

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
1. OBJETIVOS .....	2
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
1.3 METODOLOGÍA.....	3
2. MARCO CONCEPTUAL.....	5
Crowdfunding.....	5
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO .....	6
A. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA INDUSTRIA – PESTEL.....	6
B. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA – ANALISIS DE PORTER.....	15
C. ANÁLISIS DE STAKEHOLDERS. ....	16
4. ANÁLISIS DEL MERCADO .....	18
4.1. COMPETIDORES .....	18
A. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS COMPETIDORES: .....	18
B. MATRIZ DE PERFILES COMPETITIVOS: .....	19
4.2 CLIENTES:.....	20
A. CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES. ....	20
B. MACROSEGMENTOS .....	21
B.1 FUNDACIONES Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO.....	21
B.2 PRIVADOS (naturales y empresas).....	24
C. TAMAÑO DE MERCADO:.....	32
4. ANÁLISIS INTERNO .....	33
A. CADENA DE VALOR.....	33
5. MODELO DE NEGOCIOS.....	36
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	38
A. RECURSOS, CAPACIDADES Y COMPETENCIAS. ....	38
B. VENTAJAS COMPETITIVAS. ....	39
C. FODA.....	40
D. ESTRATEGIA COMPETITIVA.....	43
E. ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO Y OBJETIVOS A CORTO PLAZO. ....	45
F. ESTRATEGIA DE SALIDA. ....	46
G. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	46

H. SUSTENTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	47
6. PLAN MARKETING.....	47
6.1 OBJETIVOS DE MARKETING.....	47
6.2 ESTRATEGIA DE SEGMENTACIÓN.....	48
A. MACROSEGMENTACIÓN.....	48
B. MICROSEGMENTACIÓN.....	49
C. MICROSEGEMENTACION DE CLIENTES.....	51
6.3 ESTRATEGIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	52
6.4 ESTRATEGIA DE PRECIO.....	53
6.5 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN.....	53
6.6 ESTRATEGIA DE PROMOCION.....	53
6.7 ESTIMACIÓN DE DEMANDA Y PROYECCIONES DE CRECIMIENTO.....	54
6.8 PRESUPUESTO DE MARKETING.....	55
7. PLAN OPERACIONAL.....	56
7.1 ESTRATEGIA ALCANCE Y PRESUPESTO.....	56
7.2 FLUJO DE OPERACIONES.....	56
A. PROCESOS EXTERNOS.....	57
B. PROCESOS INTERNOS.....	59
7.3 PLAN DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN.....	60
8. PLAN ORGANIZACIONAL.....	61
8.1 ESTRUCTUTA ORGANIZACIONAL.....	61
DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.....	62
8.2 EL SALARIO Y LA JORNADA DE TRABAJO.....	65
8.3 PLAN DE CAPACITACION.....	66
9. PLAN FINANCIERO.....	67
9.1 SUPUESTOS.....	67
9.2 TAMAÑO DEL MERCADO Y ESTIMACIÓN DE INGRESOS.....	67
9.3 PROYECCIÓN DE LA INVERSIÓN INICIAL.....	68
9.4 PROYECCIÓN DEL FLUJO EFECTIVO DE CAJA.....	70
9.5 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	71
9.6 ANÁLISIS POR ESCENARIOS.....	72
9.7 ANÁLISIS DE RIESGOS Y PLANES DE MITIGACIÓN.....	73
A. MITIGACIÓN DE RIESGOS INTERNOS.....	73
B. MITIGACIÓN DE RIESGOS EXTERNOS.....	74

10. CONCLUSIONES.....	75
11. RECOMENDACIONES. ....	77
12. BIBLIOGRAFIA. ....	78
13. ANEXOS .....	79
Anexo A .....	79
Anexo B .....	81
Anexo C .....	82
Anexo D .....	83
Anexo E .....	84
Anexo F.....	84
Anexo G .....	85
Anexo H .....	86
Anexo I.....	87

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Indicadores de crecimiento.....	6
Tabla 2: Stakeholders.....	17
Tabla 3: Matriz de perfiles competitivos .....	19
Tabla 4: Colocaciones de crédito de consumo y tarjetas de crédito (en \$MM) .....	27
Tabla 5: Indicador demográfico estimado por quinquenios 2015-2035 .....	29
Tabla 6: Cuadro de matrimonios y nacimientos .....	29
Tabla 7: Cuadro de empresas pequeñas y medianas en Chile .....	31
Tabla 8: Objetivos de Plan de Marketing.....	48
Tabla 9: Tabla general de remuneraciones.....	65
Tabla 10: Estimación de la descomposición de los ingresos (en Miles de pesos) .....	68
Tabla 11: Inversiones (en Miles de pesos) .....	69
Tabla 12: Capital de Trabajo (en Miles de pesos) .....	69
Tabla 13. Flujo de caja en pesos chilenos (en Miles).....	70

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2: PIB Chileno .....	7
Ilustración 3: Número de inmigrantes hacia Chile .....	8
Ilustración 4: Penetración de la tecnología en Chile.....	9
Ilustración 5: Ventas por Internet usando tarjetas de crédito .....	10
Ilustración 6: Donaciones de empresas versus personas naturales (en miles de pesos) .....	22
Ilustración 7: Instituciones con mayor cantidad de donaciones (en %) .....	22
Ilustración 8: Distribución de organizaciones (en %).....	23
Ilustración 9: Tipos de organizaciones con proyectos financiados (en %) .....	23
Ilustración 10: Grupos socioeconómicos.....	25
Ilustración 11: Distribución socioeconómica por regiones vs Santiago .....	25
Ilustración 12: Ingreso autónomo promedio del hogar por región .....	26
Ilustración 13: Colocaciones de créditos de consumo por tramos de deuda (en porcentaje) .....	26
Ilustración 14: Tipo de deudas de los hogares en Chile.....	28
Ilustración 15: Composición de la deuda de las empresas en Chile .....	32
Ilustración 16: Cadena de valor de la unidad de negocio.....	34
Ilustración 17: Modelo Canvas .....	36
Ilustración 18: Análisis FODA.....	41
Ilustración 17: Clasificación de clientes.....	49
Ilustración 18: Estrategia de promoción. ....	54
Ilustración 19: Flujo Operacional.....	57
Ilustración 20: Procesos internos .....	59
Ilustración 21: Carta Gantt .....	60
Ilustración 22: Estructura organizacional para la unidad de negocio.....	61
Ilustración 23: Análisis por escenarios .....	73