

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	1
1.1.	Descripción del tema a abordar .....	3
1.2.	Preguntas claves a responder.....	4
1.3.	Objetivos .....	4
1.4.	Alcance del proyecto .....	4
1.5.	Metodología .....	5
2.	Estudio de Mercado .....	8
2.1.	Análisis de la Industria .....	8
2.1.1.	Sector Transporte (T) .....	8
2.1.2.	Sector Industrial y Minero (IM).....	10
2.1.3.	Sector Comercial, Público y Residencial (CPR) .....	11
2.2.	Análisis de Fuerzas de Porter por sector .....	13
2.3.	Listado de Servicios de los principales competidores .....	19
2.4.	Experiencia Interna .....	22
2.5.	Selección del sector al cual desarrollar .....	24
2.5.1.	Análisis cualitativo de cada sector .....	24
2.5.1.1.	Análisis crítico del sector Transporte .....	24
2.5.1.2.	Análisis crítico del sector Industrial/Minero .....	24
2.5.1.3.	Análisis crítico del sector Comercial/Público/Residencial .....	24
2.5.2.	Análisis cuantitativo de cada sector.....	25
2.5.3.	Resultado y selección del sector .....	25
3.	Plan Estratégico .....	26
3.1.	Entrevista a actores del mercado.....	26
3.1.1.	Entrevista al mundo público.....	26
3.1.2.	Entrevista al mundo privado .....	29
3.2.	Análisis Externo del sector CPR .....	33
3.2.1.	Sector de la Construcción.....	33
3.2.2.	Tamaño del mercado de los servicios .....	35
3.3.	Ejes estratégicos de la empresa .....	37
3.3.1.	Misión, Visión y Valores de la empresa .....	37
3.3.2.	Ventajas Competitivas y Posicionamiento .....	38
3.3.3.	Modelo de Negocio – CANVAS .....	39
4.	Plan de Marketing .....	40

4.1.	Análisis de la situación (3C's)	40
4.2.	Estrategia (STP)	41
4.3.	Ciclo vida del cliente	42
4.4.	Análisis FODA	43
4.5.	Plan de Acción (Marketing Mix – 7P's)	44
4.6.	Portafolio de servicios	45
5.	Plan Operacional	47
5.1.	Cadena de suministro	47
5.2.	Foco del Servicio	48
5.3.	Plan de Organizacional	48
5.3.1.	Organigrama	48
5.3.2.	Capacidad de producción	49
6.	Plan Financiero	55
6.1.	Estructura de la empresa	55
6.2.	Proyección de ventas	55
6.3.	Inversiones	56
6.4.	Costos	58
6.5.	Horizonte de evaluación	58
6.6.	Tasa de descuento	60
6.7.	Flujo de Caja	61
6.8.	Análisis de sensibilidad	62
6.8.1.	Caso 1	62
6.8.2.	Caso 2	63
7.	Conclusión	65
8.	Glosario	68
9.	Bibliografía	70
10.	Anexos	73
10.1.	Anexo 1 – Pauta de Entrevistas	73
10.2.	Anexo 2 – Secciones por Actividad Económica	74
10.3.	Anexo 3 – Flujos de Caja	75
10.3.1.	Flujo de Caja Proyectado	75
10.3.2.	Flujo de Caja – Caso 1	77
10.3.3.	Flujo de Caja – Caso 2	79
10.4.	Anexo 4 – Planificación operacional para el Caso 2	81