

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción .....	1
2. Descripción de la empresa .....	2
2.1. Tipo de organización .....	2
2.2. Misión y visión .....	2
2.3. Estructura organizacional .....	3
2.4. Servicios .....	4
2.5. Clientes .....	5
2.5.1. Contrato .....	9
2.6. Competencia .....	10
2.6.1. Competencia para la venta.....	10
2.6.2. Competencia para la compra .....	10
2.7. Resultados Comerciales.....	11
3. Antecedentes generales .....	15
3.1. Planteamiento del problema .....	15
3.2. Objetivos .....	17
3.2.1. Objetivo general .....	17
3.2.2. Objetivos específicos .....	17
3.3. Alcances .....	17
3.4. Resultados esperados .....	18
4. Marco conceptual .....	19
4.1. Marco PEST .....	19
4.2. FODA .....	19
4.3. Segmentación.....	20
4.4. Targeting.....	20
4.5. Posicionamiento .....	20
4.6. Marketing Mix .....	21
4.7. Supply Chain.....	21
4.8. Supply Chain Management .....	21
5. Metodología.....	22
6. Análisis externo .....	27
6.1. Marco PEST .....	27
6.1.1. Factores Político - Legales .....	27

6.1.2.	Factores Económicos .....	28
6.1.3.	Factores Socio - Culturales .....	29
6.1.4.	Factores Tecnológicos.....	30
6.2.	Conclusiones marco PEST.....	31
7.	Análisis interno.....	33
7.1.	Caso de éxito .....	33
8.	Análisis estratégico.....	34
8.1.	Análisis FODA.....	34
8.2.	Creación de estrategias.....	36
8.2.1.	Estrategias Fortalezas – Oportunidades .....	37
8.2.2.	Estrategias Fortalezas – Amenazas .....	38
8.2.3.	Estrategias Debilidades – Oportunidades.....	38
8.2.4.	Estrategias Debilidades - Amenazas.....	39
9.	Investigación de mercado.....	40
9.1.	Análisis exploratorio.....	40
9.1.1.	Entrevistas semiestructuradas .....	40
9.1.2.	Conclusiones del análisis exploratorio .....	44
10.	Evaluación y selección de estrategias .....	46
10.1.	Selección de estrategias.....	46
10.2.	Segmentación .....	47
10.2.1.	Macro nivel .....	47
10.3.	Targeting.....	53
10.4.	Posicionamiento .....	55
11.	Marketing Mix.....	58
11.1.	Producto.....	58
11.2.	Precio .....	60
11.3.	Plaza.....	61
11.3.1.	General .....	61
11.3.2.	Licitaciones .....	61
11.4.	Promoción .....	62
12.	Modelo operacional.....	63
12.1.	Estructura Organizacional .....	63
12.2.	Objetivos.....	65
12.3.	Indicadores y metas .....	65

12.4.	Planes de acción .....	66
13.	Análisis económico.....	68
13.1.	Escenario sin proyecto .....	68
13.2.	Escenario con proyecto .....	69
14.	Conclusión y recomendaciones.....	71
14.1.	Conclusiones.....	71
14.2.	Aprendizajes .....	72
14.3.	Recomendaciones.....	72
15.	Bibliografía.....	73
16.	Anexos .....	78