



“CELICOFFEE”
Cafetería para personas con intolerancia alimentaria

Parte II

**PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

Alumna: Teresa Palma Muñoz

Profesor Guía: Nicole Pinaud

Santiago, Noviembre 2017

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
I.- OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.	6
II.- ANALISIS DE LA INDUSTRA, COMPETIDORES Y CLIENTES.	7
III. DESCRIPCION DE LA EMPRESA Y PROPUESTA DE VALOR.....	8
IV.- PLAN DE MARKETING	9
V.- PLAN DE OPERACIONES	10
5.1.- FLUJO DE OPERACIONES.....	10
5.2.- PLAN DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN.....	12
5.3.- DOTACIÓN DE PERSONAL.....	13
VI.- EQUIPO DEL PROYECTO.	14
6.1.- EQUIPO GESTOR.	14
6.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	15
6.3.- INCENTIVOS Y COMPENSACIONES.....	16
VII.- PLAN FINANCIERO.....	19
7.1.- SUPUESTOS FINANCIEROS.....	19
7.2.- INVERSIÓN INICIAL Y CAPITAL DE TRABAJO.....	19
7.3.- INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LOCAL.....	20
7.4.- ESTADO DE RESULTADOS A 5 AÑOS.....	20
7.5.- FLUJO DE CAJA ESPERADO.....	21
7.7.- ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	25
VIII.- RIESGOS CRÍTICOS Y PLAN DE CONTINGENCIA.....	27
8.1.- RIESGOS CRÍTICOS.....	27
8.2.- PLAN DE CONTINGENCIAS.....	28
IX.- PROPUESTA INVERSIONISTA.....	30
X.- CONCLUSIÓN.....	31
XI.- BIBLIOGRAFIA.....	33
ANEXO I: ENFERMEDAD CELIACA.....	34
ANEXO II: INTOLERANCIA A LA LACTOSA.....	37
ANEXO III: DIABETES.....	38
ANEXO IV: ENCUESTA DE PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD.....	40
ANEXO V: COMPETIDORES.....	41
ANEXO VI: RESIDENTES EN LA COMUNA DE PROVIDENCIA.....	42
ANEXO VII: DEGUSTACION.....	44
ANEXO VIII: PRECIOS DE REFERENCIA.....	46
ANEXO IX: ANALISIS DE TRANSACCIONES POR HORA LOCAL STARBUCKS.....	48

ANEXO X: PROCESOS DE LA IMPLEMENTACION DEL LOCAL.....	49
ANEXO XI: DESCRIPCIONES DE CARGO.....	51
ANEXO XII: TASA DE IMPUESTO A LA RENTA.	54
ANEXO XIII: FLUJO CAPITAL DE TRABAJO.....	56
ANEXO XIV: DETALLE INVERSION INICIAL, COSTOS DE MOBILIARIOS, MAQUINARIAS Y OTROS.....	57
ANEXO XV: ESTADO DE RESULTADOS APERTURADO PRIMER AÑO POR MES.	58
ANEXO XVI: TABLA VIDA UTIL - CÁLCULO DEPRECIACIÓN.....	59
ANEXO XVII: TABLA BETAS DE LA INDUSTRIA DAMODARAN.	61
(BETAS DAMODARAN, S.F.).....	62
XVIII: VALOR RESIDUAL.	63
ANEXO XIX: TESTIMONIOS.....	64
ANEXO XX: PLANO DEL LOCAL.	66

RESUMEN EJECUTIVO.

En Chile y en el mundo existe cada vez mayor información sobre aumento en alergias alimentarias. Estas se estiman entre un 6% y 8% de la población a nivel mundial, siendo muy similares las estadísticas en nuestro país.

Las mayores alergias corresponden a huevo, proteína de la leche, maní, pescados, mariscos, soya, frutos secos y trigo.

Dentro de estas estadísticas se estima que un 50% de la población es intolerante a la lactosa y un 1% es celíaca diagnosticada.

Junto a estas alergias también en Chile ha habido un gran aumento de personas con diabetes sin diferenciar sexo ni edad, estimándose un 10% de la población. Esto asociado a una mayor ingesta de azúcar y aumento en el sedentarismo.

Por otra parte, en Chile también existe una mayor preocupación por la vida saludable donde la población quiere consumir productos que sean sanos para el organismo, de cierta forma existe una mayor conciencia de lo que el organismo necesita para alimentarse.

Según cifras de Euromonitor dentro de los productos “Better for you” que es donde pertenecen los productos “SIN”, creció de USD 900,1 millones (dólares) en 2011 a USD 1.106 millones (dólares) en 2013, es decir un 23%. La proyección es que en cinco años el crecimiento sea de un 49%.

Importante destacar que también ha habido un aumento en la cantidad de cafeterías gourmet, con una preferencia del café en grano. Según datos de Euromonitor, indican un crecimiento en el número de establecimientos del 48% entre el año 2008 y el año 2013. En el año 2013, en el país existían 152 locales de este tipo, con ventas que alcanzaron los USD 77 millones (dólares). Se espera que para el año 2018 se registre un crecimiento de casi 85%, llegando a 280 locales.

(Mercurio, 2015).

Por tanto, bajo este escenario es que nace **CeliCoffee** como una propuesta enfocada en atender a aquellas personas con restricciones alimentarias y que están preocupadas por su salud.

CeliCoffee será una cafetería gourmet que ofrecerá productos libres de gluten, libres de lactosa y bajos en azúcar, orientadas principalmente a personas intolerantes a la lactosa, intolerantes al gluten y diabéticos.

El principal objetivo de **CeliCoffee** es ser una cafetería con productos de calidad y de precios asequibles, preocupada por una constante renovación en su carta de productos, siendo los adecuados para este grupo de personas que tienen requerimientos especiales.

En conclusión, la implementación de **CeliCoffee**, se considera atractiva para los inversionistas, debido a que la evaluación entrega **un VAN positivo de \$77.514.039** (pesos) **y una TIR de un 52%**.

I.- OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.

Según los últimos estudios de la Sociedad Chilena de Alergia e Inmunología, indican que a nivel mundial entre un 6% y 8% de personas padecen alergias alimentarias, existiendo en Chile una cifra similar. Estas alergias pueden producirse por varios factores: cambios tecnológicos, cambios en la producción de alimentos y cambios en el consumo de medicamentos.

Además se ha detectado un aumento de personas con Diabetes en diferentes edades, ya sea hombre o mujer. Esta enfermedad está directamente relacionada con el sobrepeso principalmente porque los alimentos que se comercializan cuentan con una gran cantidad de azúcar y ha aumentado el sedentarismo en la población.

Si consideramos sólo en Chile existen 2 grandes restricciones alimentarias, ya sea intolerancia a la lactosa, que corresponde a un 50% de la población, intolerancia al gluten, que corresponde a un 1% de la población diagnosticada, y por último un 10% de personas con diabetes.

Ante este escenario nace **CeliCoffee**, como una cafetería con productos gourmet bajos en azúcar y libres de gluten y lactosa.

Actualmente la oferta de cafeterías con este tipo de productos es muy limitada, ya que prácticamente no existen y las que sí están, en su mayoría sólo presentan productos con leche sin lactosa, dejando fuera a las otras personas que padecen restricciones ya sea de diabetes o intolerancia al gluten.

Detalle se encuentra en parte I del Plan de Negocios.

II.- ANALISIS DE LA INDUSTRIA, COMPETIDORES Y CLIENTES.

1. Industria

CeliCoffee se encuentra inserta en el mercado de repostería y cafetería.

2. Competidores

Actualmente no existen competidores directos, ya que de aquellas que existen ninguna presenta una carta de productos que cuenten con las 3 restricciones ya mencionadas, bajos en azúcar, libres de gluten y libres de lactosa a la vez.

Pero de igual forma se consideran potenciales competidores ya que en algún momento podrían modificar sus cartas de productos. Sólo a modo de referencia se consideran algunos competidores que están en el radio cercano a **CeliCoffee**.

Se han determinado 3 factores críticos de éxito para **CeliCoffee**:

- a) Producto, siendo el valor principal, ya que es lo que lo hace diferenciarse del resto de las cafeterías.
- b) Atención al personal, que sea personalizada y entiendan de cada una de las restricciones alimentarias.
- c) Ubicación: debe ser estratégica con alta afluencia de público y fácil acceso. Para esto se ha definido la comuna de Providencia, ya que es una de las 5 comunas con mayor ingreso mensual y una de las de mayor población flotante.
- d) Infraestructura: espacio cómodo y agradable con conexión wifi.

3. Clientes

Se han definido 2 tipos de clientes:

- a) Cliente Directo: es aquel que padece una de las restricciones, ya sea intolerante al gluten, intolerante a la lactosa o diabetes.
- b) Cliente Indirecto: es aquel que acompaña al cliente Directo, ya que los productos no son restrictivos para ninguna de las personas aún cuando no padezcan estas afecciones.

Estos clientes podrán ser hombres y mujeres sin diferencia étnica.

Detalle se encuentra en parte I del Plan de Negocios.

III.- DESCRIPCION DE LA EMPRESA Y PROPUESTA DE VALOR.

1. Descripción de la Empresa

Estará ubicada en la comuna de Providencia entre las calles Lota, Avenida Andres Bello, Pedro de Valdivia y Tobalaba.

La capacidad será de 25 personas sentadas, 4 puntos de atención (cajas), 2 baños y 1 bodega.

Contará con la modalidad de productos para servir en el local y para llevar.

Todos los productos que comercializará se comprarán envasados a los mismos proveedores, para así evitar fabricación y contaminación cruzada en el mismo local.

2. Propuesta de Valor

CeliCoffee es una cafetería gourmet con una carta de productos fabricados bajos en azúcar, libres de gluten y de lactosa.

- Atención personalizada en el mismo local
- Enfocada en personas con restricciones alimentarias, ya sea intolerantes a la lactosa, celiacas y diabéticas.
- Productos de calidad con una constante renovación en su carta.
- Bastante participación en Eventos y Redes Sociales
- Capacitación a personal en cuanto a las enfermedades y evitar contaminación cruzada.
- Contar con productos certificados de que no cuentan con ninguno de los alérgenos, ya sea gluten, lactosa y azúcar.
- Estrecha relación con Ministerio de Salud y Fundación Convivir y Coacel (ambos apoyan a personas celiacas), de manera de contar con las últimas actualizaciones en cuanto a este tipo de afecciones.

Detalle se encuentra en parte I del Plan de Negocios.

IV.- PLAN DE MARKETING

a) **Objetivos:**

- Ser la primera cafetería en el país para personas con restricción alimentaria, ya sea celíacos, intolerantes a la lactosa y diabéticos.
- La totalidad de sus alimentos estén certificados como libres de gluten, libres de lactosa y bajos en azúcar.
- Contar con 2 locales al cuarto año desde su creación
- Contar con sistema de franquicias al 6° año de funcionamiento

CeliCoffee se posicionará en las cafeterías gourmet entregando en su carta, productos de repostería, sandwichs, bebestibles y otros. Siendo su público objetivo personas con restricciones alimentarias, ya sean intolerantes a la lactosa, celíacos y diabéticos.

b) **Estrategia de Producto**

La diferenciación de **CeliCoffee** estará principalmente en el producto, ya que lo hará diferenciarse del resto debido a que las actuales cafeterías no cuentan con estos productos en su portafolio o es muy acotada.

Dentro de los requisitos están:

- Productos certificados de que no cuentan con los alérgenos ya mencionados.
- Proveedores con altos estándares de calidad.
- Mix variado en su carta con una renovación constante de manera de mantener interesado al cliente y que quiera siempre regresar.
- Correcta manipulación de los productos evitando contaminación cruzada
- Alianza con café Illy, café con reconocimiento a nivel mundial

c) Estrategia de Distribución: La venta se hará en el mismo local, ya sea para consumo en el mismo o para llevar.

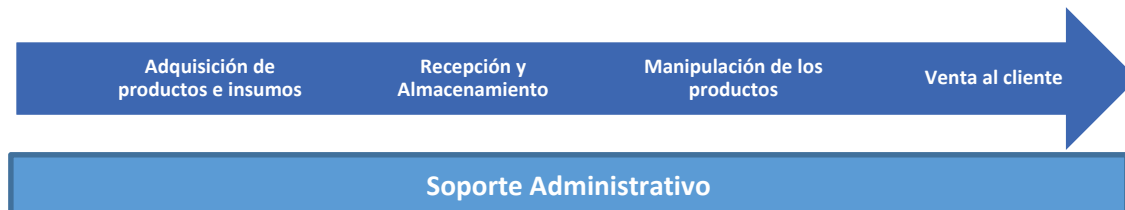
d) Estrategia de precio: Se considera un 60% de margen sobre el costo.

Detalle se encuentra en parte I del Plan de Negocios.

V.- PLAN DE OPERACIONES

5.1.- FLUJO DE OPERACIONES.

El flujo de operaciones de **CeliCoffee** se define según el siguiente esquema.



Adquisición de productos, materias primas e insumos.

CeliCoffee comercializará productos de repostería y sándwiches fabricados por proveedores externos, por tanto, sólo manipulará los productos de repostería para porcionarlos para la venta al cliente.

CeliCoffee sólo preparará café y té. Otros productos serán comprados y comercializados en su empaque original, este es el caso de jugos, bebidas, barras de cereal y frutas envasadas.

El proceso de abastecimiento implica:

- Comprar a la pastelería los productos de repostería, sándwiches y galletas libres de gluten, lactosa y bajos en azúcar.
- Comprar el té y para el caso de café comprar a granel para ser tostado y procesado para la venta al público.
- Comprar jugos naturales y bebidas preparadas.
- Comprar otros productos libres de gluten para la venta al público.
- Comprar insumos para la venta de productos para llevar.
- Comprar insumos para el aseo y útiles varios.
- Desarrollar periódicamente nuevos productos en conjunto con el proveedor, lo que permitirá fortalecer y ampliar la carta de productos. Este proceso implica que el

proveedor debe proponer nuevos productos, presentando las muestras y materias primas de su elaboración, para su posterior degustación.

Es necesario administrar el stock de productos diariamente, revisar sus vencimientos, gestionar la eliminación si corresponde, además de generar las nuevas órdenes de compra.

Recepción y almacenamiento.

Debido a que **CeliCoffee** comercializará alimentos, es necesario que asegure un correcto almacenamiento de los productos, lo que implica verificar la fecha de elaboración y caducidad de los mismos.

El proceso de almacenamiento de los productos implica separar aquellos que necesitan refrigeración de aquellos que no lo requieren y almacenarlos según corresponda en la bodega o el refrigerador.

