

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
1.2.	OBJETIVOS	2
1.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	3
1.4.	METODOLOGÍA	4
2.	DIAGNÓSTICO	5
2.1.	MODELO CANVAS.....	8
2.2.	INDICADORES.....	10
2.3.	DIAGNÓSTICO FINANCIERO	12
2.4.	CONCLUSIONES FINANCIERAS.....	15
2.5.	FODA.....	16
2.6.	MISIÓN, VISION Y OBJETIVOS	17
2.7.	CAPACIDADES Y RECURSOS.....	17
2.8.	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	18
3.	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	18
3.1.	TENDENCIAS DE MERCADO	18
3.2.	TENDENCIAS MERCADO MUNDIAL	19
3.3.	TAMAÑO DE MERCADO NACIONAL	20
3.4.	ANÁLISIS DE CLIENTES	21
3.5.	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	22
3.6.	ENTREVISTA A POSIBLES NUEVOS CLIENTES.....	23
3.7.	FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER	25
4.	NUEVA DESCRIPCION DEL MODELO DE NEGOCIO.....	26
5.	TENDENCIAS FUTURAS DEL NEGOCIO.....	29

6.	PLAN COMERCIAL Y MARKETING	30
6.1.	MARKETING MIX	30
6.2.	SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO	31
6.3.	CANALES DE MARKETING	32
6.4.	PLANES ESTRATEGICOS Y TACTÍCOS	33
6.5.	PLAN DE MARKETING DIGITAL	35
6.6.	CRONOGRAMA INVERSION DE GASTOS DE MARKETING.	36
7.	PLAN DE OPERACIONES	37
7.1.	MAPA DEL PROCESO ENTREGA DE SERVICIO.	37
7.2.	ANÁLISIS DE LA PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	38
7.3.	SOFTWARE DE MANTENIMINETO.	38
8.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	39
8.1.	DESCRIPCIÓN DE CARGOS	39
8.2.	ESTRUCTURA DE LA EMPRESA ORGANIGRAMA	39
9.	PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO.....	40
9.1.	INGRESOS.....	40
9.2.	COSTOS FIJOS, VARIABLES Y PRODUCCIÓN.....	41
9.3.	FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN.....	42
9.4.	RATIOS FINANCIEROS.....	43
9.5.	FLUJOS DE CAJA PROYECTADOS	43
9.6.	ANÁLISIS VAN.....	45
9.7.	PUNTO DE EQUILIBRIO	47
9.8.	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	47
10.	CONCLUSIONES.....	48
11.	ANEXOS.....	49

12. BIBLIOGRAFÍA.....	57
-----------------------	----

Índice de Ilustraciones.

Ilustración 1. Porcentaje de grúas por sector	6
Ilustración 2 Taller móvil LiftService Origen: www.liftservice.cl.....	7
Ilustración 3 organigrama	8
Ilustración 4 Diagnóstico CANVAS.....	9
Ilustración 5 Número de grúas arrendadas por mes	10
Ilustración 6 Facturación promedio mensual por grúa arrendada.....	11
Ilustración 7 Facturación Mensual LiftService 2015-2016-2017	11
Ilustración 8: Atractivo de la industria según análisis Porter. Elaboración propia	26
Ilustración 9 Modelo CANVAS (Osterwalder & Pigneur, 2009), elaboración propia.	27
Ilustración 10 Encuesta satisfacción de clientes. Elaboración propia.....	35
Ilustración 11 Ingresos Totales por venta. Elaboración propia	40
Ilustración 12 Ingresos incrementales. Elaboración propia.....	41

Índice de Tablas

Tabla 1 Ocupación Mensual de grúas.....	6
Tabla 2 Balance, Año 2018 proyectado.....	12
Tabla 3 Estado de Resultados. Año 2018 proyectado. Elaboración propia, basado en los estados financieros proporcionados por la empresa.....	13
Tabla 4 Ratios Financieros. Elaboración propia	13
Tabla 5 Ingresos por unidad de negocio. Elaboración propia, según informe de gestión mensual de LiftService.	14
Tabla 6 Gastos de explotación. Año 2018, proyectado.....	15
Tabla 7 Importaciones por tipo de grúa	20
Tabla 8 Importaciones por tipo de grúa	20
Tabla 9 Empresas que ofrecen servicio de arriendo de grúas en Región Metropolitana	22
Tabla 10 Tarifas de arriendo por hora de grúas horquillas, empresa Comaco.....	23

Tabla 11 Participación por rubro. Elaboración propia	29
Tabla 12 N° de asociaciones por rubro. Elaboración propia.....	32
Tabla 13 Costo servicios de administración de página web.....	36
Tabla 14 Gastos de Marketing. elaboración propia.....	37
Tabla 15. Estimación demanda. Elaboración propia	38
Tabla 16 Nuevo Organigrama. Elaboración propia.....	40
Tabla 17 Gastos Fijos y variables. Elaboración propia.....	41
Tabla 18 Gastos incrementales. Elaboración propia.....	42
Tabla 19, Tabla de cálculo de pago de Leasing operacional por grúa.....	42
Tabla 20 Ratios Financieros. Elaboración propia.....	43
Tabla 21 Flujo de Caja proyectado. Elaboración propia.....	44
Tabla 22 Cálculo de Depreciación Acelerada. Elaboración propia.....	44
Tabla 23Análisis VAN, Elaboración propia.....	46
Tabla 24 Punto de equilibrio mensual por año. Elaboración propia	47
Tabla 25 Supuestos análisis de sensibilidad. Elaboración propia.....	47
Tabla 26 Análisis de sensibilidad.	48

Índice de Anexo.

Anexo 1 Ficha Técnica Grúas Horquillas. origen www.skcmaquinarias.cl	49
Anexo 2 Ficha Técnica Grúa horquilla Eléctrica. Origen www.skcmaquinarias.cl	50
Anexo 3 Ficha Técnica Apilador Eléctrico. Origen www.jungheinrich.cl	51
Anexo 4 Listado de Asociaciones Industriales y Gremios. Elaboración propia	52
Anexo 5 Liquidación de sueldo de Administrativo	53
Anexo 6 Liquidación sueldo mecánico.....	53
Anexo 7 Tasa Libre de Riesgo	54
Anexo 8 Costo stand feria AquaSur	55
Anexo 9 Costo inscripción feria Logistic & Operations	56
Anexo 10 actualización imagen corporativa.....	57