

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
1.3. ALCANCE DEL PROYECTO	3
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	4
1.6. METODOLOGÍA	4
2. INVESTIGACIÓN DE MERCADO	6
2.1 Análisis de la industria y mercado.....	6
2.2.2 Tendencias mundiales en comercio electrónico en moda	7
2.2.4 Comercio <i>on demand</i> en el mundo	10
2.2.5 Comercio <i>on demand</i> en Chile.....	11
2.2 Definición del Mercado Objetivo.....	13
2.2.1 Encuestas a clientes potenciales	13
2.2.2 Entrevistas en profundidad a tiendas	19
2.2 Tamaño del Mercado y Demanda Potencial.....	22
3. PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO	25
3.1 CANVAS.....	25
3.1.1 Segmentos de Clientes	25
3.1.2 Propuesta de valor.....	26
3.1.3 Canales de distribución y comunicaciones.....	26
3.1.4 Relación con el cliente	26
3.1.5 Fuentes de ingresos	27
3.1.6 Recursos claves.....	27
3.1.7 Actividades claves	27
3.1.8 Socios claves.....	28
3.1.9 Estructura de costos	28
3.2 Descripción del Negocio	29
3.3 Visión, Misión y Objetivos	29
3.4 PORTER.....	30
3.1.1 Poder de los compradores	30
3.1.2 Poder de los Proveedores.....	30
3.1.3 Amenaza de nuevos competidores	30

3.1.4 Amenaza de productos sustitutos	31
3.1.5. Rivalidad entre competidores existentes.....	31
3.2 FODA.....	31
3.2.1 Fortalezas	31
3.2.2 Debilidades	32
3.2.3 Oportunidades	32
3.2.4 Amenazas.....	33
4. PLAN COMERCIAL Y MARKETING	33
4.1 Objetivos.....	33
4.2 Estrategia de Marketing (STP).....	33
4.3 Estrategia de Precio.....	34
4.4 Producto/Servicio.....	34
4.5 Canales de Distribución	35
4.5 Promoción y Comunicación	35
4.6 Proyecciones de Venta	36
4.6 Presupuesto de Marketing	37
5. PLAN DE OPERACIONES	38
5.1 Estrategia, alcance y tamaños de las operaciones.....	38
5.2 Atención a clientes.....	38
5.2 Alianzas con tiendas/marcas	38
5.4 Flujo de operaciones.....	39
5.5 Plan de desarrollo e implementación	40
6. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	41
6.1 Equipo gestor del proyecto	41
6.2 Descripción de cargos y funciones.....	41
6.3 Estructura organizacional.....	42
7. PLAN ECONOMICO Y FINANCIERO	43
7.1 Supuestos.....	43
7.2 Ingresos y costos	43
7.3 Inversión	45
7.4 Capital de trabajo.....	46
7.4 Flujo de Caja.....	47
7.6 Análisis de sensibilidad.....	48
7.6 Financiamiento	49
8. CONCLUSIONES	51
9. BIBLIOGRAFIA.....	53