Debido a que la repostería, sándwiches y frutas son productos cuya vida útil es corta, es necesario que se roten utilizando el método FIFO. Adicionalmente es necesario que se repongan en la sala de ventas aquellos que primero fueron comprados, para evitar mermas por vencimiento.

Manipulación de productos.

CeliCoffee sólo manipulará los productos de repostería para porcionarlos antes de la venta al público. Es necesario asegurar la correcta manipulación de los alimentos, de modo de evitar su contaminación, esta labor se debe realizar en la cocina del local. Una vez porcionados los productos se deben almacenar inmediatamente en los contenedores individuales y llevarlos a la vitrina fría en la sala de ventas.

Venta al cliente.

El cliente puede optar por consumir los productos en el local o pedirlos para llevar.

En el caso de que el cliente solicite los productos para llevar, será atendido en el mesón principal, debiendo primero pasar por caja, realizar la selección de los productos y cancelar el pedido. El barista será quien prepare y entregue el pedido al cliente.

En una segunda etapa queremos implementar un sistema más eficiente en la atención. En el caso de que el cliente opte por consumir los productos en la cafetería, podrá realizar su pedido ubicándose en una mesa y usando un dispositivo (tablet) que contendrá el menú completo de **CeliCoffee**. Este pedido se reflejará en el mesón de atención, donde los meseros serán los encargados de preparar y llevar el pedido a la mesa correspondiente. El pago del pedido se debe realizar en forma inmediata a la entrega del producto. Esto para evitar que clientes se retiren sin haber cancelado su pedido.

Soporte administrativo.

Este corresponde al soporte necesario para el buen funcionamiento del local.

El Jefe de Local es el encargado de coordinar la apertura y cierre del mismo, coordinar los turnos y de realizar las cuadraturas de cajas al final del día. Además, es quien debe gestionar los pedidos a los proveedores.

Respecto de otras labores administrativas relacionadas con recursos humanos e impuestos estarán a cargo del Contador Externo.

Otras Labores administrativas relacionadas con pago a proveedores, pago de arriendos, contratación de mantenimiento y otros necesarios para el funcionamiento del local, estarán a cargo de las inversionistas.

5.2.- PLAN DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN.

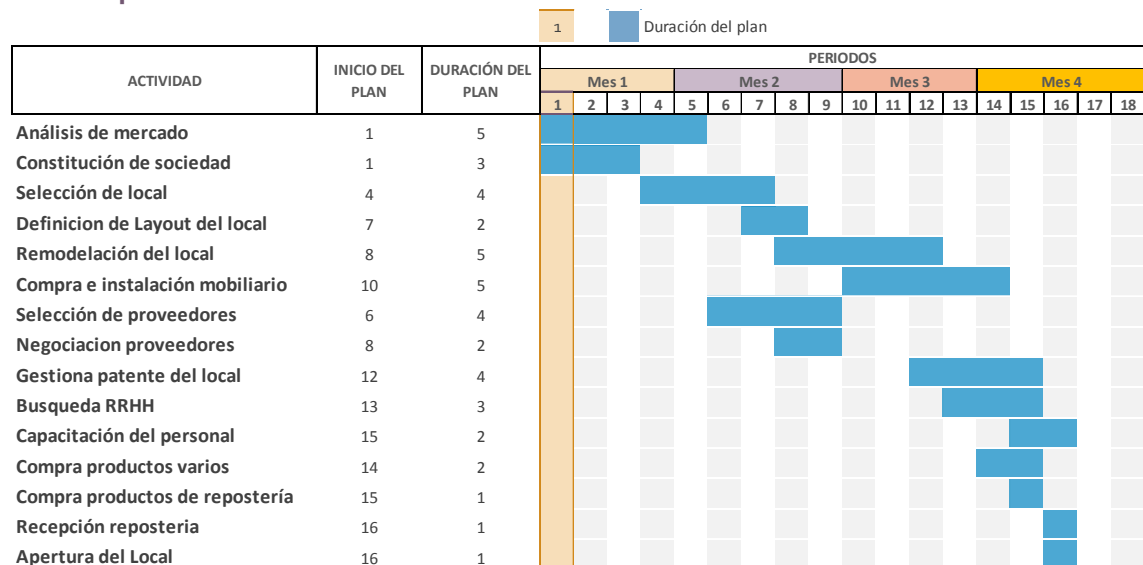
Previo al inicio de operaciones de la empresa se requiere realizar diversos procesos tendientes a cumplir con las disposiciones legales que permitan el correcto funcionamiento de la compañía:

1. Constitución de la sociedad.
2. Implementación del local implica:
 - Definir ubicación y características del local.
 - Definir layout del local.
 - Compa de mobiliario y maquinarias

- Gestión de la patente del local.
3. Previo a la apertura del local implican labores administrativas relacionadas con la definición de proveedores y contratación del personal:
 - Definición de proveedores.
 - Reclutamiento de personal.
 - Capacitación del personal.
 4. Gantt de la implementación:

El plan operacional de **CeliCoffee**, contempla un plazo de 3,5 meses para ejecutar la apertura del local.

Plan Operacional CeliCoffee



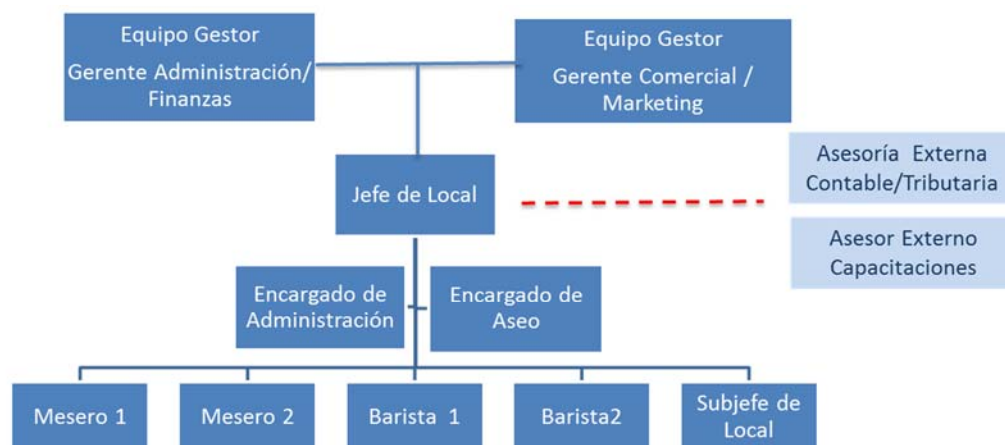
El detalle de los procesos relacionados con la implementación del local se encuentra en **anexo X**

5.3.- DOTACIÓN DE PERSONAL.

La dotación de personal debe ser la necesaria para otorgar una atención al cliente de calidad y que asegure cubrir los procesos administrativos que permitan realizar oportunamente los procesos relacionados con el negocio.

Se ha definido la necesidad de contar con personal externo que asesore en la búsqueda del local y preste capacitación para el personal. Además, será necesario contar con personal contratado en el área administrativa y atención a público:

1. **Asesores externos:** corresponde al gestor inmobiliario, nutricionista quien capacitará al personal y el asesor contable, encargado de la contabilidad, pagos de impuestos y obligaciones legales.
2. **Equipo Interno:** Jefe de Local, personal de atención al cliente.



VI.- EQUIPO DEL PROYECTO.

CeliCoffee tendrá como integrantes al equipo gestor de la idea de negocio, además contará con equipo de administración, cuya labor será ejecutar los procesos administrativos que aseguren el continuo funcionamiento de la compañía y contará con un equipo comercial, cuya tarea principal es asegurar el buen servicio al cliente.

6.1.- EQUIPO GESTOR.

El equipo gestor está conformado por:

Marianela Astudillo: Contador Auditor del Instituto Profesional Duoc UC, Diploma Normas Internacionales IFR Universidad Santo Tomas, con más de 10 años de experiencia en

empresas productivas y empresas del rubro de retail. Sus mejores competencias están relacionadas con la administración de la compañía y el control financiero.

Cargo: Gerente de administración y finanzas.

Rol: Coordinador: es quien aclara y define las metas y promueve la toma de decisiones.

Teresa Palma: Ingeniero Comercial de Universidad de Santiago de Chile con 10 años de experiencia laboral en empresas de retail, distribución de derivados del petróleo, servicio público y banca. Se ha desempeñado principalmente en las áreas Comercial y Marketing.

Cargo: Gerente de Comercial y Marketing.

Rol: Creativo, es quien aporta imaginación y creatividad al equipo y resuelve problemas difíciles.

6.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

CeliCoffee funcionará en su primera etapa como una organización pequeña, que le permita abordar la administración y operación de la compañía además de la atención al cliente, con costos bajos.

Para ello se plantea que los cargos gerenciales, sean asumidos por las inversionistas como asesoras, quienes no recibirán sueldo, sino que esperan recibir retiros de utilidades futuras. La dotación restante será la necesaria para lograr una adecuada atención al público y el funcionamiento del local.

Personal Contratado.

En el primer año de funcionamiento de la compañía será responsabilidad del Jefe de Local hacer la gestión administrativa, con apoyo de la Gerente Financiera y Gerente de Marketing.

- 2 baristas.
- 2 meseros.
- 1 jefe de Local.
- 1 subjefe de Local, que a la vez reemplazará las ausencias de algún otro integrante.
- 1 encargado de Administración, éste cargo se incluirá al segundo año de operaciones.
- 1 encargado de Aseo.

- El Personal trabajará en turnos, de modo de cubrir la jornada laboral.
- Horario de atención del local: lunes a sábado de 8:00 horas a 20:00 horas.
- Horario del personal, diferido, según programa de turnos.

Cargo	Horario													Horas Diarias	Horas Semanales	
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Personal para atención a público																
Jefe de Local	X	X	X	X	X	X	X	X	X						8	48
Barista 1	X	X	X	X	X	X	X	X							7	42
Mesero 1				X	X	X	X	X	X	X	X	X			8	48
Sub Jefe de Local					X	X	X	X	X	X	X	X	X		8	48
Barista 2					X	X	X	X	X	X	X	X	X		8	48
Mesero 2						X	X	X	X	X	X	X	X		7	42
Numero Personas	2	2	2	3	5	6	6	6	5	4	4	4	3			
Personal de apoyo y administrativo																
Encargado Aseo					X	X	X	X	X	X	X	X	X		8	48
Encargado administracion		X	X	X	X	X	X	X	X	X					8	48

** 1 hora de colacion

** 6 dias a la semana

** Encargado de administracion: a partir del segundo año.

** Cada semana 2 personas se retirarán 1 hora antes como beneficio al personal (se dejan 2 cargos con menos horas)

Las descripciones de cargo se encuentran en el **Anexo XI**.

Procesos externalizados.

- Consultora externa: Apoyara a **CeliCoffee** en la asesoría contable, tributaria, de información de gestión y remuneraciones.
- Asesor Externo: Apoyará la capacitación del personal en temas relacionados con la intolerancia alimentaria y correcta manipulación de alimentos.

6.3.- INCENTIVOS Y COMPENSACIONES.

Para **CeliCoffee** es importante mantener a sus trabajadores motivados y que cuenten con compensaciones monetarias y otras regalías que permitan lograr un compromiso y fidelización del trabajador con la compañía.

Para ello se ha establecido un plan de remuneraciones que irá en directa relación con el cargo ejercido y al mercado. Se ha definido un plan de beneficios e incentivos adicional a la remuneración mensual.

Los montos de remuneraciones serán los siguientes:

COSTO DE REMUNERACIONES								
Personal	Sueldo Mes	Primer Año		Segundo Año	Tercer Año	Cuarto año		Quinto Año
		Cantidad personas	Remun.	Remun.	Remun.	Cantidad personas	Remun.	Remun.
% Crec Remuneraciones				4,8%	5,0%		3,0%	5,0%
Barista	400.000	2	800.000	800.000	840.000	2	865.200	908.460
Meseros	300.000	2	600.000	628.782	660.221	4	1.360.055	1.428.058
Jefe de local	900.000	1	900.000	900.000	945.000	2	1.946.700	2.044.035
Sub Jefe de Local	700.000	1	700.000	700.000	735.000	2	1.514.100	1.589.805
Limpieza	300.000	1	300.000	314.391	330.111	2	680.028	714.029
Encargado administracion	0	0	0	700.000	735.000	2	1.514.100	1.589.805
Costo Total Remuneraciones		7	3.300.000	4.043.173	4.245.332	14	7.880.183	8.274.192

Se ha establecido que sólo se reajustará en el segundo año la remuneración del personal de limpieza y meseros, dado que son los cargos con menor sueldo.

Como política de incentivo, para los años siguientes, las remuneraciones para todo el personal se reajustarán un 5% al inicio del tercer año. Para los años siguientes el reajuste será de un 3% y 5% respectivamente.

Plan de incentivos y beneficios.

Con el objetivo de incentivar la estabilidad laboral se establece un plan de beneficios, algunos de estos aplicarán en forma inmediata y otros se establecerán para el segundo año.

- A cada trabajador en el día de su cumpleaños, se le otorgará la tarde libre. Esto con el fin de apoyar la vida familiar.
- Cada trabajador tiene derecho a consumir 1 sándwich, 1 pastel y café al día.
- **“Trabajador del Mes”**: Cada mes se evaluará a los trabajadores según asistencia, proactividad, sin reclamos de clientes, entre otros y se definirá al mejor trabajador. El premio que se otorgará será un bono mensual de \$ 30.000.-

- 1 vez al mes, por el plazo de una semana, el personal se podrá retirar 1 hora antes de la jornada laboral. Este beneficio se encuentra contemplado en la programación de horarios laborales.

Capacitaciones.

Como parte de los beneficios entregados a nuestros colaboradores existirán capacitaciones que estarán orientadas a mejorar el servicio y relación con los clientes, además de fomentar el conocimiento sobre las enfermedades relacionadas con la alimentación.

VII.- PLAN FINANCIERO.

7.1.- SUPUESTOS FINANCIEROS.

- Se asume que la empresa trabaja con un margen frontal de 60% sobre las ventas.
- El costo del arriendo del local es de 70 UF mensuales. Para los cálculos se realiza una estimación del valor de la UF a 5 años.

Concepto	VALOR DE LA UF EN PESOS (\$)								
	01/01/16	31/12/16	09/07/17	31/12/17	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Valor Uf en \$	25.629	26.348	26.673	26.940	27.613	28.304	29.096	29.911	30.808
% Crecimiento		2,8%	1,2%	1%	2,5%	2,5%	2,8%	2,8%	3,0%

- Gastos de Marketing
 - Para los 3 primeros meses suman un total de \$ 1.500.000 (pesos), cuyo objetivo es dar a conocer a la compañía.
 - Como norma general corresponderán al 2% de las ventas.
- Se asumen tasas de impuesto a la renta según datos de la página de Servicio de Impuestos Internos de un 27%. **Ver Anexo XII**

7.2.- INVERSIÓN INICIAL Y CAPITAL DE TRABAJO.

