

TABLA DE CONTENIDO

1	ANTECEDENTES PRELIMINARES	1
1.1	Introducción	1
1.2	Planteamiento de la Tesis	2
1.3	Planteamiento de Objetivos.....	3
1.3.1	Objetivo general	3
1.3.2	Objetivos específicos	3
1.4	Metodología	3
2	ANALISIS AMBIENTAL PEST	4
2.1	Entorno Político y legal	4
2.1.1	Reforma Tributaria	4
2.1.2	Reforma Educacional.....	4
2.1.3	Reforma Laboral	4
2.1.4	Reforma Constitucional	5
2.1.5	Entorno Político y legal, y Coaching	5
2.2	Entorno Económico	5
2.2.1	Entorno Mundial.....	5
2.2.2	Economía Chilena	6
2.2.3	Entorno Económico y Coaching	7
2.3	Entorno Socio Cultural	8
2.3.1	Entorno Socio Cultural y Coaching	9
2.4	Entorno Tecnológico.....	9
2.4.1	Entorno Tecnológico y Coaching	10
2.5	Conclusión general	10
3	ANALISIS DE LAS FUERZAS DE PORTER	11
3.1	Amenaza de Nuevos Entrantes.....	11
3.2	Rivalidad entre Empresas Existentes.....	11
3.3	Amenaza de productos o servicios Sustitutos	12
3.4	Poder de Negociación de los Compradores.....	12
3.5	Poder de Negociación de los Proveedores.....	13
3.6	Conclusión del Análisis de Porter.....	13
4	ESTUDIO DE MERCADO	15

4.1	Fuente Primaria. Encuesta	15
4.1.1	Cálculo de la muestra.....	15
4.1.2	Objetivo de la Encuesta.....	15
4.1.3	Cuestionario (Ver Anexo A).....	15
4.1.4	Resultados (Ver Anexo B).....	16
4.2	Tamaño del Mercado	17
4.2.1	Mercado Total	17
4.2.2	Mercado Potencial	18
4.2.3	Mercado Objetivo.....	19
5	PLAN ESTRATEGICO	21
5.1	Visión	21
5.2	Misión	21
5.3	Valores	21
5.4	Factores Críticos de Éxito.....	22
5.5	Oportunidades y Amenazas (O y A)	23
5.5.1	Oportunidades	23
5.5.2	Amenazas	24
5.6	Debilidades y Fortalezas (D y F).....	24
5.6.1	Debilidades.....	24
5.6.2	Fortalezas	24
5.7	Matriz FODA.....	24
5.8	Estrategia Competitiva	25
5.9	Ventaja Competitiva	25
5.10	Propuesta de Valor	26
5.10.1	Propuesta de valor para el coach certificado	27
5.10.2	Propuesta de valor para el ejecutivo en busca de Coaching	27
5.11	Modelo Negocios: Canvas.....	28
6	PLAN DE MARKETING	30
6.1	Oportunidad de Negocio.....	30
6.1.1	El Servicio ofrecido	30
6.1.2	Demanda insatisfecha.....	30
6.1.3	Clientes potenciales	31
6.2	Análisis de Competencia.....	31
6.3	Objetivos de Marketing	32
6.4	Estrategia de Mercado	33

