

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2	DESCRIPCIÓN DEL TEMA Y PREGUNTAS CLAVES A RESPONDER .....	2
3	ALCANCE DEL TEMA A ABORDAR .....	3
4	OBJETIVOS.....	4
4.1	Objetivo General.....	4
4.2	Objetivos Específicos .....	4
4.3	Resultados esperados .....	4
5	MARCO CONCEPTUAL.....	4
6	ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO .....	5
6.1	ANÁLISIS DE LA EMPRESA .....	5
6.1.1	Visión-Misión.....	5
6.1.2	Política Integrada de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente... 5	
6.1.3	Estructura de Servicios Nettle Hermanos Limitada .....	5
6.1.4	Cadena de Valor .....	7
6.1.5	Fortalezas y Debilidades de la Organización .....	10
6.1.6	Razones que justifican la apertura de la nueva unidad de negocio .....	13
6.1.7	Sinergias que aportan a la nueva unidad de negocio .....	17
6.2	ESTUDIO DE MERCADO .....	18
6.2.1	Mercado Potencial en Chile entre las regiones de Antofagasta y del Libertador Bernardo O’iggins y Sur del Perú .....	18
6.2.2	Estimación del Mercado Potencial en Chile entre las regiones de Antofagasta y del Libertador Bernardo O’iggins y Sur del Perú .....	20
6.3	ANÁLISIS DE CLIENTES .....	21
6.3.1	Definición de criterios o variables críticas de selección de servicios.....	21
6.3.2	Definición de los segmentos.....	27
6.4	ANÁLISIS DE LOS COMPETIDORES.....	32
6.4.1	Por Tamaño .....	32
6.4.2	Por cobertura.....	35
6.4.3	Por caracterización de su propuesta de valor.....	40
6.4.4	Por identificación de la estructura de precios.....	40
6.5	DIAGNÓSTICO DEL MACROENTORNO CHILENO Y PERUANO .....	43
6.5.1	Resumen Macroentorno de la minería en Chile y Perú.....	44
7	SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO POR SEGMENTO .....	45
7.1	FODA POR SEGMENTO .....	45

7.1.1	Segmento proyectos en superficie .....	45
7.1.2	Segmento proyectos subterráneos .....	49
7.1.3	Segmento proyectos en minería mixta.....	51
8	<b>ESTRATEGIA</b> .....	55
8.1	Selección del Segmento Objetivo .....	57
8.2	Nueva Visión y Misión .....	57
8.2.1	Nueva Visión .....	57
8.2.2	Nueva Misión .....	58
8.3	Nueva Política de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente .....	58
8.4	Estructura organizacional necesaria para ofrecer el nuevo servicio .....	58
8.5	Propuesta de valor.....	59
8.6	Definición de políticas de precios, ventas y comercialización .....	60
8.7	Comunicación y posicionamiento.....	62
8.8	Modelo de negocio a implantar .....	63
8.9	Implicancias en la organización por la implementación de la estrategia.....	64
8.9.1	Organización actual .....	64
8.9.2	Instalaciones .....	65
8.9.3	Sistemas.....	65
9	<b>EVALUACIÓN ECONÓMICA</b> .....	66
9.1	Inversión inicial para la nueva unidad de negocios .....	67
9.2	Ingresos y gastos anuales .....	69
9.3	Financiamiento, flujo de caja y tasa de descuento para la nueva unidad.....	70
9.4	Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR) y PRI.....	72
9.5	Análisis de sensibilidad .....	73
9.6	Conclusiones de la evaluación económica.....	76
10	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	77
10.1	CONCLUSIONES: .....	77
10.2	RECOMENDACIONES.....	79
11	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	81
12	<b>ANEXOS</b> .....	85