

ÍNDICE

ANTECEDENTES	1
Introducción	1
Centros de Mantenimiento Aeronáuticos (CMA)	2
Antecedentes Relacionados con la Empresa Patrocinadora.....	2
Necesidades y oportunidades de Aguas Negras	3
CAPÍTULO II	5
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO III	6
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	6
Plan de Negocios	6
Análisis del Ambiente Externo	7
Análisis del Ambiente Interno	7
Modelo de Negocios	7
Modelo de negocios <i>canvas</i> v/s análisis de la cadena de valor	8
Análisis FODA	8
Estrategia de Negocios.....	9
Estudio de Mercado	10
Plan de Marketing	11
Plan de Operaciones	11
Evaluación Económica.....	11
CAPÍTULO IV	13
ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO	13
Análisis PEST	13
Político.....	13
Económico	14
Social	14
Tecnológico	15
Análisis de la Industria.....	16
Poder de negociación de los clientes	16

Poder de negociación de los proveedores	17
Amenaza de nuevos competidores	18
Competidores actuales.....	19
Sustitutos.....	20
Resumen final.....	21
CAPÍTULO V.....	22
ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO	22
Análisis de la Cadena de Valor	22
Actividades de apoyo	22
Actividades primarias.....	22
CAPÍTULO VI	24
MODELO DE NEGOCIOS.....	24
Modelo de Negocios <i>Canvas</i>	24
5 Modelos de Flujos	26
CAPÍTULO VII	28
ANÁLISIS FODA.....	28
Fortalezas	28
Oportunidades	28
Debilidades.....	28
Amenazas	29
Conclusiones	29
CAPÍTULO VIII	30
ESTRATEGIA DE NEGOCIOS.....	30
Misión.....	30
Visión.....	30
Objetivos	30
Promesas.....	31
Estrategia Genérica	31
CAPÍTULO IX	32
ESTUDIO DE MERCADO.....	32
Caracterización del mercado mundial.....	32
Caracterización del mercado en Chile.....	32

Competencia	33
Segmentación del Mercado	35
Segmento <i>Target</i>	36
Estudio de campo.....	37
CAPÍTULO X	41
PLAN DE MARKETING	41
Marca	41
Servicio	42
Plaza	43
Precio.....	45
Promoción	46
CAPÍTULO XI	48
PLAN DE OPERACIONES	48
Procesos	48
Abastecimiento	50
Programación de actividades	50
CAPÍTULO XII	51
PLAN DE RECURSOS HUMANOS	51
Organigrama.....	51
Cargos y responsabilidades	52
Remuneraciones, incentivos y dotación	53
Plan de desarrollo profesional	54
Otras consideraciones	55
CAPÍTULO XIII	56
EVALUACIÓN ECONÓMICA	56
Tasa de descuento.....	56
Inversión inicial.....	57
Ingresos	57
Egresos	60
Otras consideraciones	62
Análisis de Sensibilidad	62

CAPÍTULO XV	64
CONCLUSIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	68
Anexo A: Ejemplo de avión perteneciente a la aviación general (Cessna 172)	68
Anexo B: Clasificación de habilitaciones de un CMA	68
Anexo C: Aviones de Aguas Negras	69
Anexo D: Encuesta de apoyo para la declaración estratégica	70
Anexo E: Encuesta de revelación de atributos	71
Anexo F: Encuesta sobre valoración de atributos	71
Anexo G: Resumen encuesta	74
Anexo H: Logo de Aguas Negras.....	75
Anexo I: Prototipos de Logo	75
Anexo J: Ejemplo de Lista Cumplimientos: Caso Cessna 172.....	76
Anexo K: Ejemplo de Cumplimiento de Inspecciones Especiales: Caso Cessna 172.....	77
Anexo L: Ejemplo de Inspecciones Periódicas: Caso Cessna 172	78
Anexo Ñ: Hangar de Serviavión.....	87
Anexo O: Tabla de horas por tipo de avión y por tipo de revisión.....	88
Anexo P: Servicios complementarios	89
Anexo Q: Abastecimiento.....	90
Anexo R: Flujos de caja.....	92