El Capital de Trabajo considera aquellos recursos que requiere el proyecto para atender las operaciones de producción y comercialización de bienes o servicios y, contempla el monto de dinero que se precisa para dar inicio al ciclo productivo del proyecto en su fase de funcionamiento. Dicho en otras palabras, es el Capital adicional con el que se debe contar para que comience a funcionar el Proyecto, esto es financiar la producción antes de percibir ingresos.

(Capital de Trabajo, s.f.)

CeliCoffee, requerirá una inversión de **\$38.791.603** (pesos) y un capital de trabajo de **\$6.417.742** (pesos), ambos conceptos serán aportados en un 100% por las inversionistas, quienes cuentan con recursos propios destinados al negocio.

En **el Anexo XIII** se encuentra el flujo de capital de trabajo.

7.3.- INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL LOCAL.

Para iniciar las operaciones de **CeliCoffee**, es necesaria una inversión en mobiliario, maquinarias, accesorios y otros conceptos de **\$38.791.603** (pesos).

Se realizó un levantamiento de precios de mobiliario, maquinarias y otros productos requeridos para la implementación del local en internet. Los antecedentes y el detalle del cálculo de la inversión inicial, costo de mobiliario y otros conceptos se encuentran en el **Anexo XIV**.

La inversión se calcula para las distintas áreas del local:

INVERSION PARA IMPLEMENTACION DEL LOCAL		
VALORES CON IVA		
Seccion Local a Implementar	Inversion Inicial	Inversion Inicial 2do Local
Cocina	7.316.401	8.194.369
Sala de Ventas	12.763.456	14.295.071
Bodegas, Produccion, Otros	18.711.746	20.957.156
Total Inversion con Iva	38.791.603	43.446.596

7.4.- ESTADO DE RESULTADOS A 5 AÑOS.

Se evidencia que el primer año es un período de consolidación para **CeliCoffee**, donde debe absorber costos mayores a sus ingresos, registrando una pérdida del ejercicio de **\$9.401.673** (pesos).

Debido al crecimiento esperado y a su política de mantener una estructura de remuneraciones y costos austera es que se espera obtener ingresos que permitan cubrir sus costos y crear valor para la empresa.

ESTADO DE RESULTADOS MILES DE PESOS (M\$)						
Concepto	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Por ventas Totales		136.624	235.733	264.051	538.895	607.801
Costos de Venta: % sobre las ventas	40%	54.650	94.293	105.620	215.558	243.120
Margen Frontal		81.974	141.440	158.430	323.337	364.680
Remuneraciones		39.600	48.518	50.944	94.562	99.290
Provision de Remuneraciones		3.630	4.447	4.670	8.668	9.102
Beneficios al Personal		5.227	6.850	6.850	6.850	6.850
Aseorias externas		2.400	2.400	2.400	4.800	4.800
Arriendo Local		23.195	23.775	24.441	53.840	55.455
Insumos/Mantenciones varias		4.450	4.450	4.450	8.900	8.900
Gastos patentes/legales		220	403	725	1.449	1.449
Gastos Basicos % ventas	3%	4.099	7.072	7.922	16.167	18.234
Gastos Marketing	2%	3.768	4.715	5.281	11.778	12.156
Mermas productos		2.049	3.536	3.961	8.083	9.117
Gastos de reposicion utensilios-otros		800	800	800	1.600	1.600
Total Gastos Adm. Y Finanzas		89.438	106.966	112.442	216.697	226.953
Depreciacion		5.415	5.415	5.415	11.480	11.480
Resultado Antes de Impuesto		-12.879	29.059	40.573	95.160	126.247
Impuesto a la renta		3.477	-7.846	-10.955	-25.693	-34.087
Resultado Despues de Impuesto		-9.402	21.213	29.618	69.467	92.161

Tabla: Elaboracion Propia.

Apertura 2do local

El Estado de Resultados del primer año, detallado por mes, se encuentra en el **anexo XV**.
El cálculo de la depreciación se encuentra en el **anexo XVI**.

7.5.- FLUJO DE CAJA ESPERADO.

La evaluación financiera se realizó bajo un escenario esperado conservador, en el cual se obtiene un **VAN** positivo de **\$77.514.039** (pesos), con una **TIR** de **52%**.

La tasa de costo de capital fue estimada mediante el método de CAPM (Capital Asset Pricing Model): **Ke= Rf + B x ERP + LD + SU**

Dónde:

Ke= Tasa de Costo de Capital

Representa el costo de Capital de los Recursos Invertidos. Corresponde a la rentabilidad que se le debe exigir a la inversión al renunciar a un uso alternativo.

Rf= Tasa Libre de Riesgo:

Se obtiene de la Tasa de los bonos del BCCH por un periodo de 5 años y corresponde a **3,72%** (marzo 2017).

B= Beta del Riesgo de la industria:

Se obtiene utilizando Damodaran, seleccionando la industria de “Restaurant/Dining”, para este caso corresponde a **0,61**.

Los datos de Beta de la industria se encuentran en el **anexo XVII**.

ERP= Premio Riesgo de Mercado:

Representa el riesgo del Mercado donde se desarrolla la empresa, para el ejercicio se utiliza el dato para Chile, obtenido a través de Damodaran que corresponde a **6,55%**

LD= Premio por Liquidez:

Corresponde al premio entregado a los inversionistas por participar en una inversión que no cotizan en un mercado líquido, se estima en un **4%**

SU= Premio Start Up:

Es el premio que se otorga por invertir en un emprendimiento de capital de riesgo, en este caso lo estimamos en un **4%**

$$K_e = R_f + B \times ERP + LD + SU$$

$$K_e = 3,72\% + 0,61 \times 6,55\% + 4\% + 4\% = 15,7\%$$

La tasa de Descuento mínima exigida es de **15,7%**.

Se estima que la tasa exigida de un 15,7% es adecuada para un negocio nuevo en el mercado y de acuerdo a los gastos e ingresos esperados, el resultado del flujo de caja es de **\$78.808.673** (pesos), lo que indica que el proyecto es atractivo para los inversionistas.

VAN EN MILES DE PESOS (M\$)						
Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
					Apertura 2do local	
INGRESOS						
Ingresos por ventas (valor bruto)		162.583	280.522	314.220	641.285	723.283
EGRESOS						
Adquisición mercadería (valor bruto)		-65.033	-112.209	-125.688	-256.514	-289.313
Remuneraciones		-39.600	-48.518	-50.944	-94.562	-99.290
Provisiones		-3.630	-4.447	-4.670	-8.668	-9.102
Beneficios al Personal		-5.227	-6.850	-6.850	-6.850	-6.850
Asesorías externas		-2.400	-2.400	-2.400	-4.800	-4.800
Arriendo Local		-25.128	-23.775	-24.441	-53.840	-55.455
Insumos/Mantenciones varias (valor bruto)		-5.296	-5.296	-5.296	-10.591	-10.591
Gastos patentes/legales		-220	-403	-725	-1.449	-1.449
Gastos Básicos % ventas (Valor bruto)		-4.877	-8.416	-9.427	-19.239	-21.698
Gastos Marketing (valor bruto)		-4.484	-5.610	-6.284	-14.016	-14.466
Depreciación: 5 años		-5.415	-5.415	-5.415	-11.480	-11.480
Mermas Productos		-2.049	-3.536	-3.961	-8.083	-9.117
Gastos de reposición utensilios-otros (valor bruto)		-952	-952	-952	-1.904	-1.904
Pago de impuestos mensuales		-6.215	-22.130	-24.098	-47.185	-60.669
Resultado Antes de Impuesto M\$		-7.944	30.565	43.071	102.105	127.098
Impuesto M\$		3.477	-7.846	-10.955	-25.693	-34.087
Resultado Después de Impuesto M\$		-4.466	22.719	32.116	76.412	93.011
Depreciación: 5 años		5.415	5.415	5.415	11.480	11.480
Capital de Trabajo M\$	-6.418					6.418
Inversión M\$	-38.792			-43.447		
Valor Residual						29.902
Flujo M\$	-45.209	949	28.135	-5.915	87.892	140.811
TASA DESCUENTO	15,7%					
TIR	52%					
VAN M\$	77.514					

Tabla: Elaboración propia.

El cálculo del valor residual se encuentra en el **anexo XVIII**.

7.6.- ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 1 -5 (EN MILES DE PESOS).

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA M\$ PROYECTADO A 5 AÑOS					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS					
Activos Corrientes					
Efectivo y Equivalente	15.453	50.348	95.108	139.485	205.518
Inventarios	1.083	6.058	7.607	14.590	23.296
Total Activos Corrientes	16.537	56.406	102.716	154.076	228.814
Activos No Corrientes					
Arriendo en Garantía	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933
Dep. Acum	-5.415	-10.830	-16.246	-27.102	-37.957
Bienes Muebles	32.598	32.598	32.598	65.362	65.362
Total Activos No Corrientes	29.894	23.700	18.285	40.193	29.337
TOTAL ACTIVOS	46.431	80.106	121.001	194.269	258.151
PATRIMONIO NETO Y PASIVOS					
Pasivos Corrientes					
Imposiciones por pagar	660	809	849	1.576	1.655
Impuesto a la Renta Por pagar	-3.477	4.369	10.955	25.862	34.255
Pasivos por impuestos	20	40	20	40	40
Total Pasivos Corrientes	-2.797	5.217	11.824	27.478	35.950
Provision de Remuneraciones	3.630	8.077	12.747	21.416	30.517
Total Pasivos No Corrientes	3.630	8.077	12.747	21.416	30.517
Patrimonio					
Resultado del ejercicio	-9.402	21.213	29.618	69.922	92.616
Capital	55.000	45.598	66.811	75.453	99.067
Total Patrimonio	45.598	66.811	96.430	145.375	191.684
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	46.431	80.106	121.001	194.269	258.151
Capital de trabajo contable **	19.334	51.188	90.892	126.598	192.864
** Activo Corriente - Pasivo Corriente					

7.7.- ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.

La sensibilidad de los ingresos de **CeliCoffee** depende de la cantidad de público que atienda mensualmente, por lo que para este estudio se realizaron 2 escenarios:

Escenario optimista.

Este escenario asume que se logra una captación de mercado mayor que la esperada en un 10% para el primer mes de inicio de actividades de **CeliCoffee**.

VAN EN MILES DE PESOS (M\$)						
Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
					Apertura 2do local	
INGRESOS						
Ingresos por ventas (valor bruto)		178.841	288.827	323.462	652.058	735.843
EGRESOS						
Adquisición mercadería (valor bruto)		-71.536	-115.531	-129.385	-260.823	-294.337
Remuneraciones		-39.600	-48.518	-50.944	-94.562	-99.290
Provisiones		-3.630	-4.447	-4.670	-8.668	-9.102
Beneficios al Personal		-5.227	-6.850	-6.850	-6.850	-6.850
Asesorías externas		-2.400	-2.400	-2.400	-4.800	-4.800
Arriendo Local		-25.128	-23.775	-24.441	-53.840	-55.455
Insumos/Mantenimientos varias (valor bruto)		-5.296	-5.296	-5.296	-10.591	-10.591
Gastos patentes/legales		-220	-403	-725	-1.449	-1.449
Gastos Basicos % ventas (Valor bruto)		-5.365	-8.665	-9.704	-19.562	-22.075
Gastos Marketing (valor bruto)		-4.753	-5.777	-6.469	-14.231	-14.717
Depreciación: 5 años		-5.415	-5.415	-5.415	-10.856	-10.856
Mermas Productos		-2.254	-3.641	-4.077	-8.219	-9.275
Gastos de reposición utensilios-otros (valor bruto)		-952	-952	-952	-1.904	-1.904
Pago de impuestos mensuales		-6.215	-22.130	-24.098	-47.185	-60.669
Resultado Antes de Impuesto M\$		849	35.028	48.037	108.519	134.472
Impuesto M\$		1.491	-8.854	-12.076	-27.169	-35.780
Resultado Después de Impuesto M\$		2.340	26.174	35.961	81.349	98.692
Depreciación: 5 años			5.415	5.415	5.415	10.856
Capital de Trabajo M\$		-5.394				5.394
Inversión M\$		-38.792		-38.989		
Valor Residual						27.404
Flujo M\$	-44.185	7.755	31.589	2.387	92.205	142.346
TASA DESCUENTO	15,7%					
TIR	61%					
VAN M\$	93.061					

Tabla: Elaboración propia.

La mayor cantidad de público atendido bajo este escenario, se refleja en una variación positiva del resultado después de impuestos a partir del primer año de actividades de **CeliCoffee**, entregando un **VAN de \$93.060.617 (pesos)** y una **TIR de 61%**.

Punto de Equilibrio.

El punto de equilibrio que entrega un VAN igual a cero, se produce en el caso de que **CeliCoffee** registre una captación de mercado menor en un 55,3% en su primer mes de funcionamiento y con ventas netas de:

VENTAS NETAS ANUALES PARA PUNTO DE EQUILIBRIO					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Netos Por Ventas	61.071	197.142	221.107	488.830	549.435

Para evitar este resultado es necesario que la compañía asegure un buen comienzo de operaciones aplicando el programa de marketing y dando a conocer las bondades del negocio de la mejor forma posible.

VAN EN MILES DE PESOS (M\$)						
Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
					Apertura 2do local	
INGRESOS						
Ingresos por ventas (valor bruto)		72.674	234.599	263.117	581.708	653.827
EGRESOS						
Adquisición mercadería (valor bruto)		-29.070	-93.840	-105.247	-232.683	-261.531
Remuneraciones		-39.600	-48.518	-50.944	-94.562	-99.290
Provisiones		-3.630	-4.447	-4.670	-8.668	-9.102
Beneficios al Personal		-5.227	-6.850	-6.850	-6.850	-6.850
Asesorías externas		-2.400	-2.400	-2.400	-4.800	-4.800
Arriendo Local		-25.128	-23.775	-24.441	-53.840	-55.455
Insumos/Mantenciones varias (valor bruto)		-5.296	-5.296	-5.296	-10.591	-10.591
Gastos patentes/legales		-220	-403	-725	-1.449	-1.449
Gastos Básicos % ventas (Valor bruto)		-2.180	-7.038	-7.894	-17.451	-19.615
Gastos Marketing (valor bruto)		-2.991	-4.692	-5.262	-12.824	-13.077
Depreciación: 5 años		-5.415	-5.415	-5.415	-10.856	-10.856
Mermas Productos		-916	-2.957	-3.317	-7.332	-8.242
Gastos de reposición utensilios-otros (valor bruto)		-952	-952	-952	-1.904	-1.904
Pago de impuestos mensuales		-6.215	-22.130	-24.098	-47.185	-60.669
Resultado Antes de Impuesto M\$		-56.566	5.886	15.608	70.713	90.398
Impuesto M\$		14.460	-2.271	-4.751	-18.630	-25.824
Resultado Después de Impuesto M\$		-42.105	3.615	10.857	52.083	64.573
Depreciación: 5 años			5.415	5.415	5.415	10.856
Capital de Trabajo M\$	-12.081					12.081
Inversión M\$	-38.792			-38.989		
Valor Residual						27.404
Flujo M\$	-50.872	-36.690	9.030	-22.717	62.939	114.914
TASA DESCUENTO		15,7%				
TIR		16%				
VAN M\$		0				

Tabla: Elaboración propia.

