

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....   | 8  |
| 2. OBJETIVOS.....  | 10 |
| 2.1. Objetivos y resultados esperados.....   | 10 |
| 2.2. Objetivos y resultados específicos.....                                       | 10 |
| 3. METODOLOGÍA.....  | 12 |
| 4. ANALISIS EXTERNO.....   | 15 |
| 4.1. Análisis macroentorno: Marco PESTEL bienes y servicios de la minería.....     | 15 |
| 4.1.1. Factores políticos.....   | 15 |
| 4.1.2. Factores Legales.....   | 16 |
| 4.1.3. Factores económicos.....  | 16 |
| 4.1.4. Factores Medioambientales.....  | 22 |
| 4.1.5. Factores socioculturales.....   | 26 |
| 4.1.6. Factores tecnológicos.....  | 29 |
| 4.1.7. Resultados análisis Marco PESTEL.....                                       | 31 |
| 4.2. Análisis 5 fuerzas de Porter: Industria bienes y servicios de la minería..... | 33 |
| 4.2.1. Resumen matriz de atractivo del sector.....                                 | 35 |
| 4.2.2. Resultados análisis de las 5 fuerzas de Porter.....                         | 37 |
| 4.2.3. Oportunidades y Amenazas.....   | 38 |
| 5. ANALISIS INTERNO.....   | 41 |
| 5.1. Descripción de la organización.....   | 41 |
| 5.1.1. Servicios de consultoría.....   | 41 |
| 5.1.2. Ventas.....   | 43 |
| 5.1.3. Costos.....   | 44 |
| 5.1.4. Industrias.....   | 44 |
| 5.1.5. Organización.....   | 45 |
| 5.1.6 Instalaciones.....   | 46 |

|   |    |
|---|----|
| 5.1.7 Tecnología.....   | 46 |
| 5.1.8. Clientes.....  | 46 |
| 5.2. Cadena de valor FPR Ingenieros Consultores.....  | 48 |
| 5.2.1. Actividades primarias. ....  | 49 |
| 5.2.1.1. Logística interna. ....  | 49 |
| 5.2.1.2. Operaciones. ....  | 50 |
| 5.2.1.3. Logística externa. ....  | 50 |
| 5.2.1.4. Marketing y ventas. ....   | 50 |
| 5.2.1.5. Servicios. ....  | 51 |
| 5.2.2. Actividades secundarias (de apoyo). ....   | 52 |
| 5.2.2.1. Abastecimiento. ....   | 52 |
| 5.2.2.2. Desarrollo de tecnología. ....   | 52 |
| 5.2.2.3. Gestión de Recursos Humanos.....   | 52 |
| 5.2.2.4. Infraestructura de la empresa.....   | 54 |
| 5.2.3. Resultados del análisis de la cadena de valor.....                                   | 58 |
| 5.2.3.1. Fortalezas y Debilidades.....  | 58 |
| 5.2.4. Análisis de competencias centrales.....  | 60 |
| <br>  |    |
| 6. LA MISIÓN Y VISIÓN.....  | 62 |
| 6.3. Declaración de Misión final. ....  | 62 |
| 6.4. Declaración de Visión final. ....  | 62 |
| <br>  |    |
| 7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....  | 63 |
| <br>  |    |
| 8. FORMULACIÓN DE ESTRATÉGIAS.....  | 66 |
| 8.1. Análisis FODA e iniciativas.....   | 66 |
| 8.2. Análisis impacto / grado de dificultad de la implementación en la<br>Organización..... | 71 |
| 8.3. Propuesta de Valor.....  | 72 |
| <br>  |    |
| 9. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS E INICIATIVAS.....                                      | 74 |
| 9.1. Estrategia comercial.....  | 74 |
| 9.1.1. Segmentación.....  | 76 |

|   |    |
|---|----|
| 9.1.2. Targeting.....   | 76 |
| 9.1.3. Posicionamiento.....   | 76 |
| 10. IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS.....                                | 79 |
| 10.1. Desarrollo de plan comercial.....                             | 79 |
| 10.1.1. Comunicaciones.....   | 79 |
| 10.1.2. Operaciones.....  | 79 |
| 10.1.3. Pauta de atención post venta.....                           | 81 |
| 10.2. Gestión de RR.HH.....   | 81 |
| 10.2.1. Necesidad del cargo.....                                    | 82 |
| 10.2.2. Definición de perfil de cargo.....                          | 82 |
| 10.3. Oficinas comerciales.....                                     | 84 |
| 10.4. Compra de activos.....  | 85 |
| 10.5. Costos operacionales específicos desarrollo de proyectos..... | 85 |
| 10.5.1. Remuneraciones.....   | 86 |
| 10.5.2. Transporte.....   | 86 |
| 10.5.3. Seguridad.....  | 86 |
| 10.5.4. Acomodación.....  | 87 |
| 10.5.5. Administrativo y apoyo.....                                 | 87 |
| 10.5.6. Gastos de imprevistos.....                                  | 87 |
| 11. EVALUACIÓN ECONÓMICA.....                                       | 88 |
| 11.1. VAN (Valor Actual Neto).....                                  | 88 |
| 11.2. TIR (Tasa Interna de Retorno).....                            | 88 |
| 11.3. PRI (Periodo Recuperación de Inversión).....                  | 89 |
| 11.4. Tasa de descuento.....  | 89 |
| 11.5. Resultados evaluación económica. ....                         | 89 |
| 12. CONCLUSIONES.....   | 91 |
| 13. BIBLIOGRAFÍA.....   | 92 |
| 14. ANEXOS.....   | 94 |

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO A. Principales operaciones mineras en Chile.....  | 94  |
| ANEXO B. Aspectos relevantes del Macroentorno.....  | 102 |
| ANEXO C. Desarrollo análisis de las 5 fuerzas de Porter.....  | 119 |
| ANEXO D. Evaluación Misión/Visión FPR Ingenieros Consultores.....   | 137 |
| ANEXO E. Desglose de costos implementación.....   | 140 |
| ANEXO F. Evaluación iniciativas, ranking.....   | 144 |
| ANEXO G. Flujo de Caja Proyectado.....  | 149 |
| ANEXO H. Formato actual de seguimiento de clientes y propuestas.....                                      | 150 |
| ANEXO I. Herramienta PPT utilizada con fin comercial operacional al gestionar reuniones con clientes..... | 151 |