

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | Introducción..... | 1 |
| 2. | Descripción del tema a abordar y las preguntas claves a responder | 2 |
| 3. | Alcance del tema a abordar | 3 |
| 4. | Objetivos y resultados esperados | 4 |
| 5. | Marco conceptual..... | 5 |
| 6. | Diagnóstico: Situación actual | 7 |
| 6.1. | Análisis de mercado | 7 |
| 6.1.1. | Estimación del mercado potencial | 7 |
| 6.2. | Análisis de clientes..... | 9 |
| 6.2.1. | Análisis de necesidades de los clientes..... | 11 |
| 6.2.2. | Recordación de marca..... | 13 |
| 6.2.3. | Atributos de decisión | 14 |
| 6.2.4. | Posicionamiento | 15 |
| 6.2.5. | Hipótesis del servicio y precio..... | 20 |
| 6.3. | Análisis de competidores relevantes | 21 |
| 6.4. | Benchmarking internacional | 27 |
| 6.5. | Análisis de macro entorno..... | 28 |
| 6.5.1. | Análisis PEST | 28 |
| 6.5.2. | Análisis de las 5 fuerzas de Porter | 31 |
| 7. | Síntesis del diagnóstico (FODA) | 32 |
| 7.1. | Análisis de Fortalezas | 32 |
| 7.2. | Análisis de Debilidades | 33 |
| 7.3. | Análisis de Oportunidades | 34 |
| 7.4. | Análisis de Amenazas | 34 |
| 8. | Estrategia | 35 |
| 8.1. | Objetivo | 35 |
| 8.2. | Objetivos Específicos | 35 |
| 8.3. | Segmentos objetivo y mercados meta | 35 |
| 8.4. | Estrategia de servicios | 37 |
| 8.4.1. | Garantías del servicio | 40 |
| 8.4.2. | Cadena de valor | 41 |

| | | |
|--------|---|----|
| 8.5. | Estrategia de precios..... | 42 |
| 8.6. | Estrategia de comunicación y posicionamiento..... | 45 |
| 8.6.1. | Declaración de posicionamiento | 46 |
| 8.7. | Recursos requeridos | 47 |
| 8.7.1. | Ubicación del taller | 47 |
| 8.7.2. | Especificaciones taller | 49 |
| 8.7.3. | Organigrama y evolución de dotación | 52 |
| 9. | Evaluación económica | 59 |
| 9.1. | Demanda de servicios..... | 59 |
| 9.2. | Precios de servicios | 61 |
| 9.3. | Ventas anuales estimadas | 61 |
| 9.4. | Costos operacionales..... | 62 |
| 9.5. | Inversión..... | 65 |
| 9.5.1. | Puesta en marcha..... | 65 |
| 9.5.2. | Activos tangibles:..... | 65 |
| 9.5.3. | Activos intangibles: | 66 |
| 9.6. | Determinación del capital de trabajo | 67 |
| 9.7. | Flujo de caja mensual al primer año | 68 |
| 9.8. | Determinación de la tasa de descuento | 69 |
| 9.9. | Flujo de caja a 10 años resumido | 71 |
| 9.10. | Análisis de sensibilidad | 72 |
| 10. | CONCLUSIONES..... | 77 |
| 11. | BIBLIOGRAFÍA..... | 79 |
| 12. | ANEXOS | 80 |
| 12.1. | Anexo A: Entrevista en profundidad..... | 80 |
| 12.2. | Anexo B: Encuesta | 81 |
| 12.3. | Anexo C: Diagrama Taller..... | 94 |
| 12.4. | Anexo D: Inversión en Activos Tangibles (M\$ CLP) | 95 |
| 12.5. | Anexo E: Flujo de caja a 10 años | 96 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Faenas según localidad..... | 3 |
| Tabla 2: Servicios requeridos según tipo de material..... | 4 |
| Tabla 3: Ventas de servicios de reparación por región (UF) | 7 |
| Tabla 4: Descripción de clientes potenciales | 9 |
| Tabla 5: Faenas mineras..... | 11 |
| Tabla 6: Ranking de importancia de servicios | 12 |
| Tabla 7: Atributos más importantes por competidor | 16 |
| Tabla 8: Servicios anuales estimados de la competencia | 23 |
| Tabla 9: Ticket promedio y venta anual por competidor | 23 |
| Tabla 10: Servicios anuales estimados de la competencia | 36 |
| Tabla 11: Ticket promedio y venta anual por competidor | 37 |
| Tabla 12: Atributos clave y garantías del servicio | 40 |
| Tabla 13: Precios de servicios de mantención (\$ CLP)..... | 43 |
| Tabla 14: Precios de servicios de calibración (\$ CLP) | 44 |
| Tabla 15: Cronograma de captación de clientes | 46 |
| Tabla 16: Distancias entre faenas y ciudades (km)..... | 48 |
| Tabla 17: Demanda de servicios por faena..... | 48 |
| Tabla 18: Distancias hipotéticas anuales recorridas desde faena (kilometros) | 49 |
| Tabla 19: Equipamiento requerido para laboratorio | 51 |
| Tabla 20: Estructura de turnos para abarcar vigilancia 24x7 | 56 |
| Tabla 21: Remuneraciones del personal (M\$ CLP)..... | 58 |
| Tabla 22: Dotación requerida por año | 58 |
| Tabla 23: Demanda mensual de servicios de mantención y reparación | 59 |
| Tabla 24: Demanda mensual de servicios de calibración | 60 |
| Tabla 25: Resumen de demanda anual de servicios..... | 60 |
| Tabla 26: Precios promedio por tipo de servicio..... | 61 |
| Tabla 27: Ventas anuales esperadas | 62 |
| Tabla 28: Costos operacionales de taller a 10 años (M\$ CLP) | 64 |
| Tabla 29: Inversión inicial en activos tangibles (M \$CLP) | 65 |
| Tabla 30: Inversiones por renovación e inicio de servicios (M \$CLP) | 66 |
| Tabla 31: Inversión en activos intangibles (M \$CLP) | 66 |

