor
- Capacitar al expositor
- Definir material didáctico para el expositor

Meta # 9

Establecer en nuestra Empresa un Entorno Económico Saludable.

Objetivo A

ESTABLECER UN PROGRAMA PARA CLIENTES DEUDORES

Actividades:

- Conseguir información acerca de clientes
- Determinar los clientes con problemas de pago
- Determinar en cada caso las causas del atraso
- Identificar las causas comunes
- Aplicar análisis de pareto
- Elaborar propuesta de soluciones
- Definir soluciones para cada causa
- Elaborar propuesta de pago a clientes
- Presentar propuestas a clientes
- Firmar acuerdo de propuestas de soluciones aceptadas

Objetivo B

ESTABLECER UN PROGRAMA PARA EL APOYO DE CLIENTES DEUDORES

Actividades:

- Elaborar plan financiero en base a anticipos
- Determinación del alcance del proyecto
- Recabar información acerca del proyecto
- Identificación de nuestros procesos
- Asignación de tiempos en el proyecto
- Determinar nuestros costos
- Elaborar planes de adquisiciones
- Elaboración de presupuestos
- Asignación de recursos en base a presupuestos
- Formular planes para control de nuestros erogaciones en base al avance del proyecto

Objetivo C

CONTAR CON UN FONDO PARA PROGRAMAS DE INCENTIVOS AL PERSONAL

Actividades:

- Determinar el número de personal
- Hacer evaluación de nuestro personal
- Determinar los valores de personal
- Clasificar al personal en base a su respuesta de motivación
- Evaluar los recursos financieros de la Empresa
- Elaborar planes de incentivos de la Empresa
- Evaluar los planes a evaluar
- Definir costos para incentivos
- Definir tiempos de aplicación
- Definir el monto de fondo

Meta # 10

Acaparar el Mercado de Internet en México.

Objetivo A

INTRODUCIR EL CONCEPTO DE INTERNET EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Actividades:

Construir un directorio de instituciones educativas
Seleccionar nivel educaciones desde bachilleres a licenciaturas
Seleccionar un grupo representativo de ICANet para contactar a instituciones educativas
Definir un calendario de juntas con clientes
Entrevistar a los clientes
Definir sus necesidades en base a la información obtenida
Elaborar un plan de posibles soluciones con valores agregados incluidos
Presentar plan por cada tipo de institución educativa
Elaborar lista de requerimientos por plan aceptado
Firma de acuerdos entre instituciones educativas e ICANet

Objetivo B

UTILIZAR LAS VENTAJAS DE ICANET PARA DAR SOLUCIONES A DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO

Actividades:

Definir Dependencias ó Secretarías a contactar
Establecer un medio de contacto
Elaborar un calendario de juntas con las diferentes dependencias para dar a conocer a ICANet
Presentar posibles proyectos de diferentes dependencias
Determinación de proyectos viables
Elaboración de planes de implementación
Formación de equipos para proyectos
Análisis y presupuesto de cada proyecto
Presentación de planes a clientes
Firma de aceptación por partes de clientes

Objetivo C

OFRECER UNA GAMA DE SOLUCIONES A EMPRESAS UTILIZANDO INFRAESTRUCTURA DE ICANET

Actividades:

- Determinar tipo de empresas a contactar
- Establecer un equipo para determinar expectativas de clientes
- Entrevista con clientes
- Organización y análisis de información obtenida
- Crear matriz cruzada de servicios y necesidades
- Elaborar posibilidades de solución
- Presentar propuestas a clientes
- Ajuste de propuestas
- Plan de implementación de propuestas aceptadas
- Elaboración de agenda de acuerdo de soluciones

Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio = 8/14/95 / Fin =12/18/95 >

ID	Task Name	Duration	Aug 13, '95							Aug 20, '95							Aug 27, '95							Sep 3, '95						
			M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F		
1	IMPLANTAR UN MANUAL DE CALIDAD TOTAL	40d	[Task bar spanning from Aug 13 to Sep 12]																											
2	ESPECIFICACIONES INTERNAS	5d	[Task bar from Aug 13 to Aug 17]																											
3	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	5d	[Task bar from Aug 17 to Aug 21]																											
4	CREAR SISTEMA DE DOCUMENTACION	3d	[Task bar from Aug 21 to Aug 23]																											
5	PLAN DE CAPACITACION	5d	[Task bar from Aug 23 to Aug 27]																											
6	PLAN DE GARANTIAS	2d	[Task bar from Aug 27 to Aug 28]																											
7	PLAN DE LA SEGURIDAD DE LA GENTE	2d	[Task bar from Aug 28 to Aug 29]																											
8	ESPECIFICACIONES DE PROVEEDORES	3d	[Task bar from Aug 29 to Aug 31]																											
9	PLAN DE CERTIFICACION DE EQUIPOS	5d	[Task bar from Aug 31 to Sep 4]																											
10	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	5d	[Task bar from Sep 4 to Sep 8]																											
11	PLAN DE MEJORAS CONTINUAS	5d	[Task bar from Sep 8 to Sep 12]																											
12	IMPLANTAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION	36d	[Task bar spanning from Aug 13 to Sep 18]																											
13	CONSEGUIR AREA DE CAPACITACION	2d	[Task bar from Aug 13 to Aug 14]																											
14	PLAN DE EVALUACION INDIVIDUAL	5d	[Task bar from Aug 14 to Aug 18]																											
15	FORMAR GRUPOS	2d	[Task bar from Aug 18 to Aug 19]																											
16	ENCUESTAS DE CURSOS QUE SE TIENEN QUE DA	5d	[Task bar from Aug 19 to Aug 23]																											
17	BUSCAR LA EMPRESA QUE VA A DAR EL CURSO	10d	[Task bar from Aug 23 to Sep 2]																											
18	CONSEGUIR MATERIAL DIDACTICO	5d	[Task bar from Sep 2 to Sep 6]																											
19	ESTABLECER HORARIOS	1d	[Task bar from Sep 6 to Sep 6]																											
20	EVALUACION PERIODICA	2d	[Task bar from Sep 6 to Sep 7]																											
21	RETROALIMENTACION AL SISTEMA DE CAPACITAC	3d	[Task bar from Sep 7 to Sep 9]																											
22	ENTREGA DE CERTIFICADOS	1d	[Task bar from Sep 9 to Sep 9]																											
23	CREAR UN DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE L	15d	[Task bar spanning from Aug 13 to Sep 27]																											
24	FORMULAR EL PRESUPUESTO PARA EL DEPARTA	3d	[Task bar from Aug 13 to Aug 15]																											
25	DEFINIR AREA DONDE SE VA A INSTALAR	1d	[Task bar from Aug 15 to Aug 15]																											
26	SOLICITAR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	3d	[Task bar from Aug 15 to Aug 17]																											

Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio = 8/14/95 / Fin =12/18/95 >

ID	Task Name	Duration	Sep 10, '95							Sep 17, '95							Sep 24, '95							Oct 1,						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W		
1	IMPLANTAR UN MANUAL DE CALIDAD TOTAL	40d	[Task bar]																											
2	ESPECIFICACIONES INTERNAS	5d	[Task bar]																											
3	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	5d	[Task bar]																											
4	CREAR SISTEMA DE DOCUMENTACION	3d	[Task bar]																											
5	PLAN DE CAPACITACION	5d	[Task bar]																											
6	PLAN DE GARANTIAS	2d	[Task bar]																											
7	PLAN DE LA SEGURIDAD DE LA GENTE	2d	[Task bar]																											
8	ESPECIFICACIONES DE PROVEEDORES	3d	[Task bar]																											
9	PLAN DE CERTIFICACION DE EQUIPOS	5d	[Task bar]																											
10	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	5d	[Task bar]																											
11	PLAN DE MEJORAS CONTINUAS	5d	[Task bar]																											
12	IMPLANTAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION	36d	[Task bar]																											
13	CONSEGUIR AREA DE CAPACITACION	2d	[Task bar]																											
14	PLAN DE EVALUACION INDIVIDUAL	5d	[Task bar]																											
15	FORMAR GRUPOS	2d	[Task bar]																											
16	ENCUESTAS DE CURSOS QUE SE TIENEN QUE DA	5d	[Task bar]																											
17	BUSCAR LA EMPRESA QUE VA A DAR EL CURSO	10d	[Task bar]																											
18	CONSEGUIR MATERIAL DIDACTICO	5d	[Task bar]																											
19	ESTABLECER HORARIOS	1d	[Task bar]																											
20	EVALUACION PERIODICA	2d	[Task bar]																											
21	RETROALIMENTACION AL SISTEMA DE CAPACITAC	3d	[Task bar]																											
22	ENTREGA DE CERTIFICADOS	1d	[Task bar]																											
23	CREAR UN DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE L	15d	[Task bar]																											
24	FORMULAR EL PRESUPUESTO PARA EL DEPARTA	3d	[Task bar]																											
25	DEFINIR AREA DONDE SE VA A INSTALAR	1d	[Task bar]																											
26	SOLICITAR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	3d	[Task bar]																											

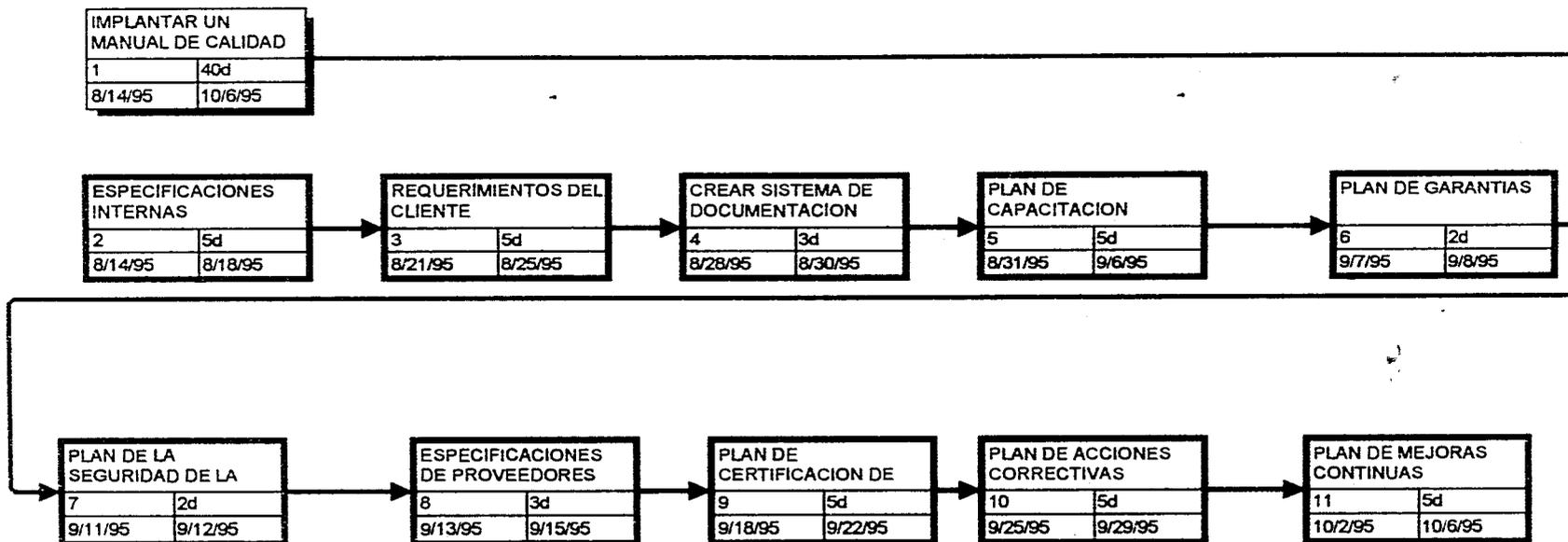
Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio = 8/14/95 / Fin =12/18/95 >

ID	Task Name	Duration	Sep 10, '95							Sep 17, '95							Sep 24, '95							Oct 1,			
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T
27	CONTRATAR AL PERSONAL	1d																									
28	EVALUAR AL PERSONAL	5d																									
29	COMPRAR MOBILARIO*	1d																									
30	COMPRAR EQUIPO DE CALIBRACION Y PRUEBAS	1d																									
31	CONSEGUIR ASESORES EXTERNOS	1d																									
32	CONSEGUIR PROVEEDORES PARA CALIBRAR EQUI	1d																									
33	INSTALACION DE SISTEMA DE COMPUTO	1d																									

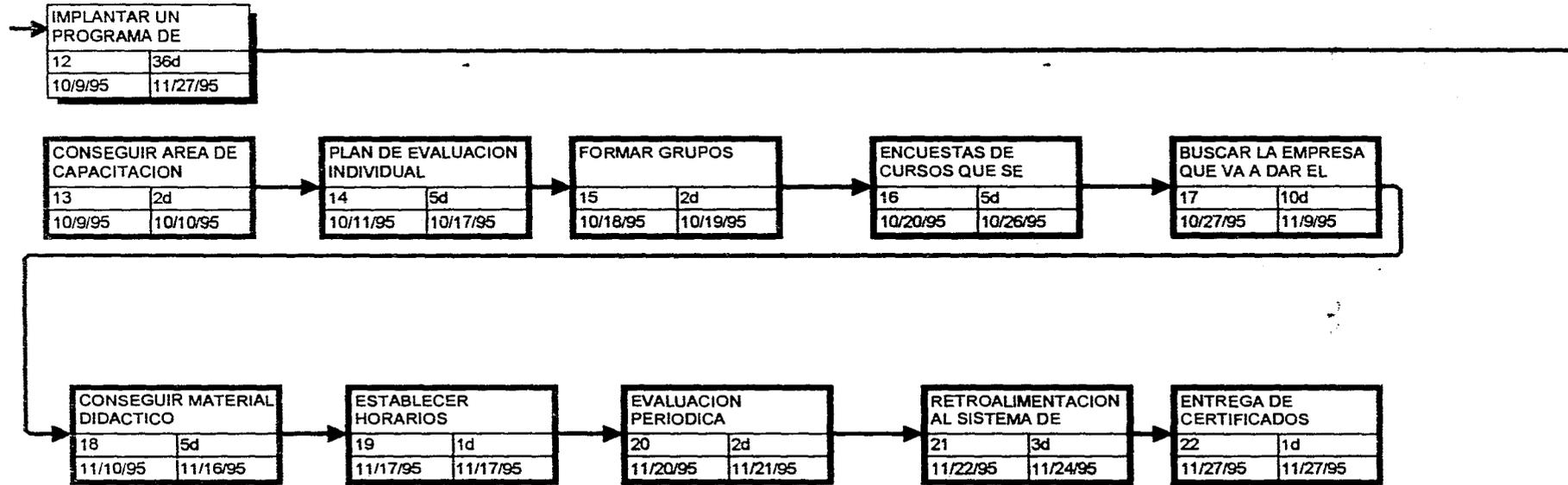
Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio = 8/14/95 / Fin =12/18/95 >

ID	Task Name	Duration	95							Oct 8, '95							Oct 15, '95							Oct 22, '95						
			T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M		
1	IMPLANTAR UN MANUAL DE CALIDAD TOTAL	40d	[Task bar]																											
2	ESPECIFICACIONES INTERNAS	5d	[Task bar]																											
3	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	5d	[Task bar]																											
4	CREAR SISTEMA DE DOCUMENTACION	3d	[Task bar]																											
5	PLAN DE CAPACITACION	5d	[Task bar]																											
6	PLAN DE GARANTIAS	2d	[Task bar]																											
7	PLAN DE LA SEGURIDAD DE LA GENTE	2d	[Task bar]																											
8	ESPECIFICACIONES DE PROVEEDORES	3d	[Task bar]																											
9	PLAN DE CERTIFICACION DE EQUIPOS	5d	[Task bar]																											
10	PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	5d	[Task bar]																											
11	PLAN DE MEJORAS CONTINUAS	5d	[Task bar]																											
12	IMPLANTAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION	36d	[Task bar]																											
13	CONSEGUIR AREA DE CAPACITACION	2d	[Task bar]																											
14	PLAN DE EVALUACION INDIVIDUAL	5d	[Task bar]																											
15	FORMAR GRUPOS	2d	[Task bar]																											
16	ENCUESTAS DE CURSOS QUE SE TIENEN QUE DA	5d	[Task bar]																											
17	BUSCAR LA EMPRESA QUE VA A DAR EL CURSO	10d	[Task bar]																											
18	CONSEGUIR MATERIAL DIDACTICO	5d	[Task bar]																											
19	ESTABLECER HORARIOS	1d	[Task bar]																											
20	EVALUACION PERIODICA	2d	[Task bar]																											
21	RETROALIMENTACION AL SISTEMA DE CAPACITAC	3d	[Task bar]																											
22	ENTREGA DE CERTIFICADOS	1d	[Task bar]																											
23	CREAR UN DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE L	15d	[Task bar]																											
24	FORMULAR EL PRESUPUESTO PARA EL DEPARTA	3d	[Task bar]																											
25	DEFINIR AREA DONDE SE VA A INSTALAR	1d	[Task bar]																											
26	SOLICITAR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	3d	[Task bar]																											

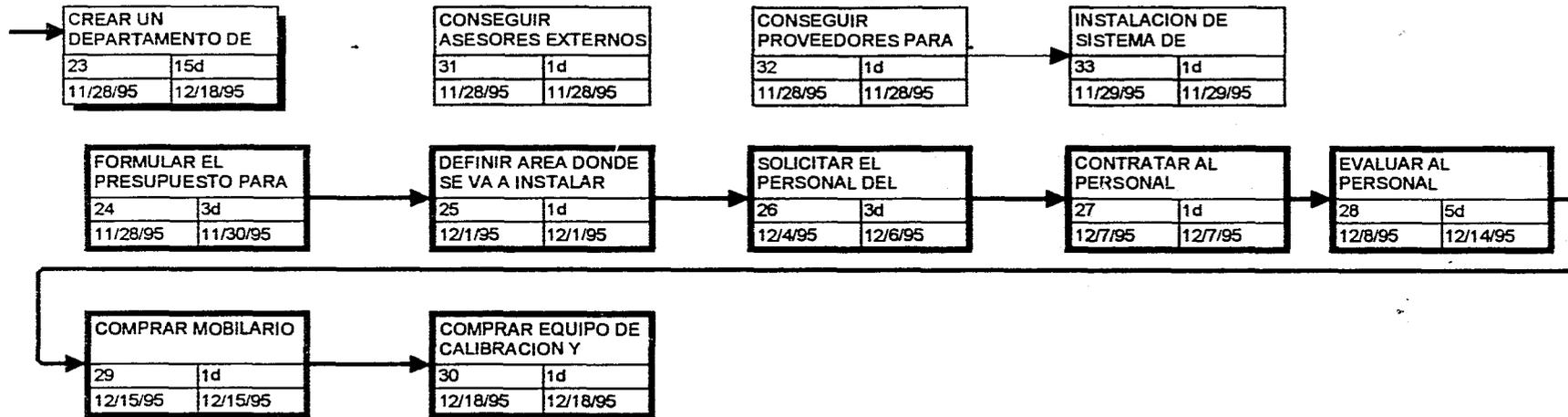
Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/18/95 >



Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/18/95 >



Meta # 1 : Crear un programa para aplicar las nuevas tendencias administrativas orientadas hacia la Calidad Total < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/18/95 >



Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Dec 17, '95					Dec 24, '95					Dec 31, '95					Jan 7, '96				
			T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
27	DETERMINAR QUE LOS MOTIVA	1d																				
28	PROGRAMA DE INCENTIVOS	5d																				
29	EVALUACION DE LOS TRABAJOS	5d																				
30	PRESTACIONES DE LOS EMPLEADOS	2d																				
31	PROMOCION DE LOS EMPLEADOS	2d																				
32	REUNIONES INTERFAMILIARES	1d																				
33	CANASTAS BASICAS	1d																				

Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Jan 14, '96							Jan 21, '96							Jan 28, '96							Feb 4, '96						
			M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S
1	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTES	84d	[Task 1 spans the entire duration from Jan 14 to Feb 4, 1996]																											
2	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d	[Task 2 is a 2-day task starting at the beginning of the project]																											
3	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d	[Task 3 is a 20-day task starting after Task 2]																											
4	DISENAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURAR	5d	[Task 4 is a 5-day task starting after Task 3]																											
5	CONTRATAR TECNICOS	10d	[Task 5 is a 10-day task starting after Task 4]																											
6	CAPACITAR TECNICOS	20d	[Task 6 is a 20-day task starting after Task 5]																											
7	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	5d	[Task 7 is a 5-day task starting after Task 6]																											
8	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	2d	[Task 8 is a 2-day task starting after Task 7]																											
9	CREAR UN HISTORIAL DEL CLIENTE	5d	[Task 9 is a 5-day task starting after Task 8]																											
10	VISITA A CLIENTES	10d	[Task 10 is a 10-day task starting after Task 9]																											
11	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	5d	[Task 11 is a 5-day task starting after Task 10]																											
12	APLICAR LA METODOLOGIA PARA IMPLEMENTAR UN SI	25d	[Task 12 is a 25-day task starting after Task 11]																											
13	REUNIONES CON EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO	2d	[Task 13 is a 2-day task starting after Task 12]																											
14	NOMBRAR PATROCINADOR	1d	[Task 14 is a 1-day task starting after Task 13]																											
15	ASIGNAR UN COORDINADOR	1d	[Task 15 is a 1-day task starting after Task 14]																											
16	CONSEGUIR FACILITADOR	5d	[Task 16 is a 5-day task starting after Task 15]																											
17	FORMAR EQUIPO DE TRABAJO	5d	[Task 17 is a 5-day task starting after Task 16]																											
18	NOMBRAR LIDER	1d	[Task 18 is a 1-day task starting after Task 17]																											
19	CREAR BASE DESTADISTICAS POR CLIENTE	5d	[Task 19 is a 5-day task starting after Task 18]																											
20	DEFINIR MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA	2d	[Task 20 is a 2-day task starting after Task 19]																											
21	DETERMINAR HORARIOS DE REUNIONES	1d	[Task 21 is a 1-day task starting after Task 20]																											
22	EVALUACION Y DETERMINACION DE MEJORAS	2d	[Task 22 is a 2-day task starting after Task 21]																											
23	PROGRAMA PARA CAMBIAR LOS VALORES DEL PERSO	25d	[Task 23 is a 25-day task starting after Task 22]																											
24	DEFINIR LOS VALORES A CAMBIAR	1d	[Task 24 is a 1-day task starting after Task 23]																											
25	PROGRAMA DE CAPACITACION EN FILOSOFIA DE C	5d	[Task 25 is a 5-day task starting after Task 24]																											
26	AVERIGUAR JERARQUIA DE VALORES PREDOMINAN	2d	[Task 26 is a 2-day task starting after Task 25]																											

Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Feb 11, '96							Feb 18, '96							Feb 25, '96							Mar 3, '96						
			S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	
1	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTES	84d																												
2	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d																												
3	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d																												
4	DISENAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURAR	5d																												
5	CONTRATAR TECNICOS	10d																												
6	CAPACITAR TECNICOS	20d																												
7	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	5d																												
8	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	2d																												
9	CREAR UN HISTORIAL DEL CLIENTE	5d																												
10	VISITA A CLIENTES	10d																												
11	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	5d																												
12	APLICAR LA METODOLOGIA PARA IMPLEMENTAR UN SI	25d																												
13	REUNIONES CON EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO	2d																												
14	NOMBRAR PATROCINADOR	1d																												
15	ASIGNAR UN COORDINADOR	1d																												
16	CONSEGUIR FACILITADOR	5d																												
17	FORMAR EQUIPO DE TRABAJO	5d																												
18	NOMBRAR LIDER	1d																												
19	CREAR BASE DESTADISTICAS POR CLIENTE	5d																												
20	DEFINIR MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA	2d																												
21	DETERMINAR HORARIOS DE REUNIONES	1d																												
22	EVALUACION Y DETERMINACION DE MEJORAS	2d																												
23	PROGRAMA PARA CAMBIAR LOS VALORES DEL PERSO	25d																												
24	DEFINIR LOS VALORES A CAMBIAR	1d																												
25	PROGRAMA DE CAPACITACION EN FILOSOFIA DE C	5d																												
26	AVERIGUAR JERARQUIA DE VALORES PREDOMINAN	2d																												

Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Feb 11, '96							Feb 18, '96							Feb 25, '96							Mar 3, '96						
			S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	
27	DETERMINAR QUE LOS MOTIVA	1d																												
28	PROGRAMA DE INCENTIVOS	5d																												
29	EVALUACION DE LOS TRABAJOS	5d																												
30	PRESTACIONES DE LOS EMPLEADOS	2d																												
31	PROMOCION DE LOS EMPLEADOS	2d																												
32	REUNIONES INTERFAMILIARES	1d																												
33	CANASTAS BASICAS	1d																												

Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Mar 10, '96							Mar 17, '96							Mar 24, '96							Mar 31, '96						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	
1	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTES	84d	[Task 1 bar]																											
2	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d	[Task 2 bar]																											
3	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d	[Task 3 bar]																											
4	DISENAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURAR	5d	[Task 4 bar]																											
5	CONTRATAR TECNICOS	10d	[Task 5 bar]																											
6	CAPACITAR TECNICOS	20d	[Task 6 bar]																											
7	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	5d	[Task 7 bar]																											
8	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	2d	[Task 8 bar]																											
9	CREAR UN HISTORIAL DEL CLIENTE	5d	[Task 9 bar]																											
10	VISITA A CLIENTES	10d	[Task 10 bar]																											
11	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	5d	[Task 11 bar]																											
12	APLICAR LA METODOLOGIA PARA IMPLEMENTAR UN SI	26d	[Task 12 bar]																											
13	REUNIONES CON EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO	2d	[Task 13 bar]																											
14	NOMBRAR PATROCINADOR	1d	[Task 14 bar]																											
15	ASIGNAR UN COORDINADOR	1d	[Task 15 bar]																											
16	CONSEGUIR FACILITADOR	5d	[Task 16 bar]																											
17	FORMAR EQUIPO DE TRABAJO	5d	[Task 17 bar]																											
18	NOMBRAR LIDER	1d	[Task 18 bar]																											
19	CREAR BASE DESTADISTICAS POR CLIENTE	5d	[Task 19 bar]																											
20	DEFINIR MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA	2d	[Task 20 bar]																											
21	DETERMINAR HORARIOS DE REUNIONES	1d	[Task 21 bar]																											
22	EVALUACION Y DETERMINACION DE MEJORAS	2d	[Task 22 bar]																											
23	PROGRAMA PARA CAMBIAR LOS VALORES DEL PERSO	26d	[Task 23 bar]																											
24	DEFINIR LOS VALORES A CAMBIAR	1d	[Task 24 bar]																											
25	PROGRAMA DE CAPACITACION EN FILOSOFIA DE C	5d	[Task 25 bar]																											
26	AVERIGUAR JERARQUIA DE VALORES PREDOMINAN	2d	[Task 26 bar]																											

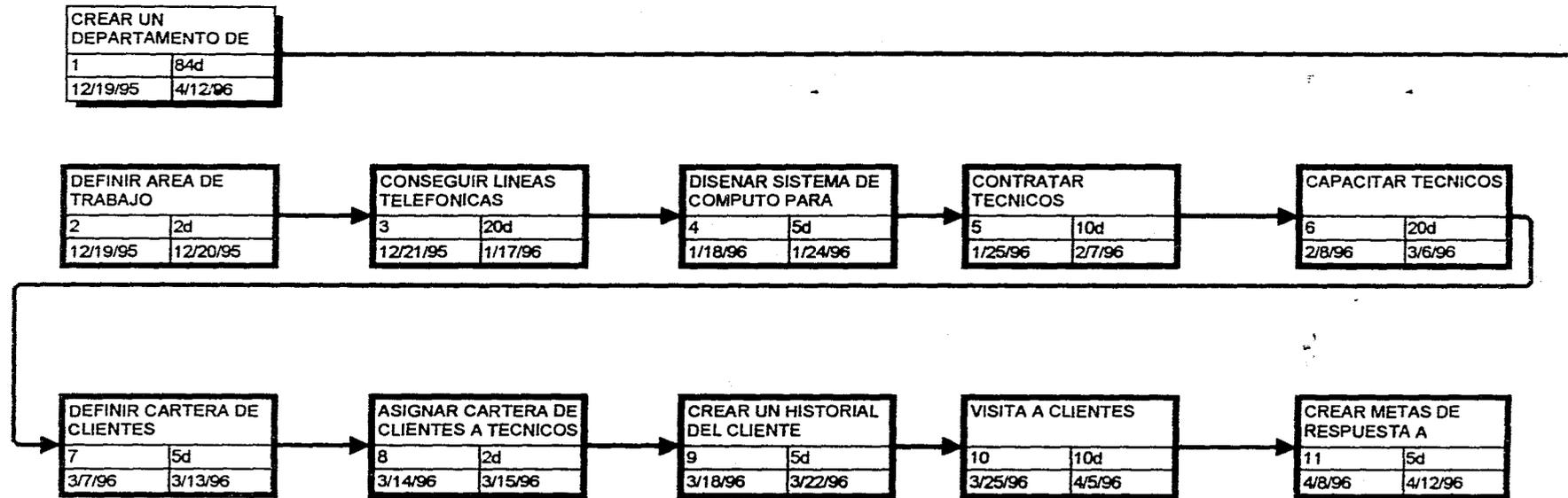
Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Mar 10, '96							Mar 17, '96							Mar 24, '96							Mar 31, '96						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	
27	DETERMINAR QUE LOS MOTIVA	1d																												
28	PROGRAMA DE INCENTIVOS	5d																												
29	EVALUACION DE LOS TRABAJOS	5d																												
30	PRESTACIONES DE LOS EMPLEADOS	2d																												
31	PROMOCION DE LOS EMPLEADOS	2d																												
32	REUNIONES INTERFAMILIARES	1d																												
33	CANASTAS BASICAS	1d																												

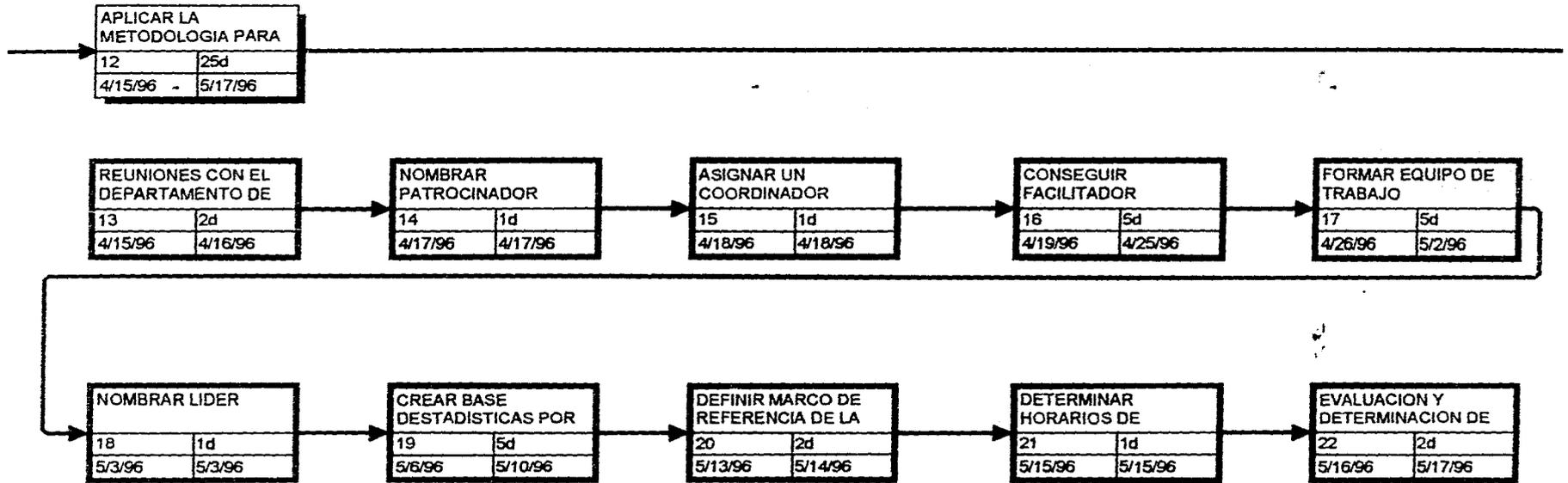
Meta # 2 : Aplicar la metodología del mejoramiento continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >

ID	Task Name	Duration	Apr 7, '96							Apr 14, '96							Apr 21, '96							Apr 28, '96						
			F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	
1	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTES	84d	[Task 1 bar]																											
2	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d	[Task 2 bar]																											
3	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d	[Task 3 bar]																											
4	DISENAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURAR	5d	[Task 4 bar]																											
5	CONTRATAR TECNICOS	10d	[Task 5 bar]																											
6	CAPACITAR TECNICOS	20d	[Task 6 bar]																											
7	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	5d	[Task 7 bar]																											
8	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	2d	[Task 8 bar]																											
9	CREAR UN HISTORIAL DEL CLIENTE	5d	[Task 9 bar]																											
10	VISITA A CLIENTES	10d	[Task 10 bar]																											
11	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	5d	[Task 11 bar]																											
12	APLICAR LA METODOLOGIA PARA IMPLEMENTAR UN SI	25d	[Task 12 bar]																											
13	REUNIONES CON EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO	2d	[Task 13 bar]																											
14	NOMBRAR PATROCINADOR	1d	[Task 14 bar]																											
15	ASIGNAR UN COORDINADOR	1d	[Task 15 bar]																											
16	CONSEGUIR FACILITADOR	5d	[Task 16 bar]																											
17	FORMAR EQUIPO DE TRABAJO	5d	[Task 17 bar]																											
18	NOMBRAR LIDER	1d	[Task 18 bar]																											
19	CREAR BASE DESTADISTICAS POR CLIENTE	5d	[Task 19 bar]																											
20	DEFINIR MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA	2d	[Task 20 bar]																											
21	DETERMINAR HORARIOS DE REUNIONES	1d	[Task 21 bar]																											
22	EVALUACION Y DETERMINACION DE MEJORAS	2d	[Task 22 bar]																											
23	PROGRAMA PARA CAMBIAR LOS VALORES DEL PERSO	25d	[Task 23 bar]																											
24	DEFINIR LOS VALORES A CAMBIAR	1d	[Task 24 bar]																											
25	PROGRAMA DE CAPACITACION EN FILOSOFIA DE C	5d	[Task 25 bar]																											
26	AVERIGUAR JERARQUIA DE VALORES PREDOMINAN	2d	[Task 26 bar]																											

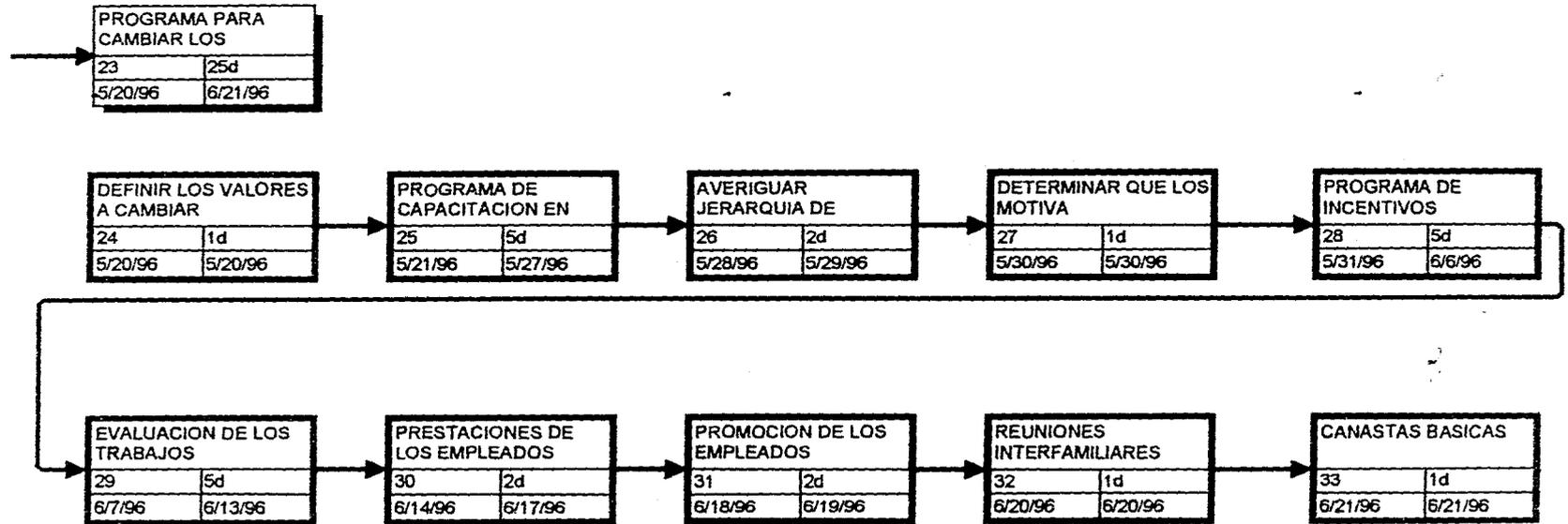
Meta # 2 : Aplicar la metodología del Mejoramiento Continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >



Meta # 2 : Aplicar la metodología del Mejoramiento Continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >



Meta # 2 : Aplicar la metodología del Mejoramiento Continuo a nuestros procesos críticos < Inicio : 12/19/95 / Fin : 6/21/96 >



Meta # 3 : Crear un programa de Capacitación continua para el Personal < Inicio : 6/22/96 / Fin : 8/19/96 >

ID	Task Name	Duration	Jul 14, '96							Jul 21, '96							Jul 28,						
			F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	
1	CREAR UNA AREA DE CAPACITACION	17d	[Task bar spanning from Friday, July 14 to Friday, July 21, 1996]																				
2	DEFINIR EL AREA DE CAPACITACION	1d	[Task bar on Saturday, July 15, 1996]																				
3	INSTALACION AIRE CONDICIONADO	10d	[Task bar spanning from Saturday, July 15 to Friday, July 21, 1996]																				
4	FORMAR GRUPOS DE CAPACITACION	1d	[Task bar on Saturday, July 15, 1996]																				
5	SELECCIONAR PARTICIPANTES	2d	[Task bar on Saturday, July 15 and Sunday, July 16, 1996]																				
6	ESTABLECER HORARIOS	1d	[Task bar on Saturday, July 15, 1996]																				
7	BUSCAR INSTRUCTOR	5d	[Task bar spanning from Saturday, July 15 to Wednesday, July 18, 1996]																				
8	MATERIAL DIDACTICO	5d	[Task bar spanning from Saturday, July 15 to Wednesday, July 18, 1996]																				
9	INSTALACION DE MOBILARIO	3d	[Task bar spanning from Saturday, July 15 to Monday, July 17, 1996]																				
10	INSTALACION DE RED DE COMPUTADORAS	3d	[Task bar spanning from Saturday, July 15 to Monday, July 17, 1996]																				
11	INSTALACION DE LINEA TELEFONICA Y FAX	2d	[Task bar spanning from Saturday, July 15 and Sunday, July 16, 1996]																				
12	INSTITUIR UN PROGRAMA DE CAPACITACION EXTERN	14d	[Task bar spanning from Friday, July 21 to Friday, August 4, 1996]																				
13	CONTACTAR UNIVERSIDADES	3d	[Task bar on Saturday, August 5, Sunday, August 6, and Monday, August 7, 1996]																				
14	CONTACTAR EMPRESAS ASESORAS	3d	[Task bar on Saturday, August 5, Sunday, August 6, and Monday, August 7, 1996]																				
15	SOLICITAR PROGRAMAS DE CAPACITACION	1d	[Task bar on Tuesday, August 9, 1996]																				
16	SOLICITAR PRESUPESTOS	3d	[Task bar on Wednesday, August 10, Thursday, August 11, and Friday, August 12, 1996]																				
17	SELECCIONAR EMPRESA O UNIVERSIDADES	1d	[Task bar on Friday, August 12, 1996]																				
18	SELECCIONAR CURSO	2d	[Task bar on Saturday, August 13 and Sunday, August 14, 1996]																				
19	SELECCIONAR LOCACION	1d	[Task bar on Monday, August 15, 1996]																				
20	CONTRATAR DICHA INSTITUCION	1d	[Task bar on Tuesday, August 16, 1996]																				
21	SELECCIONAR FECHAS Y HORARIOS DE CURSO	1d	[Task bar on Wednesday, August 17, 1996]																				
22	EVALUACION DEL CURSO	2d	[Task bar on Thursday, August 18 and Friday, August 19, 1996]																				
23	CREAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION VIDEOGRA	10d	[Task bar spanning from Friday, August 19 to Friday, September 1, 1996]																				
24	ACONDICIONAR AREA DE CAPACITACION	5d	[Task bar spanning from Saturday, August 20 to Wednesday, August 24, 1996]																				
25	ADQUISICION DEL SISTEMA DE VIDEO	5d	[Task bar spanning from Saturday, August 20 to Wednesday, August 24, 1996]																				
26	ADQUISICION DE VIDEOCASSETES	5d	[Task bar spanning from Saturday, August 20 to Wednesday, August 24, 1996]																				

