

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
2	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	2
3	OBJETIVO GENERAL	5
4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
5	ALCANCE	5
6	RESULTADOS ESPERADOS.....	5
7	MARCO CONCEPTUAL	6
8	DIAGNÓSTICO	8
8.1	ANÁLISIS INTERNO.....	8
8.1.1	Antecedentes Compañía de Seguros Generales:	8
8.1.2	Estructura organizacional	8
8.1.3	Participación de mercado	10
8.1.4	Proceso de venta de seguros e indemnizaciones Compañía de Seguros Generales.....	10
8.1.5	Productos y servicios vehículos motorizados	11
8.1.6	Análisis de clientes	13
8.1.6.1	Distribución de ventas por planes Autoclick	13
8.1.6.2	Asignaciones a talleres por siniestros denunciados	13
8.1.6.3	Encuesta Net Promoter Score (NPS)	13
8.1.7	Gestión de talleres Compañía de Seguros Generales	14
8.1.8	Costos operacionales relacionados a talleres	16
8.2	ANÁLISIS DE MERCADO.....	17
8.2.1	Estructura de negocios y procesos de un taller de desabolladura y pintura	17
8.2.2	Organización de talleres	18
8.2.3	Análisis del mercado potencial	19
8.2.4	Caracterización de mercado de talleres en la Región Metropolitana	20
8.2.5	Segmentación de mercado.....	24
8.3	ANÁLISIS COMPETIDORES.....	26
8.3.1	Participación de mercado competidores.....	26
8.3.2	Venta de seguros de vehículos competencia	27
8.3.3	Mix de talleres en convenio con la competencia	28
8.4	ANÁLISIS DE ENTORNO	31
8.4.1	Situación macroeconómica	31
8.4.1.1	Evolución de los consumidores en Chile	31
8.4.1.2	Evolución del crecimiento de prima directa, pólizas vigentes y siniestralidad.....	31
8.4.1.3	El mercado de los seguros y la relación con el PIB nacional	32
8.4.2	Legislación vigente en Chile	33
8.4.2.1	Entidades regulatorias en Chile para la Compañía de Seguros Generales y talleres de desabolladura y pintura.....	33
8.4.3	Tecnología.....	34
8.5	SÍNTESIS DE LAS VARIABLES DEL DIAGNÓSTICO APLICANDO MATRIZ FODA 35	

8.5.1	Análisis FODA para talleres y competidores	35
8.5.2	Análisis FODA para segmento potencial de mercado	38
9	ESTRATEGIA	40
9.1	DEFINICIÓN DEL SEGMENTO OBJETIVO	40
9.2	PROPUESTA DE VALOR.....	40
9.3	ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA	41
9.3.1	Plan operacional.....	42
9.3.1.1	Infraestructura y herramientas.....	42
9.3.1.2	Proceso de reparación	46
9.3.1.3	Organización	47
9.3.1.4	Control y gestión	49
9.3.2	Plan de incentivos	51
9.3.2.1	Estrategia económica para Compañía de Seguros Generales y talleres 51	
9.3.3	Estrategia y plan de atracción para talleres.....	55
10	EVALUACIÓN ECONÓMICA	59
10.1	Estructura de costos CSG.....	59
10.2	Estructura de inversiones.....	62
10.3	Proyección de los estados de resultados	63
10.4	Evaluación de la implementación del proyecto	64
10.4.1	Financiamiento con préstamo bancario	64
10.4.2	Financiamiento con recursos propios	65
10.5	Indicadores financieros	66
10.6	Valor residual	66
10.7	Análisis de sensibilidad	67
11	CONCLUSIONES	69
12	BIBLIOGRAFÍA	71
13	ANEXOS	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Organización Regional Compañía de Seguros Generales.....	8
Figura 2 - Organigrama Compañía de Seguros Generales Chile.....	9
Figura 3 - Organigrama Dirección de Indemnizaciones Compañía de Seguros Generales Chile.....	9
Figura 4 - Proceso de Indemnizaciones y Reparación de Vehículos	18
Figura 5 - Organigrama de un Taller	18
Figura 6 - Precios Mercado Seguro Toyota Corolla 2015, Cliente 29 Años	27
Figura 7 - Recepción de Vehículos	42
Figura 8 – Área de Desarme y Desabollado.....	42
Figura 9 - Laboratorio de Pinturas.....	43