VIII.- RIESGOS CRÍTICOS Y PLAN DE CONTINGENCIA.

8.1.- RIESGOS CRÍTICOS.

Para la puesta en marcha del proyecto se han identificado riesgos que pueden afectar la operación del negocio, los que se pueden catalogar como riesgos internos y externos:

RIESGOS INTERNOS.

Riesgo operacional

Relacionado directamente con la gestión de los administradores, pudiendo afectar el abastecimiento de productos o insumos que perjudiquen el normal funcionamiento del local. En este punto afecta también un mal funcionamiento de las maquinarias de **CeliCoffee**, afectando la calidad de los productos.

Riesgo financiero.

Relacionado a la gestión financiera del negocio. Un erróneo cálculo de costos puede provocar que el negocio no obtenga los ingresos necesarios para solventar los gastos de la compañía. Una mala gestión de la caja puede provocar insolvencia e incumplimiento de las obligaciones de **CeliCoffee** arriesgando la continuidad operativa del negocio.

Riesgo de reputación.

Una mala atención al público puede generar una mala reputación para el negocio, afectando la cantidad de clientes que visiten a **CeliCoffee**.

RIESGOS EXTERNOS.

Riesgo de Mercado.

Este riesgo tiene relación con el riesgo de entrada de nuevos competidores, afectando la participación de mercado de **CeliCoffee**.

Riesgo económico.

Si la economía registra bajo crecimiento puede afectar la demanda del servicio y productos que comercializa **CeliCoffee**, lo anterior, debido a que los clientes pueden dirigir sus recursos económicos a productos de primera necesidad omitiendo la concurrencia a una cafetería.

Riesgo en los productos.

Este punto se afecta por dos variables:

- Si un proveedor baja la calidad de sus productos puede afectar la imagen de **CeliCoffee**, con la consecuencia de mermar su crecimiento.
- Errónea manipulación de productos que genere una contaminación cruzada, lo cual generará desconfianza en los clientes.

8.2.- PLAN DE CONTINGENCIAS.

Es importante establecer las estrategias para enfrentar las contingencias asociadas a cada tipo de riesgo. A continuación, se presenta un plan de contingencia asociado a los tipos de riesgos identificados.

Riesgos del negocio.

En caso de presentarse un crecimiento bajo el esperado, ya sea por una mala estimación de costos, ingreso de nuevos competidores, baja rotación de clientes, se define abordarlo con las siguientes acciones:

- Plan de difusión acerca de la existencia de **CeliCoffee** con volantes, periódicos gratuitos (Publmetro), consultas médicas de nutricionistas y doctores, colegios y universidades.
- Actividades promocionales:
 - “Happy Hour” en horarios de 18.00 a 20.00 pm que consista en 2x1 en todos los café, té y jugos naturales.
 - “Desayuno” en horarios de 08.00 a 10.00 AM lleva de regalo un muffin/medialuna por la compra de un té o café.
 - Día del Cumpleaños, acreditando con cédula de identidad, te llevas una medialuna/muffin.

Riesgos de Operaciones

- **Problemas en la maquinaria:** Contar con un plan de mantenimiento que incluya casos de urgencia para que el proveedor asista en forma inmediata. En caso de problemas en cadena de frío, contar con máquinas suficientes para trasladar unos productos de una maquina a otra que esté en perfectas condiciones.
- **Cortes de energía eléctrica:** Se debe contar con generador de energía.
- **Ausencias de personal:** como la estructura de **CeliCoffee** es pequeña ante la falta de personal será el jefe o sub jefe de local quien reemplace al cargo ausente.

IX.- PROPUESTA INVERSIONISTA.

Estrategia de financiamiento.

El equipo gestor contempla implementar el negocio como propio, debido al potencial que visualiza en la propuesta de valor. La implementación se realizará con recursos propios del equipo gestor, de modo de no incurrir en gastos financieros. Por tanto, el capital de la compañía será aportado en partes iguales por ambas inversionistas.

Luego del aporte de capital y según la proyección realizada, las operaciones del negocio se deben financiar con los flujos generados por las ventas.

Propuesta para el inversionista.

CeliCoffee presenta un flujo de caja a 5 años que refleja un **VAN positivo de \$77.514.039** (pesos) y una **TIR de 52%**, lo que indica que **CeliCoffee** es un proyecto rentable.

El negocio registra un alto índice de liquidez, dado que sus flujos ingresan al momento de perfeccionarse la venta.

Se ofrece opción de realizar retiros a partir del segundo año de operaciones de **CeliCoffee**, otorgándose 30% en el segundo año y a partir del tercer año opción de retiros del 50% de las utilidades.

X.- CONCLUSIÓN.

Las necesidades del ser humano y sus comportamientos están cambiando cada día, como se ha manifestado, ya no son las mismas necesidades de hace 30 años. Esto puede estar influenciado por los cambios en el medio ambiente, nuevas tendencias en el consumo y alimentación, por tanto, se hace cada vez más necesario adecuarse a este nuevo actuar del ser humano.

Hoy en día vemos creciente los registros de personas intolerantes a la lactosa y al gluten junto con restricciones a productos con azúcar. Este mundo en que los consumidores poseen más información y mayor disposición a disfrutar, también tienen conciencia de la importancia de contar con productos que no afecten su salud, por tanto, consideramos que existe un mercado potencial que no está siendo atendido.

Por tanto, se toma la decisión de instalar una cafetería gourmet que pueda atender a un público con este tipo de restricciones.

Además, siendo el equipo de gestoras personas intolerantes a la lactosa y celíaca (una de ellas) muchas veces se han visto restringidas de visitar ciertos lugares por no contar con productos adecuados a su condición.

Esta cafetería estará ubicada en la comuna de Providencia por ser una de las 5 comunas con mayores ingresos de la Región Metropolitana y además por tener la mayor población flotante. Considerando además la mayor estadística de prevalencia de personas con restricciones alimentarias se estima que el mercado potencial mensual al cual se pretende atender será de 963.244 personas para el primer año, aumentando a 999.787 para el quinto año.

La inversión junto al capital de trabajo asciende a \$45.209.346 (pesos) aportado en su totalidad con recursos propios por sus inversionistas.

A modo de considerar escalabilidad se planifica la apertura de un segundo local en el año 4, a partir del año de funcionamiento y a partir del año 6 contar con sistema de Franquicias para ser expandidas en distintas regiones del país.

Respecto a los flujos proyectados y sensibilizados, el negocio es rentable ya que la inversión inicial se recupera en el tercer año del proyecto. El proyecto presenta un VAN positivo de \$77.514.039 (pesos) con una TIR de 52%, con un nivel de exigencia de la tasa de descuento de 15,7%.

Especial cuidado deberán mantener con el valor de ticket promedio siendo muy sensible para estas proyecciones, representando un gran desafío. Esto considera una constante innovación en nuevos productos que ayuden a mejorar el mix y tener precios de mejor valor.

Importante considerar todo lo relacionado con la operación del local para su buen funcionamiento, ya que esto permitirá que **Celicoffee** otorgue un servicio de calidad y para los clientes sea una experiencia grata que les permita regresar. Para esto contará con personal capacitado en cada una de las restricciones alimentarias, excelente manipulación que evite contaminación cruzada y perfecto estado de los mismos. El personal a cargo será 1 Jefe de Local, un 1 SubJefe de Local, 2 baristas y 2 meseros, los cuales irán rotándose en diferentes turnos, para nunca quedar desprovistos en los horarios de mayor tráfico.

Con esta propuesta las gestoras pretenden formar la primera cafetería en el país que atienda las necesidades de personas celíacas, intolerantes a la lactosa y diabéticos.

XI.- BIBLIOGRAFIA

- **Capital de Trabajo:** <http://capitaltrabajoflujoefectivo.blogspot.cl/>
- **Celiaquía–Testimonios:** Fundación Convivir
<http://www.fundacionconvivir.cl/testimonios.html>.
- **Diabetes:** Tele 13: <http://www.t13.cl/noticia/nacional/tendencias/con-10-poblacion-enferma-chile-celebra-dia-mundial-diabetes>
- **El intestino enfermo:** Revista Paula. 2017, paginas 82-86
- **El Mercado de los “Sin Gluten” en Chile:** Americaeconomía:
<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/sin-gluten-el-auspicioso-nuevo-mercado-de-los-alimentos-en-chile>
- **Enfermedad Celiaca:** Fundación Convivir:
<http://www.fundacionconvivir.cl/enfermedad-celiaca.html>
- **Estadísticas demográficas de Providencia:**
<http://datos.providencia.cl/dashboards/8951/informacion-censal/>
- **Gánale a la diabetes:** <http://web.minsal.cl/dia-mundial-de-la-salud-2016/>
- **Intolerancia a la lactosa:** www.diolasa.cl
- **Nielsen:** <http://www.nielsen.com/cl/es/insights/news/2016/Casi-6-de-cada-10-chilenos-estan-dispuestos-a-pagar-mas-por-alimentos-y-bebidas-sin-ingredientes-indeseables.html>
- **Pan y Repostería:** Fechipan:
<https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=18731&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>
- **Productos “SIN” en supermercados:** <http://www.ceret.cl/noticias/el-boom-de-los-productos-sin-que-se-apodera-de-las-gondolas-del-supermercado/>
- **Productos Sin Gluten:** Redbakery: <http://www.redbakery.cl/mercados-y-tendencias/tendencias/libre-de-reducido-en/los-productos-sin-gluten-crecen-en-chile/182/>

ANEXO I: ENFERMEDAD CELIACA.

La **Enfermedad Celíaca (EC)** es una intolerancia permanente al Gluten, proteína presente en el trigo, centeno y cebada. En algunas personas se manifiesta también intolerancia a la avena. Esta es una condición crónica, con las características de una enfermedad autoinmune (el sistema inmunitario ataca a las células que debería proteger), la cual provoca una marcada lesión en la mucosa del intestino delgado, con atrofia en las vellosidades intestinales, lo que contribuye a producir una inadecuada absorción de los nutrientes de los alimentos, como proteínas, grasas, hidratos de carbono, sales minerales y vitaminas.

Históricamente, la EC era una patología relativamente poco conocida, insuficientemente diagnosticada y con una prevalencia aparentemente baja. **En Chile, no hay estudios que informen el número real de celíacos.**

Estudios estadísticos, realizados en los últimos años en varios países, indican que alrededor del 1% de la población de Europa Occidental, América del Norte y otras regiones tiene EC. En Chile aún no se cuenta con datos estadísticos formales sobre cuál es la incidencia de esta patología.

Sintomatología.

Ésta es amplia y variada y predominan síntomas gastrointestinales. Existe una presentación clásica de diarrea, esteatorrea (deposiciones con grasa), dolor abdominal, meteorismo (gases excesivos), apatía, falta de fuerzas, anemia y desnutrición, debido a la carencia de hidratos de carbono, hierro, folatos, calcio, vitamina B12. Asimismo, se observa un compromiso del peso y, por ende, una baja de la talla en niños y adolescentes, además de retraso en el crecimiento de éstos. En los adultos se puede presentar osteopenia (disminución de la masa ósea) la que, a su vez, puede preceder a la osteoporosis.

Otras características clínicas relativamente frecuentes de la EC son: fatiga, irritabilidad y úlceras bucales recurrentes. También se observa retraso de la pubertad, con retardo de la menarquía (primera menstruación); infertilidad reversible, y abortos espontáneos a repetición. En la forma atípica o subclínica y en ausencia de los síntomas representativos, lo que claramente dificulta el diagnóstico, pueden exteriorizarse en forma aislada o asociada los siguientes síntomas y signos:

- Anemia ferropénica crónica (por carencia de hierro) y que no responde al tratamiento habitual
- Osteoporosis
- Síntomas de tipo "colon irritable" en adultos
- Epilepsia
- Ataxia (descoordinación del movimiento)
- Hepatitis autoinmune
- Cirrosis biliar primaria
- Colitis colágena (acuosa y persistente)
- Hipoesplenismo (disminución o anulación de las funciones del bazo)
- Neuropatía periférica

Diagnóstico.

El diagnóstico de la enfermedad debe hacerse cada vez que se sospeche clínicamente de la EC.

Habitualmente se realizan exámenes de sangre para medir ciertos anticuerpos frecuentes en dicha patología. Sin embargo, las pruebas más eficientes, confiables y utilizadas actualmente son los anticuerpos antitransglutaminasa (TTG) y los anticuerpos antiendomiso (EMA). Sin embargo, el análisis final y confirmatorio que documenta la EC es la biopsia intestinal. Ésta comprueba los resultados positivos que arrojan los exámenes de sangre, los cuales representan un alto índice de sospecha. Sin biopsia intestinal positiva, no hay diagnóstico de enfermedad celíaca.

Tratamiento.

Una vez confirmado el diagnóstico de EC, el único tratamiento para un celíaco es adoptar una Dieta Libre de Gluten (DLG) de por vida, la cual debe comenzar inmediatamente efectuada la evaluación respectiva. De todas formas, la DLG incluye una gran variedad de alimentos saludables y nutritivos que satisfacen todos los gustos.

Con esto, se consigue la desaparición de los síntomas, la normalización de la serología (negatividad de los anticuerpos marcadores de la enfermedad, tales como antiendomiso y antitransglutaminasa) y la recuperación de las vellosidades intestinales. Las funciones del

intestino vuelven a su normalidad, disminuyendo las situaciones derivadas de la mala absorción de nutrientes y las reacciones inmuno celulares que generan complicaciones en otros órganos del cuerpo.

El consumo de gluten en forma continua, aún en mínimas cantidades, voluntario o involuntario, daña las vellosidades intestinales incluso en ausencia de síntomas, provocando alteraciones y/o trastornos autoinmunes y desarrollo, a largo plazo, de procesos malignos.

