

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS	4
2.1.	Objetivos y resultados esperados.....	5
2.1.1.	Objetivo General.....	5
2.1.2.	Objetivos Específicos.....	5
2.1.3.	Resultados esperados	5
2.2.	Marco conceptual	5
2.2.1.	Definición de plan de negocio.....	5
2.3.	Metodología	6
2.4.	Alcance de la tesis	6
3.	ESTUDIO DE MERCADO.....	7
3.1.	Análisis de la industria.....	7
3.2.	Objetivos del estudio	10
3.3.	Tipo de estudio.....	11
3.4.	Población objetivo.....	11
3.5.	Pauta de entrevista.....	12
3.6.	Análisis de resultados	13
3.7.	Conclusiones de la investigación de mercado.....	17
4.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	17
4.1.	Definición del negocio.....	17
4.2.	Visión.....	18
4.3.	Misión.....	18
4.4.	Valores	18
4.5.	Análisis 5 fuerzas de Porter.....	18
4.6.	Análisis FODA.....	21
4.7.	Objetivos estratégicos.....	22
4.8.	Modelo de negocios (CANVAS).....	23
5.	PLAN DE MARKETING	24
5.1.	Diagnóstico	24
5.1.1.	Situación de mercado de los consumidores.....	24
5.1.2.	Competidores.....	25
5.1.3.	Análisis PESTA.....	25
5.2.	Estrategia de marketing.....	27
5.2.1.	Objetivos de negocios	27

5.2.2.	Selección de estrategia	28
5.2.3.	Estrategia de cobertura de mercado: segmentación y <i>targeting</i>	28
5.2.4.	<i>Insight</i> y posicionamiento	28
5.3.	Marketing <i>mix</i>	29
5.4.	<i>Consumer decision journey</i>	31
5.5.	Captura de valor	32
5.6.	Gestión de marketing	33
5.7.	Retorno de la inversión en marketing	33
6.	PLAN DE OPERACIONES	34
6.1.	Modelo de reconciliación estratégica de operaciones.....	34
6.2.	Objetivos de producción u operativos.....	36
6.3.	Recursos materiales necesarios	37
6.4.	Activos fijos	38
6.5.	Procesos de producción.....	38
6.6.	Flujogramas de procesos operativos.....	39
6.7.	Localización	40
7.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	40
7.1.	Estructura organizacional.....	40
7.2.	Personal.....	41
7.3.	Funciones principales	42
7.4.	Proceso de contratación	42
8.	GESTIÓN LEGAL.....	42
8.1.	Tipo de empresa	42
8.2.	Creación de la SpA.....	43
8.3.	Requisitos para formar la SpA	43
8.4.	Régimen tributario.....	43
9.	PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO.....	44
9.1.	Criterios para la construcción del flujo de caja	44
9.1.1.	Inversión.....	45
9.1.2.	Ingresos	45
9.1.3.	Costos fijos.....	45
9.1.4.	Costos variables.....	47
9.1.5.	Depreciación.....	47
9.1.6.	Impuestos	48
9.1.7.	Valor residual	48
9.1.8.	Tasa de descuento para el VAN.....	48

9.2.	Resultados y análisis del flujo de caja	49
9.2.1.	Análisis de sensibilidad.....	50
10.	CONCLUSIÓN.....	52
11.	RECOMENDACIONES.....	53
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	55
13.	ANEXOS	60
13.1.	Resultados de las entrevistas personales	60
13.2.	Utilidades de empresas grandes chilenas, ranking 2018	68
13.3.	Plantilla de contratación.....	71
13.4.	Estructura flujo de caja	71