Meta # 3 : Crear un programa de Capacitación Continua para el Personal < Inicio : 6/22/96 / Fin: 8/19/96 >

CREAR UNA AREA DE CAPACITACION	
1	17d
6/24/96	7/16/96

DEFINIR EL AREA DE CAPACITACION	
2	1d
6/24/96	6/24/96

INSTALACION AIRE CONDICIONADO	
3	10d
6/25/96	7/8/96

INSTALACION DE MOBILIARIO	
9	3d
7/9/96	7/11/96

INSTALACION DE RED DE COMPUTADORAS	
10	3d
7/12/96	7/16/96

INSTALACION DE LINEA TELEFONICA Y	
11	2d
6/24/96	6/25/96

FORMAR GRUPOS DE CAPACITACION	
4	1d
6/24/96	6/24/96

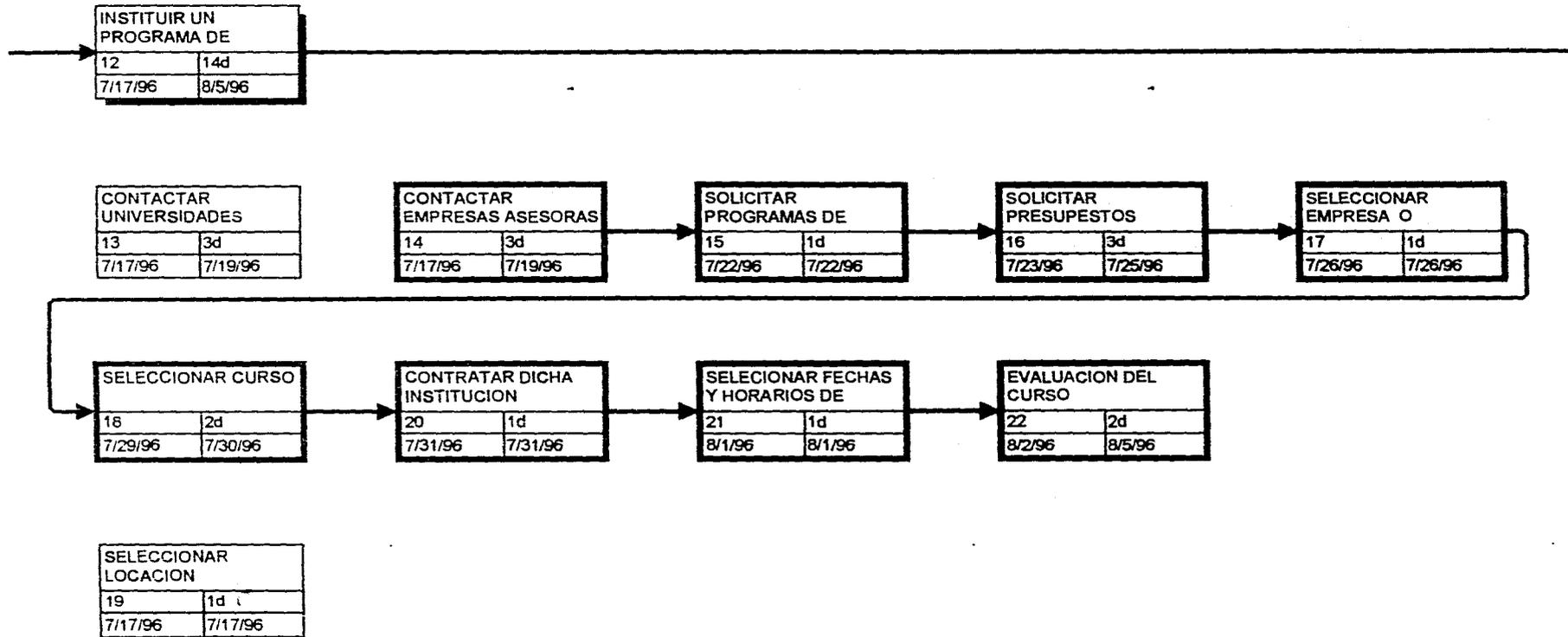
SELECCIONAR PARTICIPANTES	
5	2d
6/25/96	6/26/96

ESTABLECER HORARIOS	
6	1d
6/27/96	6/27/96

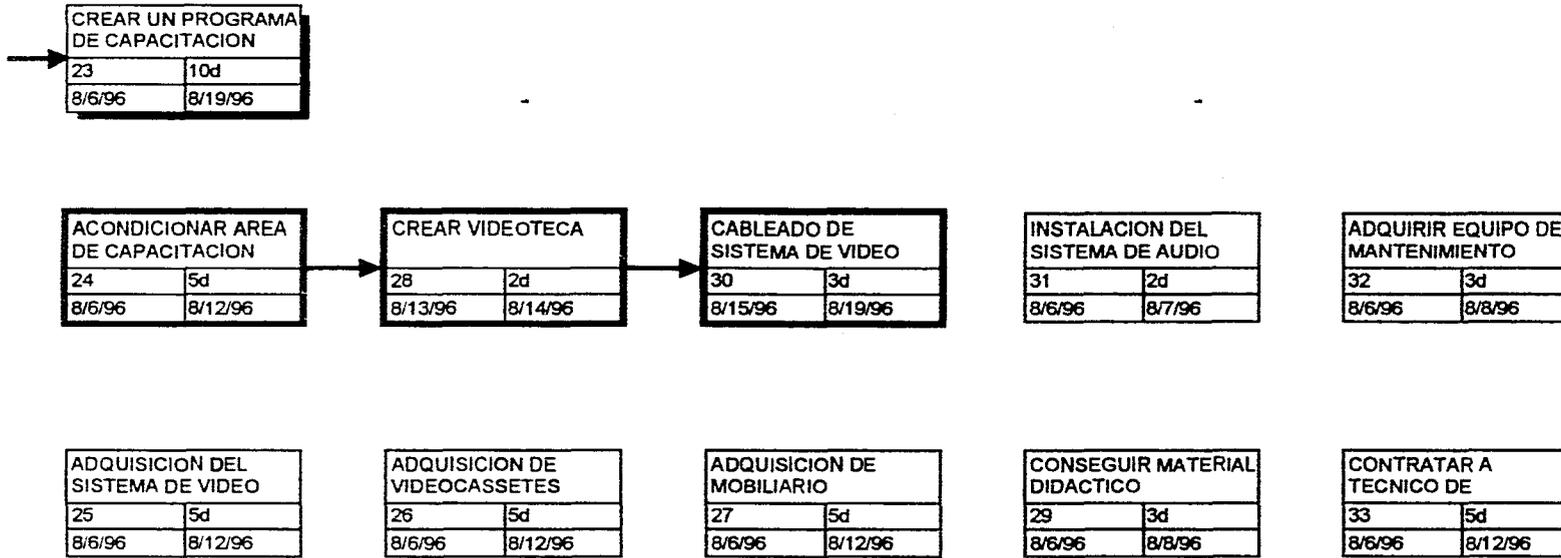
BUSCAR INSTRUCTOR	
7	5d
6/24/96	6/28/96

MATERIAL DIDACTICO	
8	5d
6/24/96	6/28/96

Meta # 3 : Crear un programa de Capacitación Continua para el Personal < Inicio : 6/22/96 / Fin: 8/19/96 >



Meta # 3 : Crear un programa de Capacitación Continua para el Personal < Inicio : 6/22/96 / Fin: 8/19/96 >



Meta # 4 : Establecer políticas para la atención a nuestros Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/15/95 >

ID	Task Name	Duration	Aug 13, '95					Aug 20, '95					Aug 27, '95					Sep 3, '95									
			M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	S	M	T	W	T		
1	ESTABLECER LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES	42d	[Task bar spanning from Aug 13 to Sep 3]																								
2	DEFINIR CATALOGO DE CLIENTE	2d	[Task bar from Aug 13 to Aug 14]																								
3	SELECCION DE CLIENTES	5d	[Task bar from Aug 14 to Aug 19]																								
4	JUNTA CON CLIENTES	2d	[Task bar from Aug 19 to Aug 21]																								
5	ORGANIZAR LA INFORMACION OBTENIDA	5d	[Task bar from Aug 21 to Aug 26]																								
6	ANALISIS DE INFORMACION OBTENIDA	5d	[Task bar from Aug 26 to Sep 1]																								
7	SELECCION DE EXPECTATIVAS	2d	[Task bar from Sep 1 to Sep 3]																								
8	ELABORAR CUESTIONARIO DE CLIENTES	5d	[Task bar from Sep 3 to Sep 8]																								
9	APLICACION DE CUESTIONARIOS	1d	[Task bar from Sep 8 to Sep 9]																								
10	EVALUAR RESULTADOS DE CUESTIONARIO	10d	[Task bar from Sep 9 to Sep 19]																								
11	ELABORAR DOCUMENTO DE EXPECTATIVAS	5d	[Task bar from Sep 19 to Sep 24]																								
12	EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION A CLIENTES	30d	[Task bar from Sep 24 to Oct 24]																								
13	DEFINIR NUESTRA COMPETENCIA	3d	[Task bar from Oct 24 to Oct 27]																								
14	ESTABLECER CLIENTES QUE QUEREMOS OBTENER	5d	[Task bar from Oct 27 to Nov 1]																								
15	SELECCION DE LA COMPETENCIA	3d	[Task bar from Nov 1 to Nov 4]																								
16	ESTABLECER METODOS DE INVESTIGACION	5d	[Task bar from Nov 4 to Nov 9]																								
17	APLICAR METODOS DE INVESTIGACION	5d	[Task bar from Nov 9 to Nov 14]																								
18	DEFINIR EL AREA DEPARTAMENTAL DE NUESTROS CLIE	1d	[Task bar from Nov 14 to Nov 15]																								
19	DEFINIR ESTRATEGIAS QUE SIGUEN NUESTROS COMPE	3d	[Task bar from Nov 15 to Nov 18]																								
20	HACER UN ANALISIS DE FUERZAS Y DEBILIDADES POR C	2d	[Task bar from Nov 18 to Nov 20]																								
21	HACER UNA MATRIZ DE TODOS LOS COMPETIDORES C	2d	[Task bar from Nov 20 to Nov 22]																								
22	DEFINIR FUERZAS Y DEBILIDADES COINCIDENTES DE N	1d	[Task bar from Nov 22 to Nov 23]																								
23	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTE	18d	[Task bar from Nov 23 to Dec 11]																								
24	DEFINIR EL AREA	1d	[Task bar from Dec 11 to Dec 12]																								
25	ADQUIRIR EL MOBILARIO	10d	[Task bar from Dec 12 to Dec 22]																								
26	DEFINIR EL ORGANIGRAMA DEL AREA	1d	[Task bar from Dec 22 to Dec 23]																								

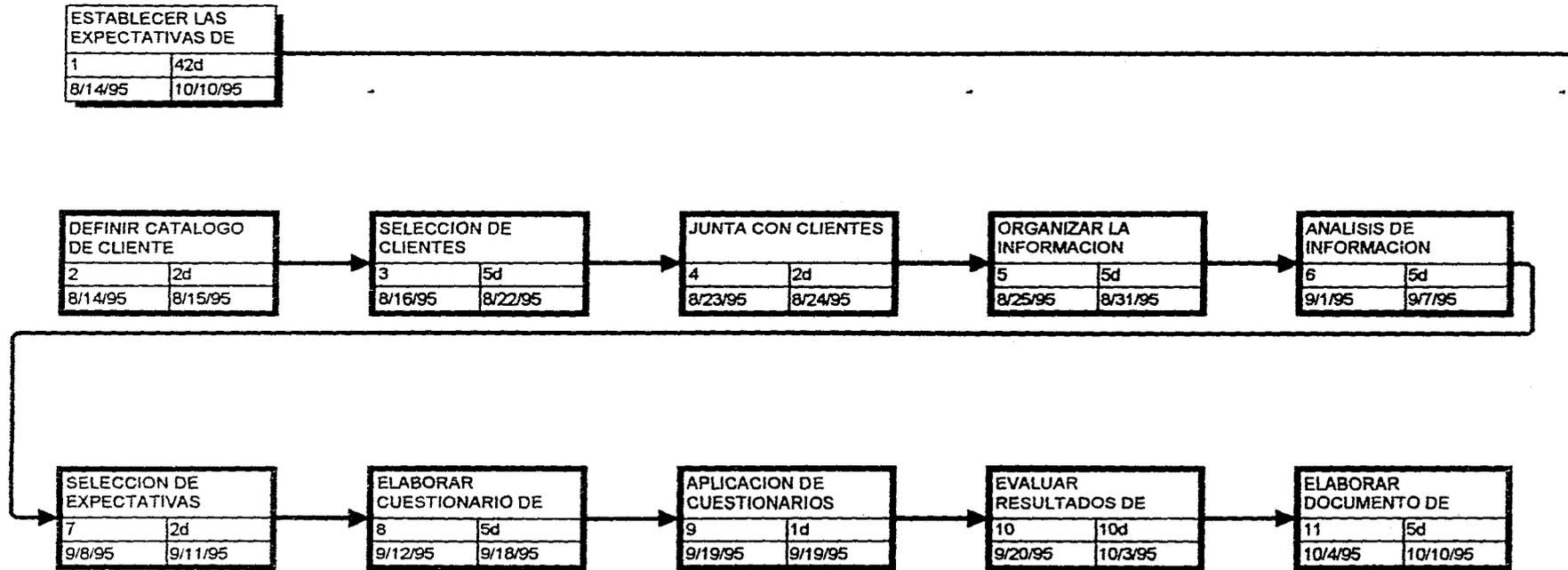
Meta # 4 : Establecer políticas para la atención a nuestros Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/15/95 >

ID	Task Name	Duration	Sep 10, '95							Sep 17, '95							Sep 24, '95													
			F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T							
1	ESTABLECER LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES	42d	[Task bar]																											
2	DEFINIR CATALOGO DE CLIENTE	2d	[Task bar]																											
3	SELECCION DE CLIENTES	5d	[Task bar]																											
4	JUNTA CON CLIENTES	2d	[Task bar]																											
5	ORGANIZAR LA INFORMACION OBTENIDA	5d	[Task bar]																											
6	ANALISIS DE INFORMACION OBTENIDA	5d	[Task bar]																											
7	SELECCION DE EXPECTATIVAS	2d	[Task bar]																											
8	ELABORAR CUESTIONARIO DE CLIENTES	5d	[Task bar]																											
9	APLICACION DE CUESTIONARIOS	1d	[Task bar]																											
10	EVALUAR RESULTADOS DE CUESTIONARIO	10d	[Task bar]																											
11	ELABORAR DOCUMENTO DE EXPECTATIVAS	5d	[Task bar]																											
12	EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION A CLIENTES	30d	[Task bar]																											
13	DEFINIR NUESTRA COMPETENCIA	3d	[Task bar]																											
14	ESTABLECER CLIENTES QUE QUEREMOS OBTENER	5d	[Task bar]																											
15	SELECCION DE LA COMPETENCIA	3d	[Task bar]																											
16	ESTABLECER METODOS DE INVESTIGACION	5d	[Task bar]																											
17	APLICAR METODOS DE INVESTIGACION	5d	[Task bar]																											
18	DEFINIR EL AREA DEPARTAMENTAL DE NUESTROS CLIE	1d	[Task bar]																											
19	DEFINIR ESTRATEGIAS QUE SIGUEN NUESTROS COMPE	3d	[Task bar]																											
20	HACER UN ANALISIS DE FUERZAS Y DEBILIDADES POR C	2d	[Task bar]																											
21	HACER UNA MATRIZ DE TODOS LOS COMPETIDORES C	2d	[Task bar]																											
22	DEFINIR FUERZAS Y DEBILIDADES COINCIDENTES DE N	1d	[Task bar]																											
23	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTE	18d	[Task bar]																											
24	DEFINIR EL AREA	1d	[Task bar]																											
25	ADQUIRIR EL MOBILARIO	10d	[Task bar]																											
26	DEFINIR EL ORGANIGRAMA DEL AREA	1d	[Task bar]																											

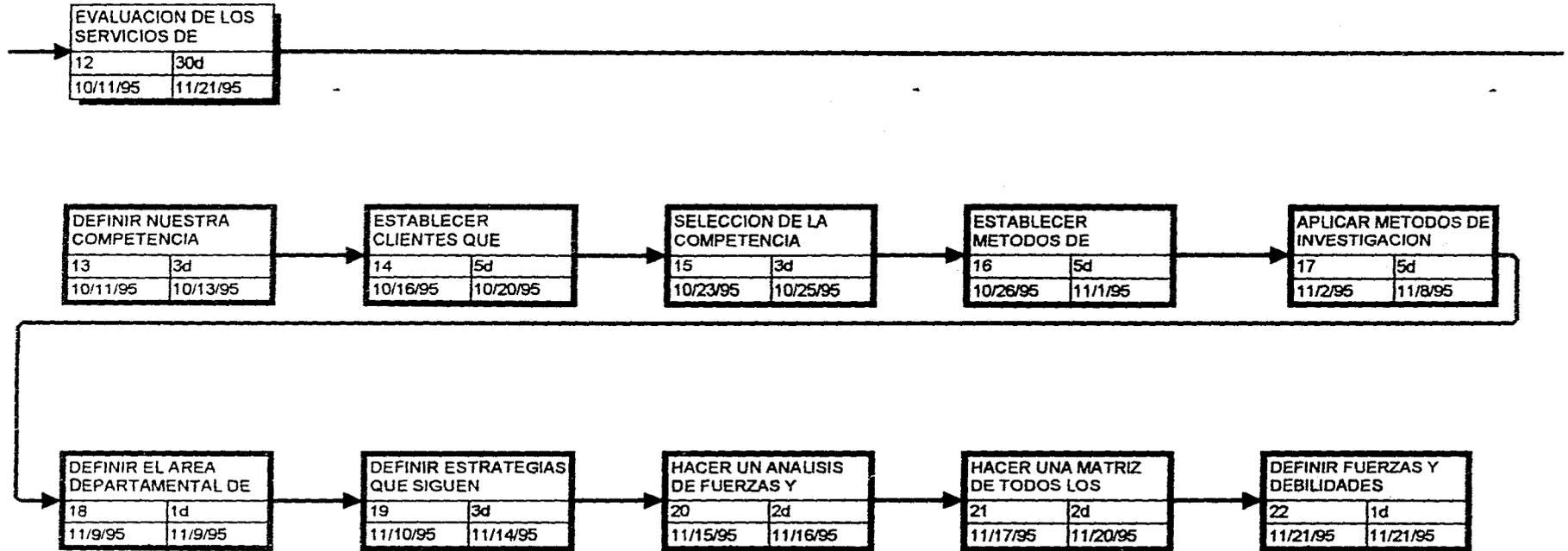
Meta # 4 : Establecer políticas para la atención a nuestros Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/15/95 >

