

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
TABLA DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	1
1 ANTECEDENTES GENERALES	2
1.1. Descripción de la empresa	2
1.2. Descripción de productos y servicios	3
1.3. Clientes y ventas	8
1.4. Antecedentes generales del mercado	10
2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN	14
2.1 Justificación y validación del problema	14
2.2 Alternativas de solución	19
3 OBJETIVOS Y ALCANCES	21
4 MARCO CONCEPTUAL	21
5 METODOLOGÍA	30
6 ANÁLISIS ESTRATÉGICO	32
6.1 Entorno Externo	32
6.2 Entorno Interno	37
6.3 Análisis FODA	41
6.4 Conclusiones del análisis estratégico	44
7 ESTUDIO DE MERCADO E INDUSTRIA	47
7.1 Oferta	48
7.1.1 Entrevista proveedor	48
7.1.2 Entrevista competidor	49
7.1.3 Análisis competidores	50
7.2 Demanda	52
7.2.1 Consumidores particulares:	53
7.2.2 Micro y pequeñas empresas	56

7.3	Mercado potencial y mercado objetivo	58
8	REDEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	60
8.1	Segmento de clientes	60
8.2	Propuesta de valor	61
8.3	Canales	61
8.4	Relación con el cliente	62
8.5	Flujo de ingresos	63
8.6	Recursos clave	63
8.7	Actividades clave	63
8.8	Asociaciones clave	64
8.9	Estructura de costos	65
9	PLAN DE MARKETING	66
9.1	Marketing estratégico	66
9.1.1	Imagen	66
9.1.2	Estrategia genérica y de posicionamiento	67
9.2	Marketing Táctico	68
9.2.1	Producto	68
9.2.2	Precio	75
9.2.3	Plaza	78
9.2.4	Promoción	79
10	PLAN DE OPERACIONES	82
10.1	Procesos relacionados al cliente	83
10.2	Procesos de funcionamiento interno	84
11	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	87
11.1	Organigrama y descripción de cargos	87
11.2	Remuneraciones	89
12	PLAN FINANCIERO	90
12.1	Inversión	90
12.2	Estimación de ingresos	91
12.3	Estimación de costos	93
12.4	Flujo de caja	95
	CONCLUSIONES	97

BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	100
Anexo 1: Tabla resumen de unidades, clientes y ventas entre nov 2019 y oct 2020.	100
Anexo 2: Datos de ventas, tiempos de atención para el mes de julio 2020.	100
Anexo 3: Base de competencia (códigos productos en tabla 6 de la sección 7.1.3)	101
Anexo 4: Captura de pantalla Google Keyword Planner para el periodo entre abril de 2019 y marzo de 2021 para la palabra clave “pvc transparente”.	102
Anexo 5: Comunas de la región metropolitana filtradas para la estimación del mercado potencial (Censo 2017).	102
Anexo 6: Preguntas	103
Anexo 7: Canales de llegada a clientes	104
Anexo 8: Opiniones y sugerencias	104
Anexo 9: Lienzo de negocios Canvas.	105
Anexo 10: Captura de pantalla de Google Keyword Planner con las palabras claves para estimación de presupuesto.	106
Anexo 11: Diagrama de proceso para la venta de productos tipo repuestos.	107
Anexo 12: Detalle de precios y cantidades para inversión inicial en herramientas de trabajo.	108
Anexo13: cuadro de estimación del capital de trabajo (montos monetarios en miles).	108