No es recomendable iniciar una DLG sin la confirmación con exámenes, ya que el diagnóstico se puede enmascarar.

**** Fuente: (Convivir, s.f.)**

ANEXO II: INTOLERANCIA A LA LACTOSA.

Se estima que el 70% de la población mundial tiene intolerancia a la lactosa en algún grado, incluyendo a adultos y niños. En Chile, más del 50% de los adultos sufre cuando consume lácteos, aunque no siempre está debidamente diagnosticada porque sus síntomas no son específicos y suelen confundirse con los de otras enfermedades (como el colon irritable).

Uno de los principales problemas que conlleva ser intolerante a la lactosa, es que la calidad de vida de la persona se ve afectada. En términos de salud, existen estudios que relacionan la intolerancia a la lactosa con la osteoporosis, enfermedad que debilita tus huesos, porque quienes tienen esta condición dejan de consumir productos lácteos (principal fuente de calcio).

Por otro lado, hoy en día son muchos los alimentos (e incluso medicamentos) que contienen leche o alguno de sus derivados como ingrediente en la elaboración. **

** Fuente: (Diolasa, s.f.)

ANEXO III: DIABETES.

La diabetes, es una enfermedad caracterizada por un aumento en los niveles de azúcar. “Este aumento se traduce en daños en diversos órganos. En general se produce por una producción insuficiente de insulina. Nace como una situación metabólica. Es un híper glicemia, pero muere como una complicación vascular debido a que daña los vasos. Además, “deteriora la retina, el sistema nervioso, el riñón y principalmente las arterias, aumentando significativamente el riesgo cardiovascular. De tres diabéticos que mueren, dos lo hacen por una enfermedad cardiovascular”

La Federación Internacional de Diabetes (FID) expresó que hay 415 millones de diabéticos en el mundo, cifra que podría aumentar a 640 millones el año 2040. En nuestro país, según la última encuesta de salud, hay 1.200.000 diabéticos.

Por otra parte, según la Asociación de Diabéticos en Chile (Adich), la última actualización de la Federación Internacional de Diabetes (FID) ubica a Chile como el segundo país con mayor porcentaje de población diabética en Sudamérica con un 10%. El primer lugar lo ocupa Brasil, con el 10,4%. Más arriba está México con un 15,8% y Estados Unidos con un 10,8%.

Para nuestro país, uno de cada 10 chilenos padece esta enfermedad y las razones principales, aparte del componente genético, es el mal estilo de vida: sobrepeso y vida sedentaria. La última Encuesta Nacional de Salud del 2010 reveló que el 67% de los chilenos tiene sobrepeso y el 89% tiene una vida sedentaria. Alarmante es en los niños, que ha crecido muy rápido, hoy en día 1 de cada 4 tiene obesidad, por lo que aumenta 7 veces su riesgo de poseer la enfermedad. El 95% de la población necesita cambios en su dieta, ya que la población infantil y juvenil tiene el mayor consumo de azúcares en su cuerpo.

Por este motivo, el Ministerio de Salud ha ido desarrollando políticas regulatorias y legislativas que abordan los ambientes alimentarios, promocionando, educando y asistiendo a la población.

Alrededor de 470 mil personas en el país no saben que poseen la enfermedad. Lo que es preocupante en términos de salud, ya que, según la Encuesta Nacional de Salud, la existencia de esta enfermedad en mayores de 15 años paso de 4,2% a 9,4%. Además, el 21% de los encuestados no sabían si estaban enfermos, y de quienes lo tienen, sólo el 52% se trata.

Las últimas Estadísticas Vitales del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) del 2014, dicen que la diabetes ha tenido un alza importante en Chile. Entre el 2011 y 2014, por ejemplo, los fallecimientos por diabetes tipo 2 subieron un 56%, de 1.490 a 2.322.

La diabetes es una enfermedad crónica, pero “puede disminuir o postergar la progresión de los daños según el estilo de vida saludable”. Si la enfermedad se detecta antes de tiempo, puede bajar hasta un 50% sus complicaciones. Las personas con sobrepeso o con antecedentes familiares de diabetes, deben chequearse una vez al año para revisar su glicemia.

Es una enfermedad que se ha vuelto muy importante en Chile, por eso el Ministerio de Salud implementó en el "Día Mundial de la Salud", en abril de este año, una serie de políticas para frenar el aumento.

La medida que más destaca es el Programa "Chile Crece Contigo", para apoyar el desarrollo del niño, con un estilo de vida saludable.

Por otro lado, este año comenzó la ley sobre "Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad", es decir, mejorar la información disponible en el etiquetado nutricional, restringir la publicidad dirigida a menores de 14 años de los alimentos “Altos en” y asegurar una oferta de alimentos saludables al interior de los recintos educacionales.

Una herramienta fundamental para detectar y prevenir la enfermedad tempranamente es el "Examen de Medicina Preventiva", una evaluación periódica de salud que es voluntaria y gratuita. Además de realizar el examen de glicemia en ayuno.

Por último, está el Programa "Vida Sana", que tiene como propósito intervenir en los factores de riesgo de enfermedades crónicas, disminuyendo su incidencia y promoviendo estilos de vida saludables.

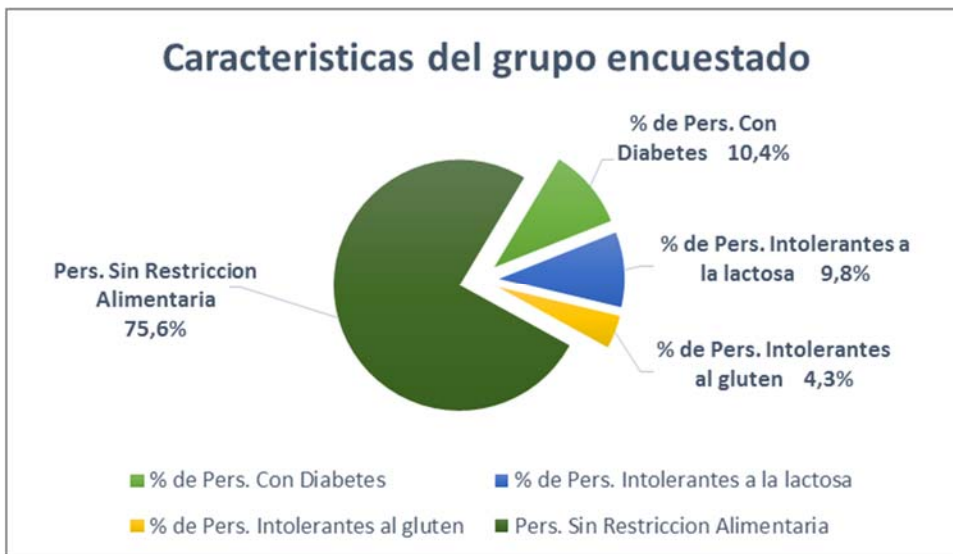
Según el Ministerio de Salud, como medidas para evitar esta enfermedad, lo mejor es llevar una alimentación sana y practicar ejercicio con frecuencia.

Las dietas ricas en grasas saturadas y con exceso de azúcar se asocian con mayor riesgo de presentar la enfermedad.

Fuente: (Diabetes, s.f.)

ANEXO IV: ENCUESTA DE PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD.

Trabajas en Providencia?	Nro. Pers. encuestadas	Total grupo familiar.	nro. Pers con Diabetes	Nro. Pers. Int. Lactosa	Nro. Person. Intolerantes al Gluten	Total Pers. Con Alguna Restriccion
No	14	40	7	3	0	10
Si	40	124	10	13	7	30
Total general	54	164	17	16	7	40



Del total de las 54 personas encuestadas:

- 40 trabajan en la comuna de Providencia.
- El numero promedio del grupo familiar es de 3 personas, totalizando 164 personas.
- Del total familiar se deduce lo siguiente:
 - 17 personas padecen Diabetes: representando un 10,4%
 - 16 personas padecen Intolerancia a la Lactosa: representando un 9,8%
 - 7 personas padecen Celiaquía: representando un 4,3%

De los datos recabados se concluye que para la idea de negocio propuesta existe un público objetivo que a la fecha tiene pocos oferentes para cubrir sus necesidades.

ANEXO V: COMPETIDORES

Cafeteria	Observacion	Tipo Servicio	Precio Promedio	Delivery	Wifi	Terrazas	Adicionales
Café Bagdad	Abierto hasta las 18:30 hrs	Cafetería	8.000	Comida para Llevar	Si	Si	
Café Cultura SPA	Abierto 7:30 hasta 20:00	Cafetería	6.000	Delivery	Si	Si	a, Tostaduría y Escuela
Café del Burgués	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	10.000	Comida para Llevar	Si	Si	
Café del Patio	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	10.000		Si	Si	
Café Di Roma	Abierto 7:30 hasta 20:00	Cafetería	4.000		Si	Si	
Cafe Doppio	Abierto hasta 21:00	Cafetería	4.000		Si	Si	
Café Haití	Abierto 7:30 hasta 20:00	Cafetería	4.000		Si	Si	
Café Huerto Sur	Abierto hasta 19:30	Cafetería	4.000		Si	Si	
Café La Finca	Abierto hasta 21:00	Cafetería	6.000		Si	No	
Café Nicolas	Abierto 7:30 hasta 20:00	Cafetería - Restaurant	15.000	Comida para Llevar	Si	Si	Bar Disponible
Café Ritual	Abierto hasta 19:00	Cafetería	8.000		Si	No	
Café Terraza	Abierto hasta 20:00	Cafetería	8.000		Si	No	
Cafeteria Ibiza	Abierto hasta 21:00	Cafetería	8.000		Si	No	
Cafeteria las Bellotas	Abierto hasta 21:00	Cafetería	6.000		Si	No	
Cafetto	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	8.000		Si	Si	
Castano	Abierto hasta 21:00	Cafetería	6.000	Comida para Llevar	No	Si	
Coppelia	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	14.500	Comida para Llevar	Si	Si	
Coppelia	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	14.500	Comida para Llevar	Si	Si	Para Niños
Gatsby	Abierto hasta 22:00	Cafetería - Restaurant	14.500	Comida para Llevar	Si	Si	Para Niños
Jengibre Café	Abierto hasta 20:00	Cafetería	15.000	Comida para Llevar	Si	Si	
Juan Valdéz	Abierto hasta 20:00	Cafetería	8.000	Comida para Llevar	Si	Si	
La Cafeta	Abierto hasta 20:00	Cafetería	12.000	Comida para Llevar	Si	Si	Mascotas Aceptadas
La Pizza Nostra	Abierto hasta 22:00	Cafetería - Restaurant	12.000	Comida para Llevar	Si	No	
La Teteria	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	15.000	Comida para Llevar	Si	Si	
Le Flaubert	Abierto hasta 00:00	Cafetería - Restaurant	15.000		Si	Si	Bar Disponible
Lomit's	Abierto hasta 20:00	Cafetería - Restaurant	12.000	Comida para Llevar	Si	Si	Bar Disponible
Mamut	Abierto hasta 22:00	Cafetería - Restaurant	12.000		Si	No	Bar Disponible
Piedra Negra Café	Abierto hasta 20:00	Cafetería	6.000		Si	Si	
Ponte Vecchio Caffè	Abierto hasta 20:00	Cafetería - Restaurant	8.000		Si	Si	
SabrOso	Abierto hasta 19:00	Cafetería	6.000		Si	No	
Starbuck	Abierto hasta 22:00	Cafetería	8.000	Comida para Llevar	Si	Si	
Tavelli	Abierto hasta 21:00	Cafetería - Restaurant	12.000	Comida para Llevar	Si	Si	Para Niños
Tea Connection	Abierto hasta 23:30	Cafetería - Restaurant	13.000	Comida para Llevar	Si	No	Bar Disponible
The Coffee Club	Abierto hasta 20:00	Cafetería	6.000		Si	No	
Café El Taller	Abierto hasta 20:00	Cafetería	15.000	Comida para Llevar	Si	No	
De Musica Viajera	Abierto hasta 20:00	Cafetería - Restaurant	10.000	Comida para Llevar	Si	No	Para Niños

Tabla: Elaboración propia en base a listado de cafeterías de Google maps y Zomato.

ANEXO VI: RESIDENTES EN LA COMUNA DE PROVIDENCIA.

Residentes según Grupo Etario	Providencia	R.M.	País
0 a 14 años	14%	25%	26%
15 a 34 años	35%	33%	32%
35 a 59 años	30%	31%	31%
60 años o más	22%	11%	11%

(Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, Censo 2002)

Residentes según Nivel Educativo	Providencia	R.M.	País
Preescolar o menor	3%	6%	7%
Básica	11%	34%	39%
Media	28%	40%	38%
Técnica superior	11%	8%	6%
Universitaria	48%	13%	10%

(Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, Censo 2002)

Hogares según Nivel Socioeconómico	Providencia	Gran Santiago	País
ABC1	36%	11%	7%
C2	38%	20%	15%
C3	18%	26%	22%
D	7%	35%	35%
E	1%	9%	20%

(Fuente: Estimación de Adimark en base a Censo 2002)

** (INE)

Información de habitantes según Ministerio Desarrollo Social

	Región		
	Providencia	Metropolitana	Chile
Habitantes	126.595	7.069.645	17.556.734

(Ministerio Desarrollo Social)

(Providencia, s.f.).

ANEXO VII: DEGUSTACION.

Se realizó una degustación cuyo objetivo fue conocer las preferencias de los consumidores y su apreciación respecto de los productos que desea comercializar **CeliCoffee**.