6.5	Segmentación.....	33
6.5.1	Segmentación geográfica	33
6.5.2	Segmentación demográfica.....	33
6.5.3	Segmentación sicográfica	34
6.5.4	Segmentación conductual.....	34
6.6	Target	34
6.7	Posicionamiento	34
6.8	Marketing Mix	34
6.8.1	Producto o Servicio	34
6.8.2	Precio.....	37
6.8.3	Plaza	37
6.8.4	Promoción.....	38
7	PLAN GESTIÓN OPERACIONES	39
7.1	Proveedores	39
7.1.1	Proveedores tecnológicos.....	39
7.1.2	Proveedores digitales: SEO y SEM	40
7.2	Descripción de los procesos.....	41
7.2.1	Proceso general del servicio.....	41
7.2.2	Proceso interno del servicio.....	43
8	PLAN GESTIÓN RECURSOS HUMANOS.....	44
8.1	Organigrama	44
8.1.1	Inicial	44
8.1.2	Consolidado	44
8.2	Definiciones puestos de trabajo	45
8.3	Plan de Contratación	50
8.3.1	Remuneraciones	50
8.4	Plan de Capacitación	51
9	ANÁLISIS FINANCIERO	51
9.1	Inversión	51
9.2	Capital de Trabajo.....	52
9.3	Financiamiento.....	53
9.4	Periodo de Recuperación de la Inversión.....	53
9.5	Gastos.....	53
9.6	Ingresos.....	56
9.7	Tasa de Descuento	57

9.8	Impuesto	57
9.9	Depreciación	57
9.10	Cálculo del VAN y TIR.....	58
9.11	Análisis de Sensibilidad.....	60
9.11.1	Escenario 1	60
9.11.2	Escenario 2.....	60
10	CONCLUSIONES.....	62
11	GLOSARIO.....	64
12	BIBLIOGRAFÍA	65
13	ANEXO Y APENDICES.....	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Crecimiento Mundial.....	5
Tabla 2: Ranking Agencias Clasificadoras de Riesgo: Chile.....	7
Tabla 3: Análisis de las Fuerzas de Porter	13
Tabla 4: Estimación Coach Certificados al año	19
Tabla 5. Coach Certificados.....	19
Tabla 6: Proceso Ventas digitales	20
Tabla 7: Market Share Plataforma Año 1	20
Tabla 8. Determinación mercado objetivo	21
Tabla 9: Análisis de la Competencia	32
Tabla 10: Remuneraciones Etapa Inicial	50
Tabla 11: Remuneraciones Outsourcing	50
Tabla 12: Remuneraciones Etapa Consolidada	51
Tabla 13: Inversión	51
Tabla 14. Capital de Trabajo.....	52
Tabla 15: Recuperación inversión	53
Tabla 16: Gastos	53
Tabla 17. Promedio IPC.....	53
Tabla 18: Remuneraciones Año 1	54
Tabla 19: Remuneraciones Año 2	54
Tabla 20: Remuneraciones Año 3.....	54
Tabla 21: Remuneraciones Año 4	55
Tabla 22: Remuneraciones Año 5	55
Tabla 23: Ingresos	56
Tabla 24: Ingresos Silver.....	56
Tabla 25: Ingresos Gold	56
Tabla 26: Flujo sin financiamiento	58
Tabla 27. Flujo con financiamiento	59
Tabla 28. Amortización e Interés.....	60
Tabla 29. Participación mercado inicial 1,8%.....	60
Tabla 30. Participación mercado inicial 2,2%	61

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Túnel o Embudo de Ventas.....	19
Ilustración 2: Matriz FODA	24
Ilustración 3: Canvas.....	29
Ilustración 4: Membresía Silver y Gold	36
Ilustración 5: SEO y SEM.....	38
Ilustración 6: Proceso General del Servicio	41
Ilustración 7: Proceso Interno del Servicio.....	43
Ilustración 8: Organigrama Inicial	44
Ilustración 9: Organigrama Consolidado	44
Ilustración 10. Determinación Capital Trabajo	52

ÍNDICE ANEXOS

Anexo A: Cuestionario Encuesta.....	67
Anexo B: Resultados Encuesta.....	72
Anexo C: Comprensión requerimientos plataforma.....	88
Anexo D: Presupuesto Plataforma	103
Anexo E: Presupuesto Posicionamiento Web.....	106
Anexo F: Presupuesto Hosting.....	107
Anexo G: Cotización .coach.....	108
Anexo H: Segmentación Socioeconómica de Chile	109
Anexo I: Grupos socioeconómicos de Chile.....	110