

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Descripción del proyecto.....	2
3.	Objetivos y resultados esperados	2
3.1.	Objetivo general	2
3.2.	Objetivos específicos.....	2
3.3.	Resultados esperados.....	2
4.	Alcance.....	3
5.	Marco conceptual	3
6.	Diagnóstico.....	4
6.1	Análisis del mercado potencial.....	4
6.1.1	Tamaño del mercado	5
6.1.2	Crecimiento proyectado	6
6.1.3	Estimación de la demanda potencial	8
6.2	Análisis de clientes potenciales.....	8
6.2.1	Levantamiento de necesidades	10
6.2.2	Valoración del servicio.....	12
6.2.3	Disposición a pagar	14
6.2.4	Segmentación	15
6.3	Análisis de los competidores	18
6.3.1	Características de los servicios presentes en el mercado	18
6.3.2	Caracterización de los competidores.....	19
6.3.3	Benchmarking del servicio en otras regiones de Chile	23
6.4	Análisis de negocios complementarios	23
6.5	Análisis del entorno.....	26

6.5.1	Político.....	26
6.5.2	Económico.....	26
6.5.3	Sociocultural.....	27
6.5.4	Tecnológico.....	28
6.5.5	Ecológico.....	28
6.5.6	Legal.....	29
7.	Síntesis estratégica.....	30
7.1	Análisis FODA por segmento.....	30
7.2	Conclusiones del diagnóstico.....	32
8.	Estrategia.....	33
8.1	Segmento objetivo.....	34
8.2	Propuesta de valor.....	34
8.3	Diseño del servicio.....	35
8.4	Precio.....	37
8.5	Plaza.....	38
8.6	Posicionamiento y comunicación.....	39
8.7	Personal.....	40
8.8	Modelo operacional.....	43
9.	Evaluación de la factibilidad económica.....	45
9.1	Inversión.....	45
9.2	Financiamiento.....	45
9.3	Flujo de caja proyectado.....	48
9.4	Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno.....	54
9.5	Análisis de sensibilidad.....	55
10.	Conclusiones y Recomendaciones.....	58

11.	Bibliografia.....	60
12.	Anexos.....	64