

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. OBJETIVOS	10
2.1. OBJETIVO GENERAL	10
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
3. METODOLOGÍA	10
4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	13
4.1. ANÁLISIS EXTERNO	13
4.2. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA	17
4.3. ANÁLISIS INTERNO	20
4.4. ANÁLISIS FODA	22
4.5. VISIÓN	23
4.6. MISIÓN	23
4.7. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	23
4.8. COMPETENCIA DISTINTIVA	24
5. MODELO DE NEGOCIO.....	25
6. ESTUDIO DE MERCADO	26
6.1. LA COMPETENCIA	26
6.1.1. BIKESANTIAGO.....	26
6.1.2. BICILASCONDES	27
6.2. LA DEMANDA	28
7. PLAN DE MARKETING.....	32
7.1. MARKETING ESTRATÉGICO.....	32
7.1.1. NOMBRE E IMAGEN CORPORATIVA	32
7.1.2. SEGMENTACIÓN.....	33
7.1.3. POSICIONAMIENTO	34
7.1.4. CROWDSOURCING.....	34
7.1.5. VARIABLES DE DECISIÓN DE MARKETING	35
7.1.6. ESTRATEGIA DE MARKETING.....	35
7.2. MARKETING MIX.....	36
7.2.1. PRODUCTO/ SERVICIO	36
7.2.2. PLAZA.....	40
7.2.3. PROMOCIÓN	41
7.2.4. PRECIO.....	42
8. PLAN OPERACIONAL	43

8.1.	FASE 1: ADQUISICIÓN DE LA BICICLETA.....	43
8.2.	FASE 2: INSTALACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LAS ESTACIONES Y BICICLETAS.....	44
8.3.	FASE 3: USO DE LA RED DE ARRIENDO DE BICICLETAS.....	44
8.4.	FASE 4: OPERACIONES INTERNAS DE BICICHILENOS.....	45
8.5.	FASE 5: ASISTENCIA EN RUTA (OPERACIONES EXTERNAS).....	46
8.6.	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS.....	47
8.7.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	48
8.7.1.	TECNOLOGÍA IMPLEMENTADA.....	48
8.7.2.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS ESTACIONES.....	48
8.7.3.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA BICICLETA	48
8.7.4.	IBUTTON.....	49
9.	PLAN ORGANIZACIONAL.....	50
9.1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BICICHILENOS	50
9.2.	PERFILES BICICHILENOS	50
9.2.1.	GERENTE.....	50
9.2.2.	ASISTENTE.....	51
9.2.3.	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	51
9.2.4.	ADMINISTRADOR	51
9.2.5.	TÉCNICO DE BICICLETAS	51
9.2.6.	OPERADORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	52
9.3.	PERMISOS.....	52
10.	PLAN FINANCIERO	56
10.1.	INVERSIÓN INICIAL PARA BICICHILENOS.....	56
10.2.	DEPRECIACIÓN	57
10.3.	CARACTERÍSTICAS DE LA DEUDA.....	58
10.4.	INGRESOS DE BICICHILENOS.....	59
10.5.	FLUJO DE CAJA BICICHILENOS.....	60
10.5.1.	COSTOS OPERACIONALES.....	60
10.5.2.	INTERÉS.....	62
10.5.3.	CAPITAL DE TRABAJO	62
10.6.	INDICADORES FINANCIEROS	64
10.6.1.	TASA DE DESCUENTO	64
10.6.2.	INDICADORES VAN Y TIR.....	64
10.7.	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	65
10.8.	ANÁLISIS DE ESCENARIO.....	66
10.9.	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	68

10.10.	ANÁLISIS DE RIESGO Y MITIGACIÓN.....	68
10.6.3.	RIESGOS INTERNOS	69
10.6.4.	RIESGOS EXTERNOS	69
11.	CONCLUSIONES	71
12.	RECOMENDACIONES	73
13.	BIBLIOGRAFÍA	74
14.	ANEXOS	75

INDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1 CADENA DE VALOR.....	20
IMAGEN 2 MERCADO POTENCIAL	31
IMAGEN 3 LOGO DE BICICHILENOS.....	33
IMAGEN 4 SEGMENTACIÓN POR EDADES EN LAS COMUNAS	34
IMAGEN 5 ESTACIONES DE BICICHILENOS.....	36
IMAGEN 6 MODULOS DE INFORMACIÓN BICICHILENOS	37
IMAGEN 7 TARJETA DE PAGO BICICHILENOS	37
IMAGEN 8 BICICLETA BICICHILENOS.....	38
IMAGEN 9 APLICACIÓN BICICHILENOS	39
IMAGEN 10 ACCESORIO BICICHILENOS.....	40
IMAGEN 11 CRECIMIENTO DE BICILASCONDES.....	40
IMAGEN 12 PÁGINA OFICIAL BICICHILENOS	41
IMAGEN 13 IBUTTON	49
IMAGEN 14 COLOCACIÓN DE LAS ESTACIONES EN CALZADA	54
IMAGEN 15 COLOCACIÓN DE LAS ESTACIONES EN ACERA	55
IMAGEN 16 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS BICICLETAS.....	55
IMAGEN 17 ANÁLISIS DE ESCENARIO BICICHILENOS	67
IMAGEN 18 UBICACIÓN DE ESTACIÓN	75
IMAGEN 19 UBICACIÓN DE ESTACIÓN	75
IMAGEN 20 UBICACIÓN ESTACIÓN.....	76
IMAGEN 21 UBICACIÓN DE ESTACIÓN	76
IMAGEN 22 UBICACIÓN ESTACIÓN.....	77
IMAGEN 23 TRÁFICO SANTIAGO	77
IMAGEN 24 TRÁFICO SANTIAGO DE CHILE.....	78
IMAGEN 25 CONTAMINACIÓN EN SANTIAGO	78
IMAGEN 26 USO DE LA TARJETA BIP!	79
IMAGEN 27 PORTAL WEB PARA COTIZACIÓN APLICACIÓN.....	79
IMAGEN 28 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN FINANCIERA.....	80
IMAGEN 29 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN FINANCIERA.....	81
IMAGEN 30 OFICINA BICICHILENOS.....	82
IMAGEN 31 MODELO WACC	83
IMAGEN 32 AMORTIZACIÓN MENSUAL	84
IMAGEN 33 COMUNA DE PROVIDENCIA	87
IMAGEN 34 COMUNA ÑUÑO A	87
IMAGEN 35 COMUNA LA REINA	88
IMAGEN 36 LAS CONDES	88

INDICE DE TABLA

TABLA 1 CUADRO RESUMEN DE LA METODOLOGÍA.....	12
TABLA 2 RESUMEN DE LAS FUERZAS DE PORTER.....	20
TABLA 3 MATRIZ FODA	22
TABLA 4 ANÁLISIS VRIO.....	24
TABLA 5 MODELO DE NEGOCIOS.....	25
TABLA 6 TARIFAS BIKESANTIAGO	27
TABLA 7 TARIFA BICILASCONDES.....	28
TABLA 8 TARGET	32
TABLA 9 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	32
TABLA 10 SIGNIFICADO DE LA IMAGEN Y EL NOMBRE.....	33
TABLA 11 TABLA VARIABLES DE DECISIÓN.....	35
TABLA 12 ESTRATÉGIA DE BICICHILENOS	35
TABLA 13 PRESUPUESTO MARKETING	42
TABLA 14 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BICICHILENOS.....	50
TABLA 15 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS	57
TABLA 16 TOTAL DE INVERSIÓN.....	57
TABLA 17 CARACTERÍSTICAS DE LA INVERSIÓN.....	57
TABLA 18 DEPRECIACIÓN.....	58
TABLA 19 CARATERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO	58
TABLA 20 AMORTIZACIÓN POR AÑO.....	59
TABLA 21 INGRESOS BICICHILENOS.....	59
TABLA 22 COSTO DE VENTA	60
TABLA 23 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	61
TABLA 24 SALARIOS DE BICICHILENOS	61
TABLA 25 GASTOS POR VENTA	62
TABLA 26 GASTOS OPERACIONALES.....	62
TABLA 28 CAPITAL DE TRABAJO	62
TABLA 29 FLUJO DE CAJA BICICHILENOS.....	63
TABLA 30 TASA DE DESCUESTO.....	64
TABLA 31 INDICADORES FINANCIEROS.....	65
TABLA 32 PUNTO DE EQUILIBRIO PARA CADA AÑO	65
TABLA 33 CONDICIONES ÓPTIMAS INVERSIÓN Y DEMANDA	66
TABLA 34 ANÁLISIS DE ESCENARIO.....	67
TABLA 35 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	68
TABLA 36 ANÁLISIS DE RIESGO INTERNOS	69
TABLA 37 ANÁLISIS DE RIESGO EXTERNO	69