

Escuela de Negocios

Tipo de documento: Tesis de maestría



EMBA | Executive MBA

Estudio y Análisis de las industrias del coaching y el e-commerce

Autoría: Pitano, Gastón

Año: 2018

¿Cómo citar este trabajo?

Pitano, G. (2018). "*Estudio y Análisis de las industrias del coaching y el e-commerce*". [Tesis de maestría. Universidad Torcuato Di Tella]. Repositorio Digital Universidad Torcuato Di Tella.

<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/14135>

El presente documento se encuentra alojado en el **Repositorio Digital de la Universidad Torcuato Di Tella** bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional
Dirección: <https://repositorio.utdt.edu>



Universidad Torcuato Di Tella

Escuela de Negocios – MBA V1 2014

Business Plan

**Estudio y Análisis de las industrias del
coaching y el e-commerce**

Autor: Gastón Pitano

Tutor: Mariano Campillo

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	3
El Coaching como disciplina	5
Que es el Coaching?	5
Diferencias entre el coaching y otras disciplinas	7
Cuando trabajar con un Coach Profesional	9
¿Cómo se puede medir el éxito del proceso de coaching?	11
La Industria del Coaching	11
Quienes regulan actualmente la profesión de un Coach profesional?	11
El Coaching en la Educación Formal	12
Dimensión del mercado en América Latina y Argentina	13
Coaches, principales números	15
Coachees, principales números	18
Industria de E-Commerce	20
Definición de Mercado - Comercio Digital	20
Industria de E-Commerce – Argentina	22
Casos de Éxito en el Mundo	24
Plataformas on-line similares a la propuesta de valor de Coaching On-line:	24
Encuesta Coaches	33
Encuesta Coachees	39

RESUMEN EJECUTIVO

Coaching On-line es una empresa de e-commerce dedicada a facilitar video sesiones de Coaching. Brindamos a Coaches Profesionales y Coachees, un canal rápido, cómodo, simple que permite ahorrarles tiempo y dinero.

Ayudamos a Coachees en el camino a descubrir o cumplir nuevos o existentes objetivos acercándolos al soporte de Coaches Profesionales, acreditados y de las más variadas especialidades y disciplinas, los cuales fueron puntuados y recomendados previamente por otros clientes que vivieron procesos y experiencias similares.

Por otro lado somos una oportunidad para que Coaches profesionales amplíen su red actual de clientes, sin necesidad de descuidar su principal fuente de ingresos.

Como un objetivo adicional, Coaching On-line es un espacio disponible para fomentar la disciplina del Coaching a través de su comunidad social y blogs de actualidad con artículos escritos por los expertos en la materia.

Basándonos en nuestro análisis del mercado junto con los resultados de encuestas públicas y encuestas realizadas con fines académicos, entendemos que existe un valor y diferencial sobre el que se basa nuestro Business Plan y tiene como sus principales pilares la propuesta de valor mencionada en los párrafos anteriores.

Existen casos de éxito en el mundo que mencionamos y destacamos en el presente BP, pero no así en la Argentina o América Latina. Por este motivo, en una primera etapa seremos un canal exclusivo en este país y con potencial para expandirnos en toda América Latina. A su vez, si bien nuestro primer lanzamiento será para Clientes particulares, luego ampliaremos nuestra oferta a Empresas, ya que como parte de nuestra investigación y análisis, se demuestra que más del 50% de las personas Coacheadas son sponsorizadas por su empleador. Nuestra oferta será ampliada aún más cuando ofrezcamos espacios a Coaches o escuelas de Coaching para brindar webinars, conferencias o trainings on-line y adicionalmente las facilidades para publicitar los mismos.

Según las últimas encuestas disponibles de fuentes oficiales, se estima que hay alrededor de 53.300 Coaches profesionales, en todo el mundo. Este estudio estima que la industria del Coaching generó más de \$ 2.3 billones de dólares en el año 2015, incrementando casi un 20% el revenue desde el 2011 y manteniendo esa tendencia de crecimiento hacia el 2017. En América Latina particularmente el revenue arrojado por esta misma encuesta fue de \$ 92 millones de dólares y con presencia de más de 4000 Coaches profesionales, y manteniendo el mismo crecimiento que la industria global para el año 2017 y posteriores.

Para destacar lo atractivo de esta industria en crecimiento, también remarcamos que este emprendimiento está inmerso en la industria de e-commerce, donde el volumen de las transacciones a nivel mundial durante el año 2016 ha sido de US\$2.064.987 millones, registrando un crecimiento del 15% frente al año previo y continúa con la misma tendencia, aún más considerando las nuevas generaciones llamadas millenians.

El objetivo de este documento es estudiar y analizar las particularidades, potenciales, dimensiones, revenue, competencia, etc de las industrias del coaching y del e-commerce, y así, con el uso de herramientas de marketing y financieras, obtener inputs que permitan a sus fundadores elaborar estrategias viables para el desarrollo del emprendimiento Coaching On-line.

EL COACHING COMO DISCIPLINA

Que es el Coaching?

El término inglés Coaching procede del verbo “to coach” que usualmente significa “entrenar”, “acompañar”, “motivar”, en un contexto en sus inicios sobre todo deportivo.

El coach era inicialmente la persona que ayudaba al deportista a desarrollar sus competencias, a mantener su motivación, a prepararse mejor y obtener una alta performance.

A partir de 1980 el Coaching comenzó a introducirse en el ámbito individual y de la empresa, en el que la búsqueda de la excelencia justificaba utilizar este enfoque.

Existen diferentes definiciones e interpretaciones, nosotros vamos a tomar varias de ellas y realizar nuestra propia definición. De todas formas, para referencia, transcribimos textualmente una definición oficial del coaching profesional extraída del sitio web de la ICF (International Coaching Federation).

El coaching es el proceso de entrenamiento dinámico e interactivo, centrado en el futuro, y que ayudan a cubrir el vacío existente entre donde una persona está ahora y dónde desea estar.

Consiste en liberar el potencial de una persona para desarrollar su capacidad de aprendizaje y conciencia, para que se traduzca, entre otros aspectos, en una mejoría sustancial en el desempeño de sus responsabilidades ya sean personales o profesionales.

Este proceso se materializa en una conversación de coaching donde participan el coach, que asiste a otra persona llamada coachee, en el logro de sus metas y objetivos futuros. Para esta asistencia, el coach utiliza diferentes herramientas para que el coachee inicie una búsqueda entre sus habilidades y recursos propios, con el objetivo de desarrollar su propio potencial y obtener como resultado una versión maximizada de él mismo.

Entre las herramientas más importantes del coach se encuentran la escucha activa y la indagación. A su vez, posee normas fundamentales tácitas que deben estar presentes en todo momento: confidencialidad, respeto, apertura, empatía y un riguroso compromiso con decir la verdad.

Responsabilidades del Coach:

- Descubrir, clarificar y alinear lo que el coachee quiere alcanzar
- Alentar al coachee a auto describirse
- Obtener soluciones y estrategias alcanzables generadas por el propio coachee
- Siempre incentiva a que el coachee tome la ejecución, responsabilidad y compromiso por sus acciones.

Este proceso parte del supuesto que cualquier situación presenta posibilidades y que todas las personas tienen la capacidad para afrontarlas y resolverlas. Cada coachee es un ser creativo, con iniciativa y completo, capaz de lograr resultados futuros concretos a través del autoconocimiento.

Definición del Coaching según International Coach Federation:

El coaching profesional consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida. En cada sesión el cliente elige el tema de conversación mientras el coach escucha y contribuye con observaciones y preguntas. Este método interactivo crea transparencia y motiva al cliente para actuar. El coaching acelera el avance de los objetivos del cliente, al proporcionar mayor enfoque y conciencia de sus posibilidades de elección. El coaching toma como punto de partida la situación actual del cliente y se centra en lo que éste esté dispuesto a hacer para llegar a donde le gustaría estar en el futuro, siendo conscientes que todo resultado depende de las intenciones, elecciones y acciones del cliente, respaldadas por el esfuerzo del coach y la aplicación del método de coaching.

Diferencias entre el coaching y otras disciplinas

El Coaching profesional se enfoca en establecer metas y objetivos para generar resultados y lograr una transformación personal.

Terapia

La terapia se ocupa de curar el dolor, la disfunción y el conflicto de un individuo o en las relaciones de individuos. El enfoque se centra a menudo en resolver las dificultades que surgen del pasado que obstaculizan el funcionamiento emocional de un individuo en el presente, mejorando el funcionamiento psicológico general y lidiando con el presente de maneras más emocionalmente saludables. En terapias tradicionales generalmente se analiza el ¿por qué? de las cosas.

Diferencia con el coaching: El coaching, por otro lado, apoya el crecimiento personal y profesional basado en el autoconocimiento y en la búsqueda de resultados concretos.

Estos resultados están vinculados al éxito personal o profesional. El coaching es centrado en el futuro, en lo que desea y es posible para el cliente, y no se centra en lo que le pasó. Si bien los sentimientos / emociones positivas pueden ser un resultado natural del entrenamiento, el enfoque principal es crear estrategias accionables para lograr objetivos específicos.

Existe una diferencia en el enfoque del cliente/paciente, donde para el coaching existen los clientes y en terapia los pacientes.

Los énfasis en una relación de coaching están en acción, responsabilidad y seguimiento. El coaching no atiende patologías ni enfermedades. El Coach trabaja pasando temas rápidamente, avanzando, no profundiza en ellos y se trabaja exclusivamente en objetivos y metas, siempre con el compromiso explícito del cliente. Por último hay una diferencia sustancial en la duración del proceso, mientras que una terapia psicoanalítica puede durar años, el Coaching puede durar sólo unas sesiones.

Consultoría

Los individuos u organizaciones contratan consultores para su experiencia. Aunque los enfoques de consultoría varían ampliamente, se supone que el consultor diagnosticará los problemas y prescribirá y, a veces, implementará soluciones.

Diferencia con el coaching: Con el coaching, la suposición es que individuos o equipos son capaces de generar sus propias soluciones, con el entrenador suministrando soporte, herramientas de auto conocimiento y marcos de apoyo.

Mentoring

Un mentor es un experto que proporciona sabiduría y orientación basada en su propia experiencia. La tutoría puede incluir asesoría, consejería y entrenamiento.

Diferencia con el coaching: El proceso de coaching no incluye asesoramiento o consejería, y se enfoca en individuos o grupos estableciendo y alcanzando sus propios objetivos.

Capacitación

Los programas de capacitación se basan en los objetivos establecidos por el capacitador o instructor.

Diferencia con el coaching: Aunque los objetivos se aclaran en el proceso de coaching, son establecidos por el individuo o el equipo que se está entrenando, con la orientación proporcionada por el Coach. La formación también supone una trayectoria de aprendizaje lineal que coincide con un plan de estudios establecido. Coaching es menos lineal sin un plan de estudios establecido.

Desarrollo Atlético

A pesar de metáforas deportivas se utilizan a menudo, el coaching profesional es diferente al Coach deportivo. El entrenador deportivo se ve a menudo como un experto que guía y dirige el comportamiento de individuos o equipos sobre la base de su experiencia y conocimiento en la materia.

Diferencia con el coaching: El coach profesional, a diferencia del coach deportivo, no se centra en los comportamientos que se están ejecutando mal o incorrectamente. En su lugar, el enfoque se centra en identificar oportunidades de desarrollo basadas en las fortalezas y capacidades individuales.

