

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	1
1.1	Descripción general del tema a abordar	2
1.2	Objetivos	3
1.2.1	Objetivo general	4
1.2.2	Objetivos específicos	4
1.3	Resultados esperados	4
2.	Marco conceptual	4
2.1	Servicio de aseo	4
2.2	Servicio de mantención	5
2.3	Negocios colaborativos	5
3.	Diagnóstico de la situación actual del mercado	6
3.1	Caracterización del modelo en el extranjero	6
3.1.1	Benchmarking funcional empresa de referencia	6
3.1.2	Fortalezas y debilidades de la empresa de referencia	11
3.1.3	Benchmarking de modelo tecnológico de referencia	11
3.1.4	Benchmarking de modelo colaborativo	14
3.2	Análisis del mercado potencial	15
3.3	Análisis de los clientes	19
3.3.1	Levantamiento de las necesidades de cada segmento	20
3.4	Análisis de la competencia en Chile	33
3.4.1	Benchmarking	33
3.5	Análisis del entorno	39
3.5.1	Análisis Entorno Político	39
3.5.2	Análisis Entorno Económico	40
3.5.3	Análisis Entorno Social	41
3.5.4	Análisis Entorno Tecnológico	42
4.	Síntesis de diagnóstico de cada segmento evaluado	42
4.1	Análisis FODA por segmento	42
4.2	Matriz de atractivo por segmento	46
4.3	Síntesis desarrollo de la aplicación	50
4.4	Oportunidades del Benchmarking	50

5.	Definición de la estrategia	50
5.1	Mercado objetivo	50
5.2	Producto y propuesta de valor	52
5.3	Estrategia de precios	57
5.4	Estrategia de distribución y cobertura	59
5.5	Estrategia de marketing y posicionamiento	61
5.6	Modelo de negocio	63
5.6.1	Estructura organizacional	63
5.6.2	Riesgos estratégicos	65
6.	Evaluación económica	
6.1	Inversión inicial	65
6.1.1	Fuentes de financiamiento	67
6.2	Presupuesto de ingreso y gastos	68
6.3	Flujo de caja	69
6.4	Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR)	70
6.5	Análisis de Sensibilidad	73
6.6	Conclusiones evaluación económica	74
7.	Conclusiones y recomendaciones finales	74
8.	Bibliografía	77
9.	Anexos	80