

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DE LA TESIS	2
1. DESCRIPCIÓN DEL TEMA Y PREGUNTAS CLAVE	2
2. ALCANCE	3
3. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	3
4. MARCO CONCEPTUAL	3
5. METODOLOGÍA	4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	6
1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR INDUSTRIAL	7
2. DECLARACIONES ESTRATÉGICAS	12
3. PRINCIPALES CLIENTES	12
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	13
5. SEGMENTO Y SERVICIOS ACTUALES	14
ESTUDIO DE LA INDUSTRIA Y EL MERCADO	15
1. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO	15
2. ANÁLISIS DEL MERCADO	30
DIAGNÓSTICO DE RECURSOS Y CAPACIDADES DE LA EMPRESA	33
1. DESEMPEÑO COMERCIAL Y DE NEGOCIO	33
2. DESEMPEÑO OPERACIONAL	34
3. FODA DE LA EMPRESA	35
PRODUCTOS Y SERVICIOS	37
1. CATEGORÍA DE SERVICIOS	37
2. PERFIL Y NECESIDADES DEL CLIENTE	37
3. MIX DE SERVICIOS	39
MODELO DE NEGOCIO	42
1. SEGMENTO DE CLIENTES	42
2. PROPUESTA DE VALOR	42
3. CANALES	42
4. RELACIÓN CON CLIENTES	43
5. RECURSOS CLAVE	43
6. ACTIVIDADES CLAVE	43
7. ALIANZAS CLAVE	44
8. FUENTES DE INGRESO	44
9. ESTRUCTURA DE COSTOS	44
PLAN DE MARKETING	45
1. MARKETING ESTRATÉGICO	45
2. MARKETING OPERACIONAL	46
PLAN OPERACIONAL Y DE PERSONAS	51

1. PLAN OPERACIONAL	51
2. PLAN DE PERSONAS	55
PLAN FINANCIERO	59
1. PROYECCIÓN DE INGRESOS	59
2. ESTRUCTURA DE COSTOS	59
3. INVERSIONES PARA EL PROYECTO	63
4. FLUJO DE CAJA	65
5. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	73