

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. DESCRIPCION DEL TEMA	5
3. ALCANCE.....	5
4. OBJETIVOS.....	7
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. MARCO CONCEPTUAL.....	7
6. METODOLOGIA.....	15
7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	16
8. MEDICION Y ANALISIS DE SITUACION ACTUAL	19
9. ANALISIS DE RESULTADOS	34
10. PROPUESTA DE BUENAS PRACTICAS	39
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFIA.....	53
ANEXOS	54