ID	Task Name	Duration	Oct 1, '95					Oct 8, '95					Oct 15, '95					Oct 22, '95									
			T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F
1	ESTABLECER LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES	42d	[Task bar spanning from Oct 1 to Oct 8, 1995]																								
2	DEFINIR CATALOGO DE CLIENTE	2d	[Task bar spanning from Oct 8 to Oct 10, 1995]																								
3	SELECCION DE CLIENTES	5d	[Task bar spanning from Oct 10 to Oct 15, 1995]																								
4	JUNTA CON CLIENTES	2d	[Task bar spanning from Oct 15 to Oct 17, 1995]																								
6	ORGANIZAR LA INFORMACION OBTENIDA	5d	[Task bar spanning from Oct 17 to Oct 22, 1995]																								
6	ANALISIS DE INFORMACION OBTENIDA	5d	[Task bar spanning from Oct 22 to Oct 27, 1995]																								
7	SELECCION DE EXPECTATIVAS	2d	[Task bar spanning from Oct 27 to Oct 29, 1995]																								
8	ELABORAR CUESTIONARIO DE CLIENTES	5d	[Task bar spanning from Oct 29 to Nov 3, 1995]																								
9	APLICACION DE CUESTIONARIOS	1d	[Task bar spanning from Nov 3 to Nov 4, 1995]																								
10	EVALUAR RESULTADOS DE CUESTIONARIO	10d	[Task bar spanning from Nov 4 to Nov 14, 1995]																								
11	ELABORAR DOCUMENTO DE EXPECTATIVAS	5d	[Task bar spanning from Nov 14 to Nov 19, 1995]																								
12	EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION A CLIENTES	30d	[Task bar spanning from Nov 19 to Dec 19, 1995]																								
13	DEFINIR NUESTRA COMPETENCIA	3d	[Task bar spanning from Dec 19 to Dec 22, 1995]																								
14	ESTABLECER CLIENTES QUE QUEREMOS OBTENER	5d	[Task bar spanning from Dec 22 to Dec 27, 1995]																								
15	SELECCION DE LA COMPETENCIA	3d	[Task bar spanning from Dec 27 to Dec 30, 1995]																								
16	ESTABLECER METODOS DE INVESTIGACION	5d	[Task bar spanning from Dec 30 to Jan 4, 1996]																								
17	APLICAR METODOS DE INVESTIGACION	5d	[Task bar spanning from Jan 4 to Jan 9, 1996]																								
18	DEFINIR EL AREA DEPARTAMENTAL DE NUESTROS CLIE	1d	[Task bar spanning from Jan 9 to Jan 10, 1996]																								
19	DEFINIR ESTRATEGIAS QUE SIGUEN NUESTROS COMPE	3d	[Task bar spanning from Jan 10 to Jan 13, 1996]																								
20	HACER UN ANALISIS DE FUERZAS Y DEBILIDADES POR C	2d	[Task bar spanning from Jan 13 to Jan 15, 1996]																								
21	HACER UNA MATRIZ DE TODOS LOS COMPETIDORES C	2d	[Task bar spanning from Jan 15 to Jan 17, 1996]																								
22	DEFINIR FUERZAS Y DEBILIDADES COINCIDENTES DE N	1d	[Task bar spanning from Jan 17 to Jan 18, 1996]																								
23	CREAR UN DEPARTAMENTO DE SERVICIO A CLIENTE	18d	[Task bar spanning from Jan 18 to Feb 5, 1996]																								
24	DEFINIR EL AREA	1d	[Task bar spanning from Feb 5 to Feb 6, 1996]																								
25	ADQUIRIR EL MOBILIARIO	10d	[Task bar spanning from Feb 6 to Feb 16, 1996]																								
26	DEFINIR EL ORGANIGRAMA DEL AREA	1d	[Task bar spanning from Feb 16 to Feb 17, 1996]																								

Meta # 4 : Establecer Políticas para la atención a nuestros Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/15/95 >



Meta # 4 : Establecer Políticas para la atención a nuestros Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/15/95 >



Meta # 4 : Establecer Políticas para la atención a nuestros Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 12/15/95 >

CREAR UN DEPARTAMENTO DE	
23	18d
11/22/95	12/15/95 -

DEFINIR EL AREA	
24	1d
11/22/95	11/22/95

ADQUIRIR EL MOBILIARIO	
25	10d
11/23/95	12/6/95

INSTALACION DE LINEAS TELEFONICAS	
31	2d
12/7/95	12/8/95

INSTALACION DEL EQUIPO ELECTRICO	
32	3d
12/11/95	12/13/95

REPARTO DE CARTERA DE	
33	2d
12/14/95	12/15/95

DEFINIR EL ORGANIGRAMA DEL	
26	1d
11/22/95	11/22/95

DEFINIR PERFILES DE LOS PUESTOS	
27	5d
11/22/95	11/28/95

ENTREVISTA A CANDIDATOS	
28	3d
11/29/95	12/1/95

SELECCION DE CANDIDATOS	
29	5d
12/4/95	12/8/95

CAPACITACION DEL PERSONAL	
30	5d
12/11/95	12/15/95

Meta # 5 : Crear un Plan de desarrollo de Proveedores < Inicio : 8/14/95 / Fin : 10/9/95 >

ID	Task Name	Duration	Aug 13, '95							Aug 20, '95							Aug 27, '95						
			M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F		
1	CONTAR CON PROVEEDORES CERTIFICADOS	10d	[Task bar spanning from Aug 13 to Aug 23]																				
2	CONTACTAR A EMPRESA CON LISTA DE PROVEEDOR	2d	[Task bar from Aug 13 to Aug 14]																				
3	CONTACTAR PROVEEDORES	5d	[Task bar from Aug 14 to Aug 19]																				
4	SOLICITAR INFORMACION A PROVEEDORES	3d	[Task bar from Aug 19 to Aug 21]																				
5	SOLICITAR DOCUMENTACION DE CERTIFICACION	3d	[Task bar from Aug 21 to Aug 23]																				
6	SOLICITAR GARANTIAS	1d	[Task bar on Aug 23]																				
7	SOLICITAR TERMINOS DE CREDITO	1d	[Task bar on Aug 23]																				
8	SOLICITAR REFERENCIAS A PROVEEDORES	1d	[Task bar on Aug 23]																				
9	SOLICITAR TIEMPOS DE ENTREGAS	1d	[Task bar on Aug 23]																				
10	SELECCIONAR PROVEEDORES	1d	[Task bar on Aug 23]																				
11	CONTRATAR PROVEEDORES	1d	[Task bar on Aug 23]																				
12	CREAR UN CATALOGO DE PROVEEDORES	31d	[Task bar from Aug 23 to Sep 23]																				
13	CONTACTAR DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	1d	[Task bar on Sep 23]																				
14	SOLICITAR DESARROLLO DE BASE DE DATOS	1d	[Task bar on Sep 24]																				
15	PRUEBAS PRELIMINARES DEL SISTEMA	5d	[Task bar from Sep 24 to Sep 29]																				
16	PRUEBAS FINALES DEL SISTEMA	5d	[Task bar from Sep 29 to Oct 4]																				
17	APROBACION DEL SISTEMA	3d	[Task bar from Oct 4 to Oct 7]																				
18	CAPACITACION DEL PERSONAL DE COMPRAS	5d	[Task bar from Oct 7 to Oct 12]																				
19	CAPTURA DEL CATALOGO DE PROVEEDORES	5d	[Task bar from Oct 12 to Oct 17]																				
20	INSTALACION DEL SISTEMA EN LA RED	3d	[Task bar from Oct 17 to Oct 20]																				
21	PROCESO DE PRUEBAS DEL SISTEMA	2d	[Task bar from Oct 20 to Oct 22]																				
22	ACEPTACION DEL SISTEMA	1d	[Task bar on Oct 22]																				
23	ENLACE A INTERNET PARA CONSULTAR PROVEEDORES	13d	[Task bar from Aug 13 to Sep 26]																				
24	DEFINIR PERSONAL QUE ACCESARA A INTERNET	2d	[Task bar from Aug 13 to Aug 15]																				
25	CREAR EL GRUPO	1d	[Task bar on Aug 15]																				
26	DEFINIR HERRAMIENTA DE ACCESO	1d	[Task bar on Aug 16]																				

Meta # 5 : Crear un plan de desarrollo de Proveedores < Inicio : 8/14/95 / Fin : 10/9/95 >

CONTAR CON PROVEEDORES	
1	10d
8/14/95	8/25/95

CONTACTAR A EMPRESA CON LISTA	
2	2d
8/14/95	8/15/95

CONTACTAR PROVEEDORES	
3	5d
8/16/95	8/22/95

SOLICITAR INFORMACION A	
4	3d
8/23/95	8/25/95

SOLICITAR DOCUMENTACION DE	
5	3d
8/23/95	8/25/95

SOLICITAR GARANTIAS	
6	1d
8/23/95	8/23/95

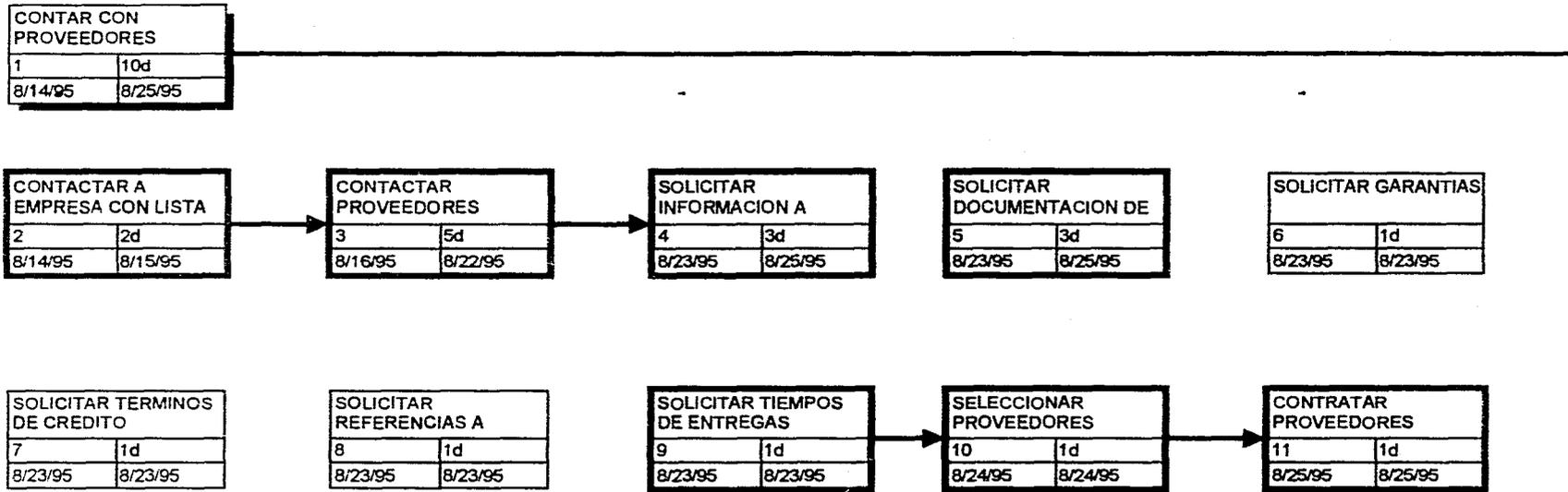
SOLICITAR TERMINOS DE CREDITO	
7	1d
8/23/95	8/23/95

SOLICITAR REFERENCIAS A	
8	1d
8/23/95	8/23/95

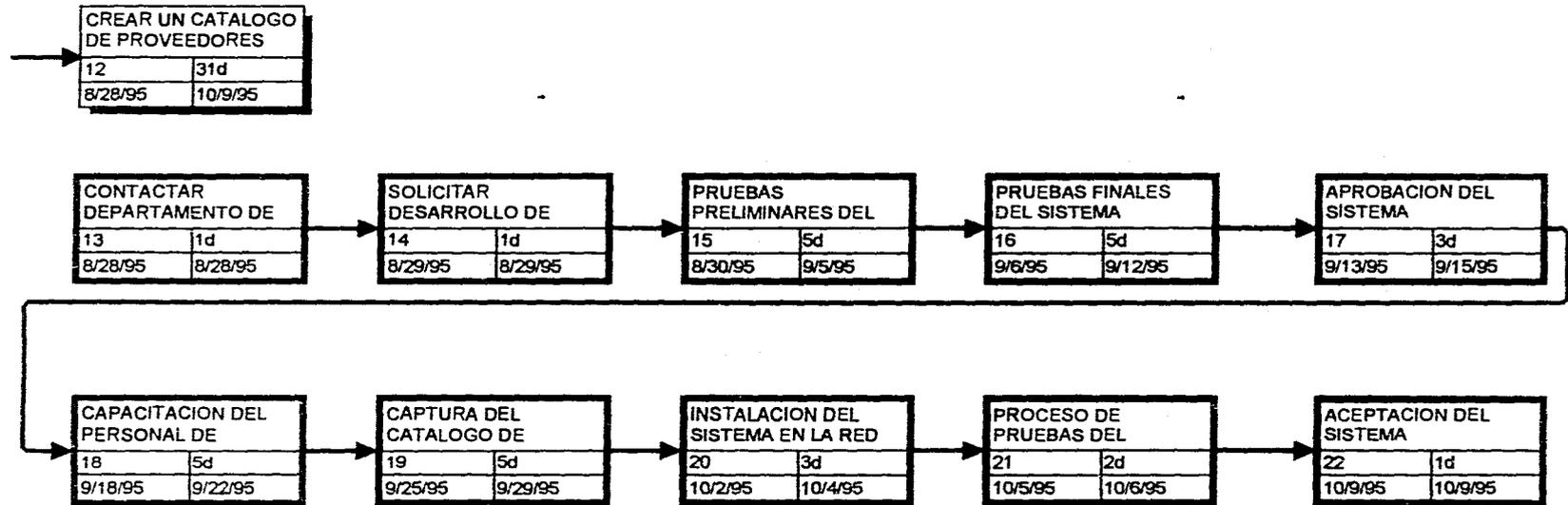
SOLICITAR TIEMPOS DE ENTREGAS	
9	1d
8/23/95	8/23/95

SELECCIONAR PROVEEDORES	
10	1d
8/24/95	8/24/95

CONTRATAR PROVEEDORES	
11	1d
8/25/95	8/25/95

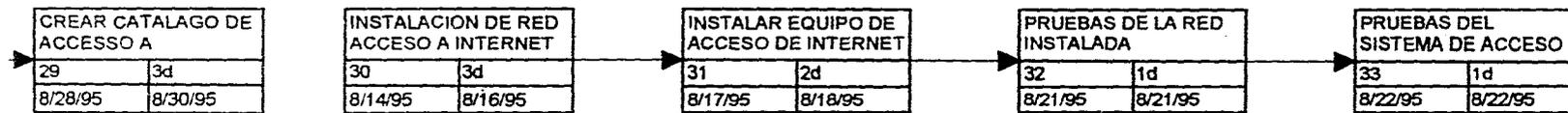
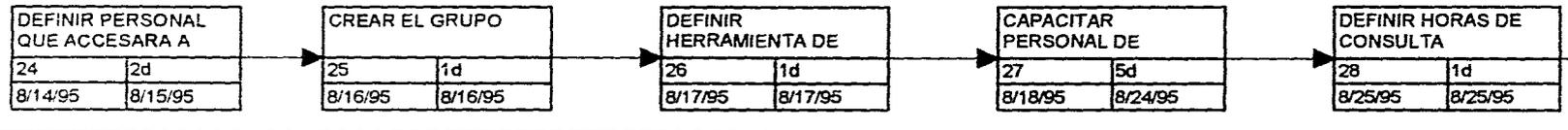


Meta # 5 : Crear un plan de desarrollo de Proveedores < Inicio : 8/14/95 / Fin : 10/9/95 >



Meta # 5 : Crear un plan de desarrollo de Proveedores < Inicio : 8/14/95 / Fin : 10/9/95 >

ENLACE A INTERNET PARA CONSULTAR	
23	13d
8/14/95	8/30/95



Meta # 6 : Mejorar el Nivel de vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >

ID	Task Name	Duration	Jun 23, '96							Jun 30, '96							Jul 7, '96						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F
1	CREAR ENCUESTA PARA LA MOTIVACION PERSONAL	38d	[Task 1 bar]																				
2	CREAR SISTEMA DE CUESTIONARIO	5d	[Task 2 bar]																				
3	SELECCION DE PREGUNTAS SEGUN EL TIPO DE PERSONAL	3d	[Task 3 bar]																				
4	SELECCIONAR BUZON DE CORRESPONDENCIA	1d	[Task 4 bar]																				
5	REPARTICION DE CUESTIONARIO	2d	[Task 5 bar]																				
6	ARCHIVAR PROPUESTAS DE RESPUESTAS	3d	[Task 6 bar]																				
7	ANALISIS DE SELECCION DE PROPUESTAS	5d	[Task 7 bar]																				
8	APROBACION DE DIRECCION O STAFF	3d	[Task 8 bar]																				
9	IMPLEMENTAR DICHA PROPUESTA EN EL SISTEMA DE FINANZAS	10d	[Task 9 bar]																				
10	APLICACION DE PROPUESTA	5d	[Task 10 bar]																				
11	ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL EMPLEADO	2d	[Task 11 bar]																				
12	CREAR PROGRAMA DE REUNIONES INTERFAMILIARES	21d	[Task 12 bar]																				
13	ENCUESTAR AL PERSONAL	3d	[Task 13 bar]																				
14	SELECCIONAR EL MEJOR PROGRAMA DE LA ENCUESTA	5d	[Task 14 bar]																				
15	DEFINIR AREA DE REUNION	5d	[Task 15 bar]																				
16	CONTACTAR A PROPIETARIOS DEL AREA DE REUNION	1d	[Task 16 bar]																				
17	SOLICITAR PRESUPUESTOS	1d	[Task 17 bar]																				
18	VISITA DE INSPECCION A LAS AREAS DE REUNION	1d	[Task 18 bar]																				
19	CONTRATAR AREA DE REUNION	1d	[Task 19 bar]																				
20	DEFINIR FECHAS	3d	[Task 20 bar]																				
21	CONTRATAR VEHICULOS DE TRANSPORTE	3d	[Task 21 bar]																				
22	SOLICITAR COTIZACION DE EQUIPO DE ENTRETENIMIENTO	3d	[Task 22 bar]																				
23	CREAR PROGRAMA DE ADQUISICION DE VIVIENDA	43d	[Task 23 bar]																				
24	CONTACTAR A EMPRESA CON LISTA DE CONSTRUCTORAS CERTIFI	3d	[Task 24 bar]																				
25	CONTACTAR CONSTRUCCTORES	2d	[Task 25 bar]																				
26	CONSEGUIR PRESUPUESTOS	5d	[Task 26 bar]																				

Meta # 6 : Mejorar el Nivel de vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >

ID	Task Name	Duration	Jul 14, '96							Jul 21, '96							Jul 28, '96						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F
27	SELECCIONAR CONSTRUCTORA	5d																					
28	CONTRATAR CONSTRUCTORA	1d																					
29	SOLICITAR DOCUMENTACION DE PLANOS CERTIFICADOS	15d																					
30	SOLICITAR GARANTIAS	1d																					
31	SOLICITAR TIEMPOS DE ENTREGAS	1d																					
32	SOLICITAR REFERENCIAS A CONSTRUCTORA	1d																					
33	SOLICITAR TERMINOS DE CREDITO	10d																					

Meta # 6 : Mejorar el Nivel de vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >

ID	Task Name	Duration	Aug 4, '96							Aug 11, '96							Aug 18, '96						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F
1	CREAR ENCUESTA PARA LA MOTIVACION PERSONAL	38d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 11, 1996]																				
2	CREAR SISTEMA DE CUESTIONARIO	5d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 9, 1996]																				
3	SELECCION DE PREGUNTAS SEGUN EL TIPO DE PERSONAL	3d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 7, 1996]																				
4	SELECCIONAR BUZON DE CORRESPONDENCIA	1d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 4, 1996]																				
5	REPARTICION DE CUESTIONARIO	2d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 6, 1996]																				
6	ARCHIVAR PROPUESTAS DE RESPUESTAS	3d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 7, 1996]																				
7	ANALISIS DE SELECCION DE PROPUESTAS	5d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 9, 1996]																				
8	APROBACION DE DIRECCION O STAFF	3d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 7, 1996]																				
9	IMPLEMENTAR DICHA PROPUESTA EN EL SISTEMA DE FINANZAS	10d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 14, 1996]																				
10	APLICACION DE PROPUESTA	5d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 9, 1996]																				
11	ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL EMPLEADO	2d	[Task bar spanning from Aug 4 to Aug 6, 1996]																				
12	CREAR PROGRAMA DE REUNIONES INTERFAMILIARES	21d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 31, 1996]																				
13	ENCUESTAR AL PERSONAL	3d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 14, 1996]																				
14	SELECCIONAR EL MEJOR PROGRAMA DE LA ENCUESTA	5d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 16, 1996]																				
15	DEFINIR AREA DE REUNION	5d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 16, 1996]																				
16	CONTACTAR A PROPIETARIOS DEL AREA DE REUNION	1d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 11, 1996]																				
17	SOLICITAR PRESUPUESTOS	1d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 11, 1996]																				
18	VISITA DE INSPECCION A LAS AREAS DE REUNION	1d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 11, 1996]																				
19	CONTRATAR AREA DE REUNION	1d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 11, 1996]																				
20	DEFINIR FECHAS	3d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 14, 1996]																				
21	CONTRATAR VEHICULOS DE TRANSPORTE	3d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 14, 1996]																				
22	SOLICITAR COTIZACION DE EQUIPO DE ENTRETENIMIENTO	3d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 14, 1996]																				
23	CREAR PROGRAMA DE ADQUISICION DE VIVIENDA	43d	[Task bar spanning from Aug 11 to Sep 18, 1996]																				
24	CONTACTAR A EMPRESA CON LISTA DE CONSTRUCTORAS CERTIFI	3d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 14, 1996]																				
25	CONTACTAR CONSTRUCCTORES	2d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 13, 1996]																				
26	CONSEGUIR PRESUPUESTOS	5d	[Task bar spanning from Aug 11 to Aug 16, 1996]																				

