

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|---------|--|----|
| 1.- | Introducción | 1 |
| 2.- | Planteamiento del trabajo de tesis | 3 |
| 2.1.- | Descripción del tema a abordar – Oportunidad | 3 |
| 2.2.- | Preguntas claves y factores críticos | 4 |
| 2.3.- | Objetivos y resultados esperados | 5 |
| 2.3.1.- | Objetivo general | 5 |
| 2.3.2.- | Objetivos específicos | 5 |
| 2.3.3.- | Resultados esperados | 5 |
| 2.4.- | Alcance del tema a abordar | 6 |
| 2.5.- | Marco conceptual | 6 |
| 2.6.- | Metodología | 7 |
| 3.- | Fase N°1: Fase de Diagnóstico | 10 |
| 3.1.- | Análisis de entorno e industria | 10 |
| 3.2.- | Análisis de mercado potencial | 27 |
| 3.3.- | Análisis de Clientes | 33 |
| 3.4.- | Análisis de Aspectos Regulatorios | 45 |
| 3.5.- | Análisis EFAS | 47 |
| 3.6.- | Conclusión de la fase diagnóstica | 48 |
| 4.- | Fase N° 2: Plan Estratégico | 49 |
| 4.1.- | Análisis estratégico | 49 |
| 4.2.- | Misión, Visión y Valores | 50 |
| 4.3.- | Objetivos y políticas estratégicas | 50 |
| 4.4.- | Definir estrategias | 51 |
| 5.- | Fase N° 3: Plan de Marketing | 53 |
| 5.1.- | Estrategia de Marketing | 53 |
| 5.2.- | Tácticas de marketing | 53 |
| 6.- | Fase N° 4: Plan de Operaciones | 57 |
| 6.1.- | Implementación | 57 |
| 6.2.- | Funcionamiento | 59 |
| 6.3.- | Horarios de funcionamiento | 61 |
| 6.4.- | Estrategia de operaciones | 62 |
| 7.- | Fase N° 5: Plan de Recursos Humanos | 64 |
| 8.- | Fase N° 6: Plan Financiero | 68 |
| 8.1.- | Inversión | 68 |
| 8.2.- | Ingresos por venta y costos de venta | 70 |
| 8.3.- | Costos de operación | 71 |
| 8.4.- | Estado de resultado y flujo de caja | 72 |
| 8.5.- | Evaluación escenario pesimista | 74 |
| 8.6.- | Conclusión del análisis financiero | 75 |
| 9.- | Fase N° 7: Conclusión | 76 |
| 9.1.- | Modelo CANVAS | 76 |
| 9.2.- | Resumen de la conclusión | 79 |

| | | |
|------|---------------------------------------|----|
| 10.- | Bibliografía | 81 |
| | Anexos | 82 |
| | Anexo A: Entrevista de juicio experto | 82 |
| | Anexo B: Encuesta a clientes | 89 |