

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
2	METODOLOGÍA.....	1
3	ALCANCE	2
4	ANÁLISIS EXTERNO E INDUSTRIAL	3
4.1	Análisis Externo.....	3
4.2	Análisis Industrial – Fuerzas de Porter.....	4
5	ESTRATEGIA DE NEGOCIOS.....	9
5.1	Escenarios Político - Económicos en Venezuela.....	9
5.2	Análisis de Recursos	11
5.3	Análisis Competitivo de Factores Críticos de Éxito y Atributos	13
5.4	Estrategia Competitiva	14
5.5	Posicionamiento Competitivo	15
5.6.	Variables de Riesgo.....	16
5.7	Visión, Misión y Valores	17
6	ANÁLISIS DE MERCADO	18
6.1	Metodología	18
6.2	Estimación de Demanda.....	19
6.3	Estimación de Oferta.....	23
6.4	Estimación de Participación de Mercado	23
6.5	Estimación de Cobro por Servicios	24
6.6	Factores Críticos de Éxito.....	24
7	PLAN DE MARKETING	26
7.1	Análisis FODA	26
7.2	Propuesta de Valor	27
7.3	Objetivos.....	27
7.4	Túnel de Ventas	28
7.5	Marketing Mix	28
7.6	Plan	32
8	ESTRATEGIA DE OPERACIONES.....	33
8.1	Rango de Actividades	33

8.2	Determinación de Personal	34
8.3	Recursos Humanos	36
8.4	Proceso de Transacciones	37
8.5	Criterios de Selección de Proveedores	39
9	ESTRATEGIA DE DELIVERY	41
9.1	Análisis de Atributos del Delivery	41
9.2	Verificación de Calidad de Entregables.....	42
9.3.	Medición de Satisfacción del Cliente	42
10	PLAN FINANCIERO	44
10.1	Premisas.....	44
10.2	Balance General.....	46
10.3	Estado de Resultados	48
10.4	Flujo de Caja.....	51
10.5	Indicadores Financieros.....	52
10.6	Criterios de Selección de Inversiones	53
10.7	Análisis de Escenarios	57
11	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	65
12	CONCLUSIONES	66
13	BIBLIOGRAFÍA.....	68
14	ANEXOS.....	69