



CHECKAUTO:

Inspecciones técnicas a vehículos usados para realizar una compra informada

PARTE I

**PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

Alumno: Pamela Andrea Conejeros Risco

Profesor Guía: Claudio Dufeu

Santiago, Abril 2017

Resumen Ejecutivo.

El negocio de los vehículos usados ha ido en aumento en los últimos años, por diversas razones, ya sea por el atractivo de renovar el auto de forma más frecuente, o la creación del impuesto verde que comenzó a regir en el año 2014 y que encarece los vehículos nuevos. En el periodo enero-septiembre 2015 se vio un aumento de 6,6% en la venta de vehículos livianos usados en comparación con el año anterior. Asimismo, la venta de vehículos usados en el mismo periodo correspondió al 75,8% del total de venta de vehículos livianos.

Los compradores hoy en día desean contar con la mayor cantidad de información disponible antes de realizar cualquier compra, sobre todo para aquellas que significan una inversión importante y cuyo producto estará con ellos por al menos un par de años. Por otra parte, el aumento de profesionales y fuerza laboral, implica que las personas se encuentran poco dispuestas a invertir gran cantidad de tiempo en realizar algún trámite o proceso de revisión de un producto usado antes de comprarlo. De esta manera, surge la idea de crear CheckAuto, una empresa que ofrece el servicio de revisión de vehículos usados en un lugar a elección del cliente, con técnicos especializados de INACAP y con un sello de calidad y preocupación por el servicio. El resultado de la revisión es la entrega de un certificado con el detalle de la revisión de más de 200 puntos del vehículo en cuestión, además de entregar información legal y antecedentes del auto.

El mercado objetivo será durante el primer año las personas naturales de las comunas de Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina, Providencia, Peñalolén, Ñuñoa, Santiago Centro y Huechuraba, para abarcar cerca de un 2% del total de la venta de vehículos usados de la Región Metropolitana al término del quinto año, es decir, entregar un total de 8.436 servicios de inspección en el año 2022 y luego expandirse a la quinta y octava región.

La inversión inicial requerida asciende a \$ 166.670.035.-, de los cuales un 70% será financiado con aporte de los inversionistas. El VAN del proyecto evaluado a 5 años alcanza los\$ 116.669.024.- y una TIR de 56,00%, y al llevar a valor futuro la inversión realizada por el inversionista se traduce en \$563.064.830.- lo que representa el 26,00% del valor de la empresa, por otra parte la inversión de los socios llevada al escenario de 5 años, se eleva a \$ 1.600.031.505.-, por lo tanto se podrá obtener una mayor rentabilidad que lo obtenible al comparar con inversiones en fondos mutuos y en depósito a plazo.

Contenido.

I. Oportunidad de Negocio.....	6
II. Análisis de la Industria, Competidores, Clientes.....	8
2.1 Industria.....	8
2.2 Competidores.	14
2.3 Clientes.	17
III. Descripción de la Empresa y Propuesta de Valor.	20
3.1 Modelo de negocios.	20
3.2 Descripción de la empresa.	24
3.3 Estrategia de crecimiento o escalamiento.	25
3.4 RSE y sustentabilidad.	26
IV. Plan de Marketing.....	27
4.1 Objetivos de marketing.....	27
4.2 Estrategia de segmentación.	28
4.3 Estrategia de producto/servicio.	29
4.4 Estrategia de precio.....	31
4.5 Estrategia de distribución.	31
4.6 Estrategia de comunicación y ventas.	32
4.7 Estimación de la demanda y proyecciones de crecimiento anual.....	35
4.8 Presupuesto de Marketing y cronograma.....	36
V. Plan de Operaciones.....	37
VI. Equipo del Proyecto.....	38
VII. Plan Financiero.....	39

VIII. Riesgos Críticos.....	40
IX. Propuesta Inversionista.....	41
X. Conclusiones.....	42
Bibliografía y Fuentes.	43
Anexos.....	45
Anexo 1.....	45
Anexo 2.....	48

I. Oportunidad de Negocio.

De acuerdo a los datos recopilados por el Instituto Nacional de Estadística (www.ine.cl), en el año 2015 existen 1.688.109 vehículos inscritos en los segmentos pasajeros, camionetas, comerciales y SUV en la Región Metropolitana que pueden ser comercializados. Por otra parte, de acuerdo a la Cámara Nacional de Comercio Automotriz de Chile, CAVEM, de enero a septiembre del año 2015 se comercializó la cantidad de 325.633 vehículos usados en la Región Metropolitana, es decir, diariamente se venden un poco más de 1.200 vehículos usados.

De acuerdo a cifras publicadas por www.infogate.cl, en 2015 en general la actividad automotriz se ralentizó, ya que disminuyó un 16,4% respecto al año anterior, sin embargo según cifras de CAVEM, en el año 2015 se registró una comercialización de 2,8 vehículos usados por cada vehículo nuevo vendido y en el periodo enero-septiembre 2015 existió un aumento de un 6,6% de las ventas de vehículos livianos usados en comparación con mismo periodo 2014. Adicionalmente, la venta de vehículos livianos usados en mismo periodo 2015 correspondió al 75,8% del total de venta de vehículos livianos.

Las razones para comprar vehículos usados son variadas. De acuerdo a una encuesta aplicada a 2.000 usuarios de Autofact¹, el 32% indicó preferir comprar un auto usado para conseguir una buena oferta. El 14,1% afirmó que les gusta cambiar de auto frecuentemente, y esta alternativa les resulta conveniente por su bajo precio y rápida tramitación, por otra parte, un 11,6% señaló que los autos nuevos se deprecian muy rápido, por lo cual lo consideran una inversión poco rentable.

¹ Plataforma que recopila información de autos usados para una compra segura. (www.autofact.cl)

Por otra parte, internet es la principal fuente de información para quienes desean adquirir un vehículo, ya sea nuevo o usado, ya que se encuentran foros de discusión respecto de los vehículos, marcas y modelos, así como sitios de compra-venta, tales como www.chileautos.cl, www.demotores.com, entre otros. Esta plataforma permite contar con mucha información y realizar comparaciones en el mismo momento, sin necesidad de salir de casa, haciéndolo muy atractivo para realizar alianzas para promover productos relacionados.

Actualmente, cuando una persona desea comprar un vehículo usado, debe recurrir a mecánicos o talleres que realicen la revisión del mismo, sin embargo, en la mayoría de los talleres no se realiza una revisión tan completa y acabada como la que ofrece CheckAuto, ya sea porque no cuentan con las herramientas requeridas, o porque el servicio que se otorga no es integral, sino especializado en carrocería, mecánica, u otros, por lo tanto el cliente no obtiene una evaluación completa del vehículo o debe recurrir a más de un taller o mecánico para obtener toda la información relevante. En este caso, el vehículo debe ser llevado hacia el lugar de la revisión.

El principal beneficio del cliente que utilice los servicios de CheckAuto, es que contará con una revisión integral del vehículo en un solo lugar. Asimismo, contará con una recomendación de compra del vehículo, además de toda la información necesaria en un mismo documento y en un mismo momento, en cuanto a antecedentes legales e historia del mismo.

II. Análisis de la Industria, Competidores, Clientes.

2.1 Industria.

Análisis del macroentorno.

Entorno político y legal.

Chile posee un sistema político republicano, democrático y representativo, con un gobierno de carácter presidencial que ha tenido un fuerte crecimiento durante los últimos 20 años, y en la actualidad se ha convertido en un líder regional, debido a su estabilidad democrática que garantiza un ambiente seguro para hacer negocios, esto es gracias a sus reformas estructurales ambiciosas que buscan el progreso desarrollando políticas públicas creativas que regularmente son analizadas y estudiadas y que se convierten en modelos internacionales de buen Gobierno.

Por otra parte el mercado de la venta de autos usados en Chile ha ido en aumento, debido al encarecimiento de los vehículos nuevos, y al impuesto verde que es un gravamen impuesto por la Tesorería General de la República (TGR) de acuerdo a lo dispuesto en la reforma tributaria, que comenzó a regir el 29 de diciembre de 2014, que aplica por única vez a los automóviles nuevos de uso particular, livianos y medianos, dependiendo de su rendimiento urbano, y que tiene como objetivo incentivar el ingreso de vehículos que contaminen menos.

El año 2016 el Gobierno anunció que se implementaría la restricción vehicular para automóviles catalíticos en Santiago, y CAVEM aseguró que esto provocará la compra de un segundo vehículo por propietario, superando ampliamente los casi 1,5 millones de autos que existen actualmente en la capital, ya que se sabe de experiencias anteriores que cuando se impone restricción a los catalíticos la gente tiende a comprar otro vehículo.

Respecto a la creación de una empresa en Chile existen diferentes opciones, cada una con trámites y permisos exclusivos según el tipo de emprendimiento que se

desea implementar. Sin embargo, en todos los casos, es necesario definir la organización legal del negocio, la cual puede constituirse como persona natural o jurídica, las obligaciones tributarias y obtener el permiso de funcionamiento municipal.

Entorno económico.

La economía chilena, al contrario de sus vecinos, ha logrado mantener su estabilidad. Sin embargo, debido a la caída de la demanda en los principales mercados emergentes, las previsiones de crecimiento fueron moderadas para 2016 (2,5%). Sin embargo, las perspectivas para 2017-2020 son más optimistas, con una tasa de crecimiento prevista en torno a 4%.

La economía chilena está dominada por el sector industrial y los servicios. Estos dos sectores aportan más del 96% del PIB. Los principales sectores de actividad de Chile son la producción minera (cobre, carbón y nitrato), los productos manufacturados (transformación agroalimentaria, productos químicos, madera) y la agricultura (pesca, viñas, frutas).

El sector agrícola aporta 3,3% del PIB, el sector industrial representa más de 35% y los servicios 61,5%. Alrededor de 9% de la población chilena trabaja en el sector agrícola, 24% en la industria y 67% en los servicios.

