

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	7
1.1	Antecedentes	7
1.2	Descripción y Justificación del Proyecto	9
1.3	Objetivos	10
2.	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	11
2.1	El Mercado de la Capacitación en Chile	11
2.2	Definición del Mercado Objetivo	12
2.3	Mercado Potencial	14
2.4	Mercado Meta	15
2.5	Determinación de la Demanda	15
3.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	16
3.1	Análisis Competitivo de la Industria	16
3.2	Análisis del Medio Externo	17
3.3	Oportunidades y Amenazas	20
3.4	Análisis del Medio Interno	21
3.5	Fortalezas y Debilidades	23
3.6	Conclusiones del análisis estratégico	23
3.7	Factores Críticos de Éxito	24
4.	PLAN DE MARKETING	25
4.1	Marketing Estratégico	25
4.2	Marketing Táctico	26
5.	PLAN DE OPERACIONES	29
5.1	Construcción de Personalidad Jurídica (duración 3 meses)	29
5.2	Procesos Relacionados a los Clientes	32
5.3	Procesos productivos	33
5.4	Labores Administrativas	34
6.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	35
6.1	Organigrama	35
6.2	Descripción de Cargos	36
7.	PLAN FINANCIERO	40
7.1	Tasa de Descuento	40
7.2	Horizonte del Proyecto	40
7.3	Inversión	40
7.4	Ingresos	42
7.5	Costos	43
7.6	Financiamiento	43
7.7	Flujo de Caja	44
7.8	Indicadores para el estudio	45
7.9	Valor residual del proyecto	46
8.	CONCLUSIONES	47
9.	BIBLIOGRAFIA	48