

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	5
2. Antecedentes	5
3. Objetivos	6
4. Marco conceptual	6
5. Método	6
6. Investigación de Mercado	7
6.1 Tendencias del Mercado	8
6.2 Definición de Mercado Objetivo	9
6.3 Determinación de la demanda potencial	11
6.3.1 Participación de Mercado en Santiago	11
6.3.2 Porcentaje de participación de los distintos sectores	12
6.3.3 Crecimiento del Mercado	13
6.4 Análisis Competidores	14
7. Análisis Estratégico	16
7.1 Una empresa más sustentable en el tiempo	16
7.2 Análisis FODA	16
7.3 Análisis modelo Canvas	19
7.3.1 Segmentos de Mercado	19
7.3.2 Propuesta de Valor	19
7.3.3 Canales	20

7.3.4 Relaciones con Clientes	20
7.3.5 Fuentes de Ingreso	20
7.3.6 Recursos Clave	21
7.3.7 Actividades Clave	22
7.3.8 Asociaciones Clave	22
7.3.9 Estructura de Costos	23
8. Análisis Financiero	23
8.1 Flujo de Caja	24
8.1.1 Implementación año 1	26
8.1.2 Implementación año 2	26
8.1.3 Implementación año 3	27
8.2 Evaluación económica	27
9. Conclusiones	28
10. Bibliografía	28
11. Índice de Tablas	
Tabla 6.2 Tribunales dependientes de la Corte de Apelaciones de La Serena	9
Tabla 6.2.1 Ciudades con el mayor número de causas ingresadas año 2013.	10
Tabla 6.3.1 Porcentajes de participación por cliente	11
Tabla 6.3.2 Cálculo participación de mercado	12
Tabla 6.3.3 Cálculo tasa promedio crecimiento mercado	14

Tabla 6.4 Tabla competidores	15
Tabla 8.1 Determinación gasto receptores judiciales	25
12. Índice de Figuras	
Figura 6.3.2 Asignación de juicios, plan de implementación a tres años	13
Figura 6.4.1 Clientes por oficina de cobranza	16
Figura 7.2 Matriz FODA	18
13. Índice de Anexos	
Tabla N°6.3 Mercado Objetivo / Tribunales con mayor número de ingreso de causas por ciudad	29
Tabla N° 8.1.1 Flujo de Caja año 1	33
Tabla N° 8.1.2 Flujo de Caja año 2	34
Tabla N° 8.1.3 Flujo de Caja año 3	35
Tabla N° 8.2 Flujo del Proyecto	36