Los tres principales desafíos para la economía chilena son dejar atrás la dependencia tradicional de la economía con respecto al precio del cobre (la producción de cobre representa 50% de las exportaciones del país), el desarrollo de una producción autosuficiente de alimentos (la producción actual cubre menos de la mitad de las necesidades del país) y el aumento de la productividad, en particular en el sector minero.

Debido a la ralentización económica, la tasa de desempleo aumentó de 6,6% en 2015 a 7% actualmente. La pobreza sigue afectando a casi 15% de la población

chilena, y las desigualdades son muy importantes (uno de los índices más elevados en la OCDE). Los dos principales desafíos de la economía chilena a largo plazo serán la reducción de estas desigualdades y de la dependencia del país con respecto a las exportaciones de cobre. Para lograr estos objetivos, Chile ha invertido masivamente en energías renovables, que debieran representar 20% de la producción de energía del país en 2020.

Social.

En Chile ha aumentado de manera considerable el parque automotor, ya que la mayoría de los chilenos tiene auto propio, así lo evidencia un último balance que realizó el Registro Civil, que devela que desde 1990 el número de automóviles se ha acrecentado más de siete veces en todo Chile, llegando a los 7,3 millones. De ese total, el 56% se encuentra en la Región Metropolitana.

Según lo que indican expertos, el ritmo de los cambios ha avanzado vertiginosamente, al igual que el alza del parque vehicular no solo revela el aumento del poder adquisitivo de las personas y las mejores condiciones económicas del país, sino que también refleja un importante cambio en los hábitos de los chilenos. A modo de ejemplo, según lo indicado por plataformaurbana.cl, hoy existen más automóviles que hogares, ya que el número de viviendas en todo Chile no sobrepasa los 5,4 millones.

También el explosivo crecimiento del parque automotor se relaciona con el auge de la clase media, que quiere aspirar a la libertad de desplazamiento que dan los vehículos.

Expertos indican que sumado a las metas tradicionales como tener una casa, familia y un trabajo, ahora también se suma tener un auto, el que también se ha convertido en un símbolo de estatus.

Por otra parte un cliente más culto y que necesita mayor información, lleva a mostrarse más exigente con las empresas, en este caso en particular con las automotoras o vendedores de vehículos, ya que conoce sus derechos, escenario ideal para poder ofrecer un servicio que le permitirá realizar una compra informada.

Tecnológico.

Según el estudio “La Situación Digital de la Industria Automotriz en Chile” realizado por Search Optics, empresa de tecnología en marketing digital, en colaboración con la CAVEM, el 94% de los compradores de autos cotiza de manera online, sin embargo las automotoras no usan estrategias digitales, por lo que las automotoras se están quedando atrás en el tema de la transformación digital al no aplicar estrategias online en sus tácticas de ventas generado una brecha para llegar a los consumidores, por lo que existe un fuerte gap entre las automotoras de la industria y los consumidores, quienes casi en su totalidad se informan a través de al menos una plataforma online antes de acercarse a una tienda y efectuar la compra de un auto.

El proceso de compra de los consumidores en la industria automotriz cambió, ya que primero se informan a través de sus smartphones, luego cotizan, buscan referencias, opiniones en la red y después de ese proceso se dirigen al concesionario o automotora para llevar a cabo la compra. Según datos de Ipsos, el 73,9% de los chilenos tiene acceso a Internet, el mayor porcentaje de usuarios de Internet de cualquier país de América Latina.

En este contexto, es muy importante ir de la mano con las tendencias de la tecnología, debido a que nuestro servicio deberá poseer canales de atención web, publicidad en la web, y que una vez que los vehículos sean inspeccionados, los informes se encuentren en línea para que el cliente lo pueda descargar o ver en cualquier dispositivo en cualquier momento.

Análisis del microentorno.

Para poder entender el mercado de los vehículos usados, se recurrió a información oficial (www.ine.cl), donde se obtuvo que el año 2015 existen 1.688.109 vehículos inscritos en los segmentos pasajeros, camionetas, comerciales y SUV en la región metropolitana que pueden ser comercializados.

Vehículos inscritos en la Región Metropolitana

Comuna	Total	Automóvil y station wagon	Todo Terreno	Furgón	Camioneta	Taxi básico	Taxi colectivo	Taxi turismo
Metropolitana de Santiago	1688109	1283288	35288	92579	234526	24214	13932	4282
Santiago	1309005	1014568	28598	71329	162204	21750	7222	3334
Cordillera	132464	98627	2125	7067	21023	1449	1919	254
Chacabuco	51989	36938	862	2570	10848	175	561	35
Maipo	85955	61520	1564	4790	15336	417	2245	83
Melipilla	44839	24621	718	3068	14864	241	799	528
Talagante	63857	47014	1421	3755	10251	182	1186	48

Del conjunto de vehículos inscritos de acuerdo a cifras otorgadas por CAVEM, se comercializaron de enero a septiembre del año 2015 la cantidad de 325.633 vehículos usados en la región metropolitana, por lo tanto se puede concluir que se venden un poco más de 1.200 vehículos usados al día.

Vehículos usados comercializados en el periodo enero-septiembre 2015 en la Región Metropolitana

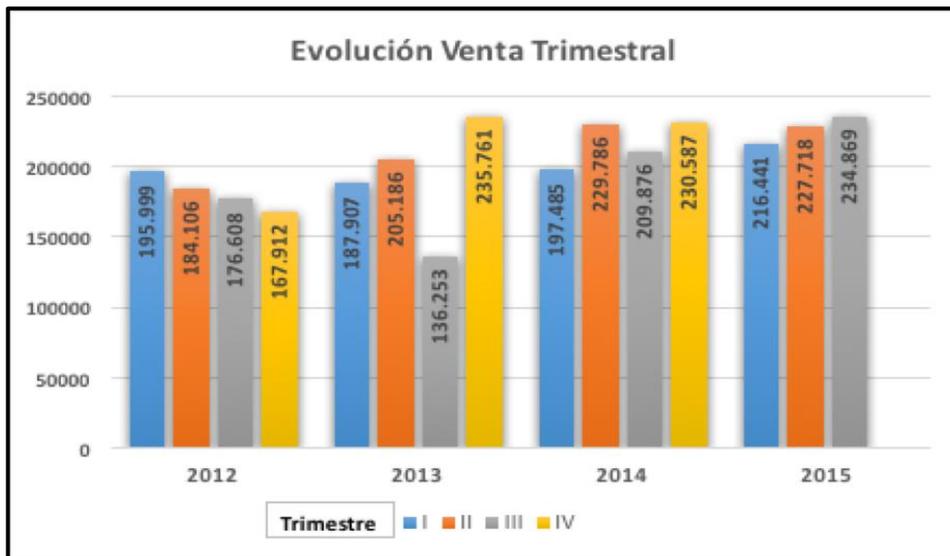
SEGMENTO	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	TOTAL
PASAJEROS	3.708	5.183	8.860	3.036	11.970	35.470	176.293	18.356	20.977	38.008	15.323	5.697	15.463	1.191	5.195	364.730
CAMIONETAS	835	1.060	3.003	1.601	5.411	8.667	58.453	6.572	10.186	15.956	8.747	2.588	8.004	1.283	1.696	134.062
COMERCIALES	136	254	782	222	880	2.671	23.172	1.829	1.924	3.265	1.660	573	1.369	111	240	39.088
SUV	5.393	7.322	4.332	1.369	4.347	9.669	67.715	4.736	5.139	13.203	5.159	1.928	5.355	2.044	3.437	141.148
TOTAL	10.072	13.819	16.977	6.228	22.608	56.477	325.633	31.493	38.226	70.432	30.889	10.786	30.191	4.629	10.568	679.028

De acuerdo a cifras de CAVEM, en el periodo enero-septiembre 2015 existió un aumento de un 6,6% de las ventas de vehículos livianos usados en comparación con mismo periodo 2014, versus una caída del 17,4% en venta de vehículos

nuevos. Adicionalmente, la venta de vehículos livianos usados en mismo periodo 2015 correspondió al 75,8% del total de venta de vehículos livianos.

Evolución de Venta Trimestral de Vehículos Usados

Evolución de Venta				
Trimestre	2012	2013	2014	2015
I	195.999	187.907	197.485	216.441
II	184.106	205.186	229.786	227.718
III	176.608	136.253	209.876	234.869
IV	167.912	235.761	230.587	



De acuerdo a los últimos datos oficiales otorgados por CAVEM de enero a agosto del año 2016 las ventas de autos usados han sido de 670.021 unidades. Esto significa una expansión de 10,5% en 2016. Por ello pese al bajo dinamismo económico, la industria automotriz no se ha visto afectada en la misma proporción. Lo anterior, sumado a la tendencia de realizar compras cada vez más informadas, sobretudo en compras que involucran cifras relevantes de dinero, es que los antecedentes dan sustento a la posibilidad de explotar exitosamente esta idea de negocio. Por ello estimamos que llegada la etapa de consolidación logremos

atender cerca del 2% de los vehículos usados que se comercializan en la región metropolitana mensualmente, de acuerdo a la capacidad instalada con la que contaremos. Esto se sustenta en la investigación de mercado realizada, donde el 87,13% estaba dispuesto a pagar por un servicio que certifique el estado del vehículo usado.

2.2 Competidores.

En Chile el servicio de inspecciones técnicas a vehículos usados para realizar una compra informada no se encuentra adecuadamente desarrollado, por lo que la oferta para abordar la necesidad es acotada y no especializada. Dentro de los principales competidores podemos destacar los siguientes:

- **Mecánico:** Persona natural que posee estudios técnicos, profesionales, o incluso que no posee estudios formales, pero que ha adquirido sus conocimientos a través de la experiencia.

El mecánico es el principal competidor de CheckAuto, debido a que las personas al necesitar la asesoría para realizar una inspección de precompra por lo general recurren al mecánico conocido, o al mecánico recomendado, debido a que lo puede acompañar al lugar de venta del vehículo. Si bien este mecánico puede tener los conocimientos técnicos y podrá realizar una revisión del vehículo, la opinión sobre la recomendación de compra es más bien subjetiva, ya que la inspección en su mayoría será visual, por otra parte no posee todo el equipamiento necesario para poder desplazarse y realizar una inspección acabada en el lugar de venta del vehículo.