Productos que se ofrecieron en la degustación:

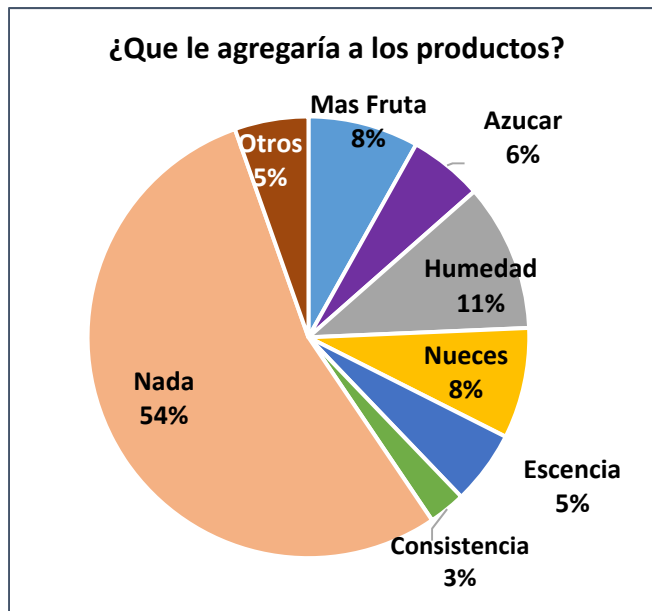
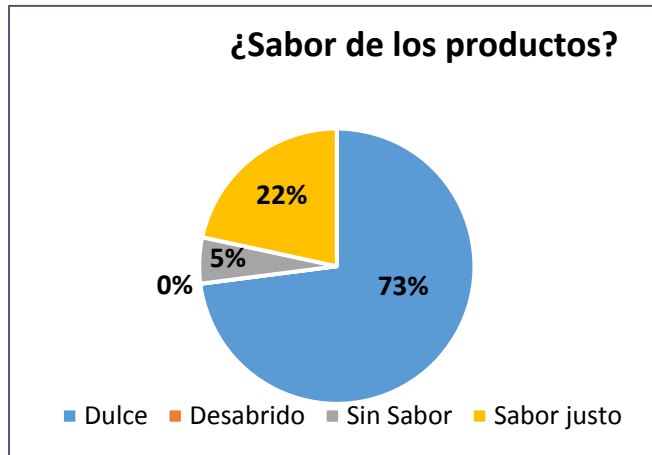
- Torta libre de gluten y baja en azúcar.
- Muffins libres de gluten, libres de lactosa y bajos en azúcar.
- Kuchen de manzana libre de gluten y bajo en azúcar.

Resultados degustación

De un total de 37 personas que degustaron los productos se concluye:

- El **22% indicó que estos tenían el dulzor justo**, un 7,3% indicó que le agregaría más azúcar.
- Un **97% volvería a consumir** este tipo de productos.
- Un **54% indicó que no le agregaría nada a los productos**, un 8% indicó que le agregaría más fruta.
- 2 de las personas que degustaron los productos reconocieron que éstos eran libres de gluten. Indicaron que consumen habitualmente este tipo de productos y que en algunos casos son elaborados por ellos mismos.
- 8 encuestados notaron que la consistencia de la masa tenía un granulado más grueso e indicaron que el kuchen debía servirse en plato porque al tomarlo con la mano se desmigaja fácilmente.





ANEXO VIII: PRECIOS DE REFERENCIA.

Cafetería “El Taller” ** (Zomato, s.f.)

EL CAFÉ

• Café de Especialidad • Variados Orígenes •
• Tostado en Chile recientemente •

 Espresso 7 a 10 gr de café 30 ml agua \$1.400	 Espresso Doble 14 a 20 gr de café 60 ml agua \$1.700	 Ristretto 7 a 10 gr de café 17 ml agua \$1.400
 Macchiato Espresso simple 30 ml café 30 ml leche \$1.600	 Capuccino Espresso simple 120 ml café 120 ml leche \$1.900	

 Affogato Espresso doble 60 ml café helado avellana \$2.200	 Latte Espresso 30 ml café 150 ml leche \$2.000	 Latte Doble Espresso doble 60 ml café 300 ml leche \$2.600
 Mokka Espresso doble 60 ml café - 300 ml leche - cacao en polvo \$2.300	 Café Americano Café filtrado 330 ml agua \$1.900	 Dripper 25 gr café 330 ml agua \$1.900

EL TÉ • INFUSIONES • OTROS

 Tetera de Té \$1.400	 Tetera de Té con Leche \$1.600
Infusión fresca del día Menta, limón, otros \$1.400	Chocolate Caliente Chocolate belga \$2.100
Café Helado \$2.500	Chocolate Helado \$2.500

ADICIONALES

Shot Adicional Café \$300	Shot Leche Entera \$200
Shot Leche Descremada \$200	Shot Leche sin Lactosa \$200
Shot Crema \$250	Shot Leche de Soya \$250
Shot Syrups naturales \$250	

ACOMPAÑAMIENTOS CAFÉ

Muffin Arándano, chip chocolate, zanahoria, chocolate \$1.250	Galletón Chip chocolate, avena-pasas-cranberries, chocolate \$1.250
Brownie Brownie de chocolate \$1.250	Enrejado Pie de limón, Manjar \$750
Panal Manzana, membrillo \$750	Cañitas Frambuesa queso, chocolate \$750

Cafetería “ArteSano”

REFRESCOS

JUGOS NATURALES	\$2.700
INDIVIDUAL	\$2.500
SODA FRUÍTALA	\$2.000
CAJONERO	\$2.000 / 2.500
AGUA PURA	\$1.600
VIVIANO	\$2.000
TÉ HELADO	\$2.000

PASTELERÍA

PEROGON DE TARTA	\$2.900
MUFFINS / VEGANO	\$1.600
BROWNIE	\$1.500
BROWNIE VEGANO	\$1.900
MOJANG DE CHOCOLATE	\$2.000
PES - ROLLEN / VARIADAS	\$2.500
MEDIAS TARTAS	\$1.500
CHEESECAKE	\$3.700

HELADOS/FRAPES

SUITE / DORÉ	\$1.600 / 2.300
COPIA DE HELADO	\$3.800
FRAPACHE	\$2.500
CAJONERO FRAPPE	\$2.500
SMOOTHIE	\$2.000

CAFÉ, TÉ Y PAN

CAFÉ 250 GR	\$15.000
TÉ 250 GR	\$6.000
PAN VEGANO (MÚLTIPLE COMPLETO)	\$3.500

Cafetería ArteSano Menú
Página 1 de 3

CAFÉ 100% ARÁBICA

RISTRETTO	Espresso de extracción corta	\$1.300
ESPRESSO	Carga de Café, puro	\$1.300
CORTADO	Espresso cortado con leche espumosa	\$1.600
AMERICANO	Carga de Café + carga de agua hirviendo	\$1.500
MACCHIATO	Espresso macchiado con leche espumosa	\$1.500
LATTE	Espresso con base de leche esterilizada	\$2.000
CAPUCCINO	Espresso con leche y espuma de leche	\$2.000

CAFÉ DE ESPECIALIDAD

ROM ROM	Espresso con leche condensada	\$2.500
AFFOGATO	Espresso y helado	\$2.600
MOJOCANO	Espresso con leche y shot de chocolate	\$2.600
CHOCOLATE CALIENTE	chocolate con leche esterilizada	\$2.900
ARTESANO	espresso leche esterilizada shot de chocolate y un toque de manjar y amaretto	\$2.900
SUMARINO	Espresso con leche y barra de chocolate	\$2.900

Syrup \$2000 - leche soja, almendra, avena + \$500 - descremada +500

TE INSPIRA

Más nuestro catálogo estacional y de frutas

PARA UNO	\$1.400
TETRA	\$2.300

+ 500 por porción de leche.

Juan Valdez: ** (Juan Valdez, s.f.)

Juan Valdez Café Menú
Página 3 de 4

	Pq	Md	Gr	Ext.Gr
ESPRESSOS				
Espresso	1.390			
Largo				
Cubano	1.590			
Macchiato	1.490			
Macchiato con Manjar	1.590			
Espresso frío		1.990	2.490	
CAPUCCINOS				
Tradicional	1.990	2.390	2.590	2.790
Irlandés	2.490	2.690	2.890	3.190
Vienes				
<i>(con crema chantilly)</i>				
LATTES				
Latte Caliente	1.990	2.390	2.590	2.790
Latte Frio		2.490	2.990	
Mocca Caliente	2.590	2.790	2.990	3.290
Mocca Frio		2.490	2.990	

	Pq	Md	Gr	Ext.Gr
COLOMBIANOS Y MAS				
CAFÉS FILTRADOS				
Café Juan Valdez	1.790	1.990	2.190	2.490
Café Campesino	1.990	2.490	2.690	2.990
Café con Leche	1.990	2.290	2.490	2.690
PREPARACIONES SIN CAFÉ				
Chocolate Caliente	2.490	2.790	2.990	3.190
Té Chai con Leche				
Té Caliente			2.490	
JUGOS NATURALES				
Chirimoya / Maracuyá / Frambuesa	1.990			
AGUA MINERAL	1100			

ANEXO IX: ANALISIS DE TRANSACCIONES POR HORA LOCAL STARBUCKS.

Se visita un local Starbucks en 3 fechas distintas, registrando los números de boletas de la caja y local.

Numero de Transacciones por Hora	
Boletas Consumo Starbuck	
Nro.Boleta	Fecha
36962	24/06/2017
37087	27/06/2017
38587	07/07/2017
Numero de Tickets	1625
Cantidad de Dias	14
Numero Transacciones por dia Starbuck	116
Numero Transacciones por hora Starbuck	14,5
Ajuste para CeliCoffee	55%
Prom. Clientes atendidos por CeliCoffee	6,5

Tabla elaboración propia en base a boletas de consumo en el local Starbuck de Suecia.

ANEXO X: PROCESOS DE LA IMPLEMENTACION DEL LOCAL.

En el proceso de constitución de sociedad establece:

- Razón social de la empresa.
- Nombre de fantasía de la empresa **CeliCoffee**.
- El giro de la empresa.
- Tipo de sociedad.
- Aportes de los socios.
- Administración.
- Responsabilidades.
- Duración de la sociedad, entre otras definiciones.

Se deben ejecutar los trámites legales del inicio de actividades de la compañía:

- Trámite de inscripción de la escritura en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces respectivo, con la correspondiente publicación del extracto de la escritura en el Diario Oficial.
- Inicio de Actividades en SII.

El proceso de implementación del local implica:

- **Definir la ubicación y características del local:** Para ello es necesario contactar a un gestor inmobiliario, quien deberá ofrecer distintas alternativas a la administración, de modo de encontrar un lugar de alto tráfico de personas que cuente con 100 m² hasta 140 m² aproximadamente.
- **Definición del layout del local:** Una vez firmado el contrato de arriendo del local se debe definir el layout del mismo, de modo de usar eficientemente los espacios.
- **Compra de mobiliario y maquinarias:** Es necesario buscar proveedores de mobiliario y que ejecuten como proyecto la confección de los muebles y vitrinas. El proveedor de los muebles es quien debe realizar la instalación de los mismos en el local.
- **Gestión de la patente del local:** Implica realizar los trámites en la Municipalidad y Seremi para que otorguen los permisos para el funcionamiento del local.

El proceso administrativo previo a la apertura del local implica:

- **Definición de proveedores:** Es necesario definir los proveedores con los que se trabajará. En el caso de los productos de repostería y sándwich, es necesario contar con un proveedor certificado en la fabricación de productos para celíacos. Para evitar contingencias, es necesario trabajar a lo menos con 2 proveedores. De esta forma en caso de que uno de ellos registre algún problema en el abastecimiento de los productos, se cuenta con el segundo proveedor.
- **Reclutamiento de personal para atender el local:** implica realizar entrevistas para la contratación del personal que trabajará en la atención del local. Esta labor la realizarán los inversionistas de **CeliCoffee**
- **Capacitación del personal:** Dado que dentro de la propuesta de valor se indica que se trabajará con personal capacitado que tenga conocimiento sobre las distintas enfermedades de restricción alimentaria es necesario contar con un plan de capacitación permanente, el que estará a cargo de un asesor externo.

ANEXO XI: DESCRIPCIONES DE CARGO.

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	CODIGO	DC-001
	JEFE DE LOCAL		



Dependiente de : Dueños Compañía Personal a Cargo : Sub jefe de local – Baristas - Meseros – Personal Limpieza Reemplazo : Sub Jefe de local
Responsabilidades: 1. Liderar y administrar los recursos humanos y materiales en la tienda a cargo, asegurando el cumplimiento de las políticas y lineamientos de la empresa, enfocándose en el logro de los objetivos.
Actividades o Tareas: 1. Controlar y Supervisar la totalidad del personal del local motivándolos, capacitándolos, para el logro de los objetivos. 2. Controlar que el proceso de venta se realice de forma adecuada, corrigiendo y reforzando a su equipo de venta en forma permanente. 3. Responsable del cumplimiento de buenas prácticas al interior del equipo de trabajo. 4. Organizar de manera eficiente, e informar en forma oportuna, los turnos de personal. 5. Controlar el stock del local, lo que implica minimizar mermas, diferencias de inventarios y verificar lo que se recepciona y se despacha. 6. Administrar y controlar gastos. Además, debe custodiar los recursos monetarios. 7. Capacitar a su equipo respecto a la funcionalidad de la tienda, productos y procedimientos, entre otros.
Habilidades: Liderazgo, Comunicación eficaz, orientación al logro, responsabilidad, Empatía, buen trato, interés por enfermedades y sus tratamientos.
Educación: Educación media completa en Liceo Comercial o Nivel Técnico.
Entrenamiento: 3 semanas de inducción.
Experiencia: 6 meses de experiencia mínima en conducción de cafetería y conocimiento de atención al cliente.

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	CODIGO	DC-002
	SUB JEFE DE LOCAL		

Dependiente de : Jefe de Local Personal a Cargo : Baristas - Meseros – Personal Limpieza Reemplazo : jefe de local
Responsabilidades: <p>Ser la responsable de la tienda cuando el jefe no se encuentra en ella, liderando de forma eficiente al equipo para el logro de los objetivos, optimizando los recursos</p>
Actividades o Tareas: <ol style="list-style-type: none"> 1. En la ausencia del jefe debe realizar todas las funciones inherentes al cargo 2. Controlar y Supervisar al personal del local motivándolos, capacitándolos, para el logro de los objetivos. 3. Controlar que el proceso de venta se realice de forma adecuada, corrigiendo y reforzando a su equipo de venta en forma permanente. 4. Responsable del cumplimiento de buenas prácticas al interior del equipo de trabajo. 5. Organizar de manera eficiente, e informar en forma oportuna, los turnos de personal. 6. Controlar el stock del local, lo que implica minimizar mermas, diferencias de inventarios y verificar lo que se recepciona y se despacha. 7. Administrar y controlar gastos. Además, debe custodiar los recursos monetarios. 8. Capacitar a su equipo respecto a la funcionalidad de la tienda, productos y procedimientos, entre otros.
Habilidades: Liderazgo, Comunicación eficaz, orientación al logro, responsabilidad, Empatía, buen trato, interés por enfermedades y sus tratamientos.
Educación: Educación media completa en Liceo Comercial o Nivel Técnico.
Entrenamiento: 3 semanas de inducción.
Experiencia: 6 meses de experiencia mínima en conducción de cafetería y conocimiento de atención al cliente.

