

## Tabla de contenido

---

<b>Capítulo I: Antecedentes.....</b>	<b>1</b>
1. Introducción .....	1
2. Descripción del proyecto y justificación .....	2
3. Objetivos del Proyecto.....	3
3.1 Objetivo General .....	3
3.2 Objetivos Específicos.....	3
4. Alcances.....	4
4. Marco Conceptual.....	4
4.1 Benchmark .....	4
4.2 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter .....	5
4.3 Análisis FODA.....	5
4.5 Modelo de atributos múltiples de Fishbein .....	6
4.6 Flujo de caja .....	6
5. Metodología .....	7
6. Análisis del mercado nacional .....	8
6.1 Características demográficas de la población de Rancagua.....	9
6.2 Análisis entorno de Okus .....	9
6.2.1 Potenciales clientes.....	10
6.2.2 Competencia.....	11
<b>Capitulo II: Planificación estratégica.....</b>	<b>13</b>
1. Análisis externo e interno .....	13
1.1 Cinco fuerzas de Porter .....	13
1.1.1 Negociación de proveedores: media.....	13
1.1.2 Negociación de compradores: baja.....	13
1.1.3 Competidores potenciales: media alta .....	14
1.1.4 Productos sustitutos: media alta .....	14
1.1.5 Fuerza de la competencia: alta .....	14
2.1 Análisis Foda.....	15
2.1.1 Fortalezas.....	15
2.1.2 Oportunidades .....	16
2.1.3 Debilidades .....	16
2.1.4 Amenazas .....	17

2. Misión y Visión .....	17
1.1 Visión: .....	18
1.2 Misión: .....	18
<b>Capítulo III: Análisis de la empresa.....</b>	<b>19</b>
1. Estructura organizacional .....	19
1.1 Descripción de cargos y valores de la empresa.....	19
2. Productos y servicios .....	20
Fijación de precio .....	21
2. Canales y promoción .....	21
2.1 Facebook.....	21
2.1.1 Clientes .....	22
2.1.2 Publicaciones.....	22
2.2 Google.....	23
3. Clientes .....	24
2.1 Encuesta .....	24
2.1.1 Resultados .....	25
3. Análisis de ventas octubre año 2016 .....	27
3.1 Costos.....	27
3.2 Ingresos .....	28
3.3 Delivery o para retirar .....	29
<b>Capítulo IV: Operaciones de la empresa .....</b>	<b>31</b>
1. Objetivos estratégicos.....	31
1.1 Objetivos específicos .....	31
2. Operaciones .....	31
2.1 Rediseño.....	32
2.1.1 Estandarización .....	32
2.2 Rutina de operaciones .....	34
2.3 Razones de productividad. ....	35
<b>Capítulo V: Análisis financiero y conclusiones.....</b>	<b>37</b>
1. Flujo de caja.....	37
1.1 Punto de equilibrio.....	37
1.2 Demanda .....	38
1.1.1 Comparación histórica de demanda .....	38

1.4 Costos.....	39
1.5 Tasa de descuento .....	39
1.6 Resultados .....	39
1.7 VAN y TIR.....	40
2. Conclusión .....	41
<b>Bibliografía .....</b>	<b>42</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>44</b>
Descripción general de cargos .....	44
Maestro de Cocina. ....	44
Ayudante de Cocina. ....	44
Garzón. ....	44
Descripción completa cargo de administración .....	44
Carrera laboral .....	46
Ayudante de cocina:.....	46
Garzones: .....	46
Horario .....	47
Sueldos.....	47
Aumento de precios .....	48
Productos, servicios y procesos productivos .....	49
Sándwiches.....	49
Pizzas a la piedra. ....	49
Menú. ....	49
Delivery.....	50
Wifi. ....	50
Okus.cl .....	50
Cadena de Valor .....	50
Actividades Primarias .....	50
Logística Interna.....	50
Operaciones .....	50
Logística Externa.....	51
Marketing y Ventas .....	51
Servicios Post Ventas .....	52
Actividades Secundarias .....	52

Infraestructura de la gestión.....	52
Gestión de recursos humanos.....	52
Desarrollo de tecnología.....	53
Compras.....	53
Día de mayor cantidad de ventas.....	54
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>56</b>
Tablas N°1: actividades periódicas de control de stock.....	56
Tabla N°2: registro de egresos diarios.....	56
Tabla N°3: detalle de materias primas o servicios contratados.....	56
Tabla N°4: flujo de caja mensual del primer año.....	57
<b>Índice de ilustraciones.....</b>	<b>58</b>
Ilustración N°1: ingresos mensuales históricos.....	58
Ilustración N°2: seguidores en el Fanpage de Okus en Facebook.....	58
Ilustración N° 3: alcance publicaciones de Facebook.....	59
Ilustración N° 4: frecuencia de llamadas diarias.....	60
Ilustración N° 5: frecuencia de llamadas por horas.....	60
Ilustración N° 6: encuesta.....	61