Cuando trabajar con un Coach Profesional

Un individuo o equipo puede optar por trabajar con un entrenador por muchas razones, incluyendo pero no limitándose a lo siguiente:

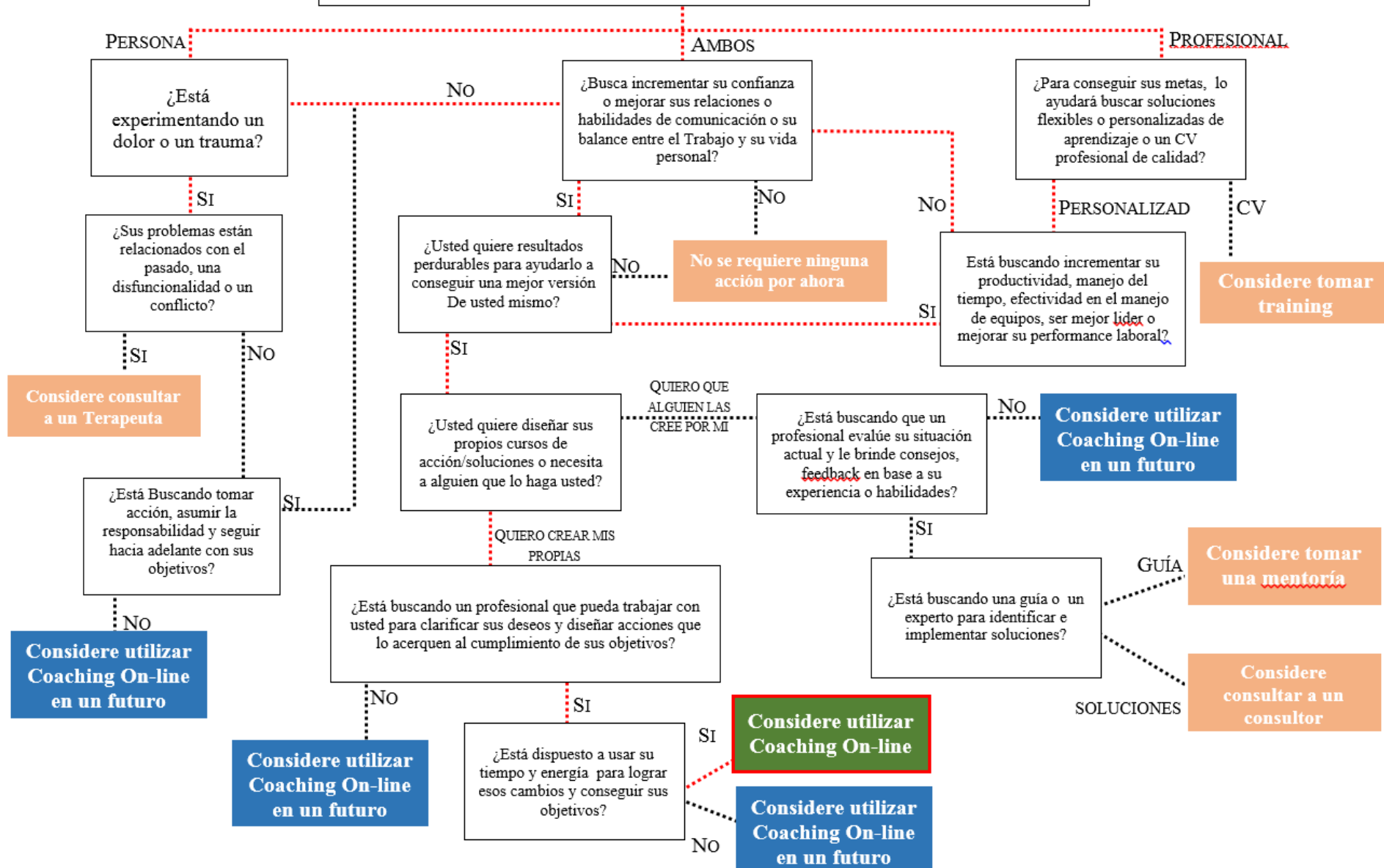
- Algo urgente, convincente o emocionante está en juego (un reto, una meta o una oportunidad)
- Existe un gap en el conocimiento, las habilidades o los recursos existentes
- Un deseo de acelerar resultados
- Una falta de claridad con las opciones/caminos a tomar
- El trabajo y la vida están fuera de balance, creando consecuencias no deseadas
- Se deben identificar las fortalezas centrales, junto con la mejor manera de aprovecharlas y apalancarse en ellas.

La necesidad básica que Coaching on-line tiene que satisfacer, es la búsqueda de un profesional de coaching de calidad. Luego la simplificación del contacto a través de nuestra plataforma on-line. Pero previamente, este listado es el punto de partida de las necesidades que deben existir para que un cliente este motivado a buscar un Coach profesional ya sea on-line o físicamente.

Cuando concurrir a un Coach Profesional de Coaching On-Line?

Tomamos como base un árbol de decisión publicado por ICF donde se describe las diferentes causas por la cual un cliente buscaría un Coach profesional u otro profesional de las disciplinas antes mencionadas. Esta será nuestra base para evaluar y luego segmentar los consumidores de Coaching on-line

¿Usted piensa que en su vida existe algo por descubrir o mejorar en lo personal o profesional?



¿Cómo se puede medir el éxito del proceso de coaching?

La medición puede pensarse de dos formas distintas: indicadores externos de desempeño e indicadores internos de éxito.

Indicadores externos: Se materializan con el logro de las metas establecidas al inicio de la relación de coaching. Idealmente las estas métricas deben ser las cosas que el individuo ya está midiendo y tiene cierta capacidad de influir directamente. Ejemplos de la obtención de los cambios planteados: aumento de ventas, obtener una diplomatura, aumento en la periodicidad de practicar un hábito particular, mejoras de rendimiento, etc.

Indicadores internos: Son subjetivos y dependen exclusivamente del feedback de la persona que recibe coaching. Incluyen auto-evaluaciones que pueden hacerse como check points durante el proceso de coaching. Ejemplos pueden ser cambios en la autoconciencia y conciencia de los demás, cambios en el pensamiento que crean acciones más efectivas o cambios en el estado emocional que inspiran confianza.

LA INDUSTRIA DEL COACHING

Quienes regulan actualmente la profesión de un Coach profesional?

International Coach Federation (ICF) en todo el mundo

La ICF es una organización sin fines de lucro de asociación individual formada por profesionales de todo el mundo que practican el coaching profesional y personal.

Esta asociación privada global tomó el liderazgo para regular y desarrollar los parámetros profesionales y éticos de esta profesión (que no es regulada oficialmente por un organismo estatal). Específicamente definió (y continua definiendo) las competencias básicas de la profesión, el código de Ética y Conducta y el proceso para obtener las certificaciones como Coach profesional.

Está conformada por pioneros del Coaching y fue fundada en 1995. Estos pioneros, fueron certificados por sus propios programas y se volvieron una referencia mundial. Cuenta con más de 23.000 miembros y presencia en más de 120 países. A su vez, es la referente para quienes buscan un coach.

Asociación Argentina de Profesional del Coaching (AAPC)

Es una organización sin fines de lucro que nuclea a los **Profesionales del Coaching Ontológico** que han sido certificados como tales por escuelas avaladas por esta asociación. Además de su Misión y Visión, la Asociación establece los estándares de Conducta y el Código de Ética que regulan la práctica profesional de sus integrantes en la Argentina.

Avaló 32 escuelas y cuenta con aproximadamente 2400 miembros certificados como Coaches profesionales.

Por lo tanto estas asociaciones en otras, buscan hacer crecer la profesión y regular el coaching. Intentan darle niveles de referencia a los Coaches profesionales, en la teoría y en la práctica. A su vez nuclean a las escuelas formadoras de coaches profesionales y a sus programas académicos.

El Coaching en la Educación Formal

En la educación formal, generalmente el coaching es un complemento a carreras relacionadas con los negocios, psicología o deportes.

Igualmente, en algunas universidades del mundo existen maestrías relacionadas al coaching como carrera, abriendo la posibilidad de aplicar el título obtenido para dedicarse full time como coaches. Por ejemplo EAE business school en España (2da de mayor reputación en España por el Ranking Merco) ofrece un Máster en Liderazgo y Coaching (bajo el apartado “Dirección General”) donde uno de sus atractivos es la preparación para obtener la certificación oficial de la ICF de Coach profesional. Un programa similar dicta la universidad de Portsmouth asociada con una consultora externa experta en Coaching. Esta misma modalidad tiene la UTDT en Argentina, donde se dicta una Diplomatura en Coaching Ontológico asociada con Newfield Consulting de Rafael Echeverri (icono del coaching en América Latina y el mundo).

En Argentina el título de Coach profesional certificado por las escuelas de coaching avaladas por la APPC, no se encuentran dentro de los registros de la CONEAUN, existe solo un título oficial en la Facultad de ciencias de la administración de la universidad del salvador bajo la modalidad de maestría: MAGISTER EN COACHING Y CAMBIO ORGANIZACIONAL. Otras universidades como el IAE (Austral) o Di Tella (además de su diplomatura), ofrecen programas específicos focalizados en Coaching, como educación ejecutiva de corta duración y como complementos para fortalecer las habilidades de liderazgo.

Dimensión del mercado en América Latina y Argentina¹

ICF, a través de PricewaterhouseCoopers LLP, administra un estudio global de Coaches en todo el mundo (incluyendo miembros no pertenecientes a la ICF), cuyos resultados incluyen una foto instantánea de dónde se encuentra la profesión de Coach profesional y hacia donde se dirige. Hasta el momento, es la única fuente de información de la industria del coaching y reflejan los datos más precisos disponibles.

Se estima que hay alrededor de 53.300 coaches profesionales, en todo el mundo. Este estudio estima que la industria del Coaching generó más de \$ 2.3 billones en el año 2015, incrementando casi un 20% el revenue desde el 2011.

Existen 53,300 Coaches profesionales y la industria genera 2.3 billones de dólares al año:

Región	%	Coaches Profesionales (Cantidad)	%	Revenue Industria (Millones)
América del Norte	33	17.500	40	955
Europa (oeste)	35	18.800	38	898
Europa (este)	8,5	4.500	3	70
América Latina	7,5	4.000	3,9	92
Asia	7	3.700	5	113
Medio oriente - África	5	2.400	3	73
Oceanía	5	2.400	6,5	154

¹Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

Coaches Profesionales y Managers que utilizan alguna skill de Coaching en el mundo²:

Coach practitioners and managers/leaders using coaching skills: Estimates by world region

	Coach practitioners	Managers/ leaders using coaching skills	Coaching continuum
North America	17,500	3,100	20,600
Latin America and the Caribbean	4,000	1,000	5,000
Western Europe	18,800	2,700	21,400
Eastern Europe	4,500	1,500	6,000
Middle East and Africa	2,400	700	3,100
Asia	3,700	1,500	5,200
Oceania	2,400	400	2,800
Global	53,300	10,900	64,100

Revenue Total anual de la industria del Coaching en el mundo³:

Total annual revenue from coaching

	USD (million)	% of global share	% change 2011-2015
North America	\$955	40.6	35.2
Latin America and the Caribbean	\$92	3.9	26.6
Western Europe	\$898	38.1	8.5
Eastern Europe	\$70	3.0	1.4
Middle East and Africa	\$73	3.1	7.1
Asia	\$113	4.8	18.8
Oceania	\$154	6.5	10.4
Global	\$2,356	100.0	19.0

²Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

³Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

Números de América Latina y el caribe⁴:

	2016	2012	Variación
Cantidad de Coaches en América Latina	4.000	2.600	54% ↑
Cantidad de Coaches en Argentina	2400		
Mujeres	60%		
Hombres	40%		
Total Revenue industria del Coaching en A Latina	92 M usd	73 M usd	26% ↑
Promedio de clientes activos por Coach	10		
% Pagado por iniciativa propia	51%		
% Pagado por terceros (ejemplo empleador)	49%		
Promedio revenue anual por Coach	27 K usd		

Coaches, principales números⁵

La ganancia promedio anual de un Coach profesional es de \$51,000 dólares, conformado de la siguiente manera (en comparación con 2011, 2015 creció un 6%):

- Oceanía - \$73,000
- América del norte - \$61,900
- Europa (oeste) - \$55,300
- Asia – 37,800
- Medio oriente y África - 35,900
- América Latina y el caribe - \$27,100.
- Europa (este) - \$18,400

El 94% de los Coaches profesionales tiene una profesión adicional a la práctica de Coaching.