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	CÓDIGO	DC-003
	BARISTA		



Dependiente de : Sub Jefe de Local Personal a Cargo : No aplica Reemplazo : Persona mismo cargo
Responsabilidades: Responsable de preparar los pedidos de los clientes. Responsable de mantener adecuadamente las cafeteras y vitrinas del local Responsable de reponer los productos en las vitrinas desde su almacenamiento principal
Actividades o Tareas: Preparar los pedidos de los clientes. Preparar el concentrado de bebidas Control del stock. Mantenimiento y limpieza de las maquinas cafeteras Mantenimiento y limpieza de las vitrinas exhibidoras de productos. Atender a los clientes que solicitan pedidos para llevar. Mantenimiento y limpieza del área asignada,
Habilidades: Empatía, responsabilidad, interés en en aprender sobre enfermedades y tratamientos.
Educación: Educación media completa, curso de barista.
Entrenamiento: 1 semana de inducción.
Experiencia: 6 meses de experiencia mínima en preparación de cafe y conocimiento de atención al cliente.

ANEXO XII: TASA DE IMPUESTO A LA RENTA.

De la página de Servicio de impuestos Internos, se obtienen los porcentajes de impuesto a la renta a aplicar en los años comerciales 2002 al 2018 y siguientes.

[Usted está en: >Descripción de impuestos >](#)

IMPUESTOS DIRECTOS

Información vigente, actualizada el 18-12-2015.

■ Impuesto a la Renta de Primera Categoría (Artículo 20 Ley de Impuesto a la Renta)

El Impuesto de Primera Categoría grava las rentas provenientes del capital, entre otras, por las empresas comerciales, industriales, mineras, servicios, etc. En los años que se indican a continuación dicho tributo se ha aplicado con las siguientes tasas:

Año Tributario	Año Comercial	Tasa	Circular SII
2002	2001	15%	Nº 44, 24.09.1993
2003	2002	16%	Nº 95, 20.12.2001
2004	2003	16,5%	Nº 95, 20.12.2001
2005 al 2011	2004 al 2010	17%	Nº 95, 20.12.2001
2012 al 2014	2011 al 2013	20%	Nº 63 30.09.2010 Nº 48 19.10.2012
2015	2014	21%	Nº 52, 10.10.2014
2016	2015	22,5%	Nº 52, 10.10.2014
2017	2016	24%	Nº 52, 10.10.2014
2018 y sgtes.	2017 y sgtes.	25%	Nº 52, 10.10.2014
2018	2017	25,5%	Nº 52, 10.10.2014
2019 y sgtes.	2018 y sgtes.	27%	Nº 52, 10.10.2014

Se hace presente que a contar del Año Tributario 2018, Año Comercial 2017, la tasa general del Impuesto de Primera Categoría a aplicar a cualquiera renta clasificada en dicha categoría, será de un 25%; dado que las tasas de 25,5% y 27%, solo se aplican a los contribuyentes sujetos al Régimen Tributario establecido en la letra B) del artículo 14 de la LIR a la base de la renta retirada o distribuida para la aplicación de los Impuestos Global Complementario o Adicional, con imputación o deducción parcial del crédito por Impuesto de Primera Categoría.

SUELDO MINIMO LEGAL

La Ley N° 20.935, publicada en el Diario Oficial el 30 de junio de 2016, establece en su artículo 1° los valores del ingreso mínimo mensual a contar del 01 de julio de 2016 y hasta el correspondiente a enero del 2018.

Sueldo mínimo legal establecido para trabajadores mayores de 18 años de edad y hasta 65 años de edad:

- A contar del 01 de julio del 2016, quedando fijado en \$257.500 (pesos).
- A contar del 01 de enero de 2017, tendrá un valor de \$264.000 (pesos).
- A contar del 01 de julio de 2017 su valor será de \$270.000 (pesos).
- A contar del 01 de enero de 2018 tendrá un valor de \$276.000(pesos).

Sueldo mínimo legal establecido para trabajadores menores de 18 años de edad y mayores de 65 años de edad.

- A partir del 01 de julio de 2016, quedando fijado en \$ 192.230 (pesos).
- A contar del 01 de enero de 2017 su monto será de \$ 197.082 (pesos).
- A contar del 01 de julio de 2017, su valor será de \$201.561 (pesos).
- A contar del 01 de enero de 2018 tendrá un valor de \$206.041 (pesos).

ANEXO XIII: FLUJO CAPITAL DE TRABAJO.

FLUJO CAPITAL DE TRABAJO PRIMER AÑO EN MILES DE PESOS (M\$)												
Concepto	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
INGRESOS												
Ingresos por ventas Bruto	8.764	9.202	9.689	10.713	11.654	12.354	13.745	14.752	15.834	17.162	18.671	20.044
EGRESOS												
Adquisición Mercadería (bruto)	-3.505	-3.681	-3.876	-4.285	-4.662	-4.941	-5.498	-5.901	-6.334	-6.865	-7.468	-17.538
Remuneraciones	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300	-3.300
Beneficios al Personal	-436	-436	-436	-436	-436	-436	-436	-436	-436	-436	-436	-436
Asesorías externas	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200	-200
Arriendo Local	-3.866	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933	-1.933
Insumos/Mantenciones varias	-1.150	-300	-300	-300	-300	-300	-300	-300	-300	-300	-300	-300
Gastos patentes/legales	-110	0	0	0	0	0	-110	0	0	0	0	0
Gastos Básicos % ventas (bruto)	-263	-276	-291	-321	-350	-371	-412	-443	-475	-515	-560	-601
Gastos Marketing (bruto)	-833	-595	-357	-214	-233	-247	-275	-295	-317	-343	-373	-401
Gastos de reposición utensilios-otros	0	0	-238	0	0	-238	0	0	-238	0	0	-238
Pago Iva	0	0	0	0	0	0	-218	-1.295	-1.352	-1.507	-1.640	-202
Resultado Antes de Impuesto M\$	-4.899	-1.519	-1.241	-276	241	388	1.063	650	950	1.764	2.461	-5.104
Impuesto M\$					-62	-99	-271	-166	-242	-450	-627	
Flujo de Efectivo en M\$	-4.899	-1.519	-1.241	-276	180	289	792	484	708	1.314	1.833	-5.104
Flujo Efectivo M\$ Acumulado	-4.899	-6.418	-2.759	-1.517	-97	469	1.081	1.276	1.192	2.021	3.147	-3.271

Tabla: Elaboración Propia.

Se determina como capital de trabajo el flujo de caja de mayor déficit, por tanto, corresponde como capital de trabajo el valor del segundo mes de funcionamiento de **CeliCoffee: \$6.417.742 (pesos).**

ANEXO XIV: DETALLE INVERSION INICIAL, COSTOS DE MOBILIARIOS, MAQUINARIAS Y OTROS.



Maquinas Profesionales
**MÁQUINA FRACINO –
 MODELO BAMBINO –
 (INGLATERRA)**
 Origen: Entrega Inmediata / Precio
 Incluye IVA
\$2.699.000



EXPRIMIDORA SUNKIST
 \$776.475 - \$722.122
COMPRAR



HORNO ELÉCTRICO 14006
 \$194.107 - \$180.520
COMPRAR



MOLINILLO PROGRAMABLE M80A
 \$639.626 - \$501.759
COMPRAR



CAMPANA INDUSTRIAL MURAL 250 X 93 CM.
 Construcción íntegra en acero inoxidable
 Incluye 5 filtros normalizados desmontables FCI (Filtro de Campana de Acero Inoxidable) aprobados por normas internacionales
 Incluye tapa superior cortafuego de acero zincalúmina para conexión de ductos de ventilación
 Incluye colectores perimetrales de grasas
 Ductos, extractor e iluminación no están incluidos
Modelo: C-250M
PRECIO: \$ 550.000 + IVA
AGREGAR AL COTIZADOR



TAZA PRELAVADO CON DUCHA PRE WASH K60
 Fabricado íntegramente en acero inoxidable
 Medidas de la taza 50 x 40 x 30 cms.
 Inserto en mesón de entrada de lavavajillas modelo (MEL)
 Incluye llave para prelavado de los utensilios y racks modelo (K60)
Modelo: TPL
PRECIO: \$ 250.000 + IVA
AGREGAR AL COTIZADOR



REFRIGERADOR 4 X 1/2 PUERTA AIRE FORZADO
 Construcción íntegra en acero inoxidable
 Ideal para ubicar en zonas frías al interior de las cocinas
 4 medias puertas dobles de acero inoxidable, permiten ahorro de energía
 Incluye 6 parrillas regulables en altura
 Paneles exteriores e interiores de acero inoxidable, aislación de poliuretano de alta densidad que mejora el rendimiento
 Evaporador de frío por aire forzado de alto rendimiento con distribución uniforme en todo el equipo
Modelo: RIC-900-4
PRECIO: \$ 930.000 + IVA
AGREGAR AL COTIZADOR

ANEXO XV: ESTADO DE RESULTADOS APERTURADO PRIMER AÑO POR MES.

ESTADO DE RESULTADOS MILES DE PESOS (M\$)														
Concepto	%	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1
Ingresos Por ventas Totales		7.364	7.733	8.142	9.002	9.793	10.381	11.550	12.397	13.306	14.422	15.690	16.844	136.624
Costos de Venta: % sobre las ventas	40%	2.946	3.093	3.257	3.601	3.917	4.152	4.620	4.959	5.322	5.769	6.276	6.738	54.650
Margen Frontal		4.419	4.640	4.885	5.401	5.876	6.229	6.930	7.438	7.984	8.653	9.414	10.106	81.974
Remuneraciones		3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300	39.600
Provision de Remuneraciones		303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	3.630
Beneficios al Personal		436	436	436	436	436	436	436	436	436	436	436	436	5.227
Asesorias externas		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.400
Arriendo Local		1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	1.933	23.195
Insumos/Mantenciones varias		1.150	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	4.450
Gastos patentes/legales		110						110						220
Gastos Basicos % ventas	3%	221	232	244	270	294	311	347	372	399	433	471	505	4.099
Gastos Marketing	2%	700	500	300	180	196	208	231	248	266	288	314	337	3.768
Mermas productos		110	116	122	135	147	156	173	186	200	216	235	253	2.049
Gastos de reposicion utensilios-otros				200			200			200			200	800
Total Gastos Adm. Y Finanzas		8.462	7.319	7.337	7.056	7.108	7.346	7.332	7.277	7.536	7.408	7.491	7.766	89.438
Depreciacion		451	451	451	451	451	451	451	451	451	451	451	451	5.415
Resultado Antes de Impuesto		-4.495	-3.131	-2.904	-2.106	-1.683	-1.568	-853	-290	-4	793	1.472	1.889	-12.879
Impuesto a la renta		1.214	845	784	569	454	423	230	78	1	-214	-397	-510	3.477
Resultado Despues de Impuesto		-3.281	-2.285	-2.120	-1.537	-1.228	-1.145	-623	-212	-3	579	1.074	1.379	-9.402

Tabla: Elaboracion Propia.

ANEXO XVI: TABLA VIDA ÚTIL - CÁLCULO DEPRECIACIÓN

Tabla vida útil:

Se obtiene de la página de Servicio de impuestos Internos:

[Nueva Tabla de Vida Útil fijada por el Servicio de Impuestos Internos para bienes físicos del activo inmovilizado, según Resolución N°43, de 26-12-2002, con vigencia a partir del 01-01-2003.](#)

NÓMINA DE BIENES SEGUN ACTIVIDADES	NUEVA VIDA ÚTIL NORMAL	DEPRECIACIÓN ACELERADA
A.- ACTIVOS GENÉRICOS		
1) Construcciones con estructuras de acero, cubierta y entresijos de perfiles acero o losas hormigón armado.	80	26
2) Edificios, casas y otras construcciones, con muros de ladrillos o de hormigón, con cadenas, pilares y vigas hormigón armado, con o sin losas.	50	16
3) Edificios fábricas de material sólido albañilería de ladrillo, de concreto armado y estructura metálica.	40	13
4) Construcciones de adobe o madera en general.	30	10
5) Galpones de madera o estructura metálica.	20	6
6) Otras construcciones definitivas (ejemplos: caminos, puentes, túneles, vías férreas, etc.).	20	6
7) Construcciones provisionales.	10	3
8) Instalaciones en general (ejemplos: eléctricas, de oficina, etc.).	10	3
9) Camiones de uso general.	7	2
10) Camionetas y jeeps.	7	2
11) Automóviles	7	2
12) Microbuses, taxibuses, furgones y similares.	7	2
13) Motos en general.	7	2
14) Remolques, semirremolques y carros de arrastre.	7	2
15) Maquinarias y equipos en general.	15	5
16) Balanzas, hornos microondas, refrigeradores, conservadoras, vitrinas refrigeradas y cocinas.	9	3
17) Equipos de aire y cámaras de refrigeración.	10	3
18) Herramientas pesadas.	8	2
19) Herramientas livianas.	3	1
20) Letreros camineros y luminosos.	10	3
21) Útiles de oficina (ejemplos: máquina de escribir, fotocopiadora, etc.).	3	1
22) Muebles y enseres.	7	2
23) Sistemas computacionales, computadores, periféricos, y similares (ejemplos: cajeros automáticos, cajas registradoras, etc.).	6	2
24) Estanques	10	3
25) Equipos médicos en general.	8	2
26) Equipos de vigilancia y detección y control de incendios, alarmas.	7	2
27) Envases en general.	6	2
28) Equipo de audio y video.	6	2
29) Material de audio y video.	5	1

Servicio de Impuestos Internos

CALCULO DEPRECIACION MENSUAL

INVERSION PARA IMPLEMENTACION DEL LOCAL							
VALORES CON IVA				Crecimiento costos 12%			
Cocina:				Dep Mensual			
Item	Cantidad	Costo Unit. \$	Costo Total \$ Primer Local	Costo Total \$ 2do local	Vida util	Dep. 1er Local	Dep. 2do Local
Cafetera	1	2.699.000	2.699.000	3.022.880	9	21.001	23.521
Hervidor de agua	1	214.200	214.200	239.904	9	1.667	1.867
Refrigerador	2	1.106.700	2.213.400	2.479.008	9	17.222	19.289
Molino para café	1	501.759	501.759	561.970	9	3.904	4.373
Tostadora	1	180.520	180.520	202.182	9	1.405	1.573
Exprimidor de Zumo	1	722.122	722.122	808.777	9	5.619	6.293
Lavafondos	1	297.500	297.500	333.200	9	2.315	2.593
Meson trabajo	1	487.900	487.900	546.448	9	3.796	4.252
			7.316.401	8.194.369		56.928	63.759
Sala Ventas				Dep Mensual			
Item	Cantidad	Costo Unit. \$	Costo Total \$	Costos 2do local	Vida util	Dep. 1er Local	Dep. 2do Local
Mesas	5	150.000	750.000	840.000	7	7.503	8.403
mesas con sillas altas	3	650.000	1.950.000	2.184.000	7	19.508	21.849
Sillas	10	79.990	799.900	895.888	7	8.002	8.962
Sillones	8	189.990	1.519.920	1.702.310	7	15.205	17.030
Vitrina refrigerada	2	2.696.818	5.393.636	6.040.872	9	41.967	47.003
Vitrina Productos	1	550.000	550.000	616.000	9	4.279	4.793
POS Ventas	3	600.000	1.800.000	2.016.000	6	21.008	23.529
			12.763.456	14.295.071		117.473	131.570
Bodega - otros				Dep Mensual			
Item	Cantidad	Costo Unit. \$	Costo Total \$	Costos 2do local	Vida util	Dep. 1er Local	Dep. 2do Local
Estanteria	6	146.416	878.496	983.916	7	8.788	9.843
Remodelacion	1	5.000.000	5.000.000	5.600.000	7	50.020	56.022
Generador electricidad	1	1.050.000	1.050.000	1.176.000	7	10.504	11.765
Platos para servicio en local	1	1.000.000	1.000.000	1.120.000	2	35.014	39.216
Implementos desechables	1	1.000.000	1.000.000	1.120.000	2	35.014	39.216
Aseo- otros	1	1.000.000	1.000.000	1.120.000	2	35.014	39.216
Computador	2	504.202	1.008.403	1.129.412	6	11.769	13.182
Impresora	1	126.050	126.050	141.176	6	1.471	1.648
Asesoría Arquitecto	1	650.000	650.000	728.000	6	7.586	8.497
Decoracion	1	1.200.000	1.200.000	1.344.000	6	14.006	15.686
Arriendo mes puesta marcha	3	1.932.932	5.798.796	6.494.652	6	67.680	75.801
			18.711.746	20.957.156		276.867	310.091
Total Inversion con Iva			38.791.603	43.446.596		451.269	505.421

Tabla: Elaboración propia en base a precios de cotizaciones de internet.