El valor promedio que se pudo observar para este servicio fue de \$20.000.-, considerando una única visita.

- **Taller mecánico:** Pequeñas empresas dedicadas a mecánica en general, mecánica de alto nivel apoyado por tecnología, desabolladora, pintura, venta

de repuestos y accesorios, entre otros, que pueden trabajar marcas en específico o todo tipo de marcas.

De acuerdo a 6 entrevistas realizadas a personal de talleres mecánicos en las comunas de Vitacura, Las Condes, Santiago Centro, Maipú, La Florida y Puente Alto, se pudo inferir que es posible que dichos talleres cuenten con maquinaria necesaria para realizar una inspección de precompra, pero no tienen considerado un servicio estándar de inspección de precompra a un vehículo, sino más bien los puntos a revisar dependerán del criterio de los mecánicos que trabajan en el lugar. Además, no se hace entrega de un informe, solo hacen una recomendación verbal.

El valor promedio que se pudo observar para este servicio fue de \$30.000.- por inspección.

- **Inspecar:** Pequeña empresa dedicada a la inspección técnica precompra y venta de automóviles usados a domicilio, que de acuerdo a declaraciones de la misma, es realizada por expertos y con instrumentos automotrices, donde el análisis consta de una parte instrumental y otra visual, las que desarrollan en 98 puntos clave que constituyen el informe, donde se asignan distintas evaluaciones para poder demostrar la condición real del vehículo.

Para investigar a esta empresa se habló con el dueño (quien realiza las inspecciones), y se observó que esta no cuenta con todo el equipamiento que tendrá CheckAuto para realizar la inspección (sólo cuenta con un scanner automotriz), y ofrece sus servicios sólo en comunas aledañas a Vitacura, sin embargo en su página web indica que el servicio se encuentra disponible para Santiago, es decir se entiende que debería prestar el servicio en las 37 comunas de la Región Metropolitana. Además, sus redes sociales (Facebook y Twitter) se encuentran sin actividad desde el año 2015 y sus medios de contacto no están adecuadamente habilitados, ya que al llamar al teléfono de

contacto (número celular) la grabación indica que el número no se encuentra disponible; solo fue posible de contactarse mediante la sección “Contacto” de su página web, luego de lo cual la empresa realizó la llamada al cliente.

El valor que se pudo observar para el servicio de inspección es de \$60.000.- al primer vehículo, \$45.000.- al segundo vehículo, y de \$45.000.- para la reinspección de un vehículo ya revisado por la empresa (siempre y cuando sea la misma persona que adquiriera el servicio).

- **Central Frenos:** Empresa que posee 22 talleres mecánicos en Chile, de los cuales 14 se encuentran en la Región Metropolitana, en comunas tales como Las Condes, La Dehesa, La Reina, La Florida, Maipú, Santiago, entre otros, los que se dedican a servicios de mecánica ligera tales como, mantenciones de kilometraje, frenos, alineación y balanceo, servicio de inspección precompra, entre otros. De acuerdo a lo que declaran, cuentan con personal que es permanentemente capacitado para entregar un servicio profesional. Central Frenos cuenta con infraestructura y maquinarias para realizar el servicio de inspección de precompra, donde se revisa en qué condiciones está el vehículo y posteriormente se realiza un chequeo que incluye más de 60 puntos, entre ellos se destaca revisión a: motor, caja de cambios, frenos, tren delantero, suspensión, electricidad, accesorios y pintura. El servicio de chequeo es de 2 horas y media y se atiende por orden de llegada, y una vez realizado se entrega un informe impreso o se envía vía correo electrónico en 1 o 2 horas más, donde se detalla cada uno de los puntos revisados. De lo anterior se puede inferir que inspeccionan sólo 60 puntos del vehículo, comparado con los más de 200 puntos que revisará CheckAuto. Además, el vendedor del vehículo debe llevar el auto al taller para poder ejecutar su inspección, lo que implica invertir 2 horas y media que dura el proceso de

revisión, más el tiempo de espera que es de entre 1 a 2 horas. El valor observado para la inspección de precompra es de \$49.900.-

Al realizar la Matriz de Competitividad y comparar los factores clave de éxito con una calificación mínima de 1 y máxima de 7, CheckAuto aparece muy superior respecto de los principales competidores. Esto se debe a que tiene valoraciones altas en aspectos relevantes como la calidad del producto, tecnología e imagen de marca, lo que viene dado por la alianza con INACAP y a la importancia que se le da al equipamiento técnico para entregar el servicio.

Factores Claves de Éxito	Peso	CheckAuto		Mecánico		Taller Mecánico		Inspear		Central Frenos	
		Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Calidad del Producto	0,2	7	1,4	2	0,4	3	0,6	5	1	4	0,8
Servicio al Cliente	0,1	6	0,6	1	0,1	2	0,2	1	0,1	4	0,4
Tecnología	0,4	7	2,8	1	0,4	3	1,2	3	1,2	6	2,4
Precio	0,1	3	0,3	6	0,6	5	0,5	3	0,3	4	0,4
Imagen de Marca	0,2	6	1,2	2	0,4	3	0,6	3	0,6	4	0,8
Total	1		6,3		1,9		3,1		3,2		4,8

2.3 Clientes.

Mercado potencial.

Para entender cuál será el mercado potencial, se realizó investigación de mercado exploratoria, donde se realizó un focus group para entender las necesidades de las personas de un nivel socioeconómico C3, C2 y ABC1, que tienen intenciones de comprar un vehículo usado. Dentro del desarrollo del focus group, se expresaron las principales problemáticas que existen al realizar una compra de un vehículo usado, tales como no tener a quién recurrir para realizar una inspección mecánica. Quienes contaban con un mecánico indican que la revisión que realizan es superficial y las opiniones de los mecánicos son muy subjetivas, además de las complicaciones de tiempo y coordinación que implican llevar un vehículo a un taller con el vendedor.

La anterior investigación de mercado exploratoria sirvió para realizar una serie de hipótesis que debían ser respondidas, por ello se desarrolló y aplicó una encuesta a un conjunto acotado de personas naturales de nivel socioeconómico C3, C2 y ABC1 (405 personas), con el objetivo de dar explicación cuantitativa y cualitativa a hechos particulares que se plantearon.

En relación a la encuesta realizada, se obtuvo los siguientes principales resultados:

1. Para realizar la compra de vehículos usados, un 68,15% de los encuestados cotizan tanto en automotoras, como con personas naturales a través de diversos sitios de venta de vehículos y luego toman una decisión de compra.
2. Un 89,38% de los encuestados requiere de asesoramiento profesional para poder revisar el estado mecánico del vehículo y así realizar la compra.
3. Un 55,31% de los encuestados prefiere hacerse asesorar por un mecánico conocido al momento de comprar un vehículo usado.
4. Existe una aceptación del servicio que se quiere ofrecer, ya que el 87,13% de los encuestados estaría dispuesto a pagar por el servicio de certificación.
5. En relación al lugar de prestación del servicio, el 76,35% prefiere que el vehículo sea revisado en el lugar de venta.
6. En relación al financiamiento de la compra, no existe un gran interés en comprar un vehículo a crédito, siendo este medio escogido solo por el 26,91% de los encuestados, lo que nos ha llevado a concluir que nuestro servicio no incluirá financiamiento.

Para ver en detalle los resultados de la encuesta ver **Anexo 1**.

Con lo anterior se ofrece el servicio de inspección de precompra a:

- **Persona natural:** Es la persona que desea vender o comprar un vehículo usado, para lo cual utilizará el servicio para certificar el estado del vehículo que

se comercializará. En ambos casos se trata del dueño o futuro dueño del vehículo, ya que será él quien desembolsará el dinero para pagar la certificación, ya sea para certificar que el vehículo que está vendiendo se encuentra en buenas condiciones, o para realizar una compra informada.

Por otra parte otra investigación exploratorio realizada fueron entrevistas con trabajadores de automotoras, para entender el negocio de vehículos usados, las necesidades que plantean los consumidores, y su opinión referente a la idea de negocio. Por otra parte, en relación a los colaboradores de automotoras del sector de Vitacura, indicaron que un 60% de personas va a la automotora acompañada de un mecánico para revisar el estado del vehículo usado. Además, se mostraron interesados en utilizar el servicio de una empresa que certifica el estado completo de sus vehículos, ya que los clientes comprarían con mayor confianza un vehículo usado. Con lo anterior se ofrece el servicio de inspección de precompra también a:

- **Automotora:** Automotoras o compraventas de vehículos usados que deseen vender sus vehículos con una certificación, para entregar mayor confianza al cliente que está adquiriendo el vehículo usado. En este caso, el comprador sigue siendo el usuario del certificado, porque para él es relevante la información que éste otorgue, ya que influirá en su decisión de compra.
Cabe destacar que en la región metropolitana existen registradas en mercantil.cl, un total de 62 empresas automotoras que comercializan autos usados, que en su total tienen 225 sucursales en la región metropolitana, donde 159 de ellas se encuentran dentro del radio de cobertura de CheckAuto del primer año (Ver **Anexo 2**).
- **Casas de remate:** Casas de remate que comercialicen vehículos en la Región Metropolitana, como por ejemplo Macal. Al momento de rematar un vehículo, es menor la cantidad de información con la que cuenta el comprador, por lo que el contar con una certificación del estado del mismo, disminuye drásticamente la incertidumbre.

Mercado objetivo.

El mercado objetivo es finalmente en quien centraremos los esfuerzos de Marketing para atraer y vender nuestro servicio. Durante el primer año se buscará abordar a los clientes de las comunas de Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina, Providencia, Peñalolén, Ñuñoa, Santiago Centro y Huechuraba, que según datos obtenidos de Adimark se puede observar que existen 235.717 familias ABC1, C2 y C3, que tienen un vehículo, por ello se buscar para abarcar cerca del 2% del total de la venta de vehículos usados de la Región Metropolitana al término del quinto año.

