

Tabla de contenido

ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	2
ANTECEDENTES GENERALES	2
1.1. Características de SUDA Outdoors.....	2
1.2. Planteamiento del problema y justificación	7
1.3. Hipótesis y Posible alternativa de solución.....	14
1.4. Objetivos y Alcances.....	16
CAPÍTULO 2.....	18
MARCO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO	18
2.1. Marco Conceptual.....	18
2.2. Marco Metodológico.....	27
CAPÍTULO 3.....	30
VENTAJAS COMPETITIVAS DEL PRODUCTO Y SERVICIO.....	30
3.1. Definición de los ámbitos del negocio.....	30
3.2. Diagrama de procesos de SUDA Works	31
3.3. Benchmarking	32
CAPÍTULO 4.....	37
DESARROLLO DE CLIENTES Y USUARIOS, Y CREACIÓN DE UN PROTOTIPO DEL PRODUCTO Y SERVICIO	37
4.1. Estudio del cliente y usuario	37
4.2 Mix de Marketing: Las 4P's del marketing	41
CAPÍTULO 5.....	64
ITERACIÓN Y VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO CON CLIENTES Y USUARIOS DEL PROTOTIPO	64
5.1. Customer Journey	64
5.2. Resultados de SUDA Works Beta.....	67
5.3. Validaciones e Iteraciones.....	70
CAPÍTULO 6.....	75
MODELO DE NEGOCIO.....	75
6.1 Lean Canvas.....	75
CAPÍTULO 7.....	81
ANÁLISIS EXTERNO: MACROENTORNO DE NEGOCIO Y ATRACTIVO DE LA INDUSTRIA.....	81
7.1 Análisis del macroentorno de negocio.....	81
7.2 Atractivo de la industria.....	83
7.3 Oportunidades y Amenazas.....	86
CAPÍTULO 8.....	88
PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA COMERCIAL	88
8.1. Curva de adopción de la tecnología.....	88
8.2. Análisis FODA.....	100
CAPÍTULO 9.....	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
9.1. Conclusiones del trabajo.....	104
9.2. Limitantes.....	106
9.3. Recomendaciones.....	107

BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS.....	112
<i>Anexo 1: Entrevista a Recursos Humanos.....</i>	<i>112</i>
<i>Anexo 2: Entrevista a potenciales usuarios.....</i>	<i>115</i>
<i>Anexo 3: Borradores de diseños de emails.....</i>	<i>121</i>
<i>Anexo 4: Email bienvenida a SUDA Works.....</i>	<i>124</i>
<i>Anexo 5: Email semanal de puntos.....</i>	<i>132</i>
<i>Anexo 6: Calendario Notificaciones Push, In-Apps y Mailing.....</i>	<i>137</i>
<i>Anexo 7: Tabla comparativa entre distintas opciones de gift cards.....</i>	<i>138</i>
<i>Anexo 8: Presentación de venta SUDA Works.....</i>	<i>140</i>
<i>Anexo 9: Ejemplo de base de datos semana 5 para calcular los puntos de SUDA Works Beta.....</i>	<i>148</i>
<i>Anexo 10: Tabla de resultados SUDA Works Beta.....</i>	<i>149</i>
<i>Anexo 11: Empresas a contactar.....</i>	<i>150</i>