

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Distribución Porcentual de Participación por Sucursal.....	8
Ilustración 2. % Distribución según venta.....	9
Ilustración 3. Crecimiento Económico de Chile	14
Ilustración 4. Ranking Latinoamérica RGTI 2015	16
Ilustración 5. Pregunta ¿Tiene usted decidida la manera en que le gustaría ser sepultado cuando muera?	23
Ilustración 6. Pregunta ¿Cómo preferiría ser sepultado? ¿Por qué?	24
Ilustración 7. Pregunta ¿Como preferiría ser sepultado?	25
Ilustración 8. ¿Cómo desea ser sepultado? Respuesta , Cremación.....	26
Ilustración 9. ¿Qué Alternativa cree que es más barata?.....	27
Ilustración 10. Pregunta: ¿Cuán frecuente visita en el cementerio a sus personas cercanas fallecidas?	28
Ilustración 11. Análisis página Web.....	52
Ilustración 12 . Imagen cinenario.....	56
Ilustración 13. Flujo inicial proceso.....	63
Ilustración 14. Diagrama proceso cremación	63
Ilustración 15. Proceso de Cremación.....	64
Ilustración 16. Layout Crematorio.....	66
Ilustración 17 . Horno Crematorio.....	74

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1	Introducción.....	1
1.1	Descripción del tema a abordar y las preguntas claves a resolver	2
1.1.1	Descripción del tema	2
1.1.2	Preguntas claves	3
1.2	Alcance de tema a abordar	3
1.3	Factores críticos de éxito	4
1.4	Objetivos y resultados esperados	4
1.4.1	Objetivo General.....	4
1.4.2	Objetivos específicos.....	4
1.5	Marco Conceptual	5
1.6	Metodología	6
2	La industria.....	7
2.1	Descripción de la organización	7
2.2	Descripción de la industria	9
2.3	Tendencia de la industria	11
3	Análisis PEST	12
3.1	Estabilidad política	12
3.2	Entorno económico	13
3.3	Entorno sociocultural.....	14
3.4	Entorno Tecnológico	15
3.5	Conclusiones Análisis Pest	17
4	Análisis de Porter	17
4.1	Amenaza de nuevos participantes	17
4.2	Rivalidad entre Empresas Existentes.....	18
4.3	Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos.....	18
4.4	Poder de Negociación de los Compradores.....	19
4.5	Poder de negociación de los proveedores.	19
4.6	Conclusión Análisis de Porter	20

5	Análisis FODA.....	21
5.1	Fortalezas	21
5.2	Oportunidades.....	21
5.3	Debilidades	21
5.4	Amenazas	21
5.5	Conclusión análisis FODA.....	22
6	Estudio de Mercado	23
6.1	Fuentes secundarias.....	23
6.2	Población	28
6.3	Análisis de la demanda	30
6.4	Análisis de la oferta.....	35
6.5	Conclusión	35
7	Análisis de la cadena de valor.....	36
7.1	Actividades de Apoyo.....	37
7.1.1	RRHH	37
7.1.2	Desarrollo tecnológico	38
7.1.3	Infraestructura.....	38
7.1.4	Adquisiciones.....	39
7.2	Actividades Primarias.....	39
7.2.1	Operaciones	39
7.2.2	Cobranza y Recaudación	40
7.2.3	Marketing y Ventas	40
7.2.4	Administración de Parques.....	42
7.2.5	Servicio.....	43
7.3	Conclusiones.....	43
8	Evaluación objetiva	44
8.1	Análisis de situación por Sucursal.....	45
8.2	Conclusión	47
9	Plan de Marketing	47
9.1	Objetivos del plan.....	47
9.2	Estrategia de Mercado	48

9.3	Propuesta de Valor para el Cliente	49
9.4	Segmentación	50
9.4.1	Segmentación geográfica	50
9.4.2	Segmentación demográfica	50
9.4.3	Segmentación Psicográfica	50
9.5	Targeting	51
9.6	Posicionamiento	51
9.7	Marketing Mix	51
9.7.1	Promoción	51
9.7.2	Plaza	54
9.7.3	Producto	55
9.7.4	Precio	57
9.7.5	Personas	58
9.8	Presupuesto de Plan de Marketing	58
9.9	Plan de Ventas	59
10	Plan de operaciones	61
10.1	Proveedores	61
10.2	Procesos	62
10.2.1	Procesos para el Crematorio	63
10.2.2	Proceso para el Cinerario	64
10.3	Layout	65
10.3.1	Crematorio	65
10.3.2	Layout Cinerario	66
10.4	Capacidad	67
10.5	Horarios de atención	68
10.6	Personal	68
10.7	Sistemas de Información	69
10.8	Protocolo de Servicio al Cliente	70
11	Estudio Económico y Financiero	72
11.1	Inversiones	72
11.1.1	Construcción de sala de cremación y cinerarios	72

11.2	Equipos y maquinarias.....	73
11.3	Gastos Variables.....	75
11.4	Gasto en Publicidad.....	75
11.5	Gastos de Operación	75
11.6	Ingresos	76
11.7	Depreciación	78
11.8	Estado de Resultados.....	78
11.9	Análisis de VAN y TIR.....	80
11.10	Punto de equilibrio	80
11.11	Análisis de Sensibilidad	81
12	Conclusiones.....	82
	Bibliografía	84
	ANEXO A	85
	ANEXO B. Situación Actual por Sucursal.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de las Fuerzas de Porter	20
Tabla 2. Mortalidad General Chile	29
Tabla 3. Total de defunciones por regiones.	32
Tabla 4. Ecuaciones por sucursal para proyectar demanda	33
Tabla 5. Proyección de defunciones actuales	34
Tabla 6. Antigüedad de empleados por área	37
Tabla 7. Resumen situación por sucursal	46
Tabla 8. Comparación general de precios promedio	49
Tabla 9. Detalle de publicidad	52
Tabla 10. Ejecutivos de venta por sucursal	54
Tabla 11 . Descripción de tipos de productos.....	55
Tabla 12. Precios	57
Tabla 13. Presupuesto Plan de Marketing	58
Tabla 14. Determinación de la demanda.....	59
Tabla 15. Proyección del precio de venta	60
Tabla 16. Proyección de ventas de los próximos 5 años.	60
Tabla 17. Proyección de Venta de Cinerarios	67
Tabla 18. Costos de Construcción	73
Tabla 19. Inversión en equipos y maquinarias para una sucursal.....	73
Tabla 20. Servicios Básicos promedio para una sucursal con Crematorio.....	75
Tabla 21. Gastos en Publicidad promedio por sucursal	75
Tabla 22. Costo operación del crematorio.....	75
Tabla 23. Flujo de costo operativo crematorio.....	76
Tabla 24. Proyección de Ingresos por sucursal, valor en UF	77
Tabla 25. Variación de los precios. Valor expresados en UF	77
Tabla 26. Depreciaciones por cada activo	78