

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
2	DESCRIPCIÓN DEL TEMA.	2
3	ALCANCE	3
4	OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.	3
	a) Objetivo General	3
	b) Objetivo Específicos	3
5	MARCO CONCEPTUAL.	3
6	METODOLOGÍA	4
	Etapa 1. Análisis de la Industria de Telecomunicaciones	4
	Etapa 2. Telefónica S.A	5
	Etapa 3. Diagnóstico Situación Actual	5
	Etapa 4. Propuesta Modelo de Valor	5
	Etapa 5. Análisis de brechas	5
	Etapa 6. Evaluación Financiera	5
	Etapa 7. Conclusión	5
7	RESULTADOS ESPERADOS	6
8	ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES.	6
	8.1 Breve Historia de las Telecomunicaciones	7
	8.2 Revolución Digital	9
	8.2.1 El internet de las cosas	9
	8.3 Tendencia y Evolución de la Industria	11
	8.4 Empresas Globales de Telecomunicación	13
	8.5 El Mercado de Telecomunicaciones en Chile.	14
	8.5.1 Impacto en el PIB del país	16
9	TELEFÓNICA S.A.	17
	9.1 Telefónica en Chile	17
	9.1.1 Propósito	19
	9.1.2 Misión	19
	9.1.3 Visión	19
	9.1.4 Valores.	19
	9.1.5 Estructura y modelo de Negocio	19
	9.1.6 Marco Regulador	21
	9.1.7 Cadena de Valor	21

9.2	Criterios Mínimos de Negocio Responsable	23
10	DIAGNÓSTICO	24
10.1	Stakeholders	24
10.1.1	Características de los Stakeholders.	24
10.2	Análisis Interesados.	25
10.2.1	Clientes	25
10.2.1.1	Satisfacción de los clientes	26
10.2.2	Empleados	27
10.2.3	Proveedores	28
10.3	Análisis FODA	29
10.4	Análisis Benchmarking	31
10.4.1	Competitivo	31
10.4.2	Interno	32
10.4.3	Funcional	33
10.4.4	Colaborativo	33
10.4.5	Propuesta Benchmarking Colaborativo	33
10.5	Análisis PESTEL	34
10.5.1	Factores Políticos	34
10.5.2	Factores Económicos.	35
10.5.3	Factores Sociales – Cultural	35
10.5.4	Factores Tecnológicos	37
10.5.5	Factores Ecológico – Ambientales	37
10.5.6	Factores Legales	38
10.6	Segmento de trabajo.	39
10.6.1	Selección de segmento objetivo	39
10.6.2	Modelo de Gestión	40
10.6.3	Pilares actuales de gestión	40
10.6.4	Características Segmento	41
10.6.5	Estado Actual del Segmento	42
11	PROPUESTA MODELO DE VALOR	45
11.1	Modelo de Gestión	46
11.2	Evaluación y Selección de Proveedores	47
11.3	Criterios de Evaluación y Selección de Proveedores	47
11.3.1	Criterios de situación de la empresa	47
11.3.2	Criterios de desempeño de servicio.	48
11.3.3	Criterios de Costo	48

11.3.4	Criterio de Tecnología empleada	48
11.3.5	Metodología de Evaluación y Selección	49
11.4	Componentes de éxito	49
11.4.1	Criterios de Obtención	49
11.4.2	Factores Críticos de Éxito	49
11.5	Canales de comunicación	50
11.6	Seguimiento y cumplimiento	50
12	ANÁLISIS DE BRECHAS	51
12.1	Expectativas Futuras.	52
12.2	Planificación de Brechas	54
12.3	Propuestas de Mejoras	55
12.4	Matriz de Alcance propuestas	57
13	EVALUACIÓN FINANCIERA	58
13.1	Costos	58
13.2	Ahorros.	59
13.3	Beneficios.	60
13.4	Flujo de capitales	61
13.4.1	Proyección sin proyecto de Mejora	62
13.4.2	Proyección con proyecto de Mejora	62
13.4.3	Comparación de escenarios.	64
14	CONCLUSIÓN	65
15	BIBLIOGRAFÍA	66
16	ANEXOS	67
	Anexo 1, Evolución de Penetración de Internet Fijo y móvil en Chile.	67
	Anexo 2, Inversión en Telecomunicaciones en Chile	67
	Anexo 3, Principales Magnitudes de Telefónica S.A	68
	Anexo 4, Participación de Mercado 4G en Chile	68
	Anexo 5, Antecedentes Preliminares	69
	Anexo 6, Brand Finance Telecoms 50 (USD m)	70
	Anexo 7, Participación Mercado, Telefonía Móvil en Chile	71
	Anexo 8, Modelo de negocio Telefónica	72
	Anexo 9, Participación del mercado, Servicio de Telefonía Móvil	73
	Anexo 10, Estructura Organizacional. Telefónica Chile	73
	Anexo 11, Clasificación proveedores. Telefónica Chile	73
	Anexo 12, Contratos año 2017, por línea de servicios y ámbito de compras.	74
	Anexo 13, Estados de Resultados Consolidados Telefónica Chile.	75