

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1.1. El Sistema de Capitalización Individual.....	1
1.1.2. El Mercado de AFP en Chile.....	3
1.1.3. AFP Capital	4
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN.....	5
1.2.1. El Modelo de Negocios.....	5
1.2.2. Restricciones a la Contactabilidad.....	7
1.2.3. Cálculo de Impacto	9
1.3. OBJETIVOS.....	10
1.4. MARCO CONCEPTUAL	10
1.4.1. El Ahorro Privado Individual.....	10
1.4.2. El Plan de Marketing	13
1.4.3. Análisis de Cinco Fuerzas de Porter.....	13
1.4.4. Análisis PEST	14
1.4.5. Análisis FODA.....	14
1.4.6. Investigación de Mercados	14
1.5. METODOLOGÍA	15
1.5.1. Análisis de la Situación Actual.....	15
1.5.2. Análisis del Mercado y los Clientes	17
1.5.3. Segmentación, <i>Targeting</i> y Posicionamiento	19
1.5.4. Definición de Objetivos	20
1.5.5. Estrategias y Planes	20
1.6. ALCANCES	21
CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	22
2.1. ANÁLISIS INTERNO: AFP CAPITAL	22
2.1.1. Misión y Visión.....	22
2.1.2. Recursos	22
2.1.3. Oferta	23
2.1.4. Resultados Financieros	25
2.2. ANÁLISIS EXTERNO	27
2.2.1. Tendencias: Análisis PEST	27
2.2.2. Industria y Competencia: Análisis de Fuerzas De Porter.....	31
2.3. ANÁLISIS FODA	35
2.3.1. Fortalezas.....	35
2.3.2. Oportunidades	35
2.3.3. Debilidades.....	35
2.3.4. Amenazas	36

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DEL MERCADO Y LOS CLIENTES	37
3.1. EL MERCADO DEL AHORRO VOLUNTARIO.....	37
3.2. LOS CLIENTES	44
3.2.1. Voice of Clients.....	44
3.2.2. Focus Groups	45
3.2.3. Grupos de Interés	46
CAPÍTULO 4: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....	48
4.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	48
4.1.1. Investigación del Contexto.....	48
4.1.2. Problema Administrativo	48
4.1.3. Problema de Investigación de Mercado	48
4.1.4. Componentes.....	48
4.2. DESARROLLO DEL ENFOQUE	49
4.2.1. Marco Teórico	49
4.2.2. Modelo Analítico	49
4.2.3. Preguntas de Investigación.....	49
4.2.4. Información Necesaria	50
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	50
4.4. PREPARACIÓN DE LOS DATOS.....	51
4.5. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	51
4.6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.6.1. Motivaciones de Ahorro.....	53
4.6.2. Factores Clave en los Instrumentos de Ahorro	53
4.6.3. Canales	55
4.6.4. Variables de Segmentación.....	55
4.6.5. MANOVA.....	58
4.6.6. LOGIT	60
CAPÍTULO 5: SEGMENTACIÓN, <i>TARGETING</i> Y POSICIONAMIENTO	61
5.1. SEGMENTACIÓN.....	61
5.2. <i>TARGETING</i>	62
5.3. POSICIONAMIENTO	63
CAPÍTULO 6: ESTRATEGIA DE MARKETING.....	64
6.1. OBJETIVOS Y METAS ESTRATÉGICAS.....	64
6.2. PRODUCTO	64
6.2.1. Información y Servicios en Web.....	64
6.2.2. Simuladores	66
6.2.3. Giro Fácil	66
6.2.4. Blog.....	67
6.3. PLACEMENT	67
6.3.1. Red de Máquinas de Autoservicio.....	67
6.3.2. Redes Sociales	67
6.4. PROMOCIÓN.....	67
6.4.1. Comunicaciones	67
6.4.2. Argumentos de Venta.....	68
6.4.3. Campañas Foco.....	69

6.4.4. Planes Predefinidos	69
6.5. PRECIO	70