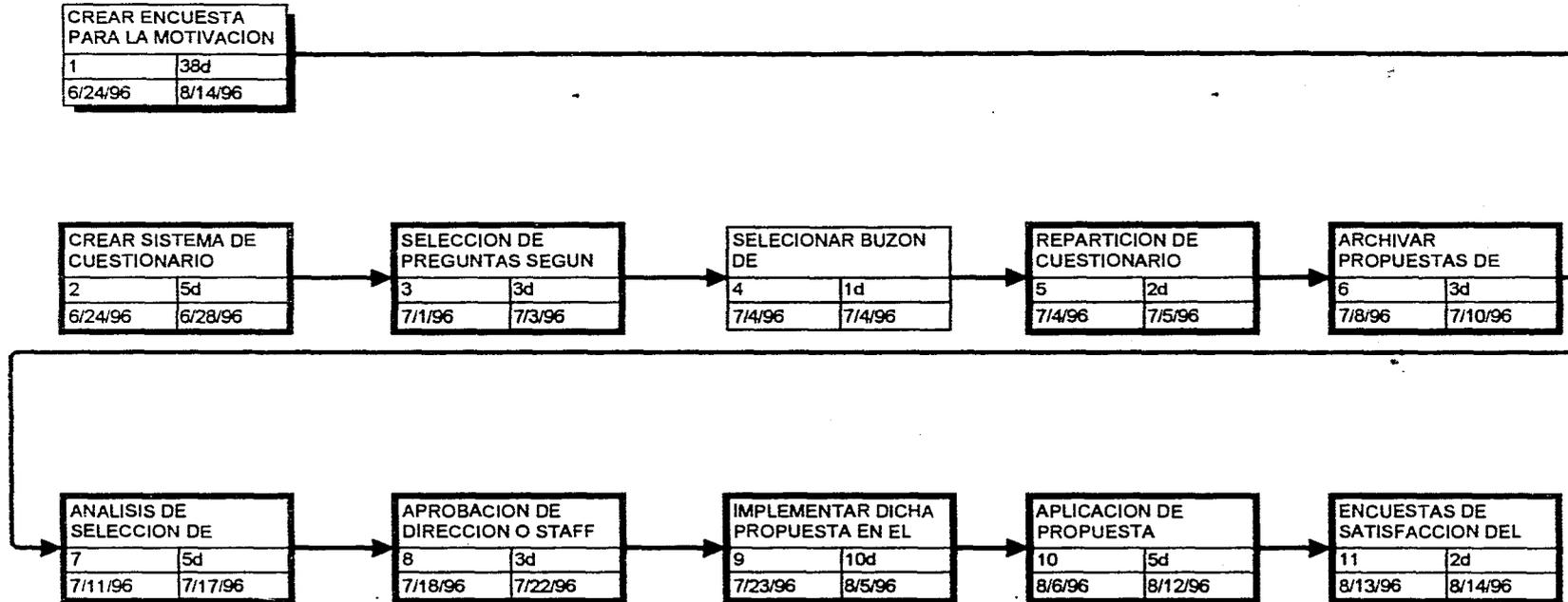
Meta # 6 : Mejorar el Nivel de vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >

ID	Task Name	Duration	Oct 6, '96							Oct 13, '96							Oct 20, '96						
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F
27	SELECCIONAR CONSTRUCTORA	5d																					
28	CONTRATAR CONSTRUCTORA	1d																					
29	SOLICITAR DOCUMENTACION DE PLANOS CERTIFICADOS	15d																					
30	SOLICITAR GARANTIAS	1d																					
31	SOLICITAR TIEMPOS DE ENTREGAS	1d																					
32	SOLICITAR REFERENCIAS A CONSTRUCTORA	1d																					
33	SOLICITAR TERMINOS DE CREDITO	10d																					

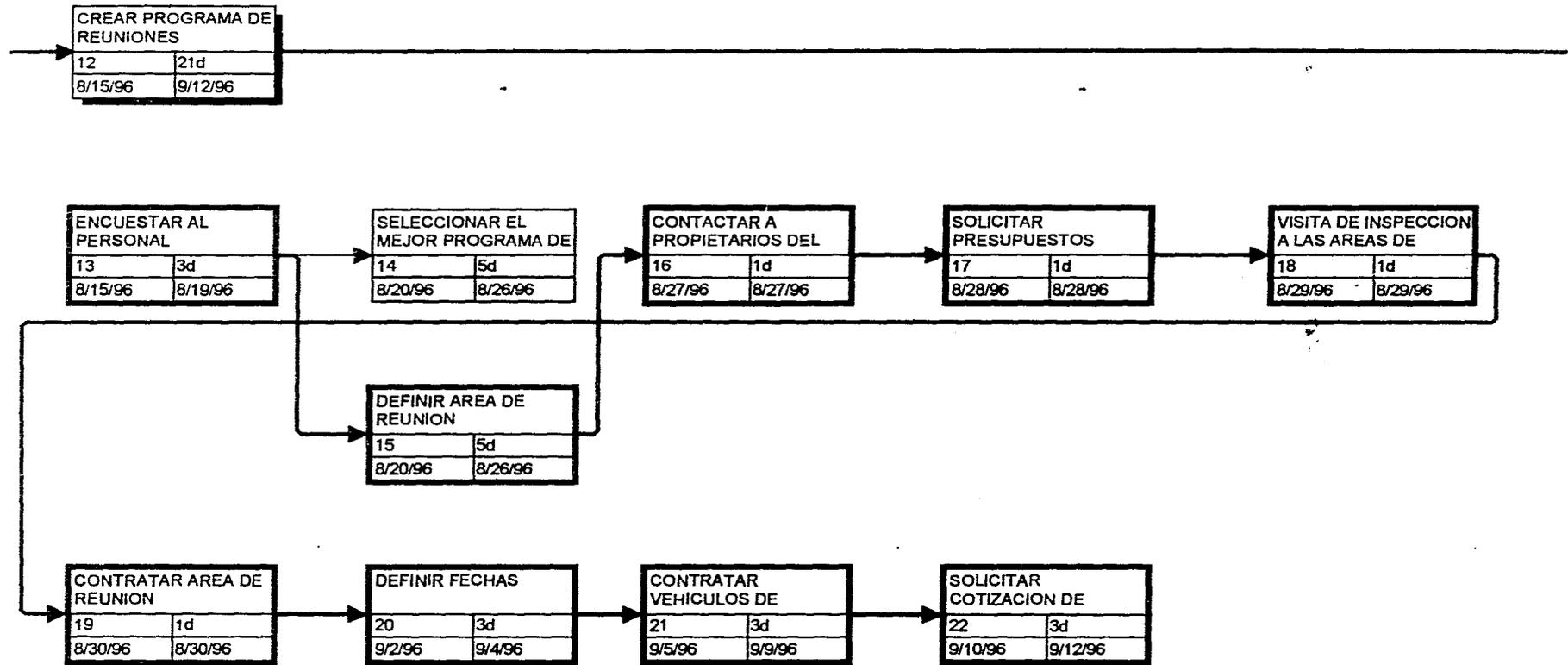
Meta # 6 : Mejorar el Nivel de vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >

ID	Task Name	Duration	Oct 27, '96							Nov 3, '96							Nov			
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T
27	SELECCIONAR CONSTRUCTORA	5d																		
28	CONTRATAR CONSTRUCTORA	1d																		
29	SOLICITAR DOCUMENTACION DE PLANOS CERTIFICADOS	15d																		
30	SOLICITAR GARANTIAS	1d																		
31	SOLICITAR TIEMPOS DE ENTREGAS	1d																		
32	SOLICITAR REFERENCIAS A CONSTRUCTORA	1d																		
33	SOLICITAR TERMINOS DE CREDITO	10d																		

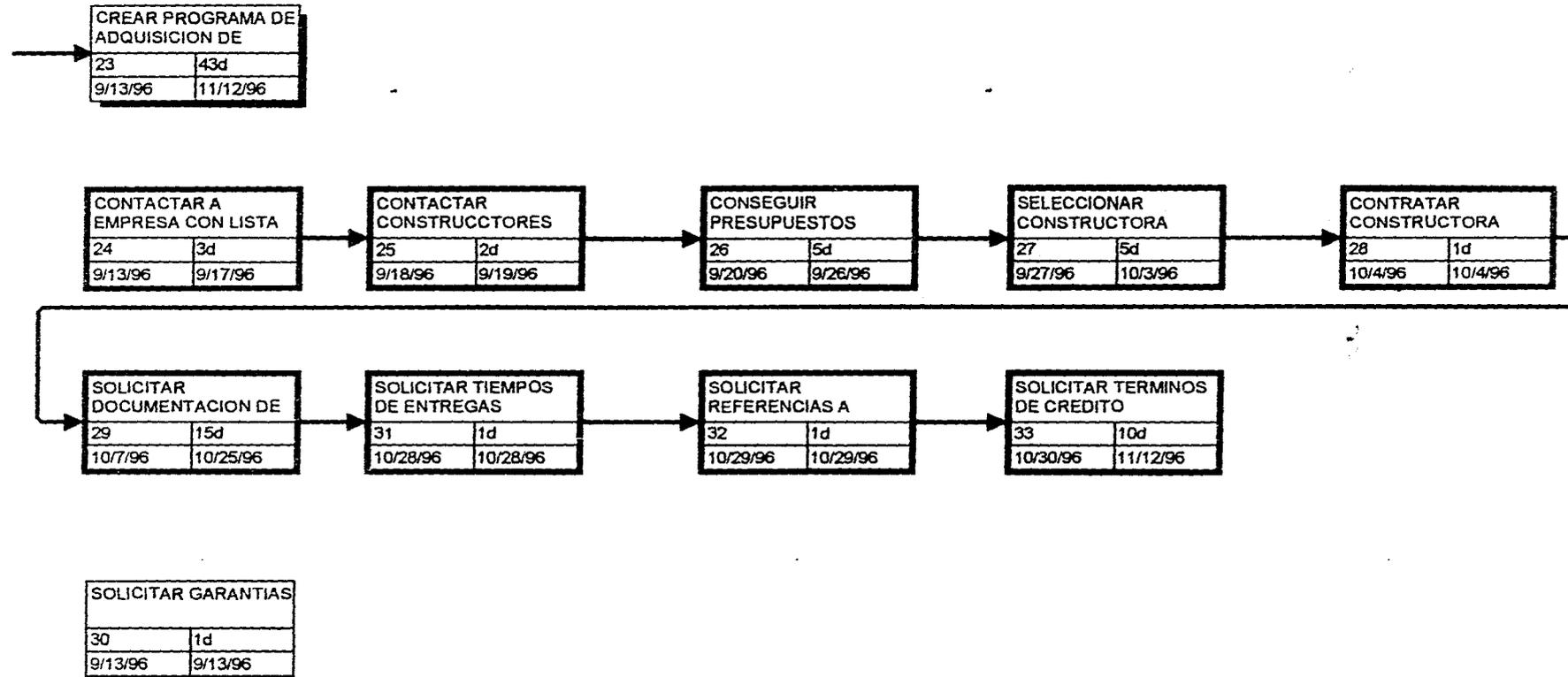
Meta # 6 : Mejorar el Nivel de Vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >



Meta # 6 : Mejorar el Nivel de Vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >



Meta # 6 : Mejorar el Nivel de Vida de nuestros Empleados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 11/12/96 >



Meta # 7 : Cumplir las exigencias de Calidad y Eficiencia de los nuevos mercados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 3/28/97 >

ID	Task Name	Duration	Jul 14, '96							Jul 21, '96							Jul 28,						
			F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	
1	CONTAR CON LA TECNOLOGIA DE COMUNICACION MAS RECIENTE	90d	[Task 1 bar]																				
2	CREAR UN AREA DE RECEPCION DE INFORMACION	2d	[Task 2 bar]																				
3	EVALUACION DE NUESTRA CONDICION TECNOLOGICA ACTUAL	5d	[Task 3 bar]																				
4	SELECCION DEL PERSONAL TECNICO	10d	[Task 4 bar]																				
5	EVALUACION DEL PERSONAL TECNICO	5d	[Task 5 bar]																				
6	CAPACITACION DEL PERSONAL TECNICO	10d	[Task 6 bar]																				
7	ENCUESTAS DE AVANCES TECNOLOGICOS DE LA COMPETENCIA	20d	[Task 7 bar]																				
8	SELECCION DE NUEVAS TECNOLOGIAS A IMPLANTAR	15d	[Task 8 bar]																				
9	COMPRA DE EQUIPO	15d	[Task 9 bar]																				
10	COMPRA DE BIBLIOGRAFIS NECESARIA	5d	[Task 10 bar]																				
11	ASIGNACION DE RECURSOS FINANCIEROS	5d	[Task 11 bar]																				
12	DEFINIR NUESTROS MERCADOS POTENCIALES	67d	[Task 12 bar]																				
13	DEFINICION DE SERVICIOS QUE PUEDEN OFRECER LA EMPRESA	2d	[Task 13 bar]																				
14	DEFINICION DEL AREA QUE PODEMOS ABARCAR	2d	[Task 14 bar]																				
15	DETERMINAR NUESTRA COMPETENCIA	5d	[Task 15 bar]																				
16	CLASIFICAR COMPETIDORES	15d	[Task 16 bar]																				
17	DETERMINAR LA COBERTURA DE CADA COMPETIDOR	15d	[Task 17 bar]																				
18	IDENTIFICAR LOS CLIENTES INSATISFECHOS	15d	[Task 18 bar]																				
19	IDENTIFICAR DEBILIDADES DE CADA COMPETIDOR	5d	[Task 19 bar]																				
20	IDENTIFICAR CAUSA DE CLIENTES INSATISFECHOS	5d	[Task 20 bar]																				
21	DETERMINAR CON CUALES DE NUESTROS SERVICIOS CUBRIMOS LAS E	2d	[Task 21 bar]																				
22	ELABORAR LISTA DE POSIBLES CLIENTES	3d	[Task 22 bar]																				
23	CREAR UN PLAN PARA CAPTAR LAS NUEVAS TENDENCIAS EN LA COMUNICA	43d	[Task 23 bar]																				
24	RECABAR INFORMACION	5d	[Task 24 bar]																				
25	CREAR BANCOS DE INFORMACION	3d	[Task 25 bar]																				
26	DETERMINAR HERRAMIENTAS ESTADISTICAS A EMPLEAR	3d	[Task 26 bar]																				

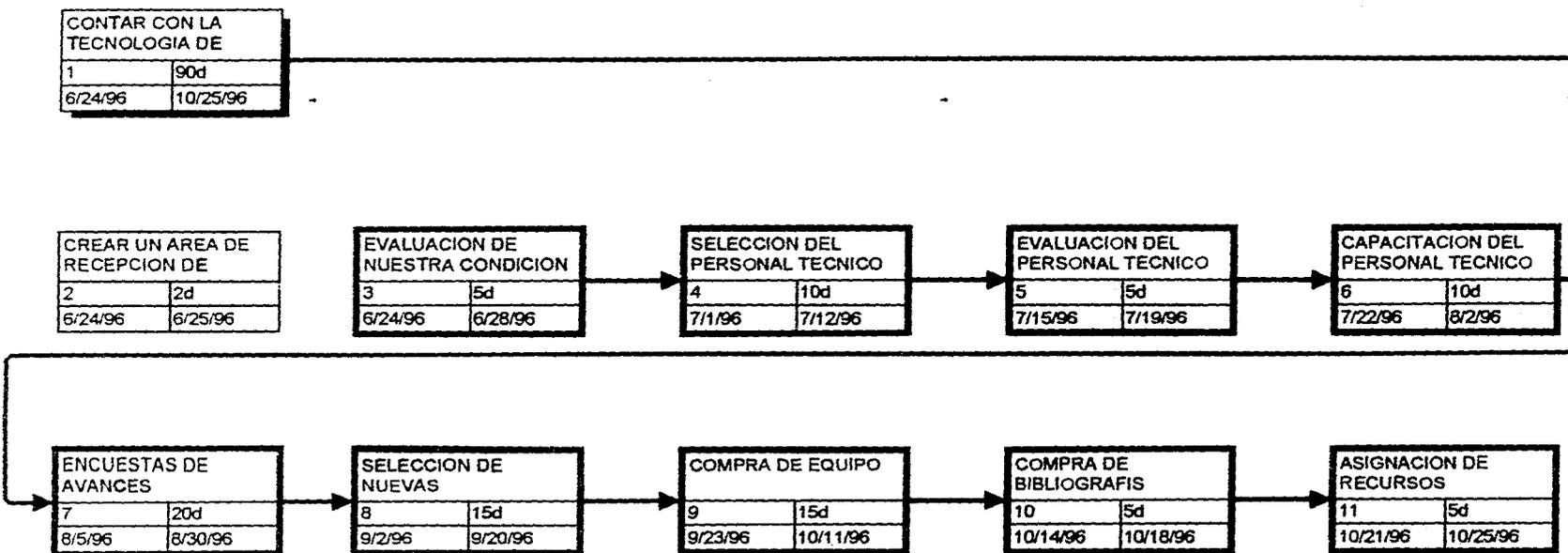
Meta # 7 : Cumplir las exigencias de Calidad y Eficiencia de los nuevos mercados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 3/28/97 >

ID	Task Name	Duration	Oct 20, '96							Oct 27, '96							Nov 3, '96						
			S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	
1	CONTAR CON LA TECNOLOGIA DE COMUNICACION MAS RECIENTE	90d	[Task 1 bar]																				
2	CREAR UN AREA DE RECEPCION DE INFORMACION	2d	[Task 2 bar]																				
3	EVALUACION DE NUESTRA CONDICION TECNOLOGICA ACTUAL	5d	[Task 3 bar]																				
4	SELECCION DEL PERSONAL TECNICO	10d	[Task 4 bar]																				
5	EVALUACION DEL PERSONAL TECNICO	5d	[Task 5 bar]																				
6	CAPACITACION DEL PERSONAL TECNICO	10d	[Task 6 bar]																				
7	ENCUESTAS DE AVANCES TECNOLOGICOS DE LA COMPETENCIA	20d	[Task 7 bar]																				
8	SELECCION DE NUEVAS TECNOLOGIAS A IMPLANTAR	15d	[Task 8 bar]																				
9	COMPRA DE EQUIPO	15d	[Task 9 bar]																				
10	COMPRA DE BIBLIOGRAFIS NECESARIA	5d	[Task 10 bar]																				
11	ASIGNACION DE RECURSOS FINANCIEROS	5d	[Task 11 bar]																				
12	DEFINIR NUESTROS MERCADOS POTENCIALES	67d	[Task 12 bar]																				
13	DEFINICION DE SERVICIOS QUE PUEDEN OFRECER LA EMPRESA	2d	[Task 13 bar]																				
14	DEFINICION DEL AREA QUE PODEMOS ABARCAR	2d	[Task 14 bar]																				
15	DETERMINAR NUESTRA COMPETENCIA	5d	[Task 15 bar]																				
16	CLASIFICAR COMPETIDORES	15d	[Task 16 bar]																				
17	DETERMINAR LA COBERTURA DE CADA COMPETIDOR	15d	[Task 17 bar]																				
18	IDENTIFICAR LOS CLIENTES INSATISFECHOS	15d	[Task 18 bar]																				
19	IDENTIFICAR DEBILIDADES DE CADA COMPETIDOR	5d	[Task 19 bar]																				
20	IDENTIFICAR CAUSA DE CLIENTES INSATISFECHOS	5d	[Task 20 bar]																				
21	DETERMINAR CON CUALES DE NUESTROS SERVICIOS CUBRIMOS LAS E	2d	[Task 21 bar]																				
22	ELABORAR LISTA DE POSIBLES CLIENTES	3d	[Task 22 bar]																				
23	CREAR UN PLAN PARA CAPTAR LAS NUEVAS TENDENCIAS EN LA COMUNICA	43d	[Task 23 bar]																				
24	RECABAR INFORMACION	5d	[Task 24 bar]																				
25	CREAR BANCOS DE INFORMACION	3d	[Task 25 bar]																				
26	DETERMINAR HERRAMIENTAS ESTADISTICAS A EMPLEAR	3d	[Task 26 bar]																				

