

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO DE TESIS	2
2.1 Objetivos.....	3
2.1.1 Objetivo General.....	3
2.1.2 Objetivos Específicos.....	3
2.2 Alcances	3
2.3 Marco Conceptual.....	3
2.4 Metodología	4
3. DESCRIPCIÓN DE BANCO FALABELLA	7
3.1 Misión y Visión Banco Falabella	8
3.2 Valores Banco Falabella	8
3.3 Resultados del banco 2015	9
4. ANÁLISIS EXTERNO	9
4.1 Entorno General.....	9
4.1.1 Demográfico:.....	9
4.1.2 Económico	10
4.1.3 Legal:	11
4.1.4 Tecnológico;.....	13
4.1.5 Global.....	14
4.2 Entorno de la industria y mercado	14
4.2.1 Amenaza de nuevos competidores.....	14
4.2.2 Poder de los proveedores	15
4.2.3 Poder de los compradores	15
4.3 Tendencias Mundiales	16
5. ANÁLISIS INTERNO.....	17
5.1 Situación Actual	17
5.2 Cadena de Valor	18
5.3 Principales procesos.....	20
5.4 Recursos.....	21
5.5 Cultura Organizacional	21
5.6 Competencias centrales	22
6. ANÁLISIS FODA.....	23
6.1 Fortalezas	23
6.2 Oportunidades	23
6.3 Debilidades	23
6.4 Amenazas.....	23
7. ESTRATEGIA A NIVEL DE NEGOCIO.....	24
7.1 Diseño.....	24
7.2 Definición 4 P.....	29
7.2.1 Producto.....	29
7.2.2 Precio.....	30
7.2.3 Publicidad	30
7.2.4 Puntos de Venta	30
7.3 Modelo funcional.....	30
8. REQUERIMIENTOS OPERACIONALES Y PROYECTO	31
8.1 Requerimientos operacionales.....	31

8.1.1	Proceso de contratación	31
8.1.2	Proceso de venta	32
8.2	Brechas.....	33
9.	CASO DE NEGOCIO.....	34
9.1	Supuestos:.....	34
9.2	Análisis económico del proyecto (VAN y TIR).....	38
10.	CONCLUSIONES	40
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	41

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: ORGANIGRAMA, ELABORACIÓN PROPIA, MEMORIA ANUAL 2015 -----	7
TABLA 2: POBLACIÓN CHILE, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE INE 2015 -----	10
TABLA 3: ORGANIGRAMA GERENCIA DE CANALES, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE RRHH BANCO FALABELLA -----	17
TABLA 4: ORGANIGRAMA SUBGERENCIA CANALES REMOTOS, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE RRHH BANCO FALABELLA -----	17
TABLA 5: CADENA DE VALOR, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE, INFORMACIÓN INTERNA BANCO FALABELLA. -----	20
TABLA 6: PROCESO DE CREACIÓN DE PRODUCTOS, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE, INVESTIGACIÓN PROPIA -----	21
TABLA 7: ENCUENTRA TELEFÓNICA, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL-----	25
TABLA 8: RESULTADO POR TIPO DE CLIENTE, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL-----	25
TABLA 9: NIVEL DIGITAL POR CLIENTE, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL -----	26
TABLA 10: RESULTADO POR DIMENSIÓN, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL -----	27
TABLA 11: RANGO ETARIO Y GSE, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL-----	27
TABLA 12: MECANISMOS DE RELACIÓN CON EL MUNDO FINANCIERO, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL -----	28
TABLA 13: RAZONES POR NO UTILIZAR WEB Y APP, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL -----	28
TABLA 14: CANALES PREFERIDOS, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL -----	29
TABLA 15: USO DE CUENTA EN LA WEB, FUENTE ENCUESTA BANCO FALABELLA MUNDO DIGITAL -----	29
TABLA 16: MODELO FUNCIONAL, FUENTE ELABORACIÓN PROPIA-----	31
TABLA 17: PROCESO DE AUTENTICACIÓN, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE TECNOLOGÍA EXISTENTE-----	32
TABLA 18: PROCESO DE VENTA, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE TECNOLOGÍA EXISTENTE -----	33
TABLA 19: TABLA DE COBRO CERTIFICADOS DIGITALES, FUENTE PROVEEDORES-----	35
TABLA 20: COBRO POR CUSTODIA, FUENTE PROVEEDORES -----	35
TABLA 21: CLIENTES POR AÑO Y COSTOS ASOCIADOS ESCENARIO 1 ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO-----	36
TABLA 22: CLIENTES POR AÑO Y COSTOS ASOCIADOS ESCENARIO 2 ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO-----	36
TABLA 23: CLIENTES POR AÑO Y COSTOS ASOCIADOS ESCENARIO 3 ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO-----	36
TABLA 24: INGRESOS POR AÑO ESCENARIO 1, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO-----	37
TABLA 25: INGRESOS POR AÑO ESCENARIO 2, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO-----	37
TABLA 26: INGRESOS POR AÑO ESCENARIO 3, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO-----	37
TABLA 27: CALCULO DE RENTABILIDAD, ESCENARIO 1, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO	38
TABLA 28: CALCULO DE RENTABILIDAD, ESCENARIO 2, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO	38
TABLA 29: CALCULO DE RENTABILIDAD, ESCENARIO 3, ELABORACIÓN PROPIA, FUENTE DATOS INTERNOS BANCO	39