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES	71
7.1. CONCLUSIONES DEL TRABAJO REALIZADO	71
7.2. SUGERENCIAS DE EXTENSIÓN	72
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	75
Anexo A. ORGANIGRAMA SURA S.A.....	75
Anexo B. ENCUESTA VOC SUCURSALES	77
Anexo C. PAUTA FOCUS GROUP RENTAS MEDIAS Y MASIVAS	80
Anexo D. CUESTIONARIO INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	84
Anexo E. TABLAS CRUZADAS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelo Wealth Management, número de clientes y % de vinculación	6
Tabla 2: Porcentaje de fuga en función de la vinculación.	7
Tabla 3: Principal motivación para ahorrar, Chile (2001)	12
Tabla 4: Asset under management (MM USD\$) y Número de clientes por producto, AFP Capital	23
Tabla 5: Comisiones cobradas por producto (en términos anuales), AFP Capital	24
Tabla 6: Estructura de comisiones AFP chilenas	24
Tabla 7: Segmentación AFP Capital	24
Tabla 8: Rentabilidad de las AFP chilenas	25
Tabla 9: Rentabilidad del Fondo C	26
Tabla 10: Uso de los productos voluntarios por AFP	38
Tabla 11: Penetración de productos voluntarios corregida, por AFP	40
Tabla 12: Factores explicativos de la vinculación*	41
Tabla 13: Focus Groups y visión sobre el ahorro	45
Tabla 14: Grupos de interés	47
Tabla 15: Mediciones por segmento.	51
Tabla 16: Número de Ahorrantes	52
Tabla 17: Tramo de ahorro (en miles de pesos).....	52
Tabla 18: Valoración de las motivaciones de ahorro	53
Tabla 19: Valoración de los factores clave de un instrumento de ahorro	53
Tabla 20: Motivaciones y Factores clave según segmento	54
Tabla 21: Preferencias por canales.....	55
Tabla 22: correlación entre variables, mujer renta y edad.....	56
Tabla 23: correlación entre variables, labor, hijos y civil	56
Tabla 24: Ahorro vs Sexo.	57
Tabla 25: Tramo de Ahorro vs Sexo.....	57
Tabla 26: Renta Vs Ahorro.....	57
Tabla 27: Renta Vs Tramo de ahorro.	57
Tabla 28: MANOVA motivación.....	58
Tabla 29: MANOVA Evaluación de factores.....	59
Tabla 30: MANOVA Evaluación de factores.....	60
Tabla 31: Descripción de los segmentos.....	62
Tabla 32: Renta Vs Motivación bienes.....	87
Tabla 33: Renta Vs Canales virtuales.	87
Tabla 34: Renta Vs Canales redes sociales.....	87
Tabla 35: Renta Vs Ahorro en efectivo.....	87
Tabla 36: Renta Vs Ahorro en instrumentos.....	88
Tabla 37: Edad Vs Ahorro.	88
Tabla 38: Edad Vs Tramo de ahorro.	88
Tabla 39: Edad Vs Motivación emergencia.	88
Tabla 40: Edad Vs Motivación herencia.	89
Tabla 41: Edad Vs Motivación vejez.	89
Tabla 42: Edad vs Motivación proyectos.....	89
Tabla 43: Edad Vs Canales virtuales.	89
Tabla 44: Edad Vs Canales redes sociales.....	90
Tabla 45: Edad Vs Ahorro en efectivo.....	90

Tabla 46: Situación laboral Vs Ahorro.	90
Tabla 47: Situación laboral Vs Tramo de ahorro.	90
Tabla 48: Situación laboral Vs Motivación proyectos.	90
Tabla 49: Situación Laboral Vs Factor seguridad.	91
Tabla 50: Situación laboral Vs Factor rentabilidad.	91
Tabla 51: Situación laboral Vs Factor liquidez.	91
Tabla 52: Situación Laboral Vs Factor facilidad.	91