⁴Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

⁵Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

- 54% Mujeres
- 60% Menores a 45 años
- 20 % practican con personas particulares
- 29% Managers
- 23% Ejecutivos

Características de los procesos de Coaching:

- El 26% duran tres meses o menos
- El 36% duran entre 4 y 6 meses
- El 24% duran más de 12 meses
- El 14% duran entre 7 y 12 meses

Duración promedio de las sesiones de coaching:

1. El 56% es entre 30 minutos y 1 hora
2. El 34% es entre 1 y 2 horas

Medio principal para mantener sesiones de coaching (*) No existen métricas oficiales de América Latina, pero las mismas son de EEUU, país que marca la tendencia mundial:

- 68% - Teléfono (convencional, Skype u otros)
- 58% - En persona

Especialidades de los Coaches (Top 5)⁶

América Latina	Global	Argentina
Administración de negocios	Liderazgo	Administración de negocios
Coaching a Ejecutivos	Administración de negocios	Visión y mejora de la vida
Visión y mejora de la vida	Ejecutivos	Sin especialidad
Liderazgo	Visión y mejora de la vida	Ejecutivo
Desarrollo de carrera	Desarrollo de carrera	Liderazgo

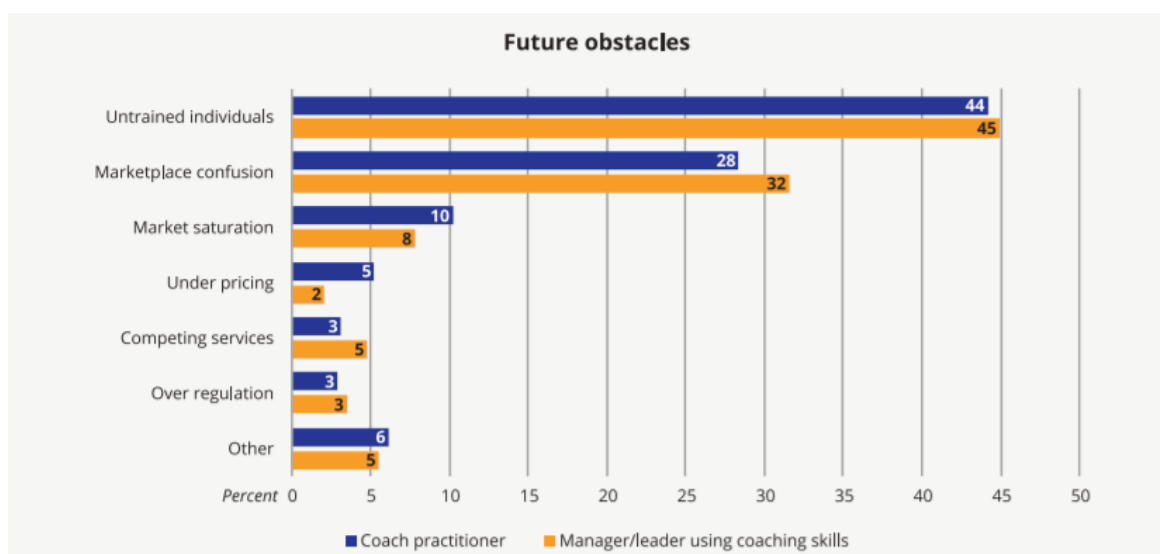
⁶Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

Numeros Coaches en Argentina⁷:

Promedio del precio de la consulta (1 hora)	\$600
Promedio duración proceso de Coaching	1 hora
Edades Coaches	
Entre 26 y 35 años	35%
Entre 36 y 55 años	40%
> 56 años	25%
Nivel Educativo	
Terciario	15%
Universitario	45%
Maestría o Doctorado	40%

Tendencias de crecimiento de la profesión⁸

Uno de los mayores problemas de la profesión según esta encuesta son los individuos no entrenados que se hacen llamar Coaches profesionales (44%)



⁷ Fuente: Encuesta ad-hoc primaria UTDT a Coaches Argentinos

⁸Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

Importancia o no de estar acreditado

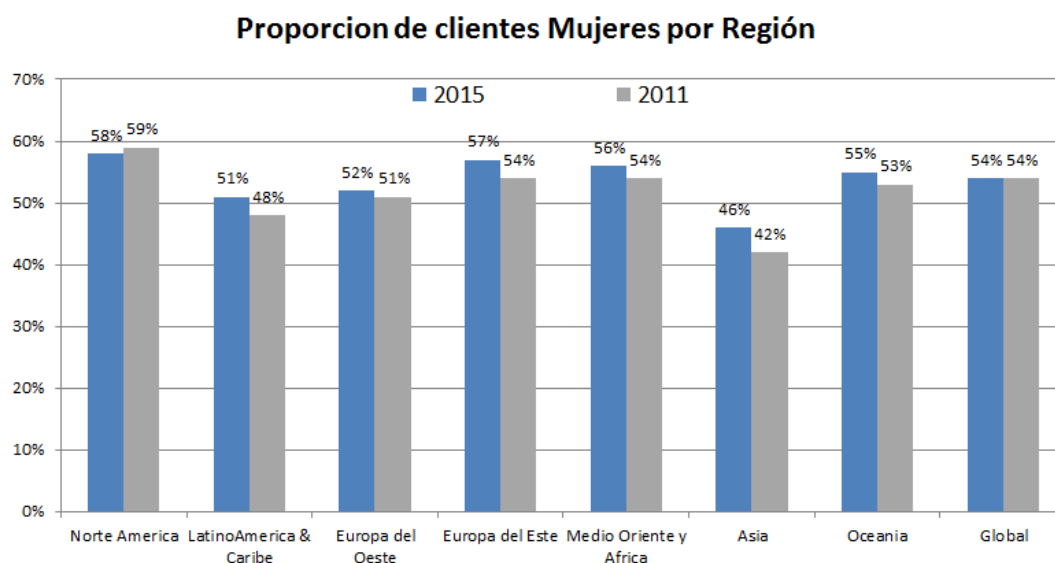
El coaching es una disciplina relativamente nueva. Como todo lo novedoso, puede generar desconocimiento y desconfianza en sus inicios. Según la encuesta, uno de los mayores problemas que enfrenta la disciplina son los individuos no entrenados que se hacen llamar Coaches profesionales.

Es por este motivo que resulta de vital importancia buscar regularla y acotar al máximo posible los riesgos y faltas de profesionalismo. Para esto, creemos fundamental que los coaches estén acreditados. Que cuenten con avales que demuestren su capacitación.

Coachees, principales números⁹

Genero

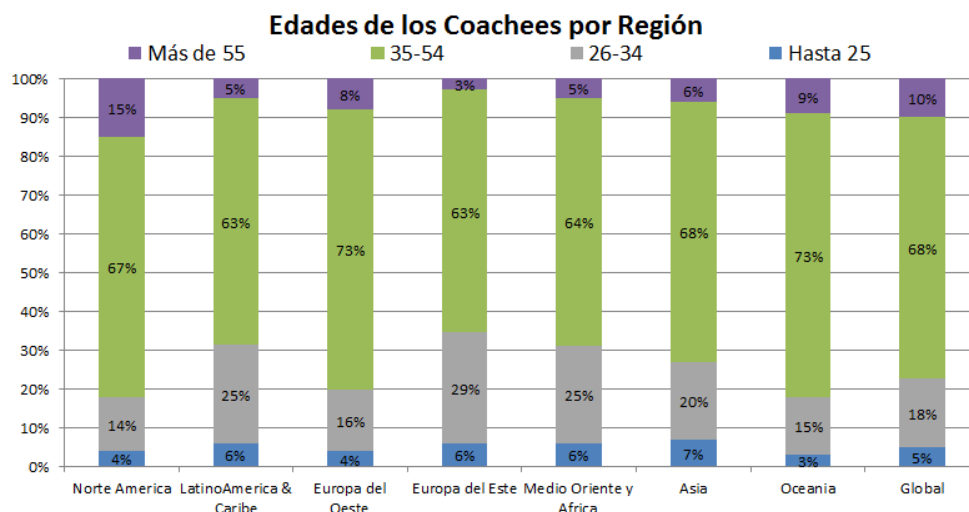
Existe una mayor proporción de Mujeres en el mundo que contratan coaching. En América Latina se mantiene esa tendencia. Incluso, al observar la tendencia, puede evidenciarse que en casi todas las regiones, la proporción de mujeres coachees sigue creciendo. Sin dudas esto puede ser atribuido a los cambios en el mercado laboral entre otros aspectos relevantes.



⁹Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

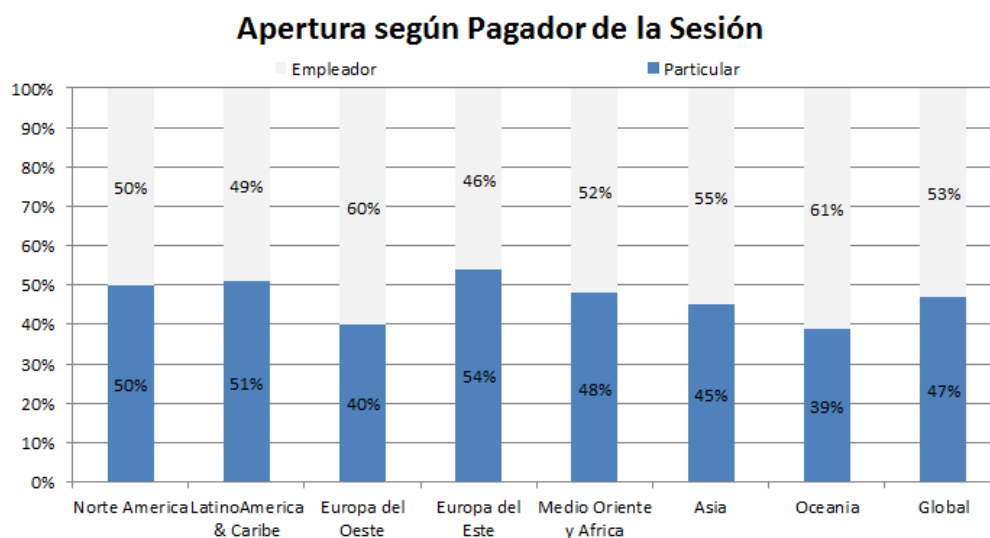
Edades¹⁰

Tal como puede evaluarse en el siguiente gráfico, la franja etaria comprendida entre los 35-54 años es la que concentra mayor cantidad de coachees. Esta es una tendencia que acompaña a la edad laboral en la cual se asumen posiciones gerenciales, se forma una familia y se toman diversas decisiones frente a las cuales el coaching puede ser una asistencia.



Pago voluntario o sponsorados?¹⁰

Tal como puede observarse, en América Latina el pago de los servicios de coaching es un 50/50 entre los clientes (Coachees) que por iniciativa propia contratan coaching o un tercero es quien realiza la contratación.



