# 2.2.3 Definición de Factores Críticos de Éxito (FCE)

En el siguiente ítem se va a abordar de manera sistémica la obtención de los factores críticos de éxito, ésta consta de 7 etapas en las cuales a través del pulido de objetivos de la empresa se llega a la obtención de los mismos.

Antes de comenzar con las etapas, es pertinente dar una definición del concepto a tratar

“Los factores críticos de éxito son el conjunto mínimo de áreas, factores o puntos, determinantes en las cuales si se obtienen resultados satisfactorios se asegura un desempeño exitoso para un individuo, un departamento o una organización”.

“Son variables que la gerencia puede influencias a través de sus decisiones u que pueden afectar significativamente la posición competitiva global de las firmas en una industria”.

Primera Etapa: Lista de objetivos de la organización

* Redefinir la experiencia del delivery.
* Obtener una cantidad mayor a 15 Clientes (Restaurantes)
* Obtener una pool de usuarios mayor a 100
* Entregar pedidos en un tiempo menor a 30 minutos

Segunda Etapa: Identificar factores de éxito

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivos** | **Factores de Éxito** |
| * Redefinir la experiencia del delivery * Obtener una cantidad mayor a 15 Restaurantes * Obtener un pool de usuarios mayor a 100 * Entregar pedidos en un tiempo menor a 30 minutos. * Establecerse en la ciudad de san Nicolás en un período máximo de 15 meses | * Brindar un sitio web intuitivo, confiable y elegante * Mantener comunicación con el Usuario, de manera de afianzar la relación * Manejo de envío de pedidos a los Restaurantes * Brindar información y estadísticas útiles a los Restaurantes respectos a sus ventas * Opción de cadete exclusivo para el local * Montar sede administrativa y operativa * Lanzar Campaña publicitaria y promociones tanto para los Clientes, como para los Usuarios * Plotear vehículos de envío * Brindar trackeo de pedido a los usuarios * Optimización en los procesos de entrega |

Tercera etapa: Eliminar factores de éxito no críticos

Se utilizarán en este punto diferentes criterios para eliminar los Factores de éxito, en el caso que cualquiera de los criterios sea negativo, no se va a tomar el factor como crítico.

**Criterios**

1. **¿Es el factor de éxito es esencial para cumplir el objetivo?**
2. **¿Requiere especial cuidado en su realización?**
3. **Si no ocurre el factor de éxito, ¿Podría alterarse el correcto cumplimiento del objetivo?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Factores de Éxito** | **1** | **2** | **3** |
| Brindar un sitio web intuitivo, confiable y elegante | **SÍ** | **SÍ** | **SÍ** |
| Mantener comunicación con el Usuario, de manera de afianzar la relación | **NO** | **SÍ** | **NO** |
| Manejo de envío de pedidos a los Restaurantes | **NO** | **SÍ** | **NO** |
| Brindar información y estadísticas útiles a los Restaurantes respectos a sus ventas | **NO** | **SÍ** | **NO** |
| Opción de cadete exclusivo para el local | **NO** | **NO** | **NO** |
| Montar sede administrativa y operativa | **SÍ** | **SÍ** | **SÍ** |
| Lanzar Campaña publicitaria y promociones tanto para los Clientes, como para los Usuarios | **SÍ** | **SÍ** | **SÍ** |
| Plotear vehículos de envío | **NO** | **SÍ** | **NO** |
| Brindar trackeo de pedido a los usuarios | **NO** | **SÍ** | **NO** |
| Optimización en los procesos de entrega | **SÍ** | **SÍ** | **SÍ** |

Cuarta etapa: Seleccionar los factores críticos de éxito y determinar componentes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivos** | **Factores de Éxito** | **Componente de FE** |
| Redefinir la experiencia del delivery | Brindar un sitio web intuitivo, confiable y elegante | * Capacitación constante de los desarrolladores * Énfasis en el diseño * Utilización de Servicio de hosting de alta performance * Utilización de las ultimas tecnologías y frameworks |
| Obtener una cantidad mayor a 15 Restaurantes y un pool de usuarios mayor a 100 | Montar sede administrativa y operativa.  Lanzar Campaña publicitaria y promociones tanto para los Clientes, como para los Usuarios | * Ubicarse en lugar estratégico * Publicidad creativa dirigida tanto a restaurantes como a usuarios * Ploteo de motos y branding de la empresa * Promociones dirigidas hacia los usuarios * Publicidades en distintos medio |
| Entregar pedidos en un tiempo menor a 30 minutos | Optimización en los procesos de entrega | * Agrupación de pedidos por zona * Rastreo por GPS * Utilización de motos y bicicletas para corta distancia * Trackeo de pedidos |