Tabla 53: Situación Laboral Vs Factor costo.	92
Tabla 54: Situación laboral Vs Canales virtuales.	92
Tabla 55: Hijos Vs Ahorro.	92
Tabla 56: Hijos Vs Tramo de ahorro.	92
Tabla 57: Hijos Vs Motivación emergencia.	92
Tabla 58: Hijos Vs Motivación herencia.	93
Tabla 59: Hijos Vs Motivación vejez.	93
Tabla 60: Hijos Vs Motivación proyectos.	93
Tabla 61: Hijos Vs Ahorro en efectivo.	93
Tabla 62: Estado civil Vs Ahorro.	93
Tabla 63: Estado civil Vs Tramo de ahorro.	94
Tabla 64: Estado civil Vs Motivación emergencia.	94
Tabla 65: Estado civil Vs Motivación vejez.	94
Tabla 66: Estado civil Vs Motivación proyectos.	94
Tabla 67: Estado civil vs Motivación seguridad.	95
Tabla 68: Estado civil Vs Factor costo.	95
Tabla 69: Estado civil Vs Canales virtuales.	95
Tabla 70: Estado civil Vs Ahorro en efectivo.	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolución Cotizantes - Afiliados (1981 - 2009)	2
Gráfico 2: Afiliados y cotizantes por AFP, 2013	3
Gráfico 3: Participación de Mercado por AFP en número de afiliados, 2013	3
Gráfico 4: Participación de Mercado por AFP en saldo administrado total, 2013.....	4
Gráfico 5: Porcentaje de fuga anual de afiliados, por AFP.....	7
Gráfico 6: Productos voluntarios AFP como puente para el modelo de negocios Sura ...	8
Gráfico 7: Estructura tradicional de un plan de marketing.....	15
Gráfico 8: Macro y micro entorno de la empresa.....	16
Gráfico 9: Resultados del índice de calidad de servicio	26
Gráfico 10: Tasas de mortalidad según grandes grupos de edades, 1955 - 2004	27
Gráfico 11: Evolución y proyección de la esperanza de vida al nacer.....	28
Gráfico 12: Tasas de crecimiento de la población, por grandes grupos y períodos	28
Gráfico 13: Proporción estimada de la población según tramos de edad	29
Gráfico 14: Diagrama de Ishikawa con posibles causas de las bajas pensiones	30
Gráfico 15: Evolución del número de administradoras de fondos de pensión.....	33
Gráfico 16: Relación traspasos - vendedores en la industria, 1988-2005	34
Gráfico 17: Tendencia en número de afiliados por AFP.....	37
Gráfico 18: Renta imponible promedio por AFP, últimos 5 años.....	38
Gráfico 19: Composición de la cartera de clientes por AFP	39
Gráfico 20: Serie Índice de Calidad de Servicio AFP, ICESA.....	41
Gráfico 21: Número de cuentas voluntarias (APV y CAV) sobre el número de Cotizantes por AFP	42
Gráfico 22: Número de cuentas APV sobre el número de cotizantes por AFP	43
Gráfico 23: Clasificación de los comentarios VOC, Rentas Masivas.....	44
Gráfico 24: Clasificación de los comentarios VOC, Rentas Medias	44
Gráfico 25: Ahorro según segmento (0=NO, 1=SI)	52
Gráfico 26: Test de normalidad para MANOVA de motivaciones.....	58
Gráfico 27: Test de normalidad para MANOVA de evaluaciones.....	59
Gráfico 28: Página actual AFP Capital	65
Gráfico 29: Maqueta de nueva página web.....	65
Gráfico 30: Simulador de metas de Ahorro	66
Gráfico 31: Ejemplos de comunicación mensual, segmentos Alto Valor.....	68
Gráfico 32: Maqueta de nueva página web.....	69