

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Objetivos.....	2
1.1.1	Objetivos Secundarios	2
1.2	Alcances	3
1.3	Marco Conceptual	3
1.4	Plan de Trabajo.....	4
1.5	Resultados esperados	5
2	ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	5
2.1	Condiciones Políticas y Legales	5
2.2	Condiciones Económicas	7
2.3	Condiciones Sociales	8
2.4	Condiciones Tecnológicas	10
2.5	Condiciones Ecológicas	11
3	ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y MERCADO	12
3.1	Fuerzas de Porter	13
3.2	Oportunidades y Debilidades	19
4	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	20
4.1	Metodología de encuesta.....	20
4.2	Resultados encuestas.....	21
5	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO	23
5.1	Identificación del tamaño de mercado.....	23
5.2	Identificación de las principales características	24
6	COMPETIDORES	25
6.1	Propuesta de Valor de los Principales Competidores	25
6.2	Segmento al que se dirigen y ubicación.....	26
7	PROVEEDORES.....	27
7.1	Comercializadores de productos de belleza profesional	27
8	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	27
8.1	Misión, Visión y Valores.....	27
8.2	Estrategia Corporativa	28
8.3	Objetivos Estratégicos.....	28
8.4	Estrategia Genérica.....	29
8.5	Estrategia Competitiva.....	30
8.5.1	Cadena de valor	30
8.5.2	Ventaja Competitiva.....	31

8.6	Recursos y Capacidades	33
8.6.1	Recursos físicos	33
8.6.2	Recursos Humanos	33
8.6.3	Recursos Organizacionales	34
8.6.4	Recursos financieros.....	35
8.6.5	Fortalezas y Debilidades	35
9	ESTRATEGIA DE MARKETING	35
9.1	Objetivos de Marketing	35
9.2	Objetivos de posicionamiento.....	36
9.3	Segmentación de clientes.....	36
9.4	Propuesta de valor	37
9.4.1	Propuesta de valor por segmento de cliente	38
9.5	Mix de Marketing- Producto/Servicio	38
9.6	Mix de Marketing-Precio	40
9.7	Mix de Marketing-Plaza	42
9.8	Mix de Marketing-Promoción.....	44
9.8.1	Estrategia de comunicación.....	44
9.8.2	Objetivos de comunicación.....	44
9.8.3	Estrategia de medios: Mezcla Promocional	46
9.9	Estrategia de CRM y fidelización.....	48
10	ESTRATEGIA OPERACIONAL	49
10.1	Logística y Distribución	49
10.2	Estrategia de Estandarización.....	50
10.2.1	Plataforma de Educación	50
10.2.2	Gestión de horarios	52
10.2.3	Plan para promover la estandarización con los clientes	53
11	ANÁLISIS FINANCIERO.....	53
11.1	Proyección de Mercado	53
11.2	Proyección de ventas por servicio.....	54
11.3	Costos por tipo de servicio	54
11.4	Costos fijos y variables.....	55
11.5	Estado de resultados	56
11.6	Flujo de efectivo	57
11.7	Análisis del punto de equilibrio.....	58
11.8	Análisis de Rentabilidad	59
11.8.1	Tasa de descuento.....	59
11.8.2	VAN y TIR.....	60

11.9	Análisis de Sensibilidad y Escenarios	61
11.9.1	Primer Escenario- Baja en ventas un 15%	61
11.9.2	Segundo Escenario- Aumento de precio un 10%	62
12	CONCLUSIONES	62
13	BIBLIOGRFÍA	64
14	ANEXOS	65

Contenido Ilustraciones

Ilustración 1	Clase G.Comercial I Profesor Christian Diez. Fuente inicial INE. . . 9	
Ilustración 2	Clase G.Comercial I Profesor Christian Diez. Fuente inicial INE. . 9	
Ilustración 3	Ilustración propia basada en la literatura de Admon. Estratégica, Hill y Jones.....	29
Ilustración 4	Ilustración propia basada en la literatura de Admon. Estratégica, Hill y Jones.....	30
Ilustración 5	Ilustración propia	31
Ilustración 6	Ilustración propia	36
Ilustración 7	Ilustración propia	37
Ilustración 8	Ilustración propia	37
Ilustración 9	Ilustración propia	40
Ilustración 10	Best, R 2007	40
Ilustración 11	Imagen de jsaing.cl.....	43
Ilustración 12	Imagen de fmasf.cl	43
Ilustración 13	Best, R 2007	46
Ilustración 14	Best, R 2007	49
Ilustración 15	Ilustración propia basada en literatura de G.Comercial II del Profesor Christian Buzeta.	50
Ilustración 16	INE Chile Ingreso Mensual Promedio por Hogar 2013	68

Contenido Tablas

Tabla 1 Fuerzas de Porter para Peluquerías en Chile	14
Tabla 2 Prioridad de servicios realizados.....	22
Tabla 3 Estimación Población de Mercado Objetivo	24
Tabla 4 Segmento objetivo de la competencia	26
Tabla 5 Características de ubicaciones de la competencia	26
Tabla 6 Fortalezas y Debilidades. Fuente propia.....	35
Tabla 7 Tabla propia. Precios al público y margen de contribución por tipo de servicio.....	41
Tabla 8 Detalle del Promedio del Mix de servicios 2019-2023.....	54
Tabla 9 Detalle de Sueldos Fijos y Variables 2019-2023.....	55
Tabla 10 Detalle de costos fijos y variables 2019-2023	56
Tabla 11 Punto de equilibrio uds 2019-2023.....	58
Tabla 12 Detalle de comparación de PE uds contra uds proyectadas.....	59
Tabla 13 Cálculo del VAN y TIR 2019-2023	60
Tabla 14 Cálculo del VAN y TIR- Escenario Baja en ventas 15%.....	61
Tabla 15 Cálculo del VAN y TIR- Escenario Aumento precio 10%	62