

## Tabla de contenido

<b>I. Antecedentes .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Antecedentes generales de Adereso .....</b>	<b>1</b>
1.1 ¿Qué es un Saas? .....	1
1.2 Tendencias en la atención al cliente .....	1
1.3 Tecnologías que cambian la industria.....	2
1.4 Misión y Visión.....	4
1.5 Organigrama .....	5
<b>2. Servicio ofrecido .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Clientes.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Desempeño organizacional .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Descripción del proyecto y justificación del tema.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Objetivos .....</b>	<b>16</b>
<b>7. Marco Conceptual.....</b>	<b>17</b>
7.1 Marco Teórico .....	17
7.2 Revisión Bibliográfica .....	20
<b>8. Metodología .....</b>	<b>22</b>
8.1 Análisis externo e interno de la organización.....	22
8.2 Investigación de Mercado.....	23
8.3 Plan de Marketing .....	24
8.4 Evaluación económica .....	24
<b>9. Resultados esperados y alcances .....</b>	<b>25</b>
9.1 Resultados esperados.....	25
9.2 Alcances .....	25
<b>II. Desarrollo del estudio.....</b>	<b>26</b>
<b>1. Análisis externo de la organización .....</b>	<b>26</b>
1.1 Contexto económico de México .....	26
1.2 Microempresas y PyMEs en México .....	28
1.3 Desarrollo tecnológico en México y comportamientos en el uso de internet.....	29
1.4 Análisis de la oferta de mercado .....	31
1.5 Estrategias comerciales .....	33
<b>2. Análisis Interno de Adereso.....</b>	<b>38</b>
2.1 Análisis FODA .....	38
2.2 Propuesta de valor de Adereso .....	39
<b>3. Investigación de mercado .....</b>	<b>40</b>
3.1 Definición del problema y enfoque .....	40
3.2 Diseño de la investigación y recopilación de datos .....	41
3.3 Principales hallazgos del estudio de mercado .....	42
<b>4. Plan de Marketing.....</b>	<b>50</b>
4.1 Modelo STP .....	50
4.2 Marketing Mix.....	58
<b>5. Evaluación económica .....</b>	<b>68</b>
5.1 Publicidad en redes sociales.....	69
5.2 Análisis de costos.....	72
5.3 Viabilidad de la estrategia .....	73
<b>6. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>74</b>

<i>III. Bibliografía</i> .....	<b>77</b>
<i>IV. Anexos</i> .....	<b>81</b>