

## INDICE

1	Introducción .....	6
2	Objetivos y Resultados Esperados .....	7
2.1	Objetivo general .....	7
2.2	Objetivos específicos .....	7
2.3	Resultados esperados.....	7
3	Diagnóstico: Contextualización.....	8
3.1	Mercado .....	8
3.1.1	Generalidades .....	8
3.2	Mercado Potencial.....	12
3.2.1	Análisis por Tamaño .....	13
3.2.2	Análisis por Crecimiento .....	14
3.3	Clientes .....	16
3.3.1	Análisis demográfico de la zona .....	16
3.3.2	Necesidades e intereses del segmento .....	16
3.4	Competencia .....	18
3.4.1	Experiencia.....	20
3.4.2	Variedad y formato de comida .....	20
3.4.3	Precios.....	21
3.4.4	Formato servicio actual.....	22
3.5	Análisis del Entorno:.....	22
3.5.1	Regulaciones .....	22
3.5.2	Modelos de negocio en el mercado .....	24
3.6	Análisis FODA.....	25
4	Propuesta de Valor .....	26
5	Diseño del Servicio .....	29
5.1	Lugar.....	29
5.1.1	Tamaño .....	29
5.1.2	Ubicación.....	29
5.1.3	Presentación y diseño .....	30
5.2	Productos.....	31
5.2.1	Diseño y moda.....	31

5.2.2	Intensidad .....	32
5.2.3	Variedad .....	32
5.3	Valor.....	32
5.3.1	Precio .....	32
5.3.2	Calidad .....	33
5.4	Personas .....	33
5.4.1	Servicio .....	33
5.4.2	Conocimiento.....	34
5.5	Comunicación .....	34
5.5.1	Posicional .....	34
5.5.2	Promocional.....	35
6	Operación .....	35
7	Evaluación Económica y Financiera .....	36
7.1	Inversión requerida.....	36
7.2	Fuentes de financiamiento .....	37
7.3	Análisis de riesgo. ....	38
8	Conclusiones .....	41
I.	REFERENCIAS .....	43
	ANEXO A: Encuesta aplicada .....	45
	ANEXO B: Resultados encuesta .....	47
	ANEXO C: Importaciones de té y café .....	56
	ANEXO D: Detalle cálculo costos.....	58
	ANEXO D: Condiciones legales relevantes.....	60
	ANEXO F: Análisis de sensibilidad.....	73