

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	1
2.	PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	2
3.	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	3
3.1.	Declaración Corporativa.....	3
3.2.	Prioridades Estratégicas	4
3.3.	Modelo de Negocios.....	5
4.	OBJETIVOS	6
4.1.	Objetivo General	6
4.2.	Objetivos Específicos	6
5.	ALCANCE Y RESULTADOS ESPERADOS.....	7
6.	METODOLOGIA.....	8
6.1.	Etapa Declarativa	8
6.2.	Etapa Analítica	8
6.2.1.	Análisis Externo	8
6.2.2.	Análisis Interno	9
6.3.	Investigación de Mercado	9
6.4.	Mercado Y Demanda	9
6.5.	Etapa de Ejecución	10
6.6.	Resultados y Recomendaciones Finales	10
7.	ANALISIS DE LA SITUACION EXTERNA.....	11
7.1.	El Entorno General.....	11
7.1.1.	El Entorno Político	11
7.1.2.	El Entorno Económico	13
7.1.3.	El Entorno Social	15
7.1.4.	El Entorno Tecnológico.....	16
7.2.	El Entorno de la Industria	18
7.2.1.	Amenaza de Nuevos Entrantes	19
7.2.2.	Poder de Negociación de los Proveedores.....	21
7.2.3.	Poder de Negociación de los Compradores	21
7.2.4.	Amenaza de Servicios Sustitutos	22
7.2.5.	Intensidad de la Rivalidad de los Competidores.....	22
7.3.	El Entorno de la Competencia.....	24

7.3.1.	Participación	25
7.3.2.	Posicionamiento	26
7.3.3.	Benchmark	27
7.4.	Descripción de Clientes.....	28
8.	ANALISIS DE LA SITUACION INTERNA.....	29
8.1.	Ventas y Egresos Actuales	29
8.2.	Recursos, Capacidades y Competencias Centrales	30
9.	INVESTIGACION DE MERCADO	31
9.1.	Canales de Venta.....	31
9.2.	Necesidades de Clientes Pyme	31
10.	MERCADO Y DEMANDA.....	33
10.1.	Mercado Total, Potencial y Actual.....	33
10.2.	Mercado Meta y Proyección de la Demanda	34
11.	PLAN DE NEGOCIOS.....	39
12.	PLAN OPERACIONAL	43
12.1.	Captación de Clientes.....	43
12.1.1.	Proceso Actual	43
12.1.2.	Proceso Propuesto.....	44
12.1.3.	Proceso Propuesto con Preaprobado	46
12.2.	Captación Colocaciones Comerciales	47
12.2.1.	Proceso Actual	47
12.2.2.	Proceso Propuesto.....	50
13.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	55
13.1.	Ejecutivos de Cuenta	55
13.2.	Inteligencia de Negocios.....	56
13.3.	Telemarketing	57
13.4.	Marketing Empresas.....	57
14.	PLAN FINANCIERO	58
14.1.	Consideraciones	58
14.2.	Flujo de Caja Privado.....	61
14.3.	Análisis de Sensibilidad	63
14.4.	Análisis de Escenarios.....	64
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES.....	65
16.	BIBLIOGRAFIA.....	67

16.1.	Libros	67
16.2.	Trabajos de Título	67
16.3.	Publicaciones.....	67
16.4.	Sitios Web.....	68
17.	ANEXOS	69
17.1.	Anexo 1: Inteligencia de Negocios	69
17.2.	Anexo 2: Notas Metodológicas Servicio de Impuestos Internos (SII).....	71
17.3.	Anexo 3: Definiciones SBIF: Número de Deudores y Monto de sus Obligaciones	72
17.4.	Anexo 4: Definiciones SBIF: Cartera Comercial por Tamaño	73
17.5.	Anexo 5: Benchmark Competencia.....	74
17.6.	Anexo 6: Estimación Lineal Proyección Demanda.....	78
17.7.	Anexo 7: Lienzo de Modelo de Negocios.....	79
17.8.	Anexo 8: Sueldos por Carreras.....	80