

## TABLA DE CONTENIDO

III. RESUMEN EJECUTIVO .....	4
IV. CAPITULO: Análisis de la Industria, Competidores y Clientes .....	5
4.1. Análisis de la Industria .....	5
4.2. Competidores. ....	13
4.3. Clientes. ....	17
4.4 Matriz de Perfiles Competitivos. (MPC) .....	22
4.5 Conclusiones .....	22
V. CAPITULO: Descripción de la Oportunidad de Negocios .....	24
5.1. La Empresa, su Misión, Visión, Objetivos. ....	24
5.2. Descripción del Producto o Servicio y sus aspectos distintivos. ....	25
5.3. Qué Oportunidad o Necesidad atiende.....	26
5.4. Estimación del tamaño de Mercado .....	27
5.5. Cómo se atraerá a los Clientes.....	28
VI. CAPITULO: Descripción del Modelo de Negocios .....	30
6.1. Esquema del Modelo de Negocio Canvas .....	30
6.2. Análisis Interno .....	31
6.3. Estrategia de Entrada.....	37
6.4. Estrategia de Crecimiento. ....	38
6.5. Estrategia de Salida. ....	39
VII. CAPITULO: Plan de Marketing .....	40
7.1. Objetivos de Marketing.....	40
7.2. Estrategia de Segmentación .....	40
7.3. Estimación de la Demanda .....	41
7.4 Estrategia de Producto/Servicio. ....	43
7.5 Estrategia de Precio .....	44

7.6 Estrategia de Distribución .....	45
7.7 Estrategia de Comunicaciones .....	47
7.8 Estrategia de Ventas .....	50
7.9. Presupuesto de Implementación Plan de Marketing. ....	52
7.10. Métricas e Indicadores del Plan de Marketing. ....	53
X. CAPITULO: Plan de Implementación .....	54
10.1. Estrategia de Desarrollo. ....	54
10.2. Avances y requerimientos de recursos. ....	54
10.3. Carta Gantt .....	55
XII. CAPITULO: RSE y Sustentabilidad .....	.56
12.1 Mapa de Stakeholders .....	56
12.2 Valores éticos del negocio. ....	56
12.3 Determinación de Impactos sociales, económicos y ambientales. ....	57
XIII. CAPITULO: Riesgos Críticos .....	59
13.1 Riesgos Internos. ....	59
13.2 Riesgos Externos. ....	59
13.3 Plan de Mitigación. ....	59
XIV. CONCLUSIONES .....	61
XV. BIBLOGRAFIA .....	62
XVI ANEXOS.....	63
N°1: HACCP, su relación con sistemas de Calidad .....	63
N°2: Descripción Análisis PORTER .....	64
N°3: Análisis Competidores de la Industria .....	66
N°4: Aplicación Encuesta y Análisis de resultados.....	70
N°5: Mapa de posicionamiento relativo .....	75
N°6: Listado Hoteles Boutique en Chile .....	76

N°7: Listado Tiendas Especializadas en Chile .....	77
N°8: Descripción Modelo de Negocio CANVAS .....	81
N°9: Descripción Cadena de Valor .....	84
N°10 : Layout Tienda Taller y Distribución del Local .....	86
.....	
°11 : Variedad de Alfajores gourmet, para toda ocasión.....	87
N°12 : Descripción de Puestos de Trabajo.....	88
N°13: Ejemplo Listado de Precios referenciales .....	92
N°14: Detalle Análisis Evaluación Financiera .....	93