Se selecciona este mercado objetivo, ya que en el caso de los clientes personas, son habitantes con mayores recursos económicos, y por ende con una mayor disposición a pagar por un servicio para realizar una compra informada. Asimismo los vehículos comercializados en este sector, serían de un valor promedio más alto que en otras comunas, lo que implicaría para el cliente un mayor interés por contar con información del vehículo ofrecido.

Por otra parte, del total de sucursales de automotoras que comercializan vehículos usados (225 en total), el 70,7% se encuentra en las comunas ya mencionadas, lo que genera un importante atractivo para CheckAuto para incursionar en convenios con clientes empresa.

III. Descripción de la Empresa y Propuesta de Valor.

3.1 Modelo de negocios.

Propuesta de valor.

CheckAuto presta un servicio profesional de revisión de vehículos usados que será realizada por un Técnico de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP, el que irá a la hora y lugar acordado donde se encuentra el vendedor con su

vehículo, montando todo el equipamiento necesario para realizar una inspección de más de 200 puntos que certifica el estado del vehículo usado.

Modelo Canvas.

<p>Socios Clave </p> <ul style="list-style-type: none"> • INACAP, quien nos proveerá de un respaldo de marca y de los titulados que trabajaran en nuestra empresa. • Automotoras y Casas de Remate que quieran vender sus vehículos certificados. • Empresa de venta de informes de antecedentes de vehículos usados. • Páginas web de venta de vehículos usados. 	<p>Actividades Clave </p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de atención a clientes. • Proceso de ejecución de servicio de inspección. • Proceso de generación y comunicación de informe. 	<p>Propuesta de Valor </p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar un servicio profesional de revisión de vehículos usados, realizado por un Técnico de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP, el que irá a la hora y lugar acordado donde se encuentra el vendedor con su vehículo, para ello se montará todo lo necesario para realizar una inspección que certifique el estado completo del vehículo usado. Además, se entregará un completo informe de antecedentes legales del vehículo que se quiere adquirir. 	<p>Relaciones con Clientes </p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones personalizadas con un alto grado de confianza, respondiendo a todas las inquietudes planteadas por nuestros clientes. 	<p>Segmentos de Clientes </p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente ABC1, C2 y C3. • Cliente ubicado en comunas como Vitacura, Las Condes, La Reina, Lo Barnechea, Huechuraba, Santiago, Ñuñoa, entre otras que tienen en su mayoría clientes ABC1, C2 y C3
<p>Estructura de Costes </p> <ul style="list-style-type: none"> • Remuneraciones fijas de los colaboradores. • Arriendo de instalaciones físicas (terreno). • Mantención de vehículos y equipamiento. • Combustible utilizado por los vehículos. 		<p>Fuentes de Ingresos </p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas de servicios realizados a clientes naturales. • Ventas de servicios realizados a automotoras. • Venta de espacios publicitarios en nuestra página web, a empresas de financiamiento automotriz, páginas web de ventas de vehículos usados, empresas de seguros, entre otras. 		

De acuerdo a lo investigado, se pudo inferir que nuestros competidores no ofrecen el servicio distintivo que entregará CheckAuto, además el contar con un respaldo de marca como lo es INACAP, lo convierte en una fuente de ventaja competitiva, haciéndolo inimitable, ya que los Técnicos de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP estarán capacitados para poder realizar una inspección que consiste en:

- Verificar información del vehículo: marca, modelo, año, color, serie chasis/VIN, placa patente, kilometraje, cilindrada, entre otros.
- Inspección mecánica: revisión de motor y revisión de sistema de escape.

- Inspección electrónica – eléctrica: revisión del estado del sistema eléctrico del motor y realizar scanner.
- Inspección interior y exterior: revisión de carrocería, luces, vidrios, inspección visual interior e inspección interior de funcionamiento.
- Dirección y suspensión: revisión de aros y llantas delanteras, traseras y de emergencia, frenos, tren de rodaje, caja de cambios, suspensión y dirección.
- Prueba de manejo.

Toda esta información se consignará en un informe, entregando una recomendación respecto de la compra del vehículo y que contendrá además los datos generales del vehículo, resumen y estado de información del vehículo, estado del seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP), propietario actual, registro de propietarios anteriores, limitaciones al dominio, subinscripciones, situación del vehículo, última revisión técnica informada disponible, historial revisiones técnicas informadas disponibles, evolución de kilometraje, infracciones de sistema de cámaras vías exclusivas, multas de tránsito no pagadas informadas por juzgado de policía local, multas de tránsito sistema de autopistas concesionadas (TAG) y registro nacional de transporte público y escolar.

Lo que diferencia a CheckAuto, es la completitud y objetividad de la información y la comodidad y rapidez de la prestación del servicio (lugar a convenir con el vendedor del vehículo usado).

Capacidad de llevar a cabo la idea de negocio.

Es relevante identificar las barreras de entrada al negocio, siendo una de ellas la gran inversión inicial que se debe realizar, para adquirir o arrendar un terreno o galpón, la habilitación de los estacionamientos, bodegas y oficinas, la compra de equipamiento, compra de vehículos, contratación de capital humano, entre otros. Además de considerar reinversiones periódicas para aumentar el equipamiento, estar en línea con los avances tecnológicos y las nuevas técnicas e innovaciones

en equipamiento, capacitación, con la finalidad de proveer un servicio a la vanguardia y diferenciador.

Para que el servicio sea atractivo para el cliente, debemos ser capaces de mostrar las ventajas de realizar la inspección de un vehículo con CheckAuto. Esto considera la generación de un adecuado plan de marketing que logre el posicionamiento de la marca.

Otro aspecto fundamental para el éxito es tener conocimiento del mercado, de los clientes, de la competencia y del sector productivo donde se va a posicionar la empresa, con el fin de identificar y aprovechar la oportunidad de negocio.

Finalmente, se debe considerar el financiamiento para llevar a cabo la idea de negocio, la cual cuenta con un alto contenido innovativo y alto potencial de crecimiento, lo que conlleva a que el financiamiento privado por patrimonio de inversiones ángeles y capital de riesgo sean los más adecuados para llevar a cabo esta idea de negocio.

Beneficios que recibirá el cliente.

El principal beneficio del cliente es que contará con una revisión integral del vehículo en un solo lugar, sin tener que llevar él mismo el vehículo a la revisión. Asimismo, contará con una recomendación de compra del vehículo, además de toda la información necesaria en un mismo documento y en un mismo momento, en cuanto a antecedentes legales e historia del mismo.

3.2 Descripción de la empresa.

CheckAuto será una empresa conformada como una sociedad de responsabilidad limitada, la que tiene por misión, visión y valores lo siguiente:

Misión.

Entregar un servicio de inspección de precompra con un equipo humano calificado que tiene las competencias y el equipamiento tecnológico de alto nivel que le permitirá informar a nuestros clientes del estado de los vehículos usados para que pueda realizar una compra más segura e informada.

Visión.

CheckAuto busca ser reconocido como la marca más grande de Chile que realiza inspecciones de precompra de vehículos usados, estableciendo el estándar de la industria.

Valores.

Excelencia: Nuestro equipo se esmera en realizar un trabajo bien hecho, y se encuentra comprometido con la mejora continua.

Calidad de Servicio: Nuestro equipo tiene vocación de servicio, creemos en ellos y en su potencial de desarrollo.

Comunicación: Las relaciones entre nuestros colaboradores y nuestros clientes son fundamentales, ya que son fluidas y sinceras.

3.3 Estrategia de crecimiento o escalamiento.

Visión global.

Etapas		Descripción
Instalación	Primeros 12 meses	Durante el primer año de funcionamiento se atenderán las comunas de Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina, Providencia, Ñuñoa, Peñalolén, Santiago y Huechuraba. Con esto esperamos atender el 0,39% del total de venta de vehículos usados de la RM.
Crecimiento	De los 12 a 24 meses	Las operaciones se expandirán a las comunas de San Miguel, Macul, La Florida, Maipú. Con esto esperamos atender el 1,2% del total de venta de vehículos usados de la RM.
Crecimiento	De los 24 a los 48 meses	Durante el tercer año, se atenderá la totalidad de las comunas de la Región Metropolitana, para alcanzar el 1,68% del total de venta de vehículos usados de la RM al cuarto año.
Expansión y Consolidación	De los 60 Meses a los 120 meses	Al final del quinto año se espera atender al 1,94% del total de venta de vehículos usados de la Región Metropolitana. Además, se espera aumentar las ventas en mayor porcentaje y expandir a regiones desde el sexto año, donde se instalará una sucursal en la ciudad de Viña del Mar, que atenderá las comunas de la región de Valparaíso, y una sucursal en la ciudad de Concepción, que atenderá las comunas de la región del Biobío.

3.4 RSE y sustentabilidad.

Para CheckAuto es muy importante contribuir a la sociedad tanto aportando al desarrollo de nuevos profesionales como la educación de los jóvenes de enseñanza media, por ello se ha propuesto realizar lo siguiente:

Centro de práctica CheckAuto.

La colaboración es clave en la sustentabilidad del negocio, debido a que se tendrá el respaldo de la marca de INACAP, y se contará con Técnicos de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP para realizar las inspecciones, por ello se ha pensado en generar relaciones mediante un convenio en el cual los alumnos que deberán realizar la práctica de introducción al mundo del trabajo o prácticas profesionales de acuerdo a lo que indique su plan de estudio, puedan realizarla en CheckAuto, así los alumnos podrán cumplir un requisito de titulación y aprender llevando a la práctica los conocimientos adquiridos en la institución. Para ello serán acompañados por un Supervisor del Centro de Práctica por toda la duración que indique el Programa de Estudio respectivo, el que deberá tener una duración de hasta 500 horas cronológicas en total.

Para ello CheckAuto acordará recibir estudiantes de las carreras Técnico Nivel Superior Mecánico Automotriz, Ingeniería en Maquinaria, Vehículos Automotrices y Sistemas Electrónicos, e Ingeniería en Maquinaria Pesada y Vehículos Automotrices de INACAP en forma semestral para que realicen sus prácticas.

