

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción general del tema a abordar	2
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivo General	2
1.2.2 Objetivos Específicos	2
2. DIAGNÓSTICO	3
2.1 Caracterización del negocio en la región metropolitana	3
2.1.1 Ofertas de valor en la región	4
2.1.2 Caracterización de clientes en la región	5
2.2 Caracterización del negocio a nivel nacional	6
2.2.1 Ofertas de valor a nivel país	6
2.2.2 Caracterización de clientes a nivel país	6
2.3 Análisis del mercado potencial	7
2.3.1 Por tamaño	7
2.3.2 Por Rubro	8
2.3.3 Por Región	9
2.3.4 Por tasas de accidentabilidad	10
2.3.5 Por nivel de ventas	10
2.3.6 Por organismo administrador de la Ley N° 16.744	10
2.4 Análisis de potenciales clientes	11
2.4.1 Levantamiento de las necesidades de los potenciales clientes (Ver Anexo N° 9.2 y 9.3)	11
2.4.2 Niveles de valoración del servicio	12
2.4.3 Análisis de los segmentos evaluados	13
2.4.4 Valorización del segmento objetivo	14
2.5 Análisis de la competencia en Chile	15
2.5.1 Benchmarking	15
2.5.2 Fortalezas y debilidades de la competencia	17
2.6 Análisis del entorno	20
2.6.1 Situación política y económica del país	20
2.6.2 Legislación vigente	21
2.6.3 Equipamiento y tecnología disponible en potenciales clientes	21

2.7	Disponibilidad y análisis de herramientas tecnológicas.....	22
2.7.1	Internet	22
2.7.2	Hardware	22
2.7.3	Software.....	23
2.8	Síntesis y análisis FODA	26
2.8.1	FODA General.....	26
2.8.2	FODA por segmentos	27
3.	Diseño de la estrategia	32
3.1	Selección de segmento objetivo.	32
3.2	Definición de propuesta de valor (Producto).....	32
3.3	Definición de estrategia de precios.....	34
3.4	Definición de la estrategia de plaza.....	38
3.5	Diseño de la estrategia de comunicación y posicionamiento del servicio.	38
3.6	Diseño de la estrategia de post venta.	40
3.7	Modelo de negocio del servicio.....	40
4.	Evaluación Económica	46
4.1	Flujo de Caja.	46
4.2	Cálculo de indicadores económicos (VAN, TIR).	54
4.3	Análisis de sensibilidad.	55
5.	CONCLUSIONES.	57
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	60
7.	ANEXOS.....	61
7.1	Formato encuesta.....	61
7.2	Resultados encuesta de servicio de administración.	67
7.3	Resultados y gráficos encuesta ENCLA 2014.	80