¹⁰Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study | Encuesta ad-hoc UTDT a Coaches Argentinos

Principales motivos para contactar un Coach (Top 6)¹¹

América Latina	Global	Argentina
Relaciones interpersonales	Crecimiento personal	Relaciones interpersonales
Crecimiento personal	Relaciones interpersonales	Skills de comunicación
Skills de comunicación	Autoestima y Confianza	Crecimiento personal
Autoestima y Confianza	Skills de comunicación	Autoestima y Confianza
Balance Work-Life	Team performance	Team performance
Team performance	Balance Work-Life	Balance Work-Life

INDUSTRIA DE E-COMMERCE

Al momento de confeccionar el presente Business Plan, resulta relevante analizar la industria del E-Commerce, la cual contiene distintas opciones y negocios realizables vía web.

Definición de Mercado - Comercio Digital¹²

Para el presente plan de Negocios estaremos empleando la definición de Comercio Digital que incluye a todas las transacciones que los consumidores realizan por medio de internet relacionadas con la comercialización de productos y servicios.

Bajo esta definición de mercado, según la página web Statista, el volumen de las transacciones a nivel mundial durante el año 2016 ha sido de US\$2.064.987 millones, registrando un crecimiento del 15% frente al año previo.

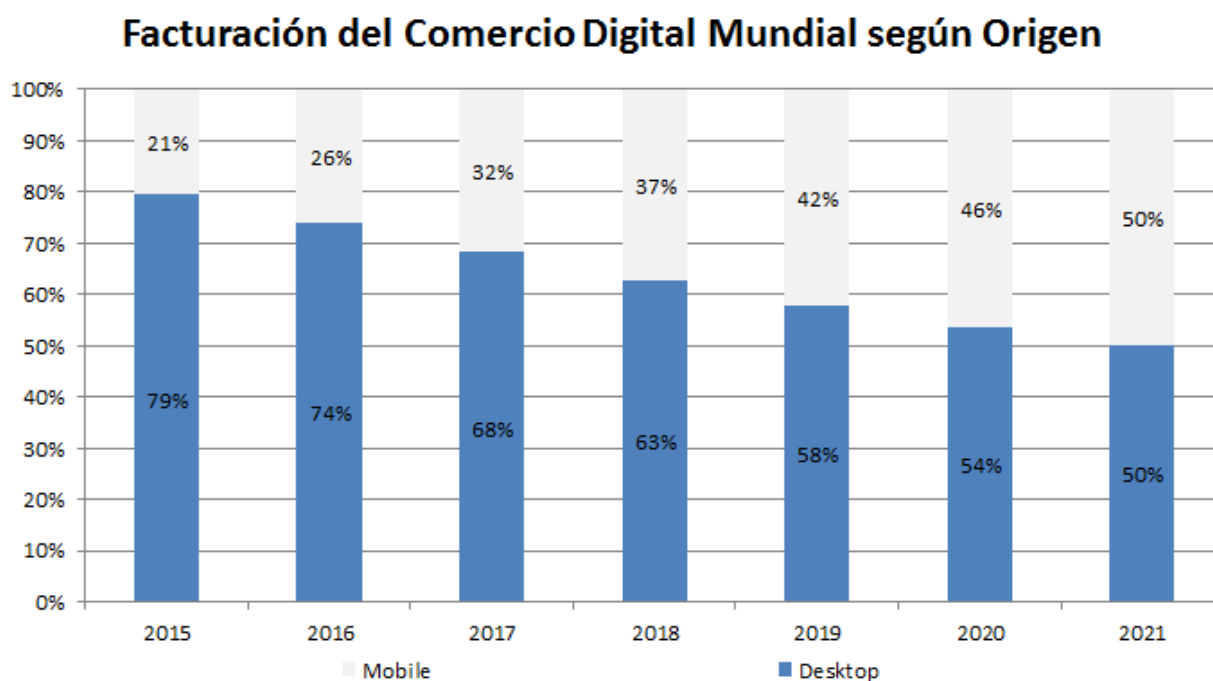
¹¹Fuente: 2016 ICF Global Coaching Study - <http://www.coachfederation.org/>

¹² Fuente: Informe anual de la cámara Argentina de Comercio Electrónico



Así mismo, las proyecciones indican que el tamaño del mercado de comercio Digital Mundial ascenderá durante el 2017 a US\$2,372,681 millones. Se espera crecimiento sostenido para los años entrantes, registrando un crecimiento anual compuesto para el periodo 2017-2021 de 11,1%, alcanzando para el 2021 ventas por US\$3,609,840 millones.

En término de usuarios, también se espera continuar en alza, alcanzando para el año 2021 los 2,402.5 millones de usuarios.



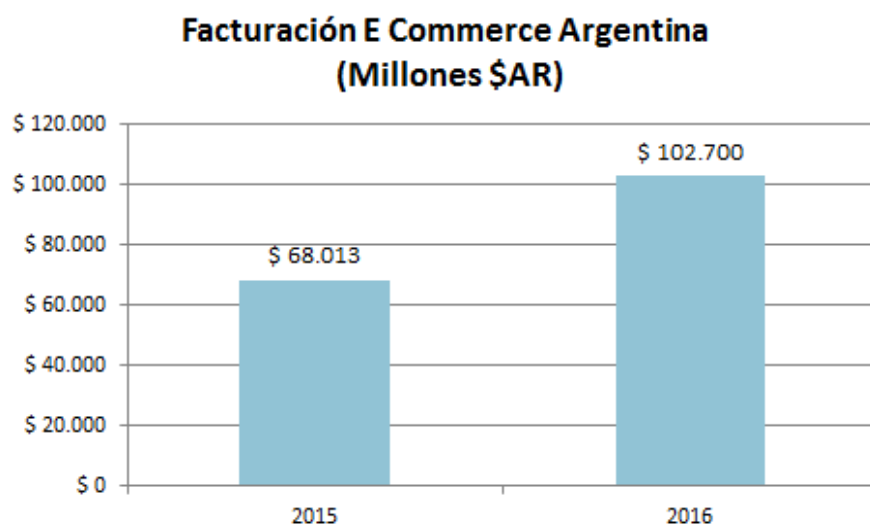
Otro aspecto relevante a considerar, es el origen de las transacciones. más específicamente, el dispositivo desde el cual se producen las mismas. Tal como puede verse en el gráfico adjunto, durante el año 2016, el 74% de la facturación del comercio Digital Mundial fue originado a través de computadoras, mientras que el 26% restante mediante teléfonos celulares.

El crecimiento de las transacciones por medio de los dispositivos celulares es una tendencia en aumento. Según las proyecciones, se espera que para el año 2021, la mitad de las operaciones de intercambio del comercio digital sean realizadas a través de la telefonía celular.

Sin lugar a dudas, el Comercio electrónico viene en crecimiento, resultando atractivos los negocios que puedan llevarse a cabo en torno al mismo.

Industria de E-Commerce – Argentina¹³

La industria del E-commerce presenta crecimiento sostenido durante los últimos años. en nuestro país. Según el Informe Anual de la Cámara Argentina de E Commerce, las transacciones por esta vía han ascendido a \$102.700 millones, registrando un crecimiento del 51% en comparación con el año previo.



¹³ Fuente: Informe anual de la cámara Argentina de Comercio Electrónico

Según dicho reporte, nuestro país posee una muy buena penetración en comparación otros países de Latinoamérica. Esto se evidencia al observar que el 90% de los argentinos conectados, los cuales representan 17,8 millones de personas, han realizado al menos una compra o transacción por un medio digital durante el año 2017. Esto comparado frente al año previo, representa un crecimiento de un 17%.

Según la cámara Argentina de comercio electrónico (CACE), tasa de conversión por cada visita web es de 1,3%. Este dato es valioso y lo utilizaremos para calcular la parte dedicada en la inversión en nuestra estrategia de captación de clientes. Por ejemplo este dato nos dice que de cada 77 visitas en nuestra página, 1 usuario será potencial cliente y utilizará nuestro servicio.

Tal como puede observarse en el siguiente gráfico, no sólo la penetración del E-Commerce es elevada, sino que también el nivel de apertura, de adopción a nuevas tecnologías, también resulta elevado en comparación con la media Mundial, y un tanto inferior teniendo en cuenta al resto de Latinoamérica.



CASOS DE ÉXITO EN EL MUNDO

Plataformas on-line similares a la propuesta de valor de Coaching On-line:

Al momento de relevar competidores directos, con una propuesta similar a la de Coaching on-line, hemos detectado que a nivel local, no existen plataformas que ofrezcan este servicio. Por este motivo, el análisis está dirigido hacia propuestas existentes en el exterior.

1) Coach.me



Proven Ways to Achieve Your Goals

Build your career. Get in shape. Learn a new skill.

 Habit Tracker Form a new habit with our leading habit tracking app, and get support from our community. FREE GET FREE APP >	 Habit Coaching Over 700 coaches are ready to help. Message your coach through our app or arrange a phone consultation. \$15/week and up FIND A COACH >	 Leadership Coaching Solve workplace problems and achieve career success with our structured leadership coaching program. \$249/month LEARN MORE >
---	--	---

Features de coach.me:

- Posibilidad de agregar “hábitos” u objetivos a cumplir y hacer un auto seguimiento, sin la necesidad de contratar un Coach (recordatorios, agenda, métricas de seguimiento).
- Posibilidad de contratar a un Coach.

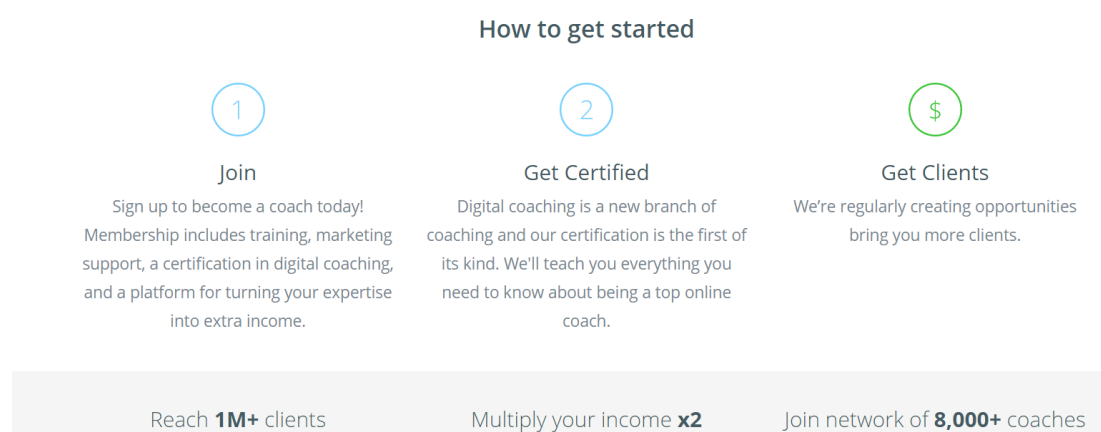
- Diferenciación del Coach según su especialidad y objetivos a alcanzar.
- Perfil On-line del Coach. Es una especie de web site propio para presentarse y gestionar clientes:
 - Llamativo y sencillo. Es posible agregar frases inspiradoras o slogans.
 - Especifica la especialidad del Coach.
- Directorio de Coaches para seleccionar según la especialidad y popularidad.
- Coaching Dashboard - Coach: Cantidad de personas coacheadas, sesiones canceladas, calificaciones, etc.
- Coaching Dashboard – Cliente: Sesiones tomadas, objetivos alcanzados, próximas sesiones, estadísticas, etc.
- Flexibilidad - Posibilidad de acceder a nuevos clientes por parte del Coach. Al ser on-line es escalable para el Coach ya que puede tener clientes en paralelo a su trabajo diario. Testimonios de CEOs u otros profesionales que realizan esta actividad en paralelo a su diaria.
- Ranking de Coaches basado en meritocracia: apariciones en los primeros puestos del directorio
- Testimoniales de clientes para ayudar a mejorar el Ranking del Coach y sus certificaciones
- Concepto “1 minute sesión”:
 - La posibilidad de estar siempre conectados.
 - GAP entre sesiones en la modalidad tradicional: No hace falta esperar hasta la próxima sesión. El coachee tiene mayor empoderamiento sobre su seguimiento.
- Posibilidad de ofrecer cursos on-line o planes de seguimiento (ad hoc o por ejemplo para periodos en que el Coach se encuentra de vacaciones).
- Certificación en Coaching Digital
- Herramientas de Marketing. Programas de Educación sobre el mundo digital (por ejemplo en redes sociales como realizar postings diarios de forma automática – los llamados schedulers)

- Construir una Audiencia a través de un blog comunitario: Para que todos los Coaches publiquen sus artículos y generen su propio marketing. De esta forma empiezan a sumar seguidores.
- Comunidad colaborativa: Posibilidad de referencia a otros Coaches a sus clientes con códigos promocionales. De esta manera obtienen puntos para aumentar su reputación o bonos de descuento en la membresía.
- Posibilidad de sumar clientes existentes a la plataforma on-line (Cobran 5% + \$0,30 de gastos para procesar el pago)
- Métricas para medir tu nivel de popularidad. Posibilidad de que cada Coach se compare con otros mejor rankeados y así revisar lo que les falta para aumentar su exposición en el sitio.