Jornadas de educación vial.

CheckAuto anualmente trabajará en un “Plan de Jornadas de Educación Vial”, las que difundirá a través de correo electrónico y llamados telefónicos a los Directores y/u Orientadores de Establecimientos de Educación Media (EEM), que se encuentren en la región metropolitana. Una vez obtenida una respuesta positiva por parte de los EEM, el Encargado de las Actividades procederá a agendar dicha

jornada para coordinar las gestiones correspondientes para su realización. Además, los Directores y/u Orientadores de EEM, podrán solicitar las jornadas de educación vial a través de la página web de CheckAuto.

Algunas de las actividades que se realizarán en estas jornadas son:

- Informar sobre las señales del tránsito.
- Charla de Seguridad Vial.
- ¿Cómo obtener la licencia de conducir?
- Entre otros.

IV. Plan de Marketing.

Mientras los capítulos anteriores han hecho referencia al potencial éxito y crecimiento del negocio en el mercado, este capítulo se centra en las estrategias que permitirán lograr este potencial.

4.1 Objetivos de marketing.

El plan de marketing buscará posicionar la marca entre los compradores y vendedores de vehículos usados, tanto personas naturales como concesionarias, mediante distintas métricas:

1. Penetración del servicio (Participación de mercado): medirá el porcentaje que representa el número de certificados vendidos sobre el total vehículos usados vendidos de forma anual en la Región Metropolitana. La meta para este indicador durante el primer año es 0,4%.
2. Incremento porcentual de ventas en millones de pesos: esta métrica medirá el incremento porcentual que sufren las ventas de certificados medidas en pesos, de forma semestral. La meta para el segundo semestre, es un incremento de 50%.
3. Tasa de conversión cliente: medirá el porcentaje de clientes que recibieron algún tipo de comunicación (llamado telefónico, mailing, etc.) y que

posteriormente utilizaron el servicio de CheckAuto. Durante el primer año, la meta del indicador es de un 5%.

4. Tasa de conversión empresa: medirá el porcentaje de concesionarias y casas de remate que aceptaron generar un convenio con CheckAuto luego de la o las entrevistas realizadas con el equipo gestor. Durante el primer año, la meta de este indicador es de un 20%.
5. Tasa de recomendación: mide el porcentaje de clientes que nos recomendaría a un familiar o amigo. Durante el primer año, la meta para este indicador es de un 80%. Este indicador es muy relevante, ya que habla de la calidad del servicio de CheckAuto.

4.2 Estrategia de segmentación.

Personas naturales

- **Geográficas:** CheckAuto se remitirá en sus 4 primeros años de servicio a la Región Metropolitana, ya que representa casi el 48% de las ventas totales de vehículos usados. Las operaciones iniciarán atendiendo a 9 comunas donde predomina el sector oriente, éstas son: Vitacura, Las Condes, Lo Barnechea, La Reina, Providencia, Ñuñoa, Peñalolén, Santiago Centro y Huechuraba, para paulatinamente expandirse a las demás, logrando a contar del tercer año, atender a la totalidad de las comunas de la región. Se comenzará con estas comunas, considerando que es donde se concentra la población de mayor ingreso de Santiago, y que por ende estaría dispuesta a desembolsar una cantidad de dinero para realizar una compra más informada de un vehículo.
- **Demográficas:** el segmento estará compuesto por hombres y mujeres, mayores de 18 años, con licencia para conducir. Se espera que sean más mujeres que hombres los que utilicen los servicios de CheckAuto para adquirir un vehículo, ya que este género en su generalidad, posee menores

conocimientos en esta área. Es por ello que se debe generar publicidad y comunicación enfocada en los beneficios de contar con el servicio de CheckAuto para realizar una transacción informada.

- **Psicográficas:** dentro de las características psicográficas, se consideran las siguientes clasificaciones:
 - Socioeconómico: personas que se encuentran en el segmento socioeconómico C3, C2 y ABC1.
 - Conocimiento: los clientes serán personas que tengan un nivel de conocimiento medio o bajo sobre automóviles, ya que requerirán del apoyo de un tercero para poder evaluar el estado de un vehículo usado.

Automotoras

El segmento estará compuesto por las automotoras presentes en la región Metropolitana. En el primer año, CheckAuto se concentrará en las automotoras del sector oriente en primera instancia, tales como Kennedy Automóviles, Clasic Motors, Autos Summit, Pits Autos, entre otras.

Casas de Remate

El segmento estará compuesto por casas de remate que comercialicen vehículos en la Región Metropolitana, como por ejemplo Macal.

4.3 Estrategia de producto/servicio.

El servicio

Lo principal para que el servicio sea diferenciado de la competencia, tanto de la directa (Inspecar) como de la indirecta (mecánicos conocidos, talleres mecánicos, etc.), será la calidad del mismo, la rapidez de respuesta y la disponibilidad para agendar citas en un breve plazo.

Para ello, será fundamental contar con una plataforma de toma de citas adecuado, así como personal que atienda los requerimientos web y telefónicos de forma ágil y amable. Adicional a lo anterior, y como aspecto principal, CheckAuto contará con un sello distintivo, ya que los técnicos que realizarán el chequeo de los vehículos, serán Técnicos de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP. Se seleccionará a los mejores egresados y titulados para trabajar en CheckAuto, lo que permitirá mantener un estándar alto de calidad. Adicionalmente, se contará con un protocolo de atención al cliente, cuyo resumen se presenta a continuación, de tal forma de asegurar la homogeneidad del servicio:



El certificado que CheckAuto entregará, contará con más 200 puntos a revisar en el vehículo, lo que dista bastante de lo que ofrece actualmente la competencia (máximo de 100 puntos).

Logo de la marca



4.4 Estrategia de precio.

Personas naturales.

Analizada la competencia y los valores que cobran por el servicio comparable al que ofrece CheckAuto, se determinó el valor de \$70.000.- para la primera inspección realizada a un vehículo y \$60.000.- en caso que el cliente realice una segunda inspección al mismo vehículo. Quien adquiera el servicio, lo hará porque requiere de la asistencia para conocer el real estado de un vehículo, ya que realizará una inversión de al menos un par de millones de pesos, por lo cual el precio del certificado a adquirir no implicará un gasto relevante.

Automotoras y casas de remate.

En el caso de Automotoras y Casas de Remate, el precio a ofrecer dependerá de la cantidad de vehículos a inspeccionar. Al momento de generar el convenio con la automotora o casa de remate, se fijará un precio por certificado de acuerdo al total de automóviles existentes, y un precio por certificado para los vehículos adicionales, de acuerdo a la velocidad con que se genere la rotación de automóviles. El precio para empresas será de \$60.000.-

Para el caso de personas naturales, empresas automotoras y casas de remate, el precio de reajustará de acuerdo al IPC acumulado en un año calendario.

4.5 Estrategia de distribución.

En CheckAuto para conseguir nuestra estrategia de distribución nos centraremos en otorgar un servicio de excelencia y con el respaldo de INACAP que es una de las instituciones de educación más reconocidas en el área mecánica. Para lo anterior se tiene lo siguiente:

Técnico de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP: Nuestra cara visible a los clientes son nuestros técnicos, quienes realizarán un trabajo con pulcritud, estandarizado, y que estarán dispuestos a resolver las preguntas necesarias en el ámbito de la mecánica tanto del comprador como del vendedor del vehículo usado.

Instalaciones y equipamiento: Las dependencias administrativas se encontrarán en la comuna de Recoleta, donde se contará con todo el equipo humano para dar soporte a la demanda de inspecciones.

Por otra parte los técnicos contarán con furgones marca Chevrolet N300 MAX, que irán donde nuestros clientes nos necesiten, con el equipamiento necesario para hacer las inspecciones, es decir rampa automotriz, scanner de batería o sistema de carga, escáner automotriz, anemómetro impulsor, compresímetro, notebook, todo realizado bajo un procedimiento que permitirá revisar más de 200 puntos del vehículo, lo que quedará reflejado en un informe.



4.6 Estrategia de comunicación y ventas.

CheckAuto ha propuesto como objetivo general de la estrategia de comunicación el dar a conocer el servicio de inspección de pre compra a nuestros prospectos de clientes, para poder avanzar a posicionar a nuestra marca y captar gradualmente una porción mayor de mercado.

Por otra parte, la estrategia de ventas de CheckAuto considera la utilización de distintas actividades de marketing para poder cumplir con todos los objetivos de ventas planteados, las que en su mayoría serán digitales. Una de las principales herramientas será el Lead Marketing, el cual consistirá en nuestro caso en obtener a través de medios web (twitter, Facebook, páginas web) datos de potenciales clientes. Dentro de las estrategias de promoción se ha considerado lo siguiente:

Equipo de venta persona natural y empresa (automotoras y casas de remate): En nuestras dependencias se encontrará un equipo calificado para poder atender todos los requerimientos de nuestros potenciales clientes tanto para personas naturales como empresas automotoras o de remates. Además, de acuerdo a planificación se realizarán visitas en terreno a potenciales clientes empresa para poder explicar nuestros servicios y poder así aumentar nuestra participación de mercado.

Demostraciones en parques de vehículos usados (personas naturales): Dos meses antes de entrar en funcionamiento, se realizarán actividades de demostración de las inspecciones a realizar, de forma gratuita, en distintos parques de vehículos usados ubicados en las comunas de nuestro mercado objetivo del primer año. De esta manera, se busca tangibilizar el servicio y dar a conocer la marca entre las personas que se encuentran interesadas en comprar o vender un vehículo usado.

