

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCION DEL PROYECTO	1
1.1	ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1.1	<i>Descripción de la empresa</i>	1
1.1.2	<i>Descripción de la industria.....</i>	1
1.2	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN	3
1.3	OBJETIVOS.....	5
1.3.1	<i>Objetivo General.....</i>	5
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	5
1.4	METODOLOGÍA.....	6
1.5	MARCO CONCEPTUAL.....	8
1.6	ALCANCES.....	13
2	MODELO DE NEGOCIO	14
2.1	SEGMENTOS DE CLIENTES.....	14
2.2	PROPUESTA DE VALOR.....	15
2.3	RELACIÓN CON EL CLIENTE.....	16
2.4	CANALES	17
2.5	FUENTES DE INGRESO	17
2.6	ESTRUCTURA DE COSTOS.....	18
2.7	SOCIOS CLAVE	19
2.8	ACTIVIDADES CLAVE.....	19
2.9	RECURSOS CLAVE	20
3	ANÁLISIS SITUACIÓN EXTERNA E INTERNA.....	21
3.1	ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	21
3.1.1	<i>Amenaza nuevos competidores</i>	21
3.1.2	<i>Amenaza de sustitutos</i>	21
3.1.3	<i>Poder de negociación de los proveedores</i>	22
3.1.4	<i>Poder de negociación de los compradores</i>	22
3.1.5	<i>Intensidad de la rivalidad interna en la industria</i>	22
3.2	ANÁLISIS PEST	23
3.2.1	<i>Factores Políticos.....</i>	23
3.2.2	<i>Factores Económicos</i>	24
3.2.3	<i>Factores Sociales</i>	25
3.2.4	<i>Factores Tecnológicos.....</i>	25
3.2.5	<i>Conclusiones análisis PEST.....</i>	25
3.3	ANÁLISIS FODA.....	26
3.3.1	<i>Fortalezas.....</i>	26
3.3.2	<i>Debilidades.....</i>	28
3.3.3	<i>Oportunidades.....</i>	28
3.3.4	<i>Amenazas.....</i>	30
3.3.5	<i>Análisis FODA</i>	31
4	ESTUDIO DE MERCADO.....	32
4.1	ESTUDIO CUALITATIVO	32
4.2	COMPETENCIA	34
4.3	MERCADOS RELEVANTES	38
4.4	ESTUDIO CUANTITATIVO.....	41

4.4.1	Objetivos	41
4.5	DISEÑO DE LA ENCUESTA	41
4.6	RESULTADOS PRINCIPALES DE LA ENCUESTA	41
5	ESTRATEGÍA	48
5.1	ESTRATEGIA DE NEGOCIO	49
5.2	ESTRATEGIA DE ENTRADA	50
5.3	ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO	50
6	MARKETING	51
6.1	PRODUCTO	51
6.1.1	<i>Pick Up</i>	51
6.1.2	<i>Corporativo</i>	53
6.1.3	<i>Front Desk</i>	53
6.2	PRECIO	54
6.3	PLAZA	56
6.4	PROMOCIÓN	56
7	PLAN DE RECURSOS HUMANO	57
7.1	PRIMERO AÑO	57
7.1.1	<i>Directorio</i>	58
7.1.2	<i>Director Gerente</i>	58
7.1.3	<i>Gerente Comercial</i>	59
7.1.4	<i>Jefe Técnico</i>	60
7.1.5	<i>Secretaria</i>	61
7.2	QUINTO AÑO	61
7.2.1	<i>Gerente comercial</i>	62
7.2.2	<i>Vendedores</i>	62
7.2.3	<i>Key Account Manager (KAM)</i>	62
7.2.4	<i>Gerente de Operaciones</i>	63
7.2.5	<i>Técnicos de mantenimiento y servicio técnico</i>	63
7.2.6	<i>Técnicos de Instalación</i>	64
7.2.7	<i>Gerente de Finanzas</i>	65
8	PLAN DE OPERACIONES	65
8.1	PROCESO DE PRODUCCIÓN	65
8.2	CONTROL DE INVENTARIO	66
8.3	PROCESO DE VENTA	67
8.4	PREPARACIÓN DE PROPUESTA	68
8.5	POST-VENTA	69
8.6	CALL CENTER	69
8.7	SERVICIO TÉCNICO	70
9	PLAN FINANCIERO	71
9.1	INVERSIÓN	71
9.1.1	<i>Notebooks y mobiliario</i>	71
9.1.2	<i>Inversiones Legales</i>	71
9.1.3	<i>Desarrollo Página Web</i>	71
9.1.4	<i>E-lockers</i>	72
9.1.5	<i>Resumen inversiones</i>	72
9.2	PLAN DE VENTAS	72
9.3	INGRESOS	73
9.3.1	<i>Costo mensual por E-locker</i>	73

9.3.2	<i>Consideraciones del cliente</i>	74
9.3.3	<i>Modelos de Pricing</i>	75
9.3.4	<i>Conclusión ingresos</i>	75
9.4	COSTOS Y GASTOS	76
9.4.1	<i>Arriendo de oficina</i>	76
9.4.2	<i>Contabilidad Externa</i>	76
9.4.3	<i>Call Center</i>	76
9.4.4	<i>Pago de licencias</i>	77
9.4.5	<i>Gastos de Personal</i>	77
9.4.6	<i>Resumen Costos</i>	77
9.5	FINANCIAMIENTO	77
9.5.1	<i>Resultado Flujo de Caja Puro</i>	78
9.6	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	78
9.6.1	<i>Precio de arriendo mensual</i>	78
9.6.2	<i>Costo de producción de E-lockers</i>	79
9.6.3	<i>Variación en las ventas</i>	79
9.7	ANÁLISIS Y CONCLUSIONES PLAN FINANCIERO	80
10	CONCLUSIONES FINALES	81
11	BIBLIOGRAFÍA	83
12	ANEXOS	85
12.1	ANEXO 1: PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS	85
12.2	ANEXO 2: MINUTAS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD	86
12.2.1	<i>Primera reunión Fallabela</i>	86
12.2.2	<i>Segunda reunión Fallabela</i>	88
12.2.3	<i>Tercera reunión Fallabela</i>	90
12.2.4	<i>Reunión ATREX (Asociación gremial de transporte expreso en Chile)</i>	92
12.2.5	<i>Reunión con Malettek</i>	94
12.2.6	<i>Reunión con Xpress</i>	95
12.3	ANEXO 4: ENCUESTA ONLINE	97
12.4	ANEXO 4: DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PLAN DE OPERACIONES	101
12.4.1	<i>Diagrama de proceso de producción</i>	101
12.4.2	<i>Diagrama de Proceso de Venta</i>	102
12.4.3	<i>Diagrama Subproceso de Preparación de Propuesta</i>	103
12.4.4	<i>Diagrama de servicio técnico</i>	104
12.4.5	<i>Diagrama Call Center</i>	105
12.4.6	<i>Diagrama de producción</i>	106
12.5	ANEXO 5: CUADROS DE INVERSIÓN	107
12.6	ANEXO 6: FLUJO DE CAJA	109
12.7	ANEXO 7: DETALLE GASTOS MENSUALES PROYECTADOS POR AÑO	110
12.8	ANEXO 8: DETALLE VENTAS PRIMEROS 24 MESES	111
12.9	ANEXO 8: EXTRACTO CONTRATO CON EMPRESA CONTABLE	112