HOW YOU COMPARE WITH TOP COACHES		
	YOU	TOP COACHES
Average cancellation rate (All time)	1.3%	3.4%
Average cancellation rate (Last 30 days)	0.5%	3.2%
Projected average retention per client in days	185	31
Average # messages sent per client per day	0.57	0.8
Clients that found your coaching helpful	89.8%	85%

- Sesiones por mensajes de texto a través de la plataforma (digital chat) o llamado telefónico (skype, hang outs, etc)

Pasos para convertirse en Coach en coach.me:



Reach **1M+** clients

Multiply your income **x2**

Join network of **8,000+** coaches

Precio de la Membresía para Coaches y términos y condiciones generales:

Become a Coach

BILLED MONTHLY

\$19.99 / MONTH

BILLED YEARLY

\$99.99 / YEAR

SAVINGS \$140

[Have a promo code?](#)

Terms and Conditions

We want all coaches and clients to have a great experience. To that end, we want to highlight some expectations for all coaches. Please confirm you understand the following:

- ☐ You will abide by Coach.me's [Terms of Service](#).
- ☐ Respect the guidelines and feedback of our moderators whenever you're participating in the Coach.me community.
- ☐ If you use our payment processing services for your own clients, we charge a 5% payment processing fee (which includes credit card processing fees) per client charge.
- ☐ If you participate in our affiliate program, you share up to 50% of client fees with referrers.

Precio para Clientes:

- Cada Coach pone un precio a su sesión telefónica
- Precio fijo semanal o mensual para sesiones por mensaje de texto a través del sitio
- “Compra protegida” en caso de no estar satisfecho con las sesiones de Coaching.

Choose Your Coaching Plan

All plans include unlimited in-app messaging with your coach and a FREE 3-day trial

BILLED WEEKLY

\$19.99 / WEEK

BILLED MONTHLY

\$14.99 / WEEK

SAVINGS \$21

[Have a promo code?](#)



- ✓ FREE 3-day trial. Your credit card will not be charged during the trial.
- ✓ Money back guarantee if you are not happy with the coaching within two weeks.

Order Summary



Coaching with
Kendra Kinnison

Selected goal: Set priorities for your day

Unlimited Messaging (monthly) \$64.99

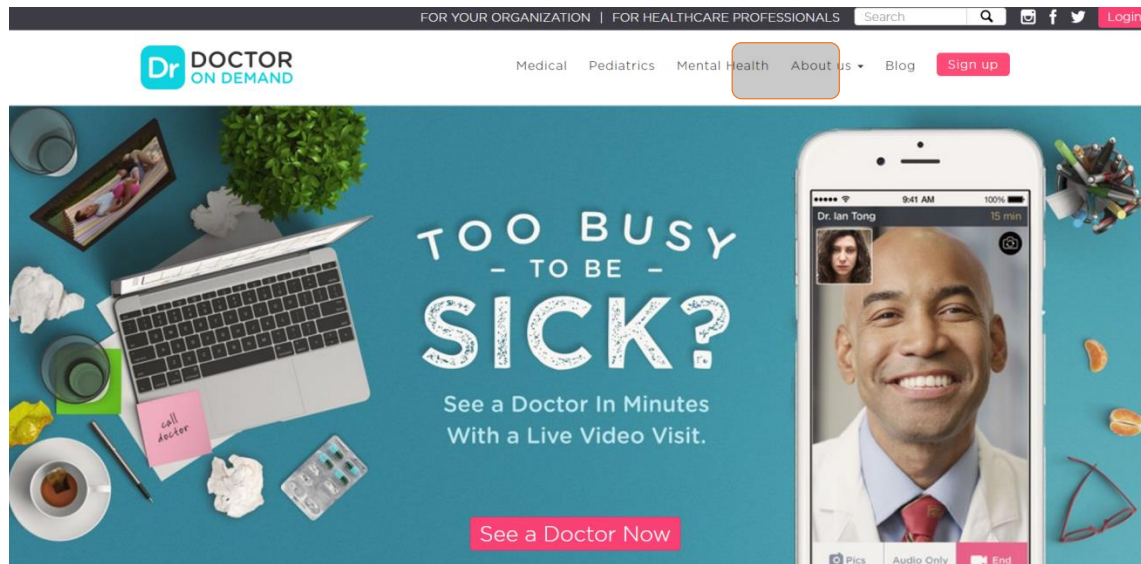
FREE 3-Day Trial \$0.00

Order total \$0.00

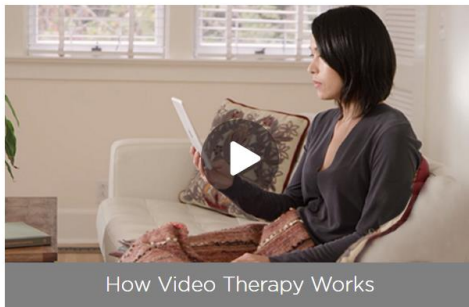
Coaching will start today and your first monthly subscription will start billing \$64.99 on February 22, 2017. You can cancel at any time.

CONTINUE

2) Dr On Demand – Mental Health



Introducing Doctor On Demand for Psychology and Psychiatry



Connect With Your Therapist From The Comfort Of Home

Doctor On Demand makes it easy to find the support you need. You can search our list of hand-picked psychologists and psychiatrists and choose a time that works for you.

[Get Started](#)

Should I see a psychologist or a psychiatrist?

It all depends on your needs. Many people start with a psychologist to figure out the plan that's best for them.



Psychology

Psychologists are here to listen and help you find solutions.

[Schedule a Visit](#)

[Cost per visit](#) ▶



Psychiatry

Psychiatrists, who are medical doctors, can also prescribe medication as needed.

[Schedule a Visit](#)

[Cost per visit](#) ▶

Features de Doctor on Demand:

- Posibilidad de contratar un psicólogo o un psiquiatra on-line desde la comodidad del hogar
- Remarcan constantemente cuestiones como distancias, comodidad y saltar el sistema medico complicado de usa
- Videos explicativos sobre el proceso y la registraci3n
- Posibilidad de elegir el psic3logo/psiquiatra por su CV y reviews
- Los profesionales son contratados como full/part time. Son contratados a trav3s de una bolsa de trabajo (job aids posteados en la misma p3gina). El profesional completa un formulario y deja su CV
- Sesiones completas de 50 minutos o de seguimiento de 25 minutos
- Calendario f3cil de usar para reservar una cita seg3n el horario m3s conveniente del cliente. Los horarios del profesional ya se encuentran pre cargados
- Video llamada integrada en la p3gina web
- Selecci3n del m3dico personal o a traves de un algoritmo que deriva a los pacientes seg3n sus s3ntomas (previamente completados en un formulario sencillo).
- Una vez finalizadas las consultas, los profesionales escriben sus notas y pueden realizar prescripciones on-line.
- El paciente (cliente) puede elegir la farmacia m3s cercana (Dr on Demand ya da las opciones en funci3n a la localizaci3n)
- Consultas en el momento o agendadas
- Plataforma para los profesionales donde visualizan los s3ntomas e historial y notas en dr on demand del paciente que est3n atendiendo
- Blog con noticias, tips y novedades, escritos por los mismos profesionales
- Testimonios grabados de los mismos pacientes (consumidores)
- Pacientes pueden rankear la consulta y a los profesionales
- Trabaja junto a algunos seguros m3dicos que cubren la consulta. PromoCodes para primeras visitas.
- C to B (Cliente a Empresa) & B to B (Empresa a Empresa)

Selección del profesional:

Meet Some of Our Caring Professionals

All of our US-based providers come highly recommended.

Search those available in your state before scheduling.



Dr. Marc Kossmann
Psychologist



Dr. Araceli Flores
Psychologist



Dr. Craig Dike
Psychologist



Dr. Nikole Benders-Hadi
Psychiatrist



Dr. Marc Kossmann

 [SEE A DOCTOR NOW](#)

[Meet more doctors](#) >

Dr. Marc Kossmann is a licensed psychologist who graduated from the Institute for Graduate Clinical Psychology at Widener University in PA in 1993. He studied psychology as an undergraduate at New York University. Dr. Kossmann is in private practice in the Philadelphia area as well as working with Doctor On Demand. He works primarily with adults and has worked for many years in medical settings, particularly with patients undergoing treatment for cancer.

Read Our Reviews



My son had sores all over his mouth and throat and within ten minutes of me seeing them for the first time we had a diagnosis from the doctor. No getting him out and driving and waiting. It was awesome.
- by Crb327



This is the best app ever! So easy and great doctors! Being a stay at home mom it's hard to be sick it was so easy to just use my phone and talk to a doctor so I could get back to normal!! Every mom needs this app!!
- by And/H/B



Awesome App! My daughter had an ear infection, which she used to get all the time, so it was nice to be seen, have medicine, prescribed, and all in the comfort of our home! The doctor had an incredible bedside manner!
- by Robert Kahle

Precio para Pacientes (clientes)

Have A Visit With Or Without Insurance

Psychology

\$79

for 25 minutes

\$119

for 50 minutes

Psychiatry

\$229

45 minute initial visit

\$99

15 minute follow-up visit



How would you like to schedule?

