

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	OBJETIVOS.....	1
2.1	OBJETIVO GENERAL	1
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
3.	METODOLOGÍA.....	3
4.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	4
4.1	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1.1	ESTRATEGIA	7
4.1.2	COMERCIAL.....	8
4.1.3	ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.....	10
4.1.4	MARKETING.....	12
4.1.4.1	MARKETING ESTRATÉGICO.....	12
4.1.4.2	MARKETING TÁCTICO	13
4.1.5	CONTABILIDAD Y FINANZAS	16
4.1.6	PROVEEDORES	18
4.1.7	OPERACIONES, LOGÍSTICA Y PROCESOS.....	19
4.1.8	INFORMÁTICA Y SISTEMAS	19
4.1.9	INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	20
4.2	ANÁLISIS SOCIO-TÉCNICO	20
4.3	ANÁLISIS FINANCIERO	21
4.4	ANÁLISIS DE RECURSOS Y CAPACIDADES.....	22
4.5	ANÁLISIS DE VALOR ENTREGADO A CLIENTE	23
4.5.1	MODELO CANVAS.....	23
4.5.2	CADENA DE VALOR.....	24
4.6	ANÁLISIS COMPETITIVO DE LA ORGANIZACIÓN.....	25
4.7	ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	25
4.8	ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO.....	32
4.9	ANÁLISIS INTEGRAL.....	33
4.10	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.....	34
5.	DESCRIPCIÓN DEL MERCADO.....	36
5.1	ESTRUCTURA DEL MERCADO	37
5.2	TENDENCIAS DE LA INDUSTRIA	38
6.	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	40
7.	BENCHMARKING.....	44
8.	PLAN DE CRECIMIENTO	46
8.1	PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	46
8.2	PLAN ESTRATÉGICO	51

8.2.1	VISIÓN.....	52
8.2.2	MISIÓN	52
8.2.3	VALORES	52
8.2.4	PROPUESTA DE VALOR	53
8.2.5	ALIANZAS ESTRATÉGICAS.....	54
8.3	PLAN DE MARKETING	55
8.3.1	DIAGNÓSTICO ACTUAL DE MERCADO	55
8.3.2	ESTRATEGIA DE MARKETING	55
8.3.2.1	OBJETIVOS DE NEGOCIO	55
8.3.2.2	ESTRATEGIA DE COBERTURA	56
8.3.2.3	SEGMENTACIÓN	56
8.3.2.4	ATRACTIVO DE LOS SEGMENTOS.....	57
8.3.2.5	POSICIONAMIENTO	60
8.3.2.5.1	IMAGEN DE MARCA	60
8.3.2.5.2	IDENTIDAD DE MARCA	61
8.3.3	MARKETING MIX.....	62
8.3.3.1	PRODUCTO	62
8.3.3.2	PRECIO.....	63
8.3.3.3	PLAZA	64
8.3.3.4	PROMOCIÓN	67
8.4	PLAN DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	69
8.5	PLAN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	77
8.6	PLAN LEGAL	79
8.7	PLAN DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES.....	79
8.8	PLAN DE OPERACIONES	80
8.9	PLAN FINANCIERO.....	81
8.9.1	INVERSIONES.....	82
8.9.2	GASTOS.....	82
8.9.3	FINANCIAMIENTO	82
9.	SITUACIÓN PROPUESTA.....	83
10.	EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PLAN	85
10.1	EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	85
10.2	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	87
10.2.1	ANÁLISIS DE RIESGOS.....	88
10.2.2	SIMULACIÓN DE MONTE CARLO.....	89
11.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	90
12.	CONCLUSIÓN	94
13.	BIBLIOGRAFÍA	95
14.	ANEXOS.....	98