

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción de la tesis	1
1.2 Motivación	2
1.3 Objetivos	2
1.4 Metodología	2
1.5 Alcance del trabajo	3
1.6 Justificación de la oportunidad global	3
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 La discapacidad	5
2.2 Las necesidades educativas especiales	5
2.3 Tratamiento de la discapacidad y las NEE por parte de los sistemas educativos.	7
2.4 La experiencia chilena	7
3. LA VISIÓN INTERNACIONAL SOBRE DISCAPACIDAD Y NEE.	14
3.1 Estudio de casos de experiencias internacionales sobre inclusión educativa.	14
3.2 Selección del modelo a importar	19
3.3 New Brunswick: el modelo exitoso que se importará	21
3.4 Adecuación del modelo canadiense a la realidad chilena	22
3.5 Análisis Hofstede: Canadá – Chile	26
3.6 Convenciones sobre discapacidad e inclusión suscritas por Chile	31
4. ANÁLISIS DE MERCADO	33
4.1 Oferta existente - Competidores	33
4.2 Demanda	37
4.3 Desarrollo de encuestas y entrevistas	40
4.4 Oportunidad de negocio	43
5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	44
5.1 Análisis PESTEL	44
5.2 Análisis de la Industria	46
5.3 Análisis FODA	48
5.4 Factores críticos de éxito	50
6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS	52
6.1 Segmento de Clientes	52
6.2 Propuesta de valor	54
6.3 Canales	55
6.4 Relaciones con clientes	56
6.5 Recursos Clave	56
6.6 Actividades Clave	57
6.7 Fuentes de Ingreso	58
6.8 Asociaciones clave	58
6.9 Estructura de costos	60

7. PLAN DE MARKETING	61
7.1 Marketing estratégico	61
7.2 Marketing operacional	66
7.3 Plan de ventas	70
8. PLAN DE OPERACIONES	73
8.1 Estrategia de Funcionamiento	73
8.2 Productos y procedimientos	74
9. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	76
10. PLAN DE PERSONAS	78
10.1 Definición de los puestos de trabajo	78
10.2 Selección de personal	79
11. PLAN DE INVERSIONES	80
11.1 Fuentes de Financiamiento	80
11.2 Estructura de ingresos	81
11.4 Inversión requerida	86
11.5 Estado de resultados	86
11.6 Indicadores financieros	87
12. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	88
13. CONCLUSIONES	89
<i>Bibliografía</i>	91