Find a Psychologist

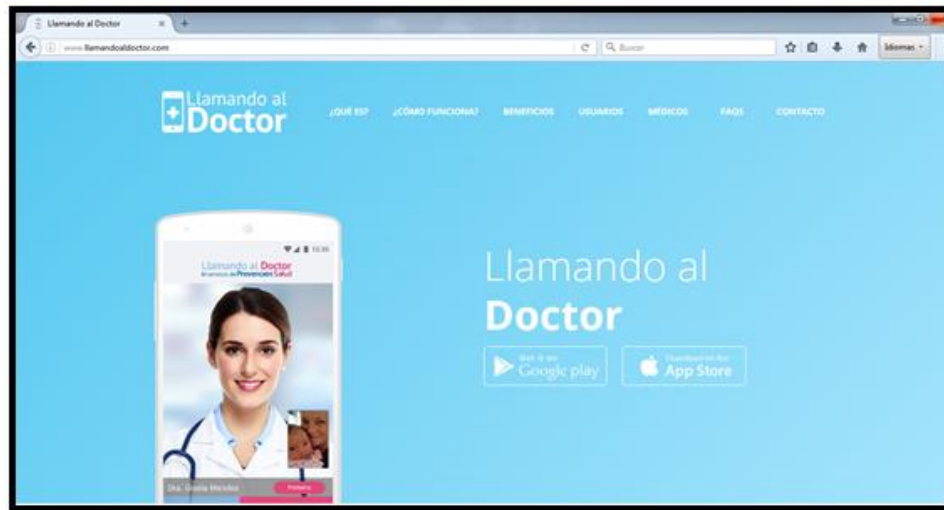
Find a Time

25 minutes

50 minutes

March 2017						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
26	27	28	1	2	3	4
5	6 2 times ▼	7 6 times ▼	8 8 times ▼	9 6 times ▼	10 6 times ▼	11
12 8 times ▼	13	14	15 6 times ▼	16 8 times ▼	17 2 times ▼	18
19	20 8 times ▼	21 8 times ▼	22 8 times ▼	23 8 times ▼	24 8 times ▼	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

3) Llamando al Doctor



La presente web: www.llamandoaldoctor.com, tal como su nombre sugiere, se encuentra plenamente orientada a la salud. La misma ofrece realizar consultas médicas de rutina, de forma ONLINE, con videollamadas y con profesionales de la salud disponibles durante las 24 horas del día.

Así mismo, también se ofrece la posibilidad de recibir una prescripción conforme al diagnóstico recibido.

Cabe destacar que esta es una plataforma relativamente nueva, con presencia en Argentina y que rápidamente ha sido adoptada por un Obra Social como una forma de brindar un servicio extra a sus afiliados.

Features de llamando al Dr:

- Posibilidad de contactar y consultar a un profesional de la salud durante las 24 hs del día, sin tener que trasladarse de su hogar
- Posibilidad de obtener y actualizar una prescripción simplemente comunicándose.
- Para su funcionamiento se requiere descargar una aplicación en el celular.
- Posibilidad de puntuar a los profesionales de la salud por su atención en cada consulta
- Ofrece la posibilidad de consultar su historia clínica y que el profesional de la salud que atiende la consulta también la evalúe de forma ONLINE
- El costo se encuentra incluido en la cuota mensual de la Obra Social

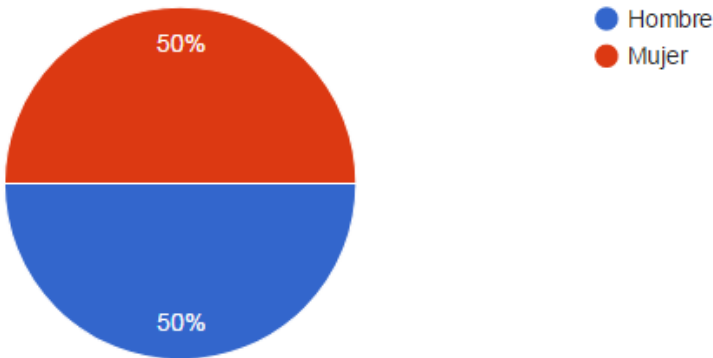
ENCUESTAS PRIMARIAS DE COACHING

Encuesta Coaches

DATOS GENERALES

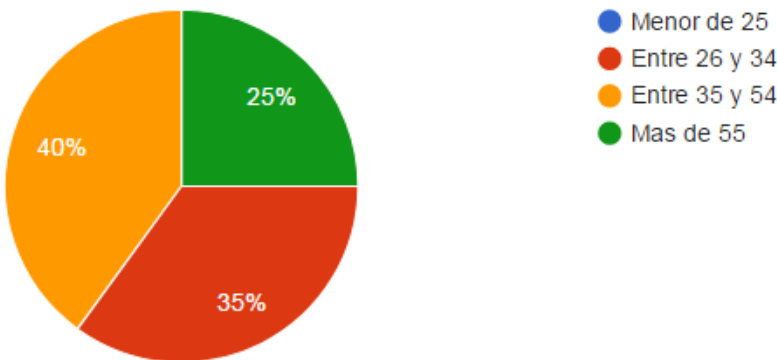
Género

20 respuestas



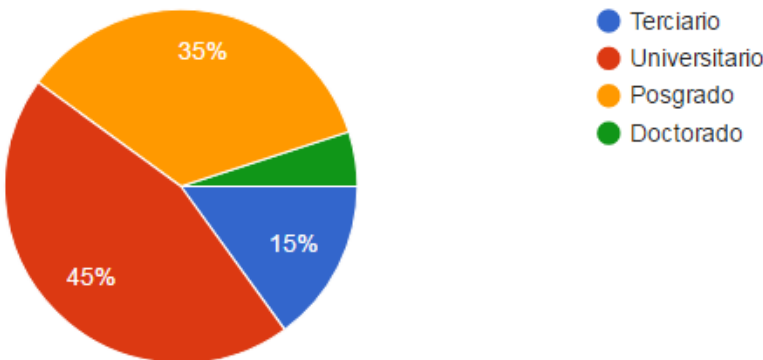
Edad

20 respuestas



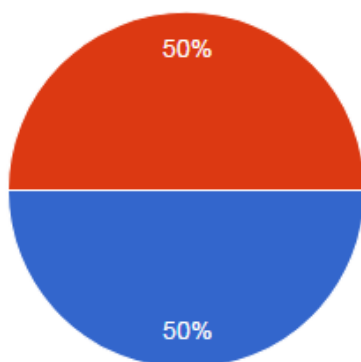
Nivel Educativo

20 respuestas



Condición laboral

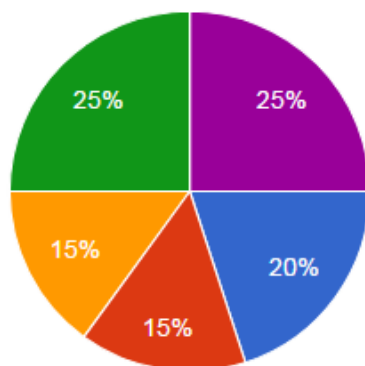
20 respuestas



- Empleado
- Independiente

Nivel Jerárquico

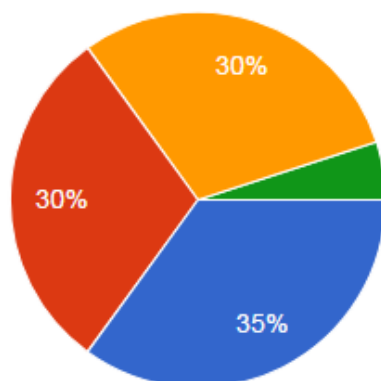
20 respuestas



- Administrativo / Analista
- Supervisión / Jefatura
- Gerencial
- Dirección
- Otro

Años de experiencia ejerciendo como Coach

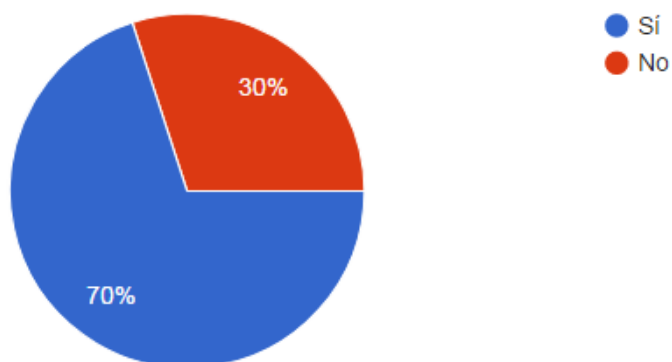
20 respuestas



- Entre 1 y 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Mas de 10 años
- No ejerce actualmente

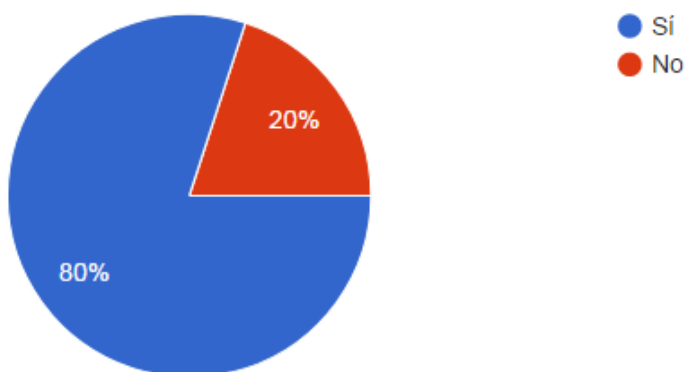
¿Es usted Coach certificado?

20 respuestas



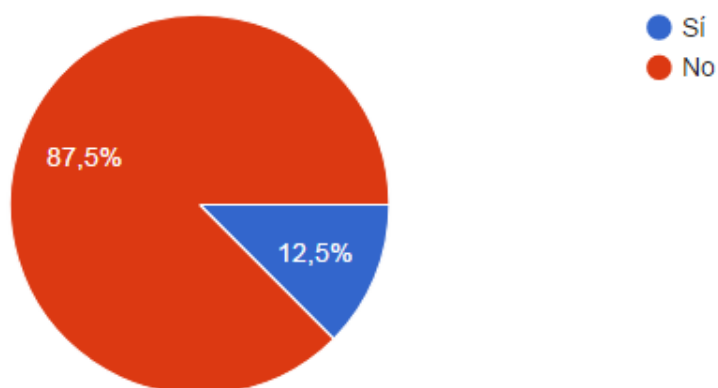
¿Brinda coaching actualmente?

20 respuestas



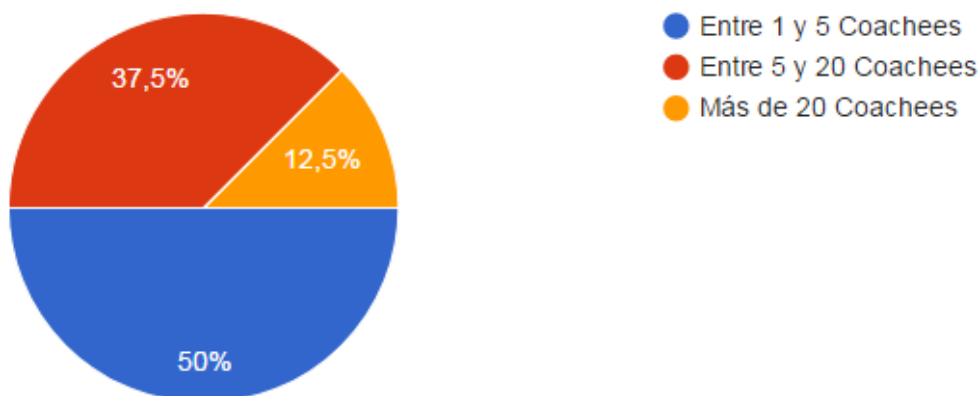
¿Es su actividad principal (principal fuente de ingresos)?

16 respuestas



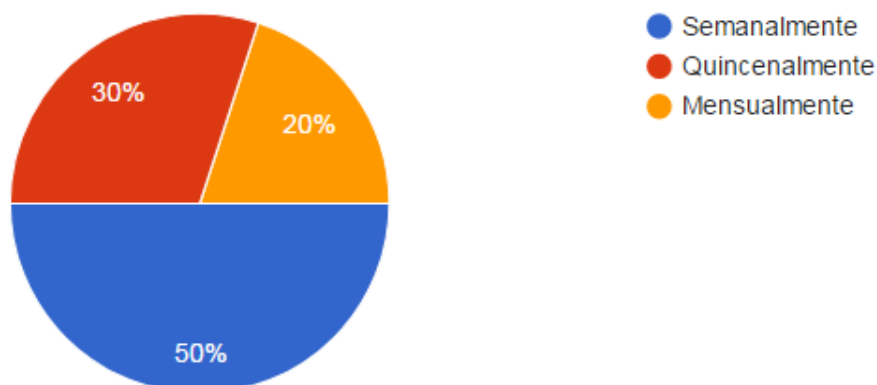
¿Cuántos coachees posee actualmente en un mes tipo?