Display y afiliación: Utilizaremos publicidad gráfica integrada y no expansible ni flotante en páginas web. La idea es sorprender bajo lo creativo y no ser molestos. Además, se realizará afiliación con páginas web que en su mayoría sean relacionadas con vehículos para poder dirigirlos a la página web de CheckAuto. Para esto utilizaremos páginas objetivas cuyo tránsito pertenece a nuestro target, tales como chileautos.cl, demotores.cl, yapo.cl, tacometro.cl, autocosmos.cl, economicos.cl, autosusados.cl, comparaonline.cl, trovit.cl, foros dedicados a los

vehículos usados, páginas de automotoras de venta de vehículos usados, y algunas páginas web de algunos diarios (Ejemplo: latercera.cl, emol.cl, entre otros). Cabe destacar que el Display y la Afiliación será nuestra mayor inversión, debido a que de acuerdo a cifras de CAVEM, el 94% de los compradores de autos cotiza de manera online.

SEO: La página web de CheckAuto, es decir la url deben ser amigables con metacontenido para que en este caso Google, el buscador con más participación en Chile, nos considere y no nos penalice. Para ello hemos considerado que es muy importante que las imágenes de venta de nuestro servicio no sean de gran tamaño, para que el sitio tenga una buena tasa de respuesta y no se ralentice (tiempo de descarga del sitio óptimo).

SEM: Esta herramienta la utilizaremos para poder aumentar el tráfico a nuestra página web, para ello se ha considerado utilizar palabras claves, para que al realizar búsquedas en Google con palabras como auto usado, mecánica, inspección vehicular, entre otros, CheckAuto aparezca dentro de los primeros resultados.

Mobile: En Chile la penetración de navegación por internet mobile crece año a año, por ello se tendrá un sitio que se adopte rápida y fácilmente a los smartphones y tablets (sitio responsive).

Social Media: Estaremos presente en redes sociales, Facebook, Twitter y Youtube, las cuales se actualizarán con frecuencia con información relevante.

Las estrategias de promoción y difusión, serán proporcionadas y administradas por una empresa de marketing, a quienes CheckAuto les pagará un servicio mensual para que mantenga actualizada la información y genere las campañas necesarias para realizar la difusión y cumplir con los objetivos propuestos.

E-mailing: se enviarán correos electrónicos al público objetivo, con las novedades de la empresa, información, promociones o descuentos con el objetivo de mejorar y estimular las ventas.

4.7 Estimación de la demanda y proyecciones de crecimiento anual.

De acuerdo a la investigación de mercado, las personas estaban de dispuestas a pagar por un servicio de inspección de pre compra de un vehículo usado, por ello CheckAuto espera tener ventas que estarán compuestas por inspecciones realizadas a empresas y a personas naturales. A continuación se muestra la proyección de la cantidad de inspecciones e ingresos para el primer año:

Estimación de Ingresos Proyectados CHECKAUTO												
Cantidad Estimada de Servicios Prestados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inspecciones Personas Naturales	40	30	70	50	88	93	98	155	134	112	115	135
Inspecciones en Empresas	0	60	40	30	45	55	55	80	50	60	60	40
Total de Cantidad de Atenciones	40	90	110	80	133	148	153	235	184	172	175	175
Precio Atenciones (neto)												
Inspecciones Personas Naturales	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000
Inspecciones en Empresas	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000
1. Ingresos (P*Q)												
Inspecciones Personas Naturales	\$ 2.800.000	\$ 2.100.000	\$ 4.900.000	\$ 3.500.000	\$ 6.160.000	\$ 6.510.000	\$ 6.860.000	\$ 10.850.000	\$ 9.380.000	\$ 7.840.000	\$ 8.050.000	\$ 9.450.000
Inspecciones en Empresas	\$ 0	\$ 3.600.000	\$ 2.400.000	\$ 1.800.000	\$ 2.700.000	\$ 3.300.000	\$ 3.300.000	\$ 4.800.000	\$ 3.000.000	\$ 3.600.000	\$ 3.600.000	\$ 2.400.000
(A) Total Ingresos por Atenciones	\$ 2.800.000	\$ 5.700.000	\$ 7.300.000	\$ 5.300.000	\$ 8.860.000	\$ 9.810.000	\$ 10.160.000	\$ 15.650.000	\$ 12.380.000	\$ 11.440.000	\$ 11.650.000	\$ 11.850.000
(D) IVA 19% sobre B	\$ 532.000	\$ 1.083.000	\$ 1.387.000	\$ 1.007.000	\$ 1.683.400	\$ 1.863.900	\$ 1.930.400	\$ 2.973.500	\$ 2.352.200	\$ 2.173.600	\$ 2.213.500	\$ 2.251.500
INGRESOS TOTALES (A + (B*IVA)	\$ 3.332.000	\$ 6.783.000	\$ 8.687.000	\$ 6.307.000	\$ 10.543.400	\$ 11.673.900	\$ 12.090.400	\$ 18.623.500	\$ 14.732.200	\$ 13.613.600	\$ 13.863.500	\$ 14.101.500

Posteriormente, para los siguientes años la estimación de las inspecciones a realizar e ingresos es la siguiente:

Estimación de Ingresos Proyectados CHECKAUTO	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad Estimada de Servicios Prestados	Total Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inspecciones Personas Naturales	1.120	4.137	4.716	5.347	6.238
Inspecciones en Empresas	575	1.089	1.583	1.932	2.198
Total de Cantidad de Atenciones	1.695	5.226	6.299	7.279	8.436
Precio Atenciones (neto)					
Inspecciones Personas Naturales	\$ 70.000	\$ 72.240	\$ 74.552	\$ 76.937	\$ 79.399
Inspecciones en Empresas	\$ 60.000	\$ 61.920	\$ 63.901	\$ 65.946	\$ 68.057
1. Ingresos (P*Q)					
Inspecciones Personas Naturales	\$ 78.400.000	\$ 298.856.880	\$ 351.585.723	\$ 411.383.924	\$ 495.293.011
Inspecciones en Empresas	\$ 34.500.000	\$ 67.430.880	\$ 101.155.980	\$ 127.408.225	\$ 149.588.335
(A) Total Ingresos por Atenciones	\$ 112.900.000	\$ 366.287.760	\$ 452.741.702	\$ 538.792.148	\$ 644.881.346
(D) IVA 19% sobre B	\$ 21.451.000	\$ 69.594.674	\$ 86.020.923	\$ 102.370.508	\$ 122.527.456
INGRESOS TOTALES (A + (B*IVA)	\$ 134.351.000	\$ 435.882.434	\$ 538.762.626	\$ 641.162.657	\$ 767.408.801

4.8 Presupuesto de Marketing y cronograma.

Para CheckAuto el presupuesto en Marketing que se ha estimado fue de acuerdo a las actividades que se desarrollarán, ya sea en display, afiliación, SEO, SEM, Mobile y Social Media, donde se ha destinado el siguiente presupuesto anual:

Plan de Marketing Digital	Diciembre 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Página WEB Google AdWords (SEO,SEM) Campañas de E-Mailing Red Display Avisos en PC, Tablet y Smartphones Presencia en Redes Sociales (Community Manager)	\$ 2.600.000	\$ 24.000.000	\$ 24.768.000	\$ 25.560.576	\$ 26.378.514	\$ 27.222.627

Las actividades antes descritas serán externalizadas a una agencia de Marketing, para lo que se realizó una evaluación de acuerdo a precio y servicio otorgado, definiéndose finalmente trabajar con www.tusclicks.cl.

Otro dato importante es el costo de adquisición de un cliente persona para cada año, donde se obtuvo lo siguiente:

	2018	2019	2020	2021	2022
Gasto Marketing	\$ 24.000.000	\$ 24.768.000	\$ 25.560.576	\$ 26.378.514	\$ 27.222.627
Gasto Remuneración FFVV	\$ 7.926.360	\$ 8.180.004	\$ 8.441.764	\$ 8.711.900	\$ 17.981.362
Total Gastos Adquisición	\$ 31.926.360	\$ 32.948.004	\$ 34.002.340	\$ 35.090.414	\$ 45.203.989
Inspecciones personas naturales	1120	4137	4716	5347	6238
Costo Adquisición	\$ 28.506	\$ 7.964	\$ 7.210	\$ 6.563	\$ 7.247

V. Plan de Operaciones.

El plan de operaciones de CheckAuto y su cadena de valor se definirá en base a los procesos estratégicos, claves y de soporte del negocio. Además, esta definición se realizará considerando que nos certificaremos bajo ISO 9001:2015 durante el segundo año de operación.

Las operaciones de CheckAuto se han definido en un horizonte de 5 años, con 3 etapas, las de inicio de actividades, del mes 0 al mes 12 con operación en 8 comunas de la Región Metropolitana, la de crecimiento, del mes 13 al mes 48 con operación en la totalidad de la Región Metropolitana y una etapa de consolidación a partir del tercer año, para a contar del quinto año, instalar sucursales en Viña del Mar y Concepción.

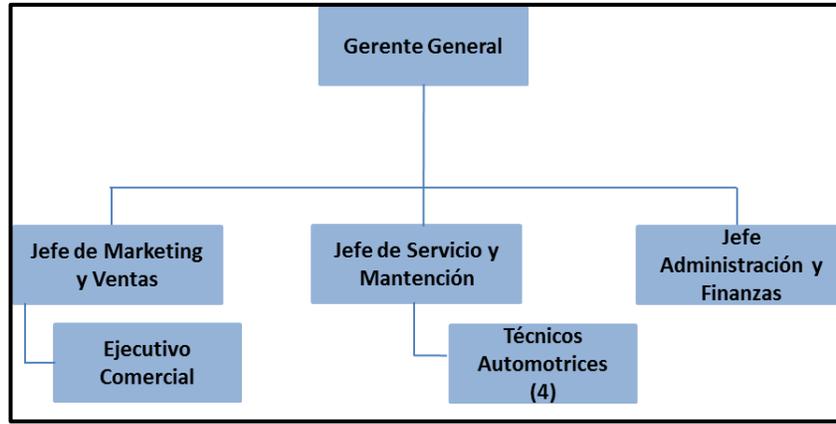
Las etapas más relevantes del flujo de operaciones de CheckAuto son: Actividades de Marketing, Venta de Servicios a Personas Naturales, Ventas de Servicios a Empresas, Planificación de los Servicios, Ejecución del Servicio, Emisión y Entrega de Informes, Actividades de Postventa.

