

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivos Específicos	3
3. METODOLOGÍA.....	4
4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	5
5. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	7
5.1. La Capacitación en Chile.....	7
5.2. Definiciones.....	8
6. ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	11
6.1. Análisis Externo – Macroentorno.....	11
6.2. Análisis Externo – Microentorno.....	12
6.3. Análisis Interno.....	14
7. ESTUDIO DE MERCADO	21
7.1. Análisis Del Mercado.....	21
7.2. Mercado Total, Potencial y Meta	23
7.3. Investigación De Mercado	24
8. FODA	27
8.1. Matriz FODA.....	27
8.2. Acciones Estratégicas	28
9. MODELO DE NEGOCIO	30
9.1. Lienzo De Modelo De Negocio.....	31
9.2. Propuesta De Valor	32
10. PLANES FUNCIONALES.....	33
10.1. Plan De Marketing.....	33
10.2. Plan Operacional.....	41

10.3. Plan Organizacional	51
11. ANÁLISIS FINANCIERO	54
12. CONCLUSION	68
13. BIBLIOGRAFIA	71