16 respuestas



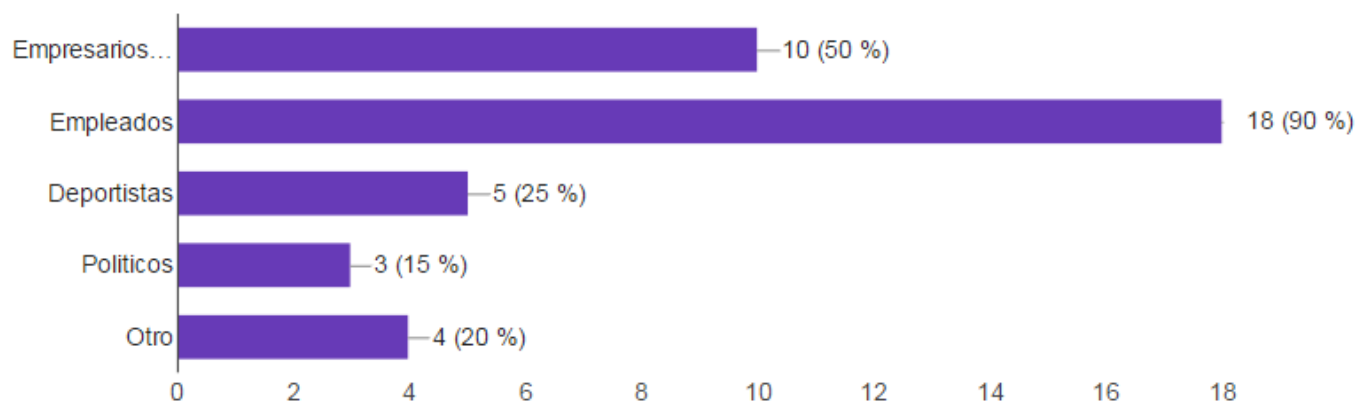
¿Cuál es/era la frecuencia de sus sesiones en la mayor cantidad de los casos?

20 respuestas



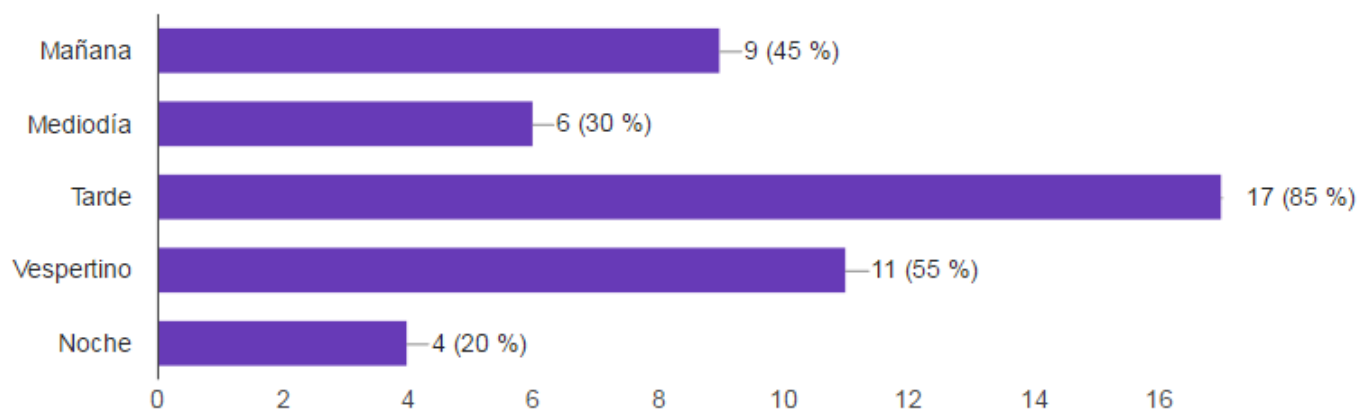
¿Que tipo de clientes coachea/coacheaba. Marque todos los que correspondan?

20 respuestas



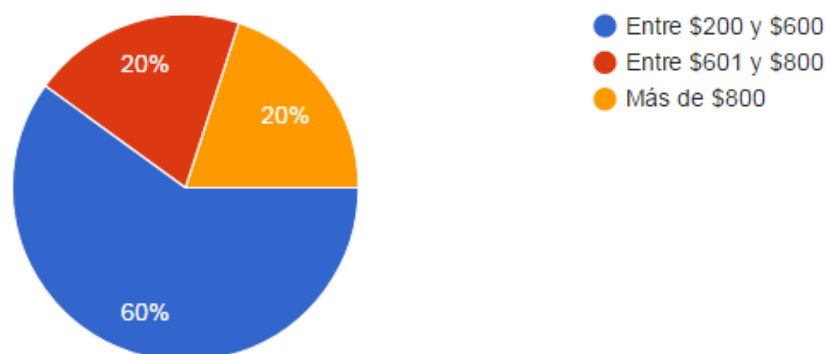
¿Cuáles suelen ser sus horarios de sesión (marque todos los que corresponda)?

20 respuestas



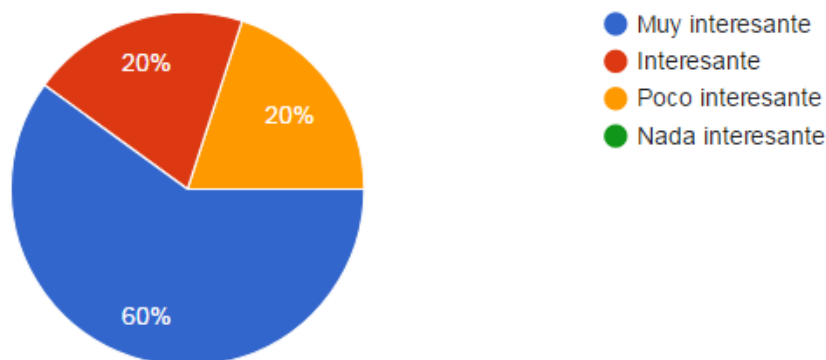
¿Cual es su honorario promedio por una hora de sesión?

20 respuestas



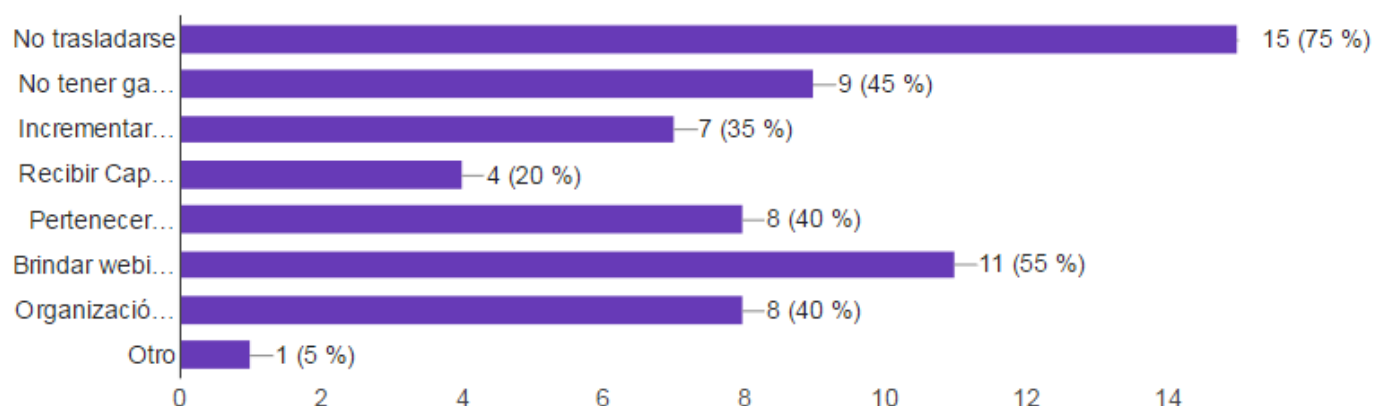
¿Que opina sobre realizar sesiones de coaching de forma online (en una videollamada)?

20 respuestas



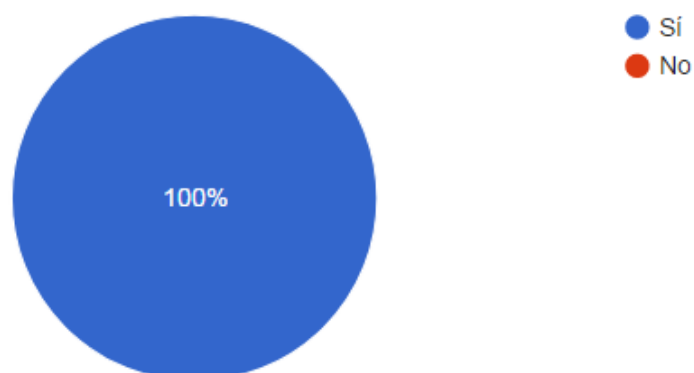
Marque las opciones que más valoraría al tomar sesiones de Coaching online

20 respuestas



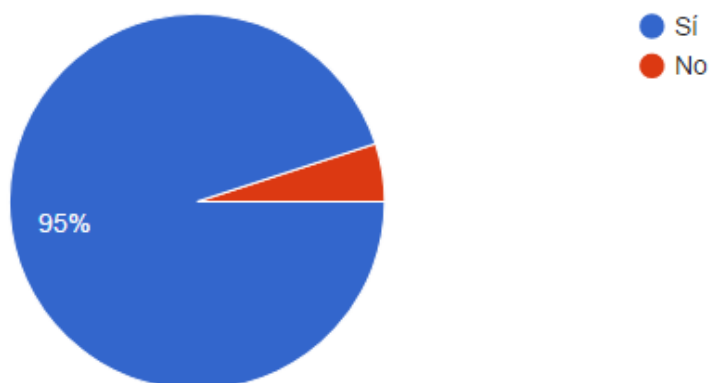
¿Cree que podría llevarse a cabo una sesión de coaching de forma on-line?

20 respuestas



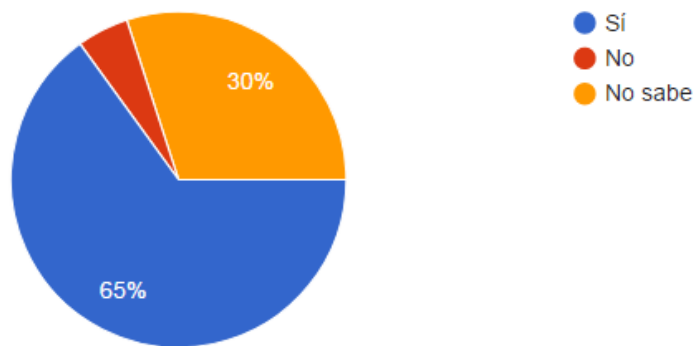
¿Le interesaría sumarse a una red social on-line de Coaches y Coachees?

20 respuestas



¿Cree usted que ser miembro de una comunidad de este tipo le posibilitaría realizar más horas de coaching?