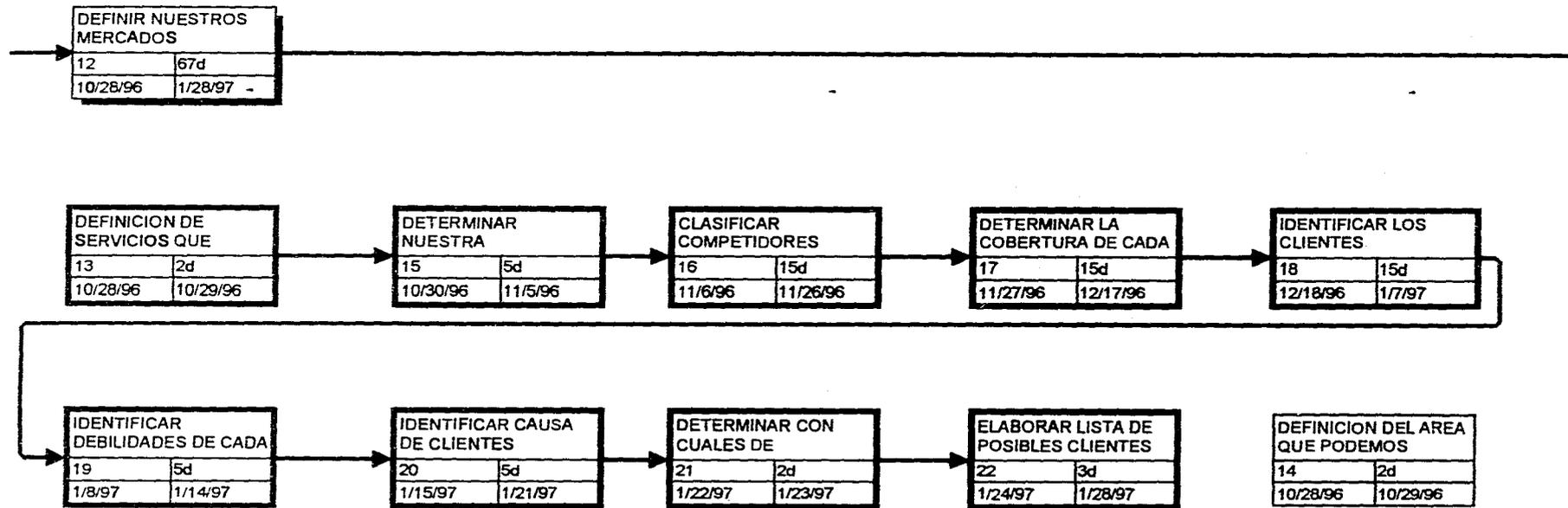
Meta # 7 : Cumplir las exigencias de Calidad y Eficiencia de los nuevos mercados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 3/28/97 >

ID	Task Name	Duration	6, '97				Jan 12, '97				Jan 19, '97											
			W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M
27	ELABORAR GRAFICAS DE NUEVAS TENDENCIAS	3d																				
28	JERARQUIZAR LAS TENDENCIAS DE NUEVO ACUERDO A SU IMPORTANCIA	1d																				
29	ASIGNAR PERSONAL	3d																				
30	DETERMINAR UN PLAN PARA LA EVALUACION DE PERSONAL	5d																				
31	CAPACITACION DE PERSONAL	10d																				
32	EVALUACION DE NUEVAS TECNOLOGIAS	3d																				
33	ORGANIZACION DE DICHAS TECNOLOGIAS	10d																				

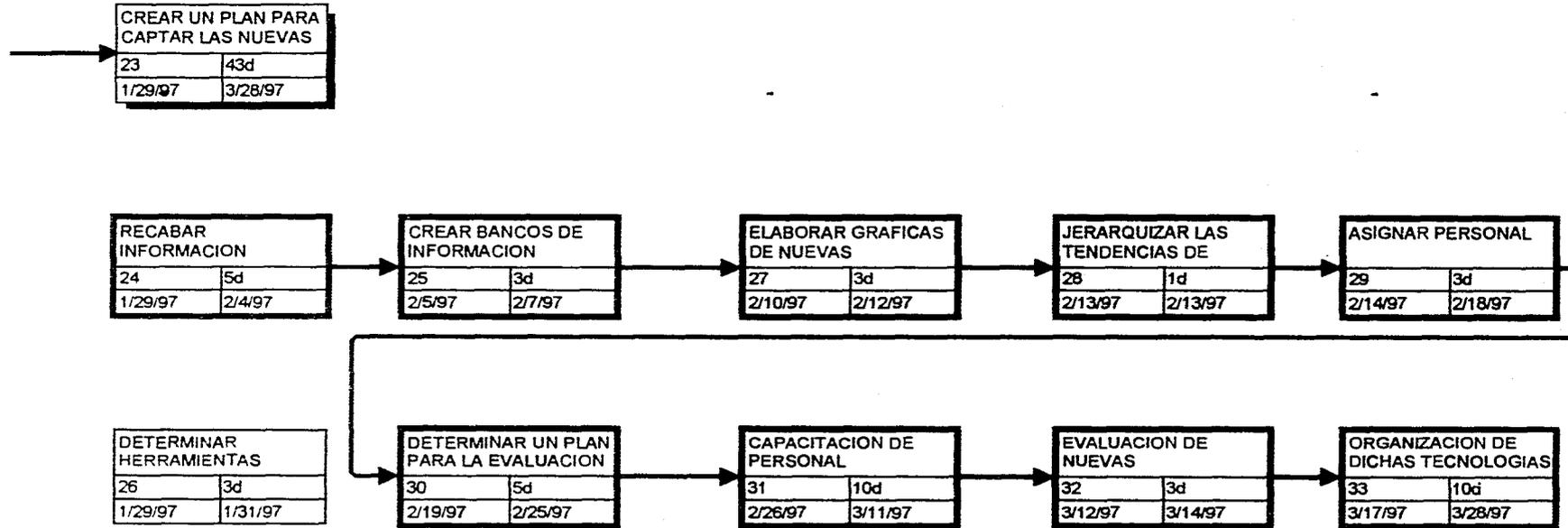
Meta # 7 : Cumplir las exigencias de Calidad y Eficiencia de los nuevos Mercados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 3/28/97 >



Meta # 7 : Cumplir las exigencias de Calidad y Eficiencia de los nuevos Mercados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 3/28/97 >



Meta # 7 : Cumplir las exigencias de Calidad y Eficiencia de los nuevos Mercados < Inicio : 6/22/96 / Fin : 3/28/97 >



Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >

ID	Task Name	Duration	Aug 13, '95							Aug 20, '95							Aug 27, '95							Se						
			M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T					
1	CREAR DEPARTEMNTO DE VENTA DIRECTO A USUARIO FINAL	56d	[Task bar spanning from Aug 13 to Aug 27]																											
2	SOLICITAR VENDEDORES	5d	[Task bar from Aug 13 to Aug 17]																											
3	SELECCIONAR VENDEDORES	5d	[Task bar from Aug 17 to Aug 21]																											
4	CONTRATAR VENDEDORES	2d	[Task bar from Aug 21 to Aug 23]																											
5	DEFINIR CANALES DE VENTAS A USUARIO FINAL	2d	[Task bar from Aug 23 to Aug 25]																											
6	COMPRAR MATERIAL DE VENTAS	2d	[Task bar from Aug 25 to Aug 27]																											
7	INSTALAR LINEA 800 PARA DPTO. DE VENTAS	20d	[Task bar from Aug 27 to Sep 16]																											
8	FORMULAR PLAN DE COMISIONES	5d	[Task bar from Sep 16 to Sep 21]																											
9	DEFINIR SALARIOS BASICOS	2d	[Task bar from Sep 21 to Sep 23]																											
10	ADQUISICION DE COMPUTADORAS PORTATILES	5d	[Task bar from Sep 23 to Sep 28]																											
11	CAPACITACION EN VENTAS DIRECTAS A USUARIO FINAL	10d	[Task bar from Sep 28 to Oct 8]																											
12	CREAR DEPARTAMENTO DE SOPORTE DIRECTO AL CLIENTE	43d	[Task bar from Oct 8 to Dec 20]																											
13	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d	[Task bar from Dec 20 to Dec 22]																											
14	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d	[Task bar from Dec 22 to Jan 11]																											
15	DISEÑAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURA DE QUEJ	3d	[Task bar from Jan 11 to Jan 14]																											
16	CONTRATAR TECNICOS	5d	[Task bar from Jan 14 to Jan 19]																											
17	CAPACITAR TECNICOS	10d	[Task bar from Jan 19 to Feb 8]																											
18	VISITA A CLIENTES	5d	[Task bar from Feb 8 to Feb 13]																											
19	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	10d	[Task bar from Feb 13 to Feb 23]																											
20	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	3d	[Task bar from Feb 23 to Feb 26]																											
21	CREAR HISTORIA DE CLIENTES	5d	[Task bar from Feb 26 to Mar 3]																											
22	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	3d	[Task bar from Mar 3 to Mar 6]																											
23	PROGRAMA DE DEMOSTRACION DE NUESTROS PRODUCTOS A	50d	[Task bar from Mar 6 to May 5]																											
24	DEFINIR AREA DE DEMOSTRACION	3d	[Task bar from May 5 to May 8]																											
25	CREAR UN AREA DE DEMOSTRACION	3d	[Task bar from May 8 to May 11]																											
26	COMPRAR EQUIPO DE DEMOSTRACION	10d	[Task bar from May 11 to May 21]																											

Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >

ID	Task Name	Duration	Oct 1, '95							Oct 8, '95							Oct 15, '95						
			F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T
1	CREAR DEPARTAMENTO DE VENTA DIRECTO A USUARIO FINAL	56d	[Task bar]																				
2	SOLICITAR VENDEDORES	5d	[Task bar]																				
3	SELECCIONAR VENDEDORES	5d	[Task bar]																				
4	CONTRATAR VENDEDORES	2d	[Task bar]																				
5	DEFINIR CANALES DE VENTAS A USUARIO FINAL	2d	[Task bar]																				
6	COMPRAR MATERIAL DE VENTAS	2d	[Task bar]																				
7	INSTALAR LINEA 800 PARA DPTO. DE VENTAS	20d	[Task bar]																				
8	FORMULAR PLAN DE COMISIONES	5d	[Task bar]																				
9	DEFINIR SALARIOS BASICOS	2d	[Task bar]																				
10	ADQUISICION DE COMPUTADORAS PORTATILES	5d	[Task bar]																				
11	CAPACITACION EN VENTAS DIRECTAS A USUARIO FINAL	10d	[Task bar]																				
12	CREAR DEPARTAMENTO DE SOPORTE DIRECTO AL CLIENTE	43d	[Task bar]																				
13	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d	[Task bar]																				
14	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d	[Task bar]																				
15	DISEÑAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURA DE QUEJ	3d	[Task bar]																				
16	CONTRATAR TECNICOS	5d	[Task bar]																				
17	CAPACITAR TECNICOS	10d	[Task bar]																				
18	VISITA A CLIENTES	5d	[Task bar]																				
19	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	10d	[Task bar]																				
20	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	3d	[Task bar]																				
21	CREAR HISTORIA DE CLIENTES	5d	[Task bar]																				
22	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	3d	[Task bar]																				
23	PROGRAMA DE DEMOSTRACION DE NUESTROS PRODUCTOS A	50d	[Task bar]																				
24	DEFINIR AREA DE DEMOSTRACION	3d	[Task bar]																				
25	CREAR UN AREA DE DEMOSTRACION	3d	[Task bar]																				
26	COMPRAR EQUIPO DE DEMOSTRACION	10d	[Task bar]																				

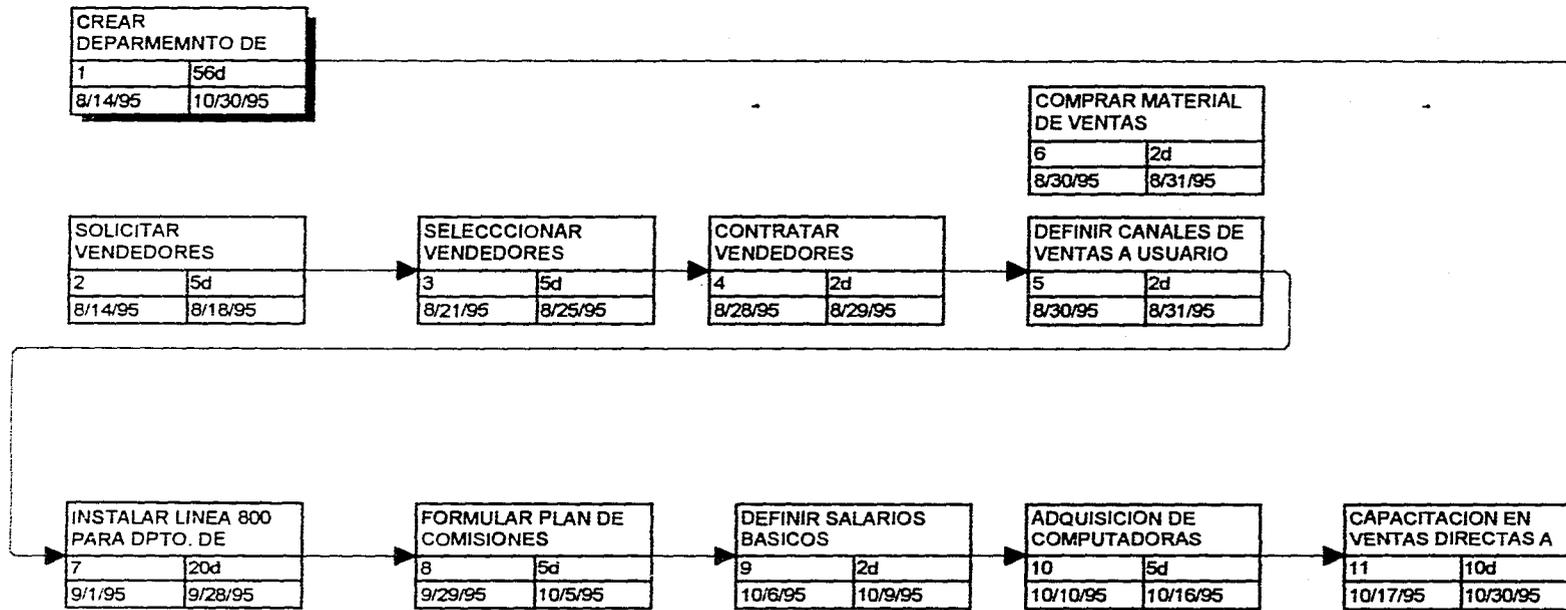
Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >

ID	Task Name	Duration	Oct 22, '95							Oct 29, '95							Nov 5, '95													
			S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M					
1	CREAR DEPARTEMEMNTO DE VENTA DIRECTO A USUARIO FINAL	56d	[Redacted]																											
2	SOLICITAR VENDEDORES	5d	[Redacted]																											
3	SELECCIONAR VENDEDORES	5d	[Redacted]																											
4	CONTRATAR VENDEDORES	2d	[Redacted]																											
5	DEFINIR CANALES DE VENTAS A USUARIO FINAL	2d	[Redacted]																											
6	COMPRAR MATERIAL DE VENTAS	2d	[Redacted]																											
7	INSTALAR LINEA 800 PARA DPTO. DE VENTAS	20d	[Redacted]																											
8	FORMULAR PLAN DE COMISIONES	5d	[Redacted]																											
9	DEFINIR SALARIOS BASICOS	2d	[Redacted]																											
10	ADQUISICION DE COMPUTADORAS PORTATILES	5d	[Redacted]																											
11	CAPACITACION EN VENTAS DIRECTAS A USUARIO FINAL	10d	[Redacted]																											
12	CREAR DEPARTAMENTO DE SOPORTE DIRECTO AL CLIENTE	43d	[Redacted]																											
13	DEFINIR AREA DE TRABAJO	2d	[Redacted]																											
14	CONSEGUIR LINEAS TELEFONICAS	20d	[Redacted]																											
15	DISEÑAR SISTEMA DE COMPUTO PARA CAPTURA DE QUEJ	3d	[Redacted]																											
16	CONTRATAR TECNICOS	5d	[Redacted]																											
17	CAPACITAR TECNICOS	10d	[Redacted]																											
18	VISITA A CLIENTES	5d	[Redacted]																											
19	DEFINIR CARTERA DE CLIENTES	10d	[Redacted]																											
20	ASIGNAR CARTERA DE CLIENTES A TECNICOS	3d	[Redacted]																											
21	CREAR HISTORIA DE CLIENTES	5d	[Redacted]																											
22	CREAR METAS DE RESPUESTA A CLIENTES	3d	[Redacted]																											
23	PROGRAMA DE DEMOSTRACION DE NUESTROS PRODUCTOS A	50d	[Redacted]																											
24	DEFINIR AREA DE DEMOSTRACION	3d	[Redacted]																											
25	CREAR UN AREA DE DEMOSTRACION	3d	[Redacted]																											
26	COMPRAR EQUIPO DE DEMOSTRACION	10d	[Redacted]																											

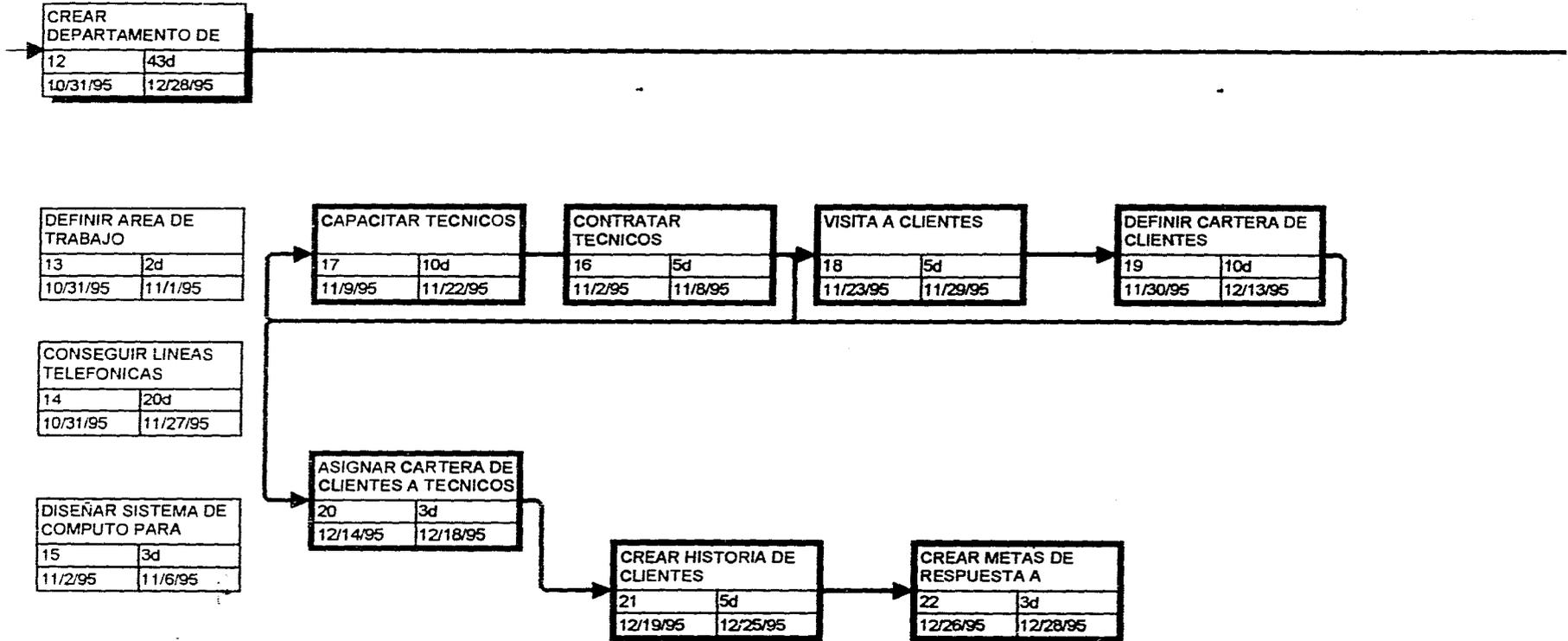
Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >

