

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO DE TESIS	2
2.1	Objetivo General	2
2.2	Objetivos Específicos	2
2.3	Alcance	2
2.4	Preguntas Claves a Responder	3
2.5	Descripción del Negocio.....	4
2.6	Marco Conceptual	5
3.	ANÁLISIS EXTERNO	8
3.1	Entorno Político	8
3.2	Entorno Económico	9
3.3	Entorno Social.....	10
3.4	Entorno Tecnológico	11
3.5	Entorno Legal.....	13
3.6	Entorno Ecológico	15
4.	ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA	17
4.1	Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter	17
4.2	Referencias de la Industria en el Mundo.....	20
5.	ANÁLISIS DE LOS RECURSOS Y LAS CAPACIDADES.....	22
5.1	Recursos Tangibles.....	22
5.2	Recursos Intangibles.....	23
5.3	Capacidades y Competencias Centrales	24
6.	ANÁLISIS DEL MERCADO BARES Y CAFETERIAS	26
6.1	Mercado de Cafeterías y Bares en Santiago.....	27
6.2	Mercado potencial.....	28
6.3	Análisis de la Competencia	32
7.	CLIENTES	39
7.1	Descripción de los clientes.....	40
7.2	Quiénes son mis clientes	41
8.	PLAN ESTRATEGICO.....	44
8.1	Estrategia genérica de negocios	44

8.2	Definición de la misión, visión y objetivos del negocio	44
8.3	Propuesta de valor	46
9.	PLAN DE OPERACIONES	51
9.1	Layout, capacidad y horario de atención.....	51
9.2	Proveedores y compras	52
9.3	Control de gestión	53
10.	PLAN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	55
10.1	Descripción de rol y responsabilidades de la organización.....	56
10.2	Sistema de gestión de personas y desempeño	59
11.	PLAN DE MARKETING	63
11.1	Definiciones de marketing estratégico	63
11.2	Segmentación	64
11.3	Definiciones de marketing mix (7p).....	66
12.	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	73
12.1	Ingresos	73
12.2	Egresos: Costos Materia Prima, Otros Variables y Gastos de Administración y Venta 79	
12.3	Inversión y Capital de Trabajo	81
12.4	Flujo de Caja y Estado de Resultados	83
12.5	Indicadores Financieros del Ejercicio.....	84
12.6	Análisis de Sensibilidad	85
13.	CONCLUSIÓN.....	87
14.	BIBLIOGRAFÍA.....	89