20 respuestas

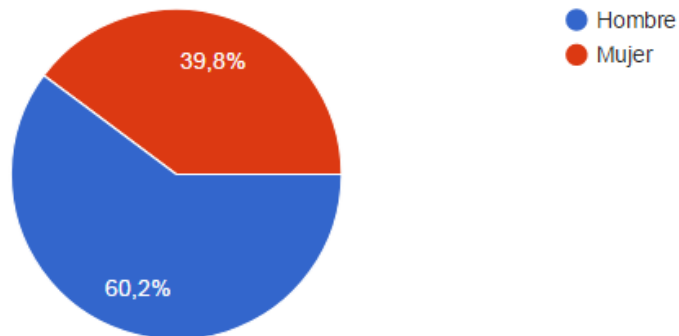


Encuesta Coachees

DATOS GENERALES

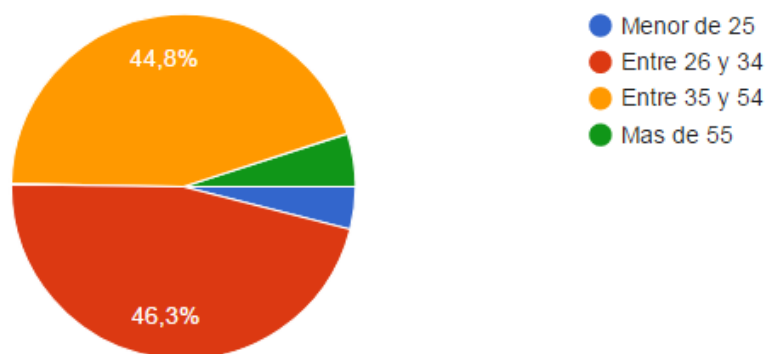
Género

201 respuestas



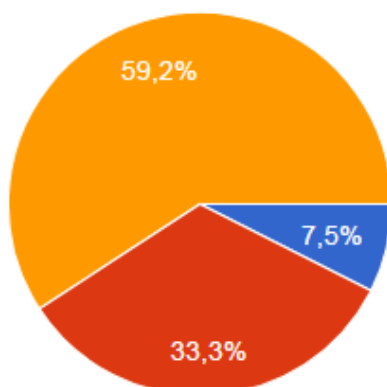
Edad

201 respuestas



Nivel Educativo

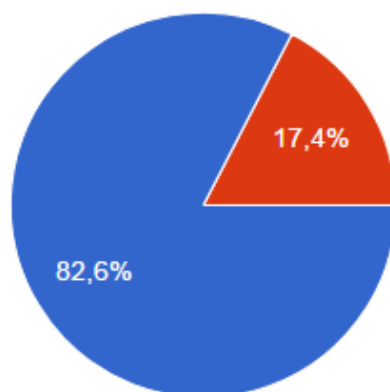
201 respuestas



- Terciario
- Universitario
- Posgrado

Condición laboral

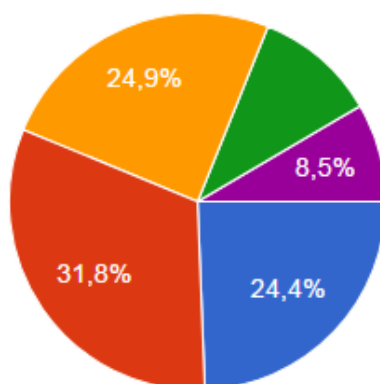
201 respuestas



- Empleado
- Independiente

Nivel Jerárquico

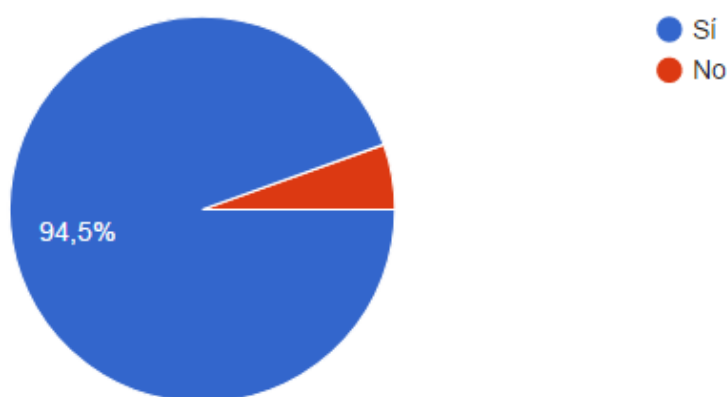
201 respuestas



- Administrativo / Analista
- Supervisión / Jefatura
- Gerencial
- Dirección
- Otro

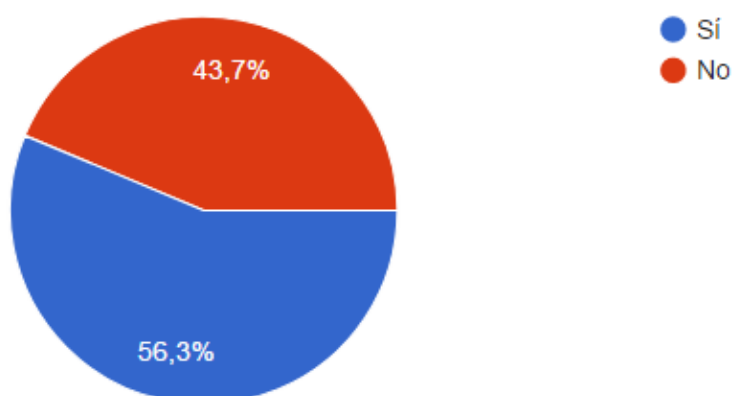
¿Usted ha escuchado o conoce sobre la disciplina llamada COACHING?

201 respuestas



¿Consultó / Hizo alguna vez una sesión de Coaching?

190 respuestas



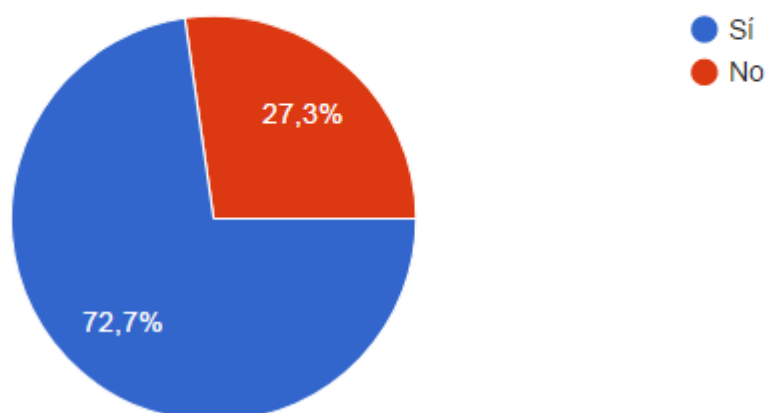
¿Qué es el Coaching?

El coaching es un proceso de entrenamiento dinámico e interactivo, que consiste en liberar el potencial de una persona para desarrollar su capacidad de aprendizaje y conciencia, para que se traduzca, entre otros aspectos, en una mejoría sustancial en el desempeño de sus responsabilidades ya sean personales o profesionales.

Este proceso se materializa en una conversación de coaching donde participan el coach, que asiste a otra persona llamada coachee, en el logro de sus metas y objetivos futuros.

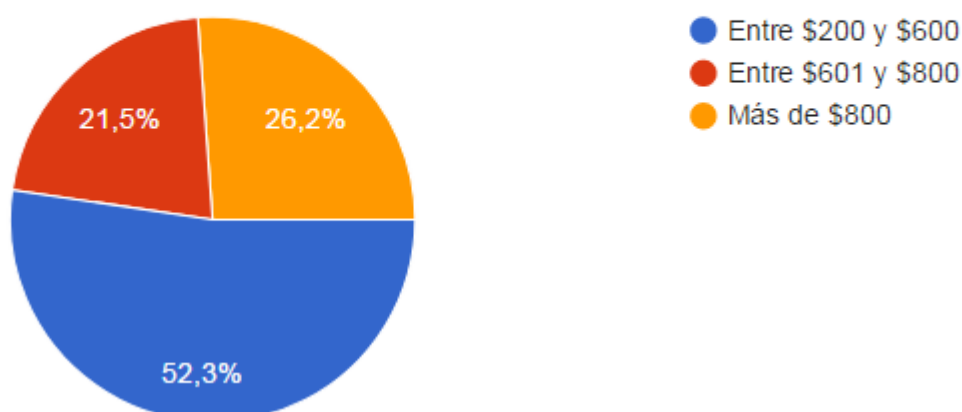
Con esta explicación, ¿Le interesaría tener una sesión de coaching?

11 respuestas



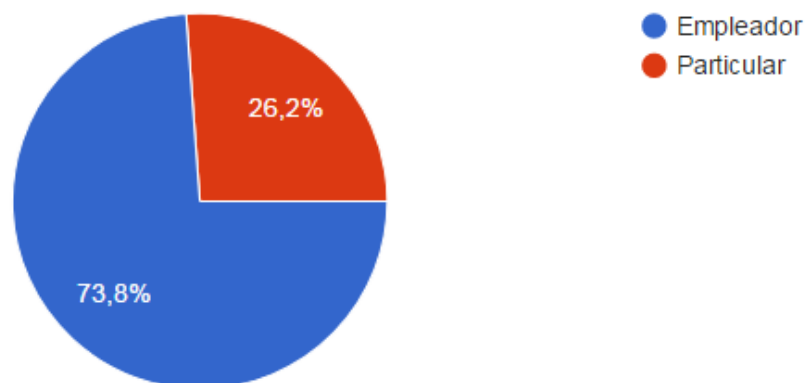
¿Cuanto pagó o estima que pagaron por la sesión?

107 respuestas



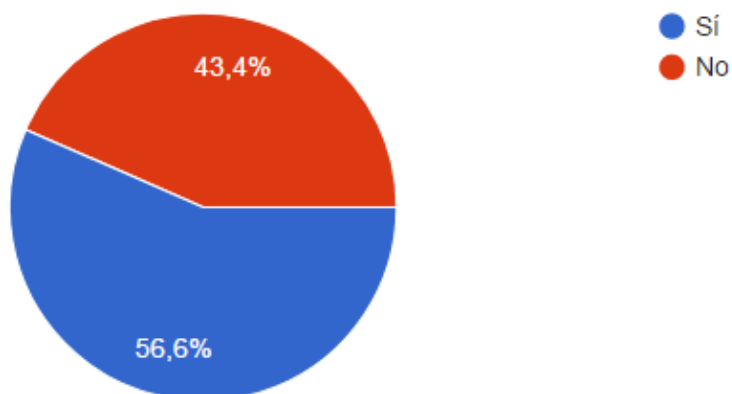
¿Quien pago por la misma?

107 respuestas



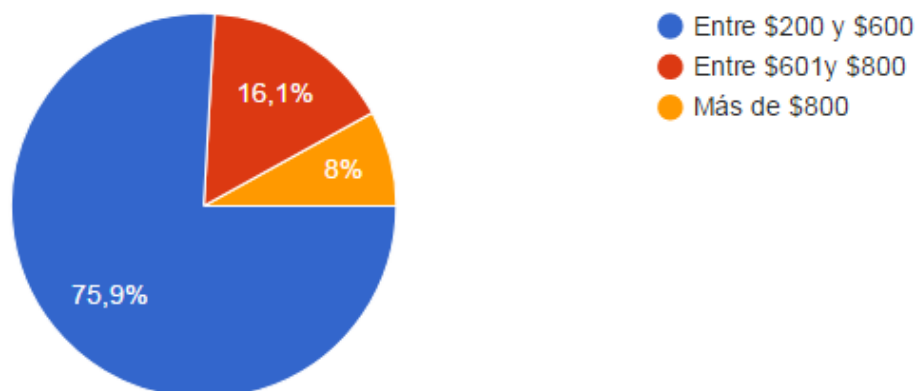
¿Le interesaría tener una sesión de coaching de forma on-line?

198 respuestas



¿Cuanto estaría dispuesto a pagar por la misma?

112 respuestas



Marque las opciones que más valoraría al tomar sesiones de Coaching online

112 respuestas

