

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	2
1.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 METODOLOGÍA	3
2. ANALISIS EXTERNO	4
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO Y ANALISIS DE MERCADO	7
3.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO.....	7
A. ANÁLISIS DEL ENTORNO – PESTEL.....	7
B .ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA – ANALISIS DE PORTER.....	10
3.2. ANALISIS DE MERCADO.....	13
A. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS COMPETIDORES:.....	13
B. MATRIZ DE PERFILES COMPETITIVOS:.....	15
C. CLIENTES.....	15
C.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES.	15
D.SEGMENTOS OBJETIVO.....	16
E.TAMAÑO DE MERCADO.....	19
F. ESTUDIO DE MERCADO	20
4. ANALISIS INTERNO.....	20
4.1. CADENA DE VALOR	20
A. ANALISIS Y FORMULACION DE CADENA DE VALOR	20
B. RECURSOS, CAPACIDADES Y COMPETENCIAS.....	23
C. VENTAJAS COMPETITIVAS.	24
5. MODELO DE NEGOCIOS.....	24
6. ESTRATEGIA.....	27
6.1 ANÁLISIS FODA	27
A. ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN	28
B. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS	30
D.3 ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO Y OBJETIVOS A CORTO PLAZO	32

D.4 ESTRATEGIA DE SALIDA.....	33
E. SUSTENTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	33
F. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	34
7. PLAN MARKETING.....	35
7.1 OBJETIVOS DE MARKETING.....	35
7.2 ESTRATEGIA DE SEGMENTACIÓN	35
A. MACROSEGMENTACIÓN.....	35
B. SEGMENTACIÓN.....	37
C. MICROSEGEMENTACION.....	37
7.3 ESTRATEGIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	38
7.4 ESTRATEGIA DE PRECIO.....	41
7.5 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN.....	42
7.6 ESTRATEGIA DE PROMOCION.....	42
7.7 ESTIMACIÓN DE DEMANDA Y PROYECCIONES DE CRECIMIENTO	43
7.8 PRESUPUESTO DE MARKETING Y CRONOGRAMA	43
8. PLAN OPERACIONAL	43
8.1 ESTRATEGIA ALCANCE Y PRESUPESTO.....	43
8.2 FLUJO DE OPERACIONES.....	44
A.PROCESOS EXTERNOS	45
B. PROCESOS INTERNOS.....	46
8.3 PLAN DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN.....	49
9. PLAN ORGANIZACIONAL.....	49
9.1 EQUIPO GESTOR	49
9.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	50
A. DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.....	51
9.3 EL SALARIO Y LA JORNADA DE TRABAJO	55
9.4 PLAN DE CAPACITACION PRELIMINAR	55
10. PLAN FINANCIERO	56
10.1 SUPUESTOS.....	56
10.2 MERCADO POTENCIAL	56
10.3 PROYECCIÓN DE LA INVERSIÓN INICIAL	57
10.4 PROYECCIÓN DE INGRESOS	58

10.5 PROYECCIÓN DE EGRESOS	60
A. COSTOS FIJOS Y CAPITAL DE TRABAJO	60
B. DEPRECIACIÓN.....	61
10.6 APALANCAMIENTO FINANCIERO	61
10.7 ESTADOS FINANCIEROS	62
A. BALANCE GENERAL	62
B. PROYECCIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS	63
C. BALANCE GENERAL PROYECTADO	64
10.8 FLUJO DE CAJA.....	64
A. TASA DE DESCUENTO	64
B. ESTRUCTURACIÓN DE FLUJO DE CAJA, VAN Y TIR.....	65
10.9 ANALISIS DE SENSIBILIDAD	67
10.10 ANALISIS POR ESCENARIOS.....	69
10.11 ANALISIS DE RIESGOS Y PLANES DE MITIGACIÓN	70
11. CONCLUSIONES.....	71
12. RECOMENDACIONES	73
13. BIBLIOGRAFIA	74
14. ANEXOS	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de perfiles competitivos (análisis de la competencia).....	15
Tabla 2. Grupos Socioeconómicos.....	17
Tabla 3. Ingreso Promedio de Hogares.....	17
Tabla 4. Ingreso Promedio de Hogares.....	18
Tabla 5. Población estimada por comuna.	18
Tabla 6. Cantidad de empresas en mercado objetivo.	19
Tabla 7. Modelo de Negocio CANVAS.....	25
Tabla 8: Objetivos de Plan de Marketing.....	35
Tabla 9. Tabla de segmentación de clientes.	36
Tabla 10. Salarios de TecnoXpress.	55
Tabla 11. Mercado potencial en CLP.	57
Tabla 12. Aportes sociales en CLP.	58
Tabla 13. Proyección de ventas primer año en CLP	59
Tabla 14. Proyección de ventas anual en CLP.....	60

Tabla 15. Costos fijos mensuales y anual año 1 en CLP.	60
Tabla 16. Depreciación de los activos en CLP.	61
Tabla 17. Comparación de bancos.	62
Tabla 18. Balance General año 0 en CLP.	63
Tabla 19. Estado de resultado en CLP.	63
Tabla 20. Balance general proyectado en CLP.	64
Tabla 21. Calculo de tasa de descuento del proyecto.	65
Tabla 22. Flujos de efectivo proyectados en CLP.	66
Tabla 23. Calculo del VAN y TIR.	67
Tabla 24. Análisis de sensibilidad.	68
Tabla 25. Variaciones del VPN y TIR frente a cambio en la tasa de proyección de crecimiento utilizadas en el flujo de caja.	68
Tabla 26. Riesgos y planes de mitigación.	70

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Economía de la información.	5
Ilustración 2. Caracterización de la economía de la información.	7
Ilustración 3. Pirámide Jurídica (marco regulatorio normal)	10
Ilustración 4. Análisis de las fuerzas de Porter.	11
Ilustración 5. Cadena de valor de la empresa.	21
Ilustración 6. Análisis FODA.	27
Ilustración 7. Ejes de valor.	40
Ilustración 8. B2C “Segmento Hogar”.	45
Ilustración 9. B2B “Segmento PYMES”.	45
Ilustración 10. Procesos internos.	47
Ilustración 11. Carta Gantt TecnoXpress.	49
Ilustración 12. Esquema organizacional TecnoXpress.	51
Ilustración 13. Análisis por escenarios.	69