La dotación inicial requerida es de 9 personas, y para el año 5 de 14 personas.

El Mapa de Procesos de CheckAuto, así como el detalle de las etapas de consolidación, flujo de operaciones, plan de desarrollo e implementación y dotación se encuentran en el **Plan de Negocios “CheckAuto” Parte II.**

VI. Equipo del Proyecto.

El Organigrama para el primer año es el que se presenta a continuación:



La descripción de cada uno de los cargos se presenta en el **Plan de Negocios “CheckAuto” Parte II**.

Las remuneraciones que se han establecido son de acuerdo a mercado, las que se reajustarán en enero de cada año de acuerdo al IPC acumulado en un año calendario. Las remuneraciones definidas para el primer año son las siguientes:

Cargo	Colaradores Contratados	Renta Bruta	Total por Cargo más ACHS	Total por Colaborador
Gerente General	1	\$ 3.900.000	\$ 3.963.180	\$ 3.963.180
Jefe de Marketing y Ventas	1	\$ 900.000	\$ 914.580	\$ 914.580
Jefe de Administración y Finanzas	1	\$ 900.000	\$ 914.580	\$ 914.580
Jefe de Servicio y Mantenimiento	1	\$ 900.000	\$ 914.580	\$ 914.580
Ejecutivo Comercial	1	\$ 650.000	\$ 660.530	\$ 660.530
Técnico Automotriz	4	\$ 850.000	\$ 863.770	\$ 3.455.080
Valor a considerar con ACHS 1,62% de la renta bruta			Total Remuneraciones Mensual	\$ 10.822.530
			Total Remuneraciones Anual	\$ 129.870.360

VII. Plan Financiero.

La inversión inicial que requiere CheckAuto para su puesta en marcha es de \$ 166.670.035.-, lo que se ha planteado que sea financiado en un 70% con aporte de capital de socios y el 30% restante será financiado por los socios gestores, generándose la siguiente distribución:

Financiamiento	\$	% Part.
Total Requerimiento	\$ 166.670.035	100,0%
Aporte Socios (Efectivo)	\$ 50.001.010	30,0%
Aporte Capital Privado	\$ 116.669.024	70,0%

A continuación se presentan los indicadores clave de evaluación financiera del proyecto:

Cálculo de VAN y TIR	Año 0
INVERSION INICIAL	-\$ 72.730.417
VAN	\$ 181.031.512
TIR	56,00%
TASA DESCUENTO	17,12%
VALOR RESIDUAL	\$ 2.163.096.334
PAYBACK (AÑOS)	2,5

Las tablas con los datos de Activo Fijo, Estimación de Ingresos, Proyección de Estados de Resultado, Proyección de Flujo de Caja, Costos y Gastos, Proyección de Balance, Costo de Oportunidad y Análisis de Sensibilidad, se presentan en el **Plan de Negocios “CheckAuto” Parte II.**

VIII. Riesgos Críticos.

Existen diversos riesgos que CheckAuto deberá enfrentar, los que deberá levantar, evaluar y generar planes de mitigación. Estos riesgos son:

Riesgos internos.

Baja demanda de servicios: no lograr cumplir las metas definidas de inspecciones a realizar, lo que impacta directamente en el nivel de ingresos.

Falta de personal idóneo para la ejecución del servicio: uno de los atributos clave de CheckAuto será el contar con personal idóneo y capacitado, con el sello Inacap, por lo tanto el no contar con este recurso, puede impactar en el nivel de ventas.

Problemas en la logística: problemas de logística que dificulten la entrega del servicio a tiempo, generará un impacto negativo en la imagen de marca.

Fallas en el equipamiento: no contar con el equipamiento adecuado puede traducirse en no ser capaces de entregar el servicio o entregar un certificado con mediciones erróneas, lo que impacta en la imagen de marca, en caso de ser detectado por el cliente.

Riesgos externos.

Ingreso de competidores: como en cualquier industria, existe el riesgo de la entrada de nuevos competidores, que intentarán imitar los aspectos diferenciadores o que competirán por precio. Por lo tanto, lo importante será destacar y mantener vigentes los aspectos diferenciadores de CheckAuto.

Para mayor información revisar **Plan de Negocios “CheckAuto” Parte II.**

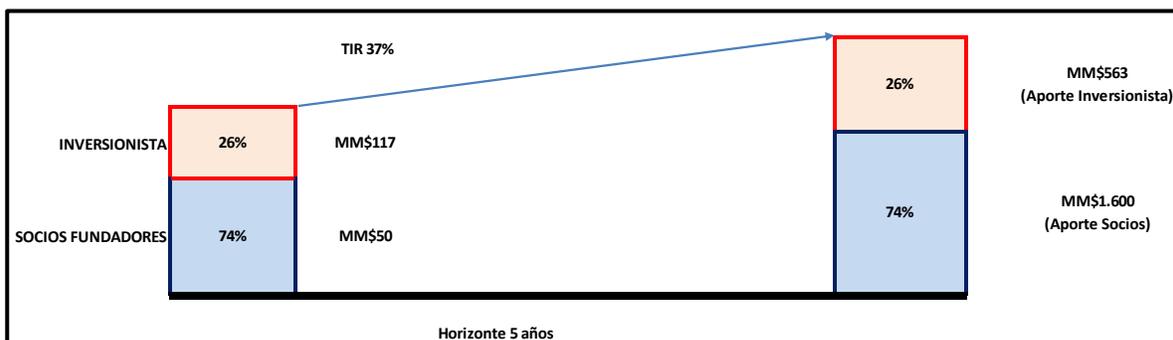
IX. Propuesta Inversionista.

La inversión requerida para la puesta en marcha de CheckAuto es de \$166.670.035.-, para lo que se requerirá de un aporte de los socios gestores de un 30% del total de la inversión el que se realizará en efectivo equivalente a \$50.001.101.-, y un 70% restante es aportado en efectivo por socios inversionistas, equivalente a \$116.669.024.-

Adicionalmente, la TIR del inversionista es de un 37% de acuerdo a lo siguiente:

CALCULO TIR INVERSIONISTA	TASA %
TIR PROYECTO	56,00%
TASA DE DESCUENTO PROYECTO	17,12%
DIFERENCIA (TIR Y TASA)	38,88%
DIFERENCIA MEDIA	19,44%
TIR PARA INVERSIONISTA	36,56%
TIR PARA INVERSIONISTA AJUSTADA	37,00%

En el horizonte de 5 años, para el cual se ha evaluado el proyecto, el valor futuro del inversionista se traduce en \$563.064.830.-, lo que representa el 26,00% del valor de la empresa, que se grafica en la siguiente imagen:



Para mayor información revisar **Plan de Negocios "CheckAuto" Parte II.**

X. Conclusiones.

En atención a las distintas evaluaciones que se han realizado del proyecto, en cuanto al atractivo del servicio, la disposición a pagar por parte de los clientes, y a la oportunidad existente de aprovechar un nicho bajamente explotado por la competencia, es que el modelo de CheckAuto presenta diversas ventajas.

El mercado de los vehículos usados en Chile es bastante amplio, con ventas de 325.633 vehículos en la Región Metropolitana entre enero y septiembre de 2015 y aumentando año a año.

Por otra parte, el aspecto distintivo que ofrece CheckAuto se tangibilizará en varias aristas respecto de su competencia: calidad de servicio, basado en alto estándares; profesionalismo de su personal clave, contando con Técnicos de Nivel Superior Mecánico Automotriz de INACAP; comodidad del servicio, visitando al cliente en el lugar acordado; y finalmente, equipamiento idóneo y de última tecnología, que permitirá entregar información completa y veraz respecto del estado del vehículo inspeccionado.

Gran relevancia cobrará la estrategia de comunicación y ventas, para fomentar el conocimiento de la marca y la utilización del servicio, con la finalidad de lograr los niveles de venta requeridos.

En términos financieros, y dado que este es un servicio nuevo en el mercado, se prevé que será complejo al comienzo, sin embargo ya terminando el quinto año de operación se espera realizar 8.436 inspecciones con lo cual el EBITDA ya superará los 363 millones, donde se espera seguir creciendo sostenidamente.

Bibliografía y Fuentes.

AhoraNoticias, AgenciaUno (2016). Parque automotriz supera los 7 millones de vehículos: Conoce las marcas y modelos más inscritos. Recuperado de <http://www.ahoranoticias.cl/noticias/nacional/167810-las-marcas-y-modelos-de-autos-y-camionetas-mas-inscritas-en-2015.html>

Cooperativa.cl (2016). CAVEM prevé aumento del parque automotriz por restricción a catalíticos. Recuperado de <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/medioambiente/contaminacion/cavem-preve-aumento-del-parque-automotriz-por-restriccion-a-cataliticos/2016-01-06/012543.html>

Departamento de Estudios CAVEM (2015). InfoCAVEM Cifras. Recuperado de http://www.cavem.cl/Stats/Enero-Septiembre_2015.pdf

INE. Anuarios parque de vehículos en circulación. Recuperado de http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_economicas/transporte_y_comunicaciones/parquevehiculos.php

INFOGATE, De la Torre, P (2016). Compras de autos usados: El 32% prefieren esta opción por alternativa de ofertas. Recuperado de <http://www.infogate.cl/2016/04/12/compras-de-autos-usados-el-32-prefieren-esta-opcion-por-alternativa-de-ofertas/>

Plataformaurbana, Sottorff, S (2016). Explosivo aumento del parque automotor: la mayoría de los chilenos tiene auto propio. Recuperado de <http://www.plataformaurbana.cl/archive/2016/03/16/explosivo-aumento-del-parque-automotor-la-mayoria-de-los-chilenos-tiene-auto-propio/>

Racing5, Espinoza, N (2016). El 94% de los compradores de autos cotiza de manera online, sin embargo las concesionarias no usan estrategias digitales. Recuperado de <http://www.racing5.cl/2016/08/el-94-de-los-compradores-de-autos-cotiza-de-manera-online-sin-embargo-las-concesionarias-no-usan-estrategias-digitales/>

