

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO DE TESIS	3
2.1 Objetivos Generales y Específicos.....	3
2.2 Alcance	4
2.3 Marco Conceptual	4
2.4 Metodología	5
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y DE LA INDUSTRIA.....	6
3.1 Análisis del Entorno.....	6
3.2 Análisis de la Industria – Cinco Fuerzas de Porter.....	11
3.3 Factores Críticos de Éxito	16
4. ANÁLISIS DE MERCADO.....	17
4.1 Descripción del Mercado y Tendencias de la Industria	17
4.2 Mercado Potencial.....	18
4.3 Encuesta Indagatoria	26
4.4 Análisis de clientes.....	29
4.5 Cuantificación del Mercado Potencial	31
4.6 Caracterización de Competidores	32
5. PLAN ESTRATÉGICO	34
5.1 Descripción del Modelo de Negocios	34
5.2 Visión	36
5.3 Misión:.....	36
5.4 Objetivos del negocio	36
5.5 Estrategia del negocio:.....	37
5.6 Mapa Estratégico	37
6. PLAN DE MARKETING	39
6.1 Marketing Estratégico.....	39
6.2 Marketing Mix: Aplicación “7p”	40
7. PLAN DE OPERACIONES.....	50
7.1 Casa Matriz	50
7.2 Proveedores.....	50

7.3	Gestión de Repartidores	50
7.4	Descripción de los procesos	51
7.5	Condiciones Generales de Uso y Contratación.....	53
7.6	Horario de atención del servicio	60
7.7	Plan de Implementación.....	60
8.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	61
8.1	Determinación del Staff necesario para el funcionamiento del servicio	61
8.2	Estructura Organizacional	61
8.3	Descripción de Cargos (Rol y Funciones)	62
8.4	Requisitos obligatorios de los repartidores.....	66
8.5	Estrategia de reclutamiento y selección	66
8.6	Plan de capacitación	67
8.7	Remuneraciones	67
9.	EVALUACION ECONÓMICA.....	68
9.1	Plan de Inversión y Financiamiento.....	68
9.2	Estructura de costos.....	69
9.3	Proyección de ventas	71
9.4	Evaluación Económica	72
10.	CONTROL DE GESTIÓN.....	82
10.1	Indicadores de Desempeño Claves: Balanced Scorecard	82
11.	CONCLUSIÓN	85
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	87
13.	ANEXOS	89