

Diseño de un plan de negocios enfocado en el reparto a domicilio de una cadena de fuentes de soda.

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Por:

Sebastián Alejandro Cabalin Herrera

Profesor guía: Gianni Lambertini Maldonado

Santiago de Chile – Agosto 2007

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.

Miembros de la Comisión: Luis Zaviezo Schwartzman y Oscar Saavedra Allendes

Resumen .	1
Texto con restricción . .	3

Resumen

El presente trabajo de título tiene como objetivo diseñar un plan de negocios enfocado en el servicio de reparto a domicilio de Dominó Fuente de Soda.

El estudio se centra en analizar y proponer mejoras al actual servicio de despacho a domicilio con el propósito de utilizar las capacidades ociosas de los centro de producción, las cuales no pueden ser explotadas en el salón de venta por restricciones físicas de los mismos.

La metodología utilizada contempla un análisis de la empresa y un análisis del entorno, desde los cuales se idean las estrategias que dan origen a los planes de operaciones, marketing y RR.HH. Finalmente el negocio se valoriza, evaluando su rentabilidad.

El plan de negocio aborda dos grupos objetivos, el primero está compuesto por las personas que trabajan en empresas cercanas a los puntos de venta y el segundo formado por las secretarias de gerencia (o cargo similar) de dichas empresas. Las razones que sustentan la elección de estos grupos son: la escasez de tiempo creciente observada dentro de las jornadas laborales, el abandono del nicho de la demanda unitaria de los principales referentes del despacho a domicilio, el potencial del catering para reuniones y la cercanía de núcleos comerciales y empresariales a los puntos de venta.

El negocio apunta a duplicar los actuales ingresos por despacho a domicilio, para lo cual se creó un plan de marketing focalizado en los dos grupos objetivos, el cual se hace

cargo de posicionar alineadamente el servicio con los conceptos de calidad, rapidez e higiene propios de la empresa, pero que actualmente el servicio de despacho carece.

Para absorber el aumento de demanda, el plan de operaciones contempla la creación de un centro de llamados o "*call center*", el cual recepciona y registra centralizadamente las solicitudes de despacho a domicilio mediante un sistema que las asigna al local que corresponda según cercanía geográfica. La administración del *call center* estará a cargo de un supervisor general el cual además de supervisar a los operadores telefónicos, coordinará el servicio de despacho con los locales.

La evaluación económica realizada concluye que el negocio es factible según las pretensiones de ingresos incrementales, obteniéndose un VPN de \$71.692.440, una TIR de 101% y un PRC de 1 año, descontando los flujos a una tasa de 11,23%. Finalmente, el punto de equilibrio del proyecto en términos de VPN se obtiene aumentando los ingresos actuales en un 63,15%.

Texto con restricción

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.