ID	Task Name	Duration	Nov 12, '95					Nov 19, '95					Nov 26, '95					Dec 3,								
			T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	
27	DISEÑAR RED DE DEMOSTRACION	5d																								
28	IMPLANTAR RED DE DEMOSTRACION	5d																								
29	HACER CARTERA DE CLIENTES PARA LA DEMOSTRACION	5d																								
30	DEFINIR FECHAS Y HORARIOS	3d																								
31	SELECCIONAR EXPOSITOR	3d																								
32	CAPACITAR AL EXPOSITOR	10d																								
33	DEFINIR MATERIAL DIDACTICO PARA EL EXPOSITOR	3d																								

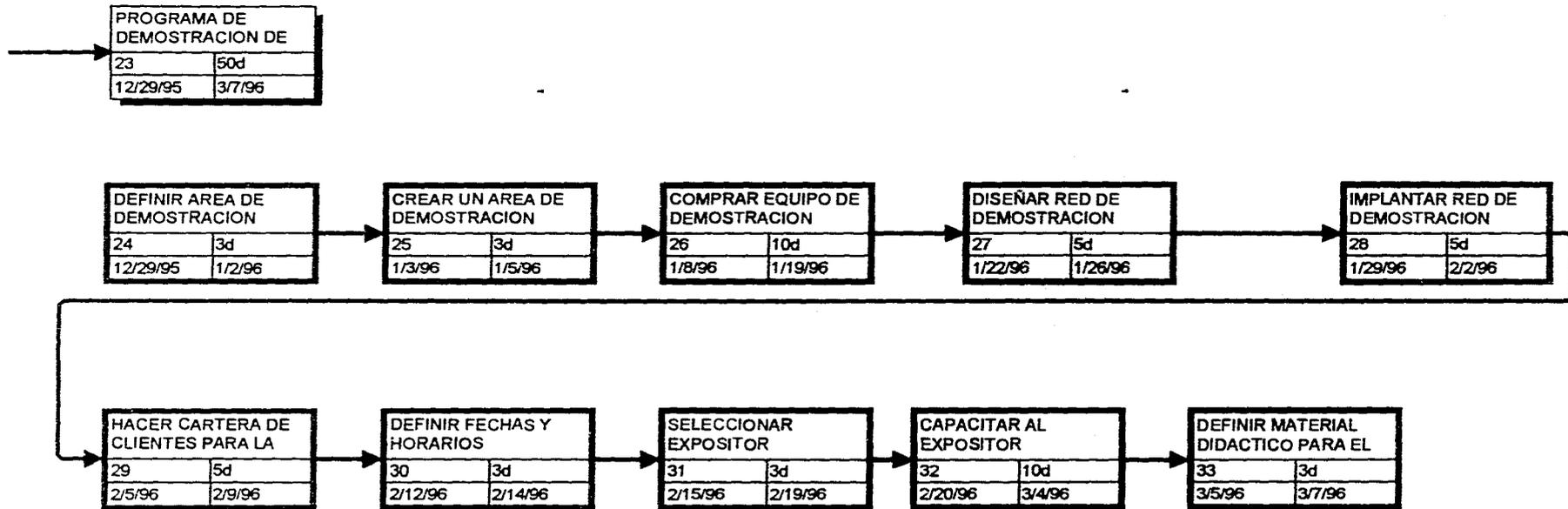
Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >



Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >



Meta # 8 : Eliminar intermediarios entre los productos y los Clientes < Inicio : 8/14/95 / Fin : 3/7/96 >



Meta # 9 : Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable < Inicio : 3/28/97 / Fin : 8/12/97 >

ID	Task Name	Duration	Mar 30, '97							Apr 6, '97							Apr 13,						
			F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	
1	ESTABLECER UN PROGRAMA PARA CLIENTES DEUDORE	37d	[Gantt bar for task 1]																				
2	CONSEGUIR INFORMACION ACERCA DE CLIENTES	5d	[Gantt bar for task 2]																				
3	DETERMINAR LOS CLIENTES CON PROBLEMAS DE PAGO	3d	[Gantt bar for task 3]																				
4	IDENTIFICAR LAS CAUSAS COMUNES	5d	[Gantt bar for task 4]																				
5	APLICAR ANALISIS DE PARETO	3d	[Gantt bar for task 5]																				
6	ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIONES	5d	[Gantt bar for task 6]																				
7	DEFINIR SOLUCIONES PARA CADA CAUSA	5d	[Gantt bar for task 7]																				
8	ELABORAR PROPUESTA DE PAGO A CLIENTES	3d	[Gantt bar for task 8]																				
9	PRESENTAR PROPUESTAS A CLIENTES	2d	[Gantt bar for task 9]																				
10	FIRMAR ACUERDO DE PROPUESTAS DE SOLUCIONES ACEPTADAS	3d	[Gantt bar for task 10]																				
11	ELABORAR PLAN FINANCIERO EN BASE A ANTICIPOS	3d	[Gantt bar for task 11]																				
12	CONTAR CON UN FONDO CON PROGRAMAS DE INCENTIV	31d	[Gantt bar for task 12]																				
13	ELABORAR PLAN FINANCIERO EN BASE A ANTICIPOS	1d	[Gantt bar for task 13]																				
14	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL PROYECTO	5d	[Gantt bar for task 14]																				
15	RECABAR INFORMACION ACERCA DEL PROYECTO	3d	[Gantt bar for task 15]																				
16	IDENTIFICACION DE NUESTROS PROCESOS	2d	[Gantt bar for task 16]																				
17	ASIGNACION DE TIEMPOS EN EL PROYECTO	2d	[Gantt bar for task 17]																				
18	DETERMINAR NUESTROS COSTOS	5d	[Gantt bar for task 18]																				
19	ELABORAR PLANES DE ADQUISICIONES	3d	[Gantt bar for task 19]																				
20	ELABORACION DE PRESUPUESTOS	3d	[Gantt bar for task 20]																				
21	ASIGNACION DE RECURSOS EN BASE A PRESUPUESTOS	3d	[Gantt bar for task 21]																				
22	FORMULAR PLANES PARA CONTROL DE NUESTRAS EROGACIONES E	5d	[Gantt bar for task 22]																				
23	ESTABLECER UN PROGRAMA PARA EL APOYO DE CLIEN	30d	[Gantt bar for task 23]																				
24	DETERMINAR EL NUMERO DE PERSONAL	2d	[Gantt bar for task 24]																				
25	HACER EVALUACION DE NUESTRO PERSONAL	3d	[Gantt bar for task 25]																				
26	DETERMINAR LOS VALORES DE PERSONAL	3d	[Gantt bar for task 26]																				

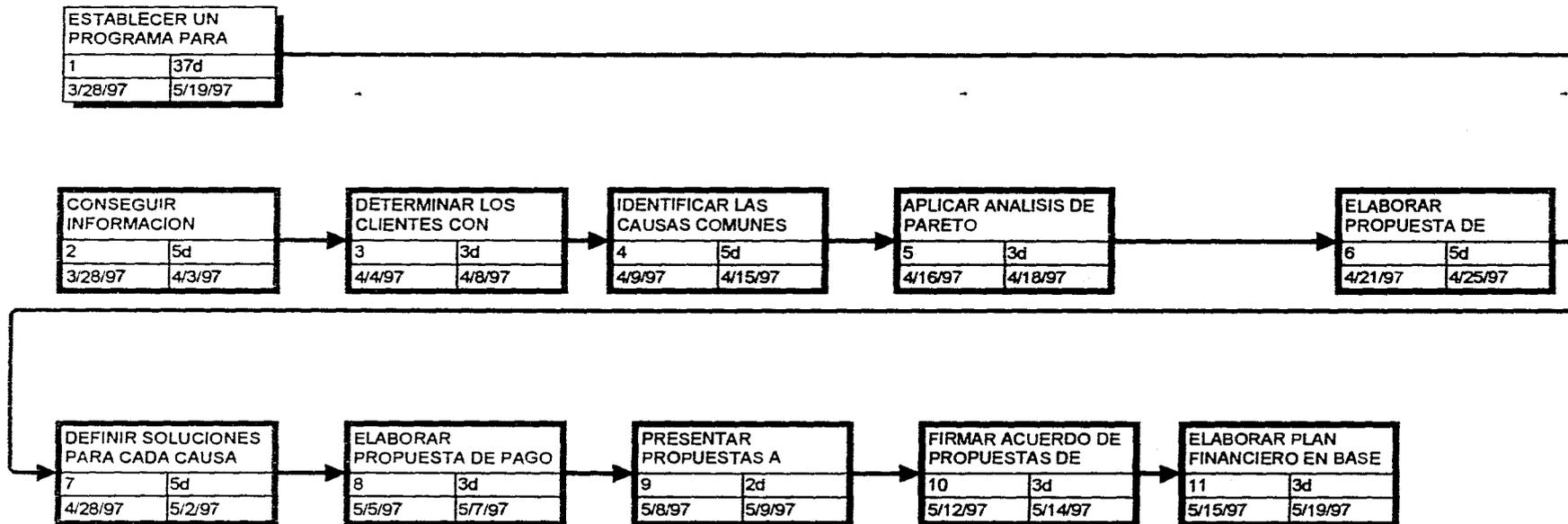
Meta # 9 : Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable < Inicio : 3/28/97 / Fin : 8/12/97 >

ID	Task Name	Duration	'97			Apr 20, '97							Apr 27, '97							M			
			T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S		S	M	T
1	ESTABLECER UN PROGRAMA PARA CLIENTES DEUDORE	37d	[Task bar]																				
2	CONSEGUIR INFORMACION ACERCA DE CLIENTES	5d	[Task bar]																				
3	DETERMINAR LOS CLIENTES CON PROBLEMAS DE PAGO	3d	[Task bar]																				
4	IDENTIFICAR LAS CAUSAS COMUNES	5d	[Task bar]																				
5	APLICAR ANALISIS DE PARETO	3d	[Task bar]																				
6	ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIONES	5d	[Task bar]																				
7	DEFINIR SOLUCIONES PARA CADA CAUSA	5d	[Task bar]																				
8	ELABORAR PROPUESTA DE PAGO A CLIENTES	3d	[Task bar]																				
9	PRESENTAR PROPUESTAS A CLIENTES	2d	[Task bar]																				
10	FIRMAR ACUERDO DE PROPUESTAS DE SOLUCIONES ACEPTADAS	3d	[Task bar]																				
11	ELABORAR PLAN FINANCIERO EN BASE A ANTICIPOS	3d	[Task bar]																				
12	CONTAR CON UN FONDO CON PROGRAMAS DE INCENTIV	31d	[Task bar]																				
13	ELABORAR PLAN FINANCIERO EN BASE A ANTICIPOS	1d	[Task bar]																				
14	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL PROYECTO	5d	[Task bar]																				
15	RECABAR INFORMACION ACERCA DEL PROYECTO	3d	[Task bar]																				
16	IDENTIFICACION DE NUESTROS PROCESOS	2d	[Task bar]																				
17	ASIGNACION DE TIEMPOS EN EL PROYECTO	2d	[Task bar]																				
18	DETERMINAR NUESTROS COSTOS	5d	[Task bar]																				
19	ELABORAR PLANES DE ADQUISICIONES	3d	[Task bar]																				
20	ELABORACION DE PRESUPUESTOS	3d	[Task bar]																				
21	ASIGNACION DE RECURSOS EN BASE A PRESUPUESTOS	3d	[Task bar]																				
22	FORMULAR PLANES PARA CONTROL DE NUESTRAS EROGACIONES E	5d	[Task bar]																				
23	ESTABLECER UN PROGRAMA PARA EL APOYO DE CLIEN	30d	[Task bar]																				
24	DETERMINAR EL NUMERO DE PERSONAL	2d	[Task bar]																				
25	HACER EVALUACION DE NUESTRO PERSONAL	3d	[Task bar]																				
26	DETERMINAR LOS VALORES DE PERSONAL	3d	[Task bar]																				

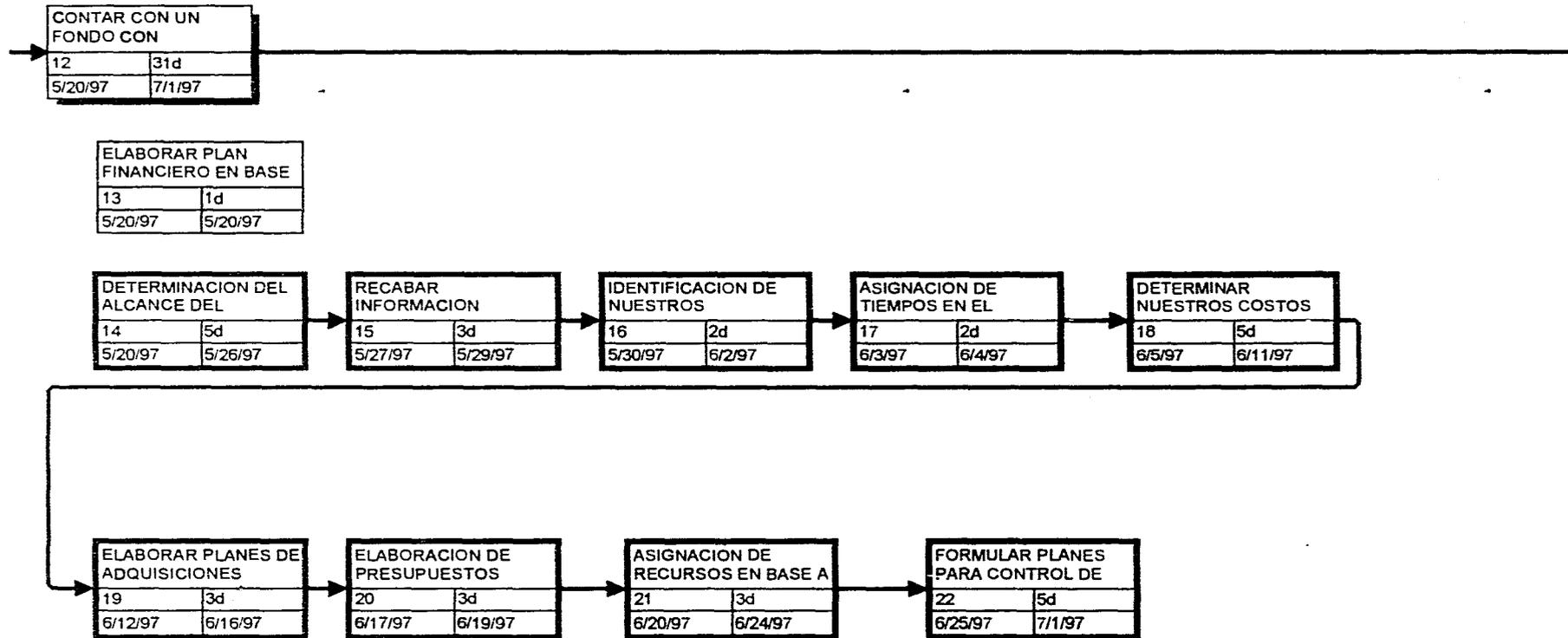
Meta # 9 : Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable < Inicio : 3/28/97 / Fin : 8/12/97 >

ID	Task Name	Duration	y 4, '97				May 11, '97				May 18, '97											
			W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M
1	ESTABLECER UN PROGRAMA PARA CLIENTES DEUDORE	37d																				
2	CONSEGUIR INFORMACION ACERCA DE CLIENTES	5d																				
3	DETERMINAR LOS CLIENTES CON PROBLEMAS DE PAGO	3d																				
4	IDENTIFICAR LAS CAUSAS COMUNES	5d																				
5	APLICAR ANALISIS DE PARETO	3d																				
6	ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIONES	5d																				
7	DEFINIR SOLUCIONES PARA CADA CAUSA	5d																				
8	ELABORAR PROPUESTA DE PAGO A CLIENTES	3d																				
9	PRESENTAR PROPUESTAS A CLIENTES	2d																				
10	FIRMAR ACUERDO DE PROPUESTAS DE SOLUCIONES ACEPTADAS	3d																				
11	ELABORAR PLAN FINANCIERO EN BASE A ANTICIPOS	3d																				
12	CONTAR CON UN FONDO CON PROGRAMAS DE INCENTIV	31d																				
13	ELABORAR PLAN FINANCIERO EN BASE A ANTICIPOS	1d																				
14	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL PROYECTO	5d																				
15	RECABAR INFORMACION ACERCA DEL PROYECTO	3d																				
16	IDENTIFICACION DE NUESTROS PROCESOS	2d																				
17	ASIGNACION DE TIEMPOS EN EL PROYECTO	2d																				
18	DETERMINAR NUESTROS COSTOS	5d																				
19	ELABORAR PLANES DE ADQUISICIONES	3d																				
20	ELABORACION DE PRESUPUESTOS	3d																				
21	ASIGNACION DE RECURSOS EN BASE A PRESUPUESTOS	3d																				
22	FORMULAR PLANES PARA CONTROL DE NUESTRAS EROGACIONES E	5d																				
23	ESTABLECER UN PROGRAMA PARA EL APOYO DE CLIEN	30d																				
24	DETERMINAR EL NUMERO DE PERSONAL	2d																				
25	HACER EVALUACION DE NUESTRO PERSONAL	3d																				
26	DETERMINAR LOS VALORES DE PERSONAL	3d																				

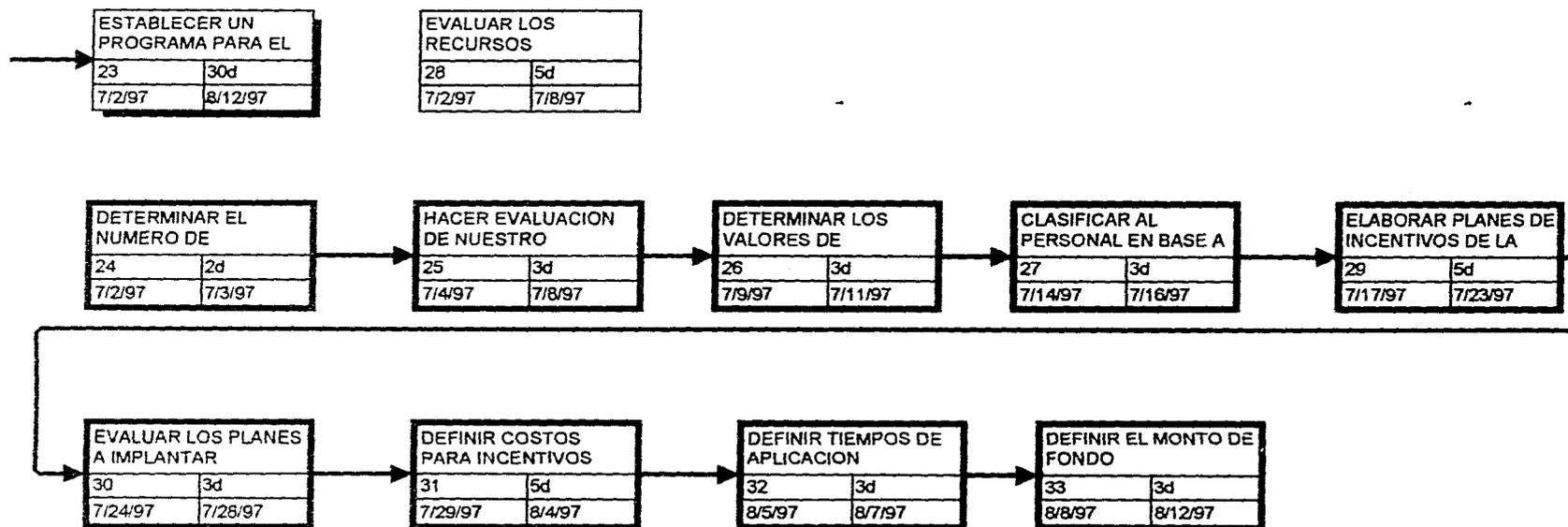
Meta # 9 : Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable < Inicio : 3/28/97 / Fin : 8/12/97 >



Meta # 9 : Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable < Inicio : 3/28/97 / Fin : 8/12/97 >



Meta # 9 : Establecer en nuestra Empresa un entorno económico saludable < Inicio : 3/28/97 / Fin : 8/12/97 >



Meta # 10 : Acaparar el Mercado de INTERNET en México < Inicio : 8/13/97 / Fin: 1/29/98 >

