

ii. TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO	1
1.2. ANTECEDENTES TÉCNICOS	2
1.3. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	3
1.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS	6
1.4.1. PARLANTES MODELOS LÍNEA HOGAR	6
1.4.2. PARLANTES PERSONALIZADOS A PEDIDO	7
1.4.3. SERVICIO TÉCNICO DE PARLANTES	7
2. OBJETIVOS	8
2.1. OBJETIVO GENERAL	8
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
3. METODOLOGÍA DE TRABAJO	9
4. MODELO CANVAS	12
5. METODOLOGÍA CUSTOMER DEVELOPMENT	13
5.1. DESCUBRIMIENTO DEL CLIENTE	14
5.2. VALIDACIÓN DEL CLIENTE	14
5.3. CREACIÓN DEL CLIENTE	14
5.4. CONSTRUCCIÓN DE LA COMPAÑÍA	14
6. RADIOGRAFÍA ACTUAL LAGAS	15
6.1. SEGMENTO DE CLIENTES	15
6.2. PROPUESTA DE VALOR	16
6.3. CANALES	16
6.4. RELACIÓN CON LOS CLIENTES	17
6.5. FUENTES DE INGRESO	18
6.6. RECURSOS CLAVE	20
6.7. ACTIVIDADES CLAVE	21
6.8. ASOCIACIONES CLAVE	21
6.9. ESTRUCTURA DE COSTOS	23
6.10. PROCESOS DE NEGOCIOS	25

6.10.1.	SUB-PROCESO DE COMPRA DE MATERIALES.....	26
6.10.2.	SUB-PROCESO DE MANUFACTURA	28
6.11.	RESUMEN Y CONCLUSIONES LEVANTAMIENTO SITUACIÓN INICIAL	31
7.	DESARROLLO DE HIPÓTESIS DEL MODELO DE NEGOCIOS	32
7.1.	INFORMACIÓN RECOPIADA	32
7.1.1.	MÉTRICAS DE VENTA	32
7.1.2.	ENTREVISTAS	32
7.2.	HIPÓTESIS.....	33
7.2.1.	MERCADO	33
7.2.2.	SEGMENTO DE CLIENTES.....	47
7.2.3.	DE PROPUESTA DE VALOR.....	53
7.2.4.	CANALES	55
7.2.5.	RELACIONES CON CLIENTES.....	56
7.2.6.	FUENTES DE INGRESO	60
7.2.7.	RECURSOS CLAVES	60
7.2.8.	ASOCIACIONES CLAVES.....	61
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	67
10.	ANEXOS	69
10.1.	ANEXO A: INFORMACIÓN RELEVANTE EMPRESA LAGAS.....	70
10.2.	ANEXO B: COTIZACIÓN TIPO COMPONENTES ELECTRÓNICOS.....	74
10.3.	ANEXO C: INFORMACIÓN RELEVANTE DE MERCADO MUNDIAL	76
10.4.	ANEXO D: INFORMACIÓN DE IMPORTACIÓN DE PARLANTES A CHILE ...	80
10.5.	ANEXO E: ENTREVISTAS REALIZADAS A ESPECIALISTAS	89
10.6.	ANEXO F: BENCHMARKING DE DESCRIPCIÓN DE ATRIBUTOS	94