

Tabla de contenido

1	Introducción.....	1
1.1	Motivación	1
1.2	Apoyo institucional.....	2
1.3	Antecedentes generales, descripción del proyecto y justificación	2
1.4	Objetivos	7
1.5	Marco conceptual	7
1.6	Metodología.....	23
1.7	Alcances y resultados esperados	25
2	Análisis de mercado e industria	27
2.1	Necesidad	27
2.2	Cliente objetivo	27
2.3	Características del mercado	40
2.4	Análisis Interno y Externo	41
3	Productos y servicios.....	43
3.1	Descripción del servicio	43
3.2	Ventaja competitiva y propuesta de valor	43
3.3	Productos sustitutos	43
3.4	Proveedores	44
3.5	Estado de desarrollo y uso de tecnología	44
4	Plan comercial	46
4.1	Plan operacional.....	46
4.2	Plan de marketing.....	57
4.3	Plan de control de gestión	63
4.4	Misión y visión	65

5	Resultados.....	67
6	Conclusiones	71
7	Proyección del autor y palabras de cierre	73
8	Glosario	74
9	Bibliografía.....	78
10	Anexos	81
	10.1 Ubicación geográfica de las empresas estudiadas en el Benchmark.....	81
	10.2 BMC inicial	82
	10.3 Página de Galvanos Chile a principios del año 2017	83
	10.4 Nomenclatura Bizagi para realizar modelamiento de proceso	84
	10.5 Behaviour Flow.....	91
	10.6 Página de Galvanos Chile en 2018.....	92
	10.7 Diferencia histórica en la tendencia de búsqueda de las variables de estimación	96
	10.8 Detalle de la diferencia entre la estimación de ventas para el 2018, respecto al desempeño en ventas del año 2017	97
	10.9 Flujo de venta en Bizagi	98
	10.10Manual de venta	101
	10.11Lista de precios	104
	10.12Métricas del plan de control de gestión.....	105
	10.13Diferencia entre proyección de ventas para el 2018 y desempeño actual hasta la fecha.....	106
	10.14BMC luego del rediseño	107