ID	Task Name	Duration	10, '97					Aug 17, '97					Aug 24, '97								
			W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F		
1	INTRODUCIR EL CONCEPTO DE ICANET EN LAS INSTITUCIONES ED	31d	[Task 1 Gantt bar]																		
2	CONSTRUIR UN DIRECTORIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	5d	[Task 2 Gantt bar]																		
3	SELECCIONAR NIVEL DE EDUCACION DESDE BACHILLERATO A LICENCIATURAS	3d	[Task 3 Gantt bar]																		
4	SELECCIONAR UN GRUPO REPRESENTATIVO DE ICANET PARA CONTACTAR A IN	3d	[Task 4 Gantt bar]																		
5	DEFINIR UN CALENDARIO DE JUNTAS CON CLIENTES	5d	[Task 5 Gantt bar]																		
6	ENTREVISTAR A LOS CLIENTES	2d	[Task 6 Gantt bar]																		
7	DEFINIR SUS NECESIDADES EN BASE A LA INFORMACION OBTENIDA	3d	[Task 7 Gantt bar]																		
8	ELABORAR UN PLAN DE POSIBLES SOLUCIONES CON VALORES AGREGADOS INC	3d	[Task 8 Gantt bar]																		
9	PRESENTAR PLAN POR CADA TIPO DE INSTITUCION EDUCATIVA	3d	[Task 9 Gantt bar]																		
10	ELABORAR LISTA DE REQUERIMIENTOS POR PLAN ACEPTADO	3d	[Task 10 Gantt bar]																		
11	FIRMA DE ACUERDOS ENTRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS E ICANET	1d	[Task 11 Gantt bar]																		
12	UTILIZAR LAS VENTAJAS DE ICANET PARA DAR SOLUCIONES A DE	54d	[Task 12 Gantt bar]																		
13	DEFINIR DEPENDENCIAS O SECRETARIAS A CONTACTAR	10d	[Task 13 Gantt bar]																		
14	ESTABLECER UN MEDIO DE CONTACTO	5d	[Task 14 Gantt bar]																		
15	ELABORAR UN CALENDARIO DE JUNTAS CON LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS P	3d	[Task 15 Gantt bar]																		
16	PRESENTAR POSIBLES PROYECTOS DE DIFERENTES DEPENDENCIAS	5d	[Task 16 Gantt bar]																		
17	DETERMINACION DE PROYECTOS VIABLES	3d	[Task 17 Gantt bar]																		
18	ELABORACIONES DE PLANES DE IMPLEMENTACION	3d	[Task 18 Gantt bar]																		
19	FORMACION DE EQUIPOS PARA PROYECTOS	3d	[Task 19 Gantt bar]																		
20	ANALISIS Y PRESUPUESTO DE CADA PROYECTO	15d	[Task 20 Gantt bar]																		
21	PRESENTACION DE PLANES A CLIENTES	5d	[Task 21 Gantt bar]																		
22	FIRMA DE ACEPTACION POR PARTES DE CLIENTES	2d	[Task 22 Gantt bar]																		
23	OFRECER UNA GAMA DE SOLUCIONES A EMPRESAS UTILIZANDO I	37d	[Task 23 Gantt bar]																		
24	DETERMINAR TIPO DE EMPRESAS A CONTACTAR	3d	[Task 24 Gantt bar]																		
25	ESTABLECER UN EQUIPO PARA DETERMINAR EXPECTATIVAS DE CLIENTES	10d	[Task 25 Gantt bar]																		
26	ENTREVISTA CON CLIENTES	2d	[Task 26 Gantt bar]																		

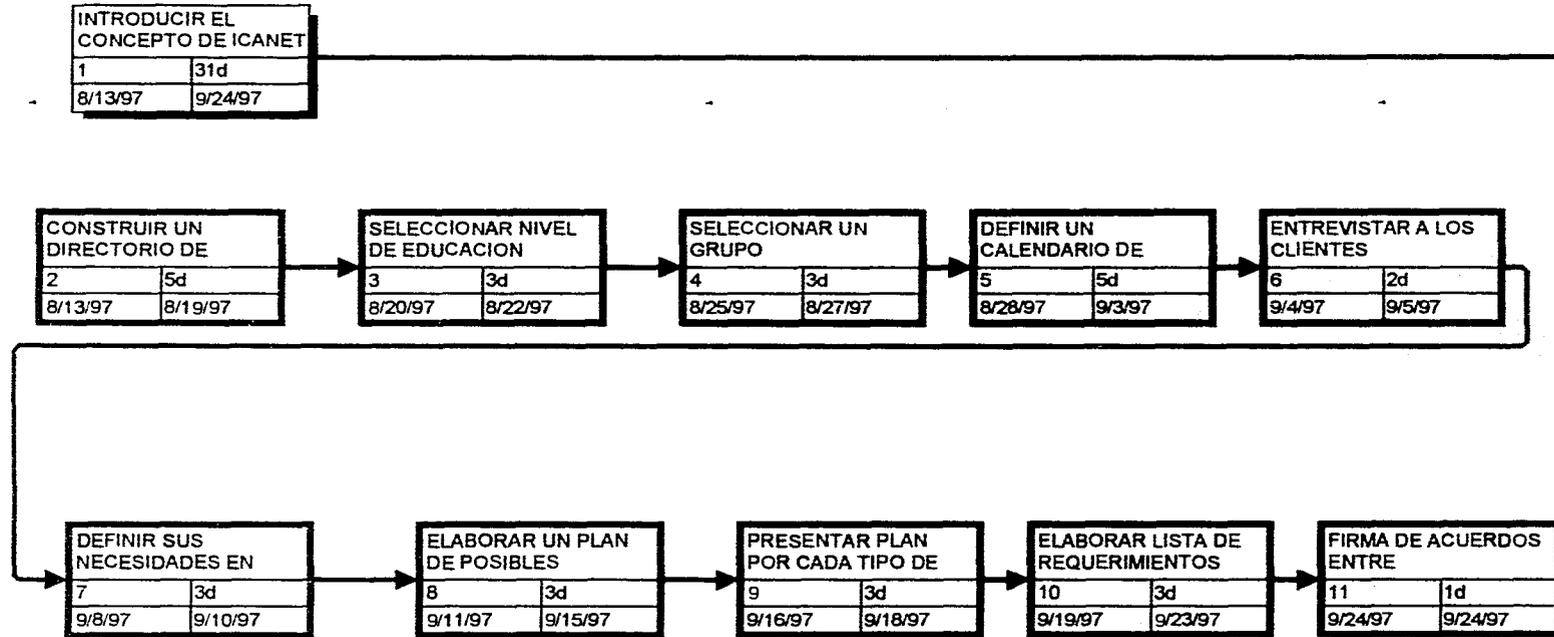
Meta # 10 : Acaparar el Mercado de INTERNET en México < Inicio : 8/13/97 / Fin: 1/29/98 >

ID	Task Name	Duration	Aug 31, '97							Sep 7, '97									
			S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M
1	INTRODUCIR EL CONCEPTO DE ICANET EN LAS INSTITUCIONES ED	31d																	
2	CONSTRUIR UN DIRECTORIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	5d																	
3	SELECCIONAR NIVEL DE EDUCACION DESDE BACHILLERATO A LICENCIATURAS	3d																	
4	SELECCIONAR UN GRUPO REPRESENTATIVO DE ICANET PARA CONTACTAR A IN	3d																	
5	DEFINIR UN CALENDARIO DE JUNTAS CON CLIENTES	5d																	
6	ENTREVISTAR A LOS CLIENTES	2d																	
7	DEFINIR SUS NECESIDADES EN BASE A LA INFORMACION OBTENIDA	3d																	
8	ELABORAR UN PLAN DE POSIBLES SOLUCIONES CON VALORES AGREGADOS INC	3d																	
9	PRESENTAR PLAN POR CADA TIPO DE INSTITUCION EDUCATIVA	3d																	
10	ELABORAR LISTA DE REQUERIMIENTOS POR PLAN ACEPTADO	3d																	
11	FIRMA DE ACUERDOS ENTRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS E ICANET	1d																	
12	UTILIZAR LAS VENTAJAS DE ICANET PARA DAR SOLUCIONES A DE	64d																	
13	DEFINIR DEPENDENCIAS O SECRETARIAS A CONTACTAR	10d																	
14	ESTABLECER UN MEDIO DE CONTACTO	5d																	
15	ELABORAR UN CALENDARIO DE JUNTAS CON LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS P	3d																	
16	PRESENTAR POSIBLES PROYECTOS DE DIFERENTES DEPENDENCIAS	5d																	
17	DETERMINACION DE PROYECTOS VIABLES	3d																	
18	ELABORACIONES DE PLANES DE IMPLEMENTACION	3d																	
19	FORMACION DE EQUIPOS PARA PROYECTOS	3d																	
20	ANALISIS Y PRESUPUESTO DE CADA PROYECTO	15d																	
21	PRESENTACION DE PLANES A CLIENTES	5d																	
22	FIRMA DE ACCEPTACION POR PARTES DE CLIENTES	2d																	
23	OFRECER UNA GAMA DE SOLUCIONES A EMPRESAS UTILIZANDO I	37d																	
24	DETERMINAR TIPO DE EMPRESAS A CONTACTAR	3d																	
25	ESTABLECER UN EQUIPO PARA DETERMINAR EXPECTATIVAS DE CLIENTES	10d																	
26	ENTREVISTA CON CLIENTES	2d																	

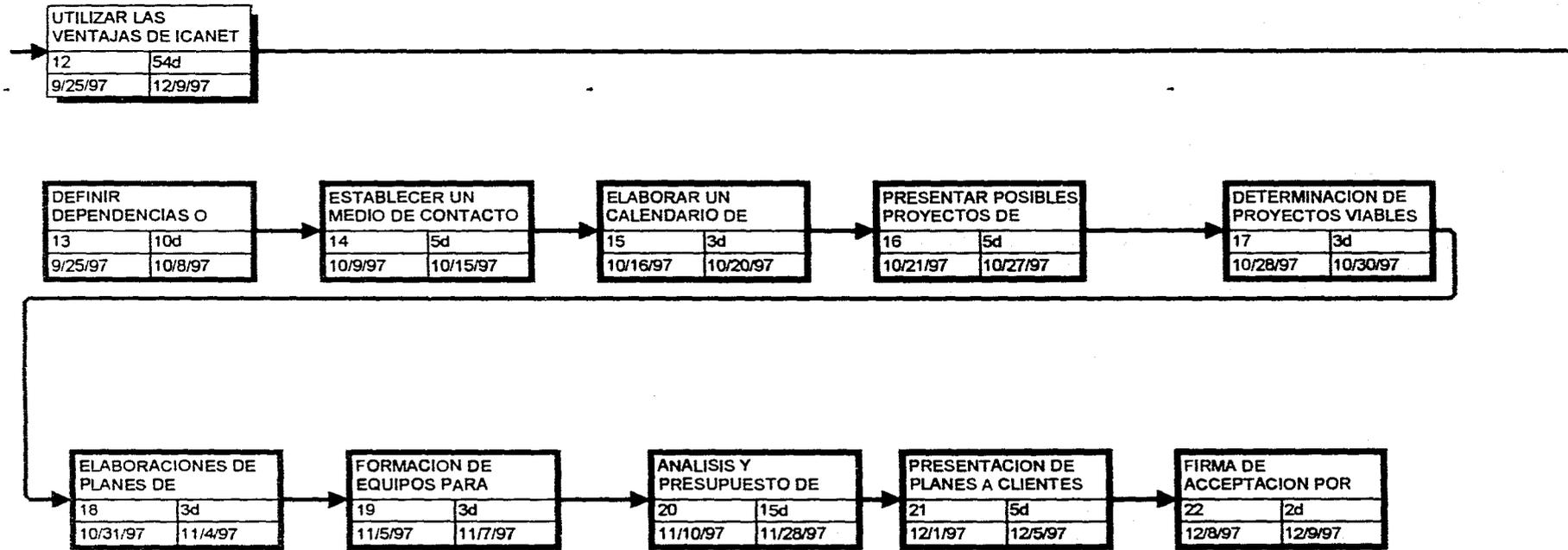
Meta # 10 : Acaparar el Mercado de INTERNET en México < Inicio : 8/13/97 / Fin: 1/29/98 >

ID	Task Name	Duration	Sep 14, '97					Sep 21, '97					Sep 28, '97								
			T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T		
1	INTRODUCIR EL CONCEPTO DE ICANET EN LAS INSTITUCIONES ED	31d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 21, 1997]																		
2	CONSTRUIR UN DIRECTORIO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	5d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 18, 1997]																		
3	SELECCIONAR NIVEL DE EDUCACION DESDE BACHILLERATO A LICENCIATURAS	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
4	SELECCIONAR UN GRUPO REPRESENTATIVO DE ICANET PARA CONTACTAR A IN	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
5	DEFINIR UN CALENDARIO DE JUNTAS CON CLIENTES	5d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 18, 1997]																		
6	ENTREVISTAR A LOS CLIENTES	2d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 15, 1997]																		
7	DEFINIR SUS NECESIDADES EN BASE A LA INFORMACION OBTENIDA	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
8	ELABORAR UN PLAN DE POSIBLES SOLUCIONES CON VALORES AGREGADOS INC	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
9	PRESENTAR PLAN POR CADA TIPO DE INSTITUCION EDUCATIVA	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
10	ELABORAR LISTA DE REQUERIMIENTOS POR PLAN ACEPTADO	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
11	FIRMA DE ACUERDOS ENTRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS E ICANET	1d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 14, 1997]																		
12	UTILIZAR LAS VENTAJAS DE ICANET PARA DAR SOLUCIONES A DE	54d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 21, 1997]																		
13	DEFINIR DEPENDENCIAS O SECRETARIAS A CONTACTAR	10d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 24, 1997]																		
14	ESTABLECER UN MEDIO DE CONTACTO	5d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 18, 1997]																		
15	ELABORAR UN CALENDARIO DE JUNTAS CON LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS P	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
16	PRESENTAR POSIBLES PROYECTOS DE DIFERENTES DEPENDENCIAS	5d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 18, 1997]																		
17	DETERMINACION DE PROYECTOS VIABLES	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
18	ELABORACIONES DE PLANES DE IMPLEMENTACION	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
19	FORMACION DE EQUIPOS PARA PROYECTOS	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
20	ANALISIS Y PRESUPUESTO DE CADA PROYECTO	15d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 29, 1997]																		
21	PRESENTACION DE PLANES A CLIENTES	5d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 18, 1997]																		
22	FIRMA DE ACEPTACION POR PARTES DE CLIENTES	2d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 15, 1997]																		
23	OFRECER UNA GAMA DE SOLUCIONES A EMPRESAS UTILIZANDO I	37d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 21, 1997]																		
24	DETERMINAR TIPO DE EMPRESAS A CONTACTAR	3d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 16, 1997]																		
25	ESTABLECER UN EQUIPO PARA DETERMINAR EXPECTATIVAS DE CLIENTES	10d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 24, 1997]																		
26	ENTREVISTA CON CLIENTES	2d	[Task bar spanning from Sep 14 to Sep 15, 1997]																		

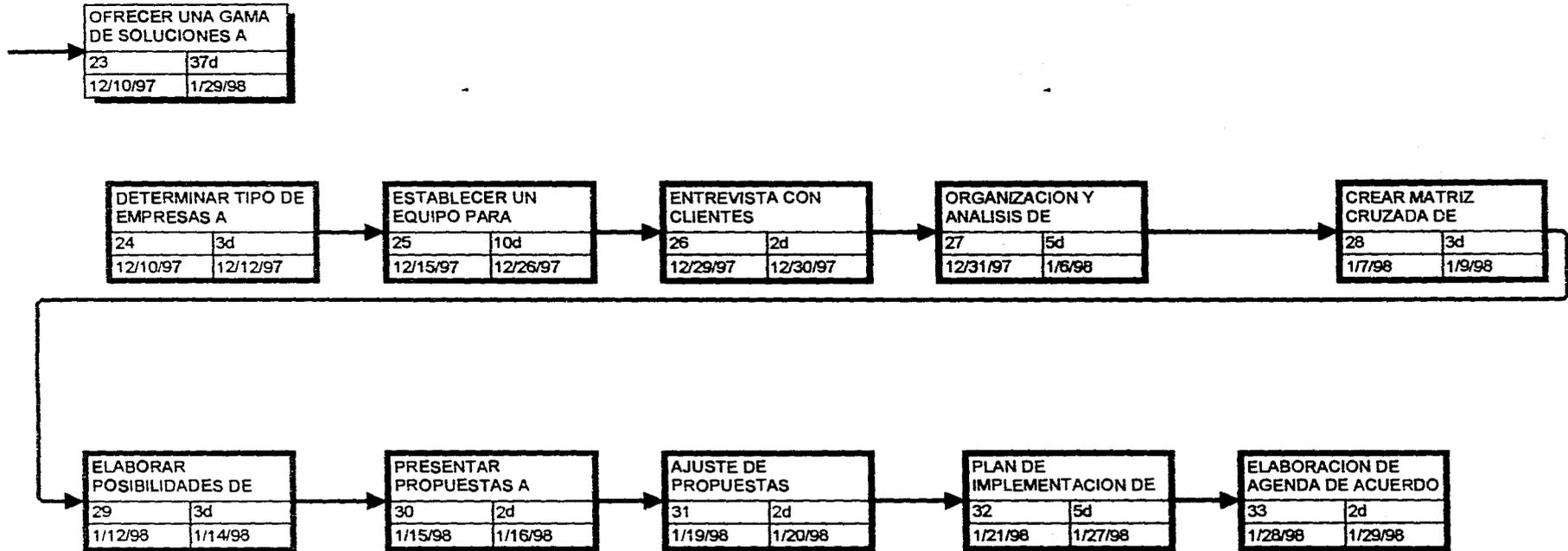
Meta # 10 : Acaparar el Mercado de INTERNET en México < Inicio : 8/13/97 / Fin : 1/29/98 >



Meta # 10 : Acaparar el Mercado de INTERNET en México < Inicio : 8/13/97 / Fin : 1/29/98 >



Meta # 10 : Acaparar el Mercado de INTERNET en México < Inicio : 8/13/97 / Fin : 1/29/98 >



Conclusiones

Aplicando las técnicas creativas de la planeación estratégica obtendremos mejores resultados, ya que contamos con programas para alcanzar nuestras metas y romper las barreras de las limitaciones; ésta metodología señalará el camino para lograr los objetivos de la Empresa.

Tendrá que implementarse para su aplicación la conciencia del cambio en todos los empleados de la Empresa.

Desarrollar métodos para motivar la creatividad de los trabajadores, teniendo como marco de referencia los valores individuales.

Los resultados se reflejarán paulatinamente en el futuro hacia el camino de las metas trazadas.

La planeación estratégica deberá de ser flexible, para captar ó tomar en cuenta los cambios que se pudiesen presentar para tomar las acciones correctivas, ó en su debido caso efectuar una replaneación, para tratar de preveer un rumbo y orientar nuestro destino.

La planeación estratégica es una metodología que no solo se puede aplicar a las Empresas, sino también en nuestra vida personal para lograr nuestros propósitos familiares, desarrollo personal y profesional, fijando nuestros objetivos y trazando nuestras metas, para alcanzar un desarrollo pleno y una mejor calidad de vida.

Así es pues, empecemos a tener una visión del futuro de nuestras Empresas y comencemos a desarrollar nuestros planes estratégicos ...

Bibliografía

Bibliografía Básica

Planeación Estratégica y Control de Calidad
Alfredo Acle Tomasini
Edit. Grijalbo, 1989

Improving Quality Through Planned Experimentation
Ronald D. Moen, Thomas W. Nolan
Edit. Mc. Graw-Hill, 1991

Strategic Market Management
David A. Aaker
Edit. John Wiley & Sons. Inc., 1992

Planeación Estratégica Práctica
Karsten G. Hellebust, Joseph C. Krallinger
Edit. CECSA, 1991

Planeación Estratégica
George Steiner
Edit. CECSA, 1988

Liderazgo Estratégico
Richard Handscomb, Philip A. Norman
Edit. Mc. Graw-Hill, 1992

Planeación Estratégica de Mercado
D.F. Abell, J.S. Hammond
Edit. CECSA, 1990

Planeación Estratégica
Carlos A. de la Maza, Alfredo Aguilar Valdéz
Edit. Univ. Autónoma de la Laguna, 1993