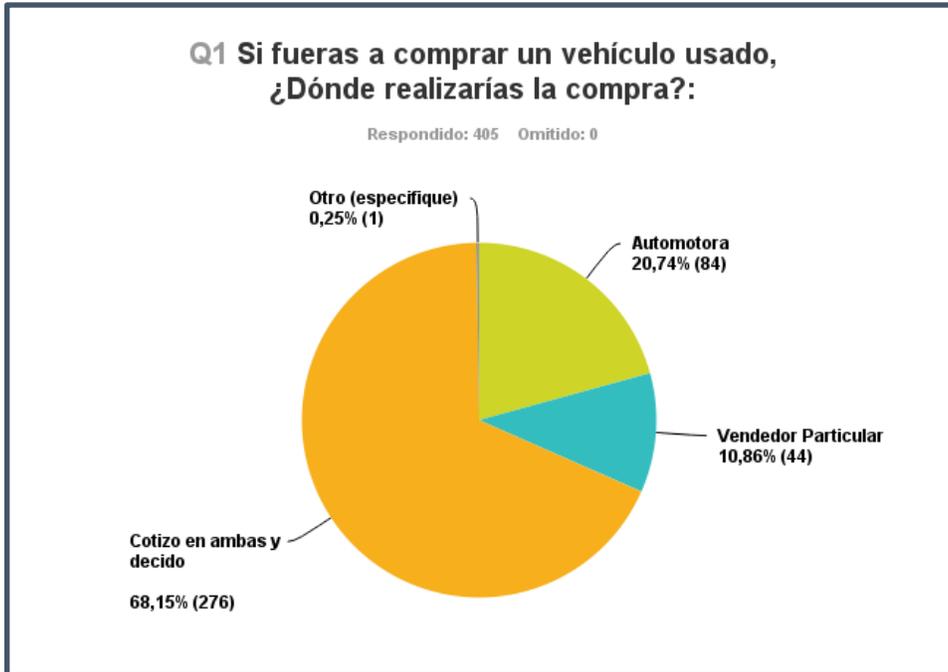
SantanderTrade. Chile: Política y Economía. Recuperado de <https://es.portal.santandertrade.com/analizar-mercados/chile/politica-y-economia>

Tarcica, J& González, M. 120 Descripciones de Puestos. Recuperado de <http://www.materialesrh.com/materiales/ebooks/120DescripcionesDePuestos.pdf>

Tesorería General de la República. Impuesto Verde Fuentes Móviles. Recuperado de <http://www.tesoreria.cl/web/Contenido/Documentos/InstructivoIV.pdf>

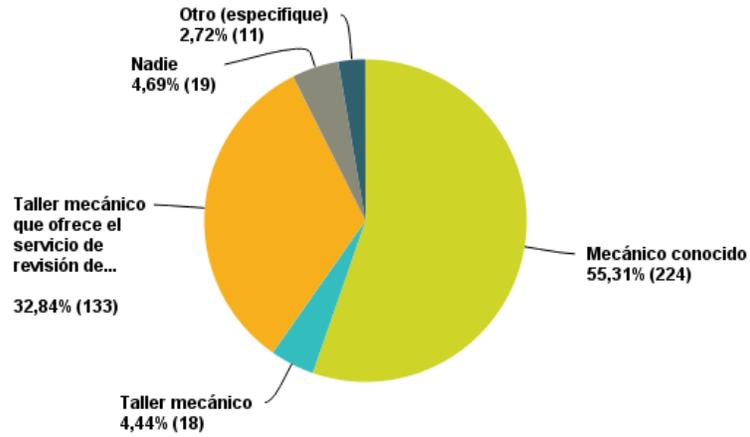
Anexos.

Anexo 1.



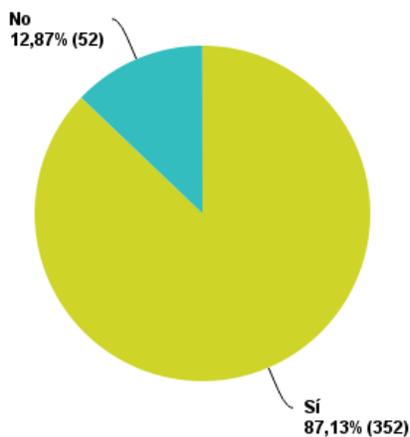
Q3 Si tuvieras que ser asesorado para la compra de un vehículo usado, ¿a quién recurrirías?:

Respondido: 405 Omitido: 0



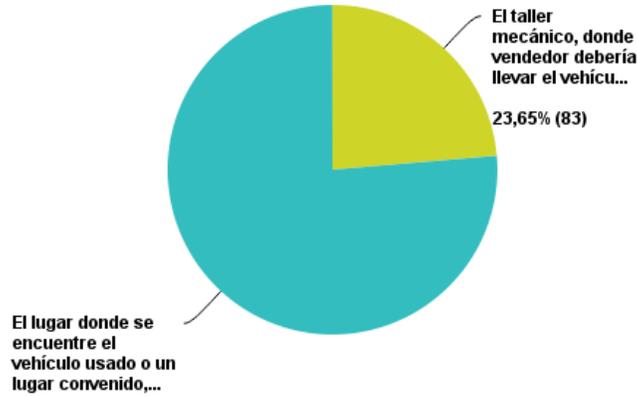
Q4 Si fueras a comprar un vehículo usado, ¿Estarías dispuesto a pagar por un servicio que CERTIFIQUE el estado mecánico/eléctrico/carrocería y legal del vehículo antes de su compra?

Respondido: 404 Omitido: 1



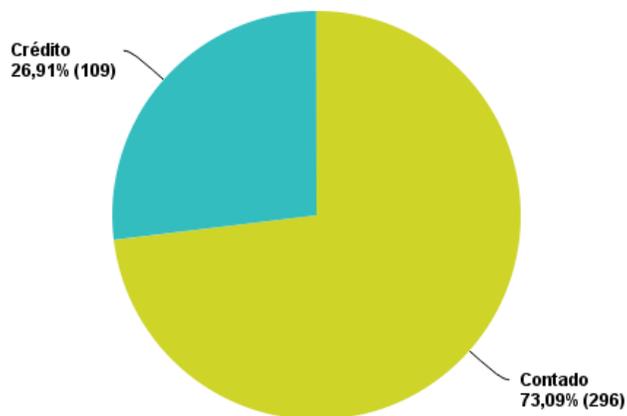
Q5 Si la respuesta a la pregunta anterior fue un Sí (en caso de haber respondido No, omitir esta pregunta), preferirías que se prestara el servicio de inspección mecánica en:

Respondido: 351 Omitido: 54



Q6 Finalmente, si fueras a comprar un vehículo usado, indica el medio de financiamiento:

Respondido: 405 Omitido: 0



Anexo 2.

Automotoras que Realizan Venta de Vehículos Usados	Sucursales en Santiago	Sucursales Dentro del Radio de Atención
AUTOMOTRIZ GUILLERMO MORALES	32	20
DERCO	16	12
PEUGEOT CHILE S.A.	16	11
VALENZUELA & DELARZE	10	10
AUTOMOTRIZ PORTILLO	9	9
KIA CHILE	13	7
POMPEYO CARRASCO	27	7
DITEC AUTOMOVILES	7	7
AUTOSUMMIT	8	5
BRUNO FRITSH	8	4
CHEVROLET AUTOMOTRIZ COSECHE	3	3
AUTO MUNCHEN S.A.	3	3
ROSSELOT	3	3
AUTOMOTORA CONTINENTAL	2	2
WILLIAMSON BALFOUR MOTORS S.A. - BMW MOTORAD	2	2
INDUMOTORA ONE	6	2
AGS	2	2
PATRICIO GRACIA Y CIA. LTDA.	2	2
PITS AUTOS LTDA.	2	2
NISSAN TUPPER	2	2
AUTOMOTORA LA FORESTA	2	2
LARRAIN Y VALDES LTDA	2	2
CITRÖEN	2	2
NISSAN CARLOS VERDUGO	4	2
E. KOVACS	2	2
OVALLE HERMANOS LIMITADA	1	1
AUTOMOTRIZ AUTOFREN	1	1
LIRA LARRAIN	1	1
AUTOMOTRIZ EUGENIO AVILES	1	1
CHAMY HNOS	1	1
AUTOIMPEKA	1	1
CLASIC MOTORS	1	1
PARQUE AUTOMOTRIZ SANTIAGO NORTE	1	1
AUTOMOTRIZ JULIO INFANTE	1	1

Automotoras que Realizan Venta de Vehículos Usados	Sucursales en Santiago	Sucursales Dentro del Radio de Atención
ABASTECEDORA SAN MARTIN HNOS.	1	1
ABASTECEDORA DE AUTOMÓVILES CITY	1	1
Automotriz Nórdica SAAB	1	1
HONDA INCHCAPE	1	1
AUTOMOTORA SUIZA	1	1
RENAULT BILBAO	1	1
AUTOMOTRIZ LAS CONDES	1	1
AUTOMOTRIZ SIGLO XXI	1	1
ABEL ORTÍZ	1	1
NISSAN CIDEF	1	1
NISSAN AUGUSTO NOGUEIRA Y CIA. LTDA	1	1
ANSA LTDA.	1	1
AUTOMOTORA MIGUEL JACOB HELO	1	1
AUTOMOTORA BILBAO	1	1
AVIAC	1	1
FORCENTER	1	1
TALCIANI & BASUALDO	2	1
AUTOMOTORA SANTA ISABEL	2	1
CIRCULO AUTOS	1	1
GRASS & ARRUESTE	1	1
AUTOMOTRIZ R Y R	1	1
AUTOCORP	1	1
AUTO TATTERSALL	2	1
AUTOMOTORA DUMAY	1	1
HERTZ	1	1
Comercial Automotriz Quilin Ltda	1	0
AUTOMOTRIZ VESPUCIO SAN RAMON	1	0
MIURA AUTOS	1	0
Total Automotoras en Santiago 62	Cantidad de Sucursales de las Automotoras 225	Total de sucursales de automotoras dentro del radio de atención 159