Figura 10 - Área de Desabollado, Armado y Pintura	44
Figura 11 - Prototipo Taller asociado a la Red CSG	45
Figura 12 - Oficina de Clientes (Ilustrativo)	46
Figura 13 - Proceso Alto Nivel Gestión de Reparación Desabolladura y Pintura ..	46
Figura 14 - Organización CSG Propuesta.....	48
Figura 15 - Organigrama Taller	48
Figura 16 - Tablero de Control Nivel General (Ilustrativo)	49
Figura 17 - Vista Detalle del Tablero de Control.....	50
Figura 18 - Plan de Acción Indicador de Semáforo	50
Figura 19 - Planes Estandarizados Producto Vehículo	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribución de Ramos en Compañía de Seguros Generales	10
Gráfico 2 - Distribución de Ventas en Planes Autoclick.....	13
Gráfico 3 - Reclamos vs Asignaciones Talleres Concesionarios.....	15
Gráfico 4 - Reclamos vs Asignaciones Talleres Multimarcas	15
Gráfico 5 - Número de Empresas y Ventas con el Rubro "Mantenimiento y Reparación de Vehículos Automotores"	19
Gráfico 6 - Tipo de Servicio del Taller	21
Gráfico 7 - Distribución por Superficie de Taller	22
Gráfico 8 - Reparaciones vs Ingresos Medios Mensuales	22
Gráfico 9 - Fortalezas y Debilidades Talleres.....	23
Gráfico 10 - Market Share Mercado Asegurador en Chile.....	26
Gráfico 11 - Participación de Mercado Ramo Vehículos	26
Gráfico 12 - Pólizas Vigentes vs Cantidad de Siniestros.....	27
Gráfico 13 - Talleres en Convenio por Compañía de Seguros.....	29
Gráfico 14 - Experiencia con Compañías de Seguros.....	30
Gráfico 15 - Atributos Mejor Evaluados por la Competencia	30
Gráfico 16 - Evolución de Consumidores de Vehículos y Seguros en Chile	31
Gráfico 17 - Evolución de la Prima Directa.....	32
Gráfico 18 - Nº Pólizas Vigentes vs Siniestralidad	32
Gráfico 19 - Penetración de la Industria (Prima Directa/PIB)	33
Gráfico 20 - Talleres en Convenio con CSG año 2015	52
Gráfico 21 - Talleres en convenio con CSG año 1	54
Gráfico 22 - Talleres Exclusivos CSG Año 2	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Costos Medios por Tipo de Taller y Tramo de Antigüedad	16
Tabla 2 - Marcas de Vehículos.....	21
Tabla 3 - Valoración de Atributos	23
Tabla 4 - Segmentos del Mercado de Talleres.....	25
Tabla 5 - Cantidad de Talleres de Principales Competidores	29
Tabla 6 - Fortalezas	35
Tabla 7 - Debilidades	35
Tabla 8 - Oportunidades.....	36
Tabla 9 - Amenazas	37
Tabla 10 - Valorización de Características.....	38
Tabla 11 - Segmentos del Mercado de Talleres.....	38
Tabla 12 - Talleres en Convenio con CSG.....	51
Tabla 13 - Primera Clasificación de Talleres año 1	53
Tabla 14 - Talleres en Convenio con CSG Año 2.....	54
Tabla 15 - Estado de Resultado Proyectado Taller B.....	57
Tabla 16 - Estado de Resultado Proyectado Taller F.....	57
Tabla 17 - Estado de Resultado Proyectado Taller K.....	58
Tabla 18 - Estado de Resultados CSG Año 2015	59
Tabla 19 - Desglose de Ramos de Seguros de la CSG	60
Tabla 20 - Supuestos de Costos de Siniestros para el Segmento Objetivo	61
Tabla 21 - Cuadro de Inversiones y Proyección por Remodelación Oficinas de Clientes	62
Tabla 22 - Cuadro de Inversiones y Proyección por Remodelación de Taller y Vestimenta	62
Tabla 23 - Cuadro de Inversiones por Servicio de Medición de KPI's.....	63
Tabla 24 - Estados de Resultados Proyectado	63
Tabla 25 - Flujo de Caja	64
Tabla 26 - Indicadores Financieros del Proyecto	66
Tabla 27 - Escenarios para Análisis de Sensibilidad.....	67
Tabla 28 - Escenario Pesimista.....	67
Tabla 29 - Escenario Optimista	67
Tabla 30 - Talleres en Estudio CSG.....	73