

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
1.- INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
3. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	3
4. MARCO CONCEPTUAL.....	4
5. PROPUESTA METODOLOGICA.....	5
6. DIAGNÓSTICO.....	6
6.1.- Mercado Potencial.....	10
6.1.1.- Tamaño de mercado.....	11
6.1.2.- Tipo de productos sustitutos.....	11
6.2 Clientes.....	12
6.2.1.- Tipos.....	13
6.2.2.- Características.....	13
6.2.3.- Necesidades.....	18
6.2.4.- Procesos de compra.....	19
6.2.5.- Atributos de decisión.....	20
6.2.6.- Conocimiento de la competencia y posicionamiento.....	21
6.3.- Competidores.....	23
6.3.1.- Flujo de clientes.....	27
6.3.2.- Comparación carta competencia.....	28
6.4 Análisis Interno.....	28
6.4.1.- Estructura organizacional del Club de Oficiales.....	33
6.4.2.- Recursos Humanos.....	35
6.4.3.- Localización.....	38
6.4.4.- Distribución de la planta.....	39
6.4.5.- Mix de productos.....	41
6.4.6.- Proceso de atención.....	42
6.4.7.- Precio.....	43
6.4.8.- Comunicación.....	44
6.4.9.- Clientes.....	44
6.4.10.- Sistemas de información.....	46
6.5 Benchmarking.....	47
6.6 Entorno.....	49
7.- SINTESIS ESTRATÉGICA.....	52
7.1.- Foda por segmento.....	52
7.2.- Identificación de factores críticos de éxito.....	56
8.- DISEÑO ESTRATÉGICO.....	56
8.1.- Segmento objetivo.....	57
8.2.- Diseño de propuesta de valor.....	57
8.2.1.- Plaza.....	58
8.2.2.- Comunicación.....	58
8.2.3.- Personas.....	60
8.2.4.- Valor.....	62
8.2.5.- Productos.....	63
8.2.6.- Proveedores.....	64
8.2.7.- Logística.....	65

8.2.8.- Software.....	66
8.2.9.- Valoración económica del diseño estratégico.....	66
9.- EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	67
9.1.- Evaluación.....	67
9.1.1.- Estimación de ingresos mensuales	68
9.1.2.- Fuentes de financiamiento	69
9.2.- Sensibilización.....	69
10.-Conclusiones y recomendaciones.....	70
11.- Bibliografía.....	72
12.- Anexos	73
A.- Clasificación de organizaciones gastronómicas.....	73
B.- Encuesta de satisfacción al cliente Club de Oficiales.....	75
C.- Encuesta Estudio de mercado Restaurant.....	77
D.- Flujos de caja diseño estratégico.....	87