| | |
|--|----|
| Tabla 32: Resumen de inversión requerida (M\$ CLP) | 67 |
| Tabla 33: Capital de trabajo requerido (M\$ CLP) | 68 |
| Tabla 34: Flujo de caja mensual año 1 (M\$ CLP) | 69 |
| Tabla 35: Flujo de caja anual resumido a 10 años (M\$ CLP)..... | 72 |
| Tabla 36: Resultados evaluación económica (M\$ CLP)..... | 72 |
| Tabla 37: VAN según análisis de sensibilidad costo – ingreso (M\$ CLP) | 73 |
| Tabla 38: TIR según análisis de sensibilidad costo - ingreso..... | 73 |
| Tabla 39: VAN y TIR según análisis de sensibilidad según desfase de faenas | 74 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1: Ventas por reparación de materiales de empresas a nivel nacional (UF) ... | 8 |
| Ilustración 2: Participación de mercado de clientes potenciales (% sobre ventas)..... | 10 |
| Ilustración 3: Frecuencia de servicios contratados..... | 12 |
| Ilustración 4: Satisfacción por servicios realizados | 13 |
| Ilustración 5: Porcentaje de utilización de proveedores | 14 |
| Ilustración 6: Importancia de variables de decisión | 14 |
| Ilustración 7: Resumen de atributos por competidor | 19 |
| Ilustración 8: Satisfacción de clientes con competidores | 20 |
| Ilustración 9: Servicios prestados por competidor | 22 |
| Ilustración 10: Participación de mercado de competidores (%)..... | 24 |
| Ilustración 11: Evolución del precio del cobre (USD/Lb) | 29 |
| Ilustración 12: PIB País comparado con el PIB en minería | 30 |
| Ilustración 13: Evolución de la cantidad de empresas de reparación de herramientas .. | 30 |
| Ilustración 14: Participación de mercado de clientes (% de unidades)..... | 36 |
| Ilustración 15: Taller división móvil..... | 39 |
| Ilustración 16: Diseño interior taller división móvil | 39 |
| Ilustración 17: Diagrama de cadena de valor | 41 |
| Ilustración 18: Logo MRC Taller - Laboratorio..... | 47 |
| Ilustración 19: Diagrama de taller..... | 50 |
| Ilustración 20: Organigrama operación de taller..... | 57 |