ANEXO XVII: TABLA BETAS DE LA INDUSTRIA DAMODARAN.

Industry Name	Number of firms	Beta	D/E Ratio	Tax rate	Unlevered beta	Cash/Firm value	Unlevered beta corrected for cash	HiLo Risk	Standard deviation of equity	Standard deviation in operating income (last 10 years)
Advertising	41	1.36	62.98%	5.10%	0.85	6.27%	0.91	0.6671	72.80%	17.05%
Aerospace/Defense	96	1.07	23.53%	10.86%	0.89	5.21%	0.94	0.5241	40.75%	14.67%
Air Transport	18	1.12	70.12%	22.99%	0.73	4.23%	0.76	0.4760	38.61%	99.37%
Apparel	58	0.88	34.21%	10.95%	0.67	4.30%	0.71	0.4968	47.15%	24.77%
Auto & Truck	15	0.85	150.42%	8.14%	0.35	6.46%	0.38	0.6222	29.21%	366.54%
Auto Parts	63	1.12	35.22%	10.40%	0.85	8.90%	0.94	0.5478	50.64%	54.10%
Bank (Money Center)	10	0.86	188.03%	27.90%	0.37	9.89%	0.41	0.2658	25.85%	#DIV/0!
Banks (Regional)	645	0.47	60.51%	25.43%	0.33	10.76%	0.36	0.2325	22.84%	#DIV/0!
Beverage (Alcoholic)	25	0.79	29.02%	10.86%	0.63	11.30%	0.71	0.5805	44.18%	27.49%
Beverage (Soft)	36	0.91	24.51%	5.87%	0.74	4.84%	0.78	0.5856	52.80%	16.55%
Broadcasting	30	1.22	95.92%	18.54%	0.68	2.17%	0.70	0.4266	41.01%	18.50%
Brokerage & Investment Bank	45	1.08	232.21%	13.59%	0.36	14.97%	0.42	0.4577	44.96%	40.20%
Building Materials	41	1.01	26.98%	23.39%	0.83	4.05%	0.87	0.3818	33.77%	48.36%
Business & Consumer Services	165	1.07	35.10%	12.61%	0.82	3.52%	0.85	0.5200	44.71%	20.37%
Cable TV	14	1.12	49.24%	20.28%	0.80	2.32%	0.82	0.3395	30.78%	40.08%
Chemical (Basic)	45	1.00	58.62%	7.71%	0.65	4.00%	0.68	0.5526	59.91%	54.64%
Chemical (Diversified)	8	1.52	35.52%	6.59%	1.14	6.50%	1.22	0.5298	45.48%	26.46%
Chemical (Specialty)	100	1.20	29.98%	9.58%	0.94	3.97%	0.98	0.4924	45.44%	27.95%
Coal & Related Energy	38	1.36	138.55%	0.48%	0.57	5.34%	0.61	0.6001	73.31%	84.87%
Computer Services	117	0.99	28.33%	11.18%	0.79	5.24%	0.83	0.5390	45.57%	16.36%
Computers/Peripherals	55	1.06	19.60%	5.68%	0.89	5.61%	0.94	0.4866	60.29%	57.15%
Construction Supplies	51	1.31	42.57%	18.44%	0.98	4.68%	1.02	0.4424	38.87%	28.00%
Diversified	24	0.76	35.98%	11.55%	0.58	7.84%	0.63	0.3951	23.28%	21.92%
Drugs (Biotechnology)	426	1.40	19.45%	1.44%	1.18	5.54%	1.25	0.5805	75.23%	68.61%
Drugs (Pharmaceutical)	164	1.02	14.58%	2.54%	0.89	3.98%	0.93	0.6179	67.61%	12.05%
Education	36	1.23	33.38%	9.29%	0.94	10.16%	1.05	0.5865	51.51%	43.36%
Electrical Equipment	119	1.14	19.15%	5.87%	0.97	6.42%	1.04	0.6252	54.63%	17.78%
Electronics (Consumer & Offic	24	1.08	19.39%	3.81%	0.91	5.99%	0.97	0.6086	66.94%	57.44%
Electronics (General)	164	0.86	17.87%	8.85%	0.74	10.02%	0.83	0.4951	48.91%	30.66%
Engineering/Construction	48	1.18	32.45%	15.15%	0.93	8.26%	1.01	0.5056	44.23%	20.48%
Entertainment	79	1.20	30.83%	5.50%	0.93	3.59%	0.97	0.6605	44.71%	18.90%
Environmental & Waste Servic	89	0.85	38.98%	5.07%	0.62	0.95%	0.63	0.5837	57.94%	14.25%
Farming/Agriculture	37	0.92	60.04%	7.89%	0.59	3.88%	0.62	0.5482	41.14%	26.67%
Financial Svcs. (Non-bank & In	258	0.65	1124.41%	20.80%	0.07	2.29%	0.07	0.2947	29.20%	45.33%
Food Processing	87	0.75	26.84%	14.66%	0.61	2.57%	0.63	0.4214	30.98%	22.15%
Food Wholesalers	16	1.20	36.34%	11.77%	0.91	1.76%	0.93	0.3878	52.66%	15.60%
Furn/Home Furnishings	30	0.84	29.01%	14.58%	0.67	3.39%	0.69	0.4789	42.94%	28.13%
Green & Renewable Energy	25	1.14	174.38%	4.25%	0.43	8.85%	0.47	0.6770	47.60%	97.34%
Healthcare Products	254	1.04	17.96%	6.12%	0.89	3.91%	0.92	0.5348	56.59%	11.19%
Healthcare Support Services	121	0.94	32.18%	14.31%	0.74	10.07%	0.82	0.5096	50.06%	22.08%
Healthcare Information and Te	125	0.95	20.70%	6.32%	0.80	4.22%	0.83	0.5458	52.46%	37.38%
Homebuilding	33	1.08	66.29%	27.28%	0.73	5.33%	0.77	0.3321	33.76%	137.06%
Hospitals/Healthcare Facilities	38	1.10	170.77%	12.06%	0.44	1.43%	0.45	0.4817	44.67%	32.38%
Hotel/Gaming	69	0.96	55.28%	11.23%	0.64	3.43%	0.67	0.4598	39.32%	26.38%
Household Products	129	0.80	21.20%	9.05%	0.67	2.97%	0.69	0.5926	50.91%	6.48%
Information Services	64	0.98	20.46%	16.37%	0.84	3.71%	0.87	0.3452	36.65%	34.87%
Insurance (General)	19	0.90	38.95%	18.33%	0.69	3.92%	0.71	0.2761	30.38%	76.49%

Industry Name	Number of firms	Beta	D/E Ratio	Tax rate	Unlevered beta	Cash/Firm value	Unlevered beta corrected for cash	HiLo Risk	Standard deviation of equity	Standard deviation in operating income (last 10 years)
Insurance (Life)	22	1.03	71.41%	22.91%	0.67	16.83%	0.80	0.2818	27.80%	34.97%
Insurance (Prop/Cas.)	50	0.83	31.11%	22.27%	0.67	4.61%	0.70	0.2524	25.41%	59.96%
Investments & Asset Manage	156	0.90	61.59%	7.71%	0.57	15.46%	0.68	0.3809	34.30%	32.59%
Machinery	127	1.06	21.70%	11.73%	0.89	4.28%	0.93	0.4467	38.59%	22.89%
Metals & Mining	97	1.30	51.98%	1.16%	0.86	2.98%	0.89	0.7440	77.36%	32.69%
Office Equipment & Services	24	1.49	54.32%	16.68%	1.03	6.31%	1.09	0.4362	33.85%	14.76%
Oil/Gas (Integrated)	7	1.08	16.91%	1.14%	0.93	2.05%	0.95	0.5161	46.30%	44.08%
Oil/Gas (Production and Explo	330	1.38	46.98%	0.32%	0.94	5.44%	0.99	0.6405	75.08%	70.00%
Oil/Gas Distribution	78	1.20	77.05%	2.93%	0.68	0.76%	0.69	0.4215	45.13%	45.25%
Oilfield Svcs/Equip.	148	1.37	32.66%	4.11%	1.04	6.27%	1.11	0.5450	60.50%	33.60%
Packaging & Container	26	0.84	56.03%	24.47%	0.59	2.55%	0.60	0.3546	29.58%	20.50%
Paper/Forest Products	23	1.12	49.34%	14.46%	0.79	4.87%	0.83	0.5042	38.67%	38.75%
Power	68	0.54	87.30%	19.27%	0.32	2.46%	0.33	0.2648	24.11%	7.62%
Precious Metals	109	1.25	24.11%	1.84%	1.01	8.33%	1.10	0.7586	78.31%	72.93%
Publishing & Newspapers	37	1.32	56.95%	14.32%	0.89	7.77%	0.96	0.4132	48.08%	13.57%
R. E.I.T.	238	0.72	79.46%	1.72%	0.41	1.61%	0.41	0.2392	24.67%	27.75%
Real Estate (Development)	18	0.68	60.51%	1.97%	0.43	8.47%	0.47	0.6038	39.45%	336.02%
Real Estate (General/Diversifi	11	1.27	24.33%	15.32%	1.05	3.71%	1.09	0.4391	24.99%	170.32%
Real Estate (Operations & Ser	54	0.99	76.67%	8.78%	0.58	5.21%	0.62	0.5913	50.15%	41.20%
Recreation	66	0.92	31.12%	13.21%	0.73	4.54%	0.76	0.5233	46.01%	28.71%
Reinsurance	3	0.75	32.38%	19.33%	0.59	8.30%	0.65	0.2514	21.23%	79.92%
Restaurant/Dining	86	0.77	35.01%	16.47%	0.59	2.36%	0.61	0.4123	39.10%	21.59%
Retail (Automotive)	25	0.91	59.89%	22.58%	0.62	1.12%	0.63	0.4333	28.30%	36.36%
Retail (Building Supply)	6	1.30	21.86%	20.11%	1.11	1.66%	1.12	0.2621	39.62%	23.30%
Retail (Distributors)	88	1.10	56.95%	16.95%	0.75	2.19%	0.77	0.5018	40.48%	38.55%
Retail (General)	19	1.05	39.57%	22.22%	0.80	2.73%	0.82	0.2805	40.00%	6.58%
Retail (Grocery and Food)	14	0.69	66.85%	24.11%	0.46	1.25%	0.46	0.3599	35.13%	17.61%
Retail (Online)	57	1.23	9.63%	8.46%	1.13	3.79%	1.17	0.5212	48.86%	51.38%
Retail (Special Lines)	108	1.02	52.13%	21.29%	0.73	4.29%	0.76	0.4108	42.19%	21.86%
Rubber& Tires	4	1.35	72.35%	10.09%	0.82	8.09%	0.89	0.4555	63.88%	46.21%
Semiconductor	80	1.20	14.09%	7.71%	1.06	4.78%	1.11	0.4717	42.08%	33.61%
Semiconductor Equip	45	1.10	16.35%	11.13%	0.96	12.69%	1.10	0.4324	38.24%	50.41%
Shipbuilding & Marine	11	1.20	48.41%	7.30%	0.83	2.83%	0.85	0.5953	73.54%	24.62%
Shoe	10	0.85	10.26%	14.47%	0.78	5.59%	0.83	0.3007	37.21%	26.27%
Software (Entertainment)	13	0.98	14.74%	1.04%	0.86	11.29%	0.96	0.6124	48.14%	119.34%
Software (Internet)	297	1.13	4.27%	3.49%	1.09	2.64%	1.12	0.6293	55.85%	46.53%
Software (System & Applicati	236	1.13	21.50%	5.67%	0.94	5.33%	0.99	0.5614	47.40%	17.04%
Steel	38	1.60	47.93%	7.94%	1.11	7.04%	1.19	0.5972	54.19%	65.41%
Telecom (Wireless)	17	1.12	114.58%	9.11%	0.55	5.92%	0.58	0.6530	37.67%	42.23%
Telecom. Equipment	107	0.99	24.55%	6.14%	0.80	6.86%	0.86	0.4893	49.24%	17.73%
Telecom. Services	67	1.04	65.89%	13.36%	0.66	1.78%	0.68	0.4531	47.21%	37.74%
Tobacco	22	1.28	17.18%	8.84%	1.11	2.38%	1.13	0.6350	61.73%	16.67%
Transportation	17	1.01	31.98%	17.46%	0.80	3.51%	0.83	0.3969	32.72%	24.08%
Transportation (Railroads)	7	0.79	27.94%	22.17%	0.65	1.82%	0.66	0.2829	27.05%	28.20%
Trucking	30	1.21	90.80%	26.74%	0.72	4.25%	0.76	0.4577	42.01%	33.32%
Utility (General)	18	0.38	68.37%	25.62%	0.25	0.65%	0.25	0.1515	19.32%	6.86%
Utility (Water)	22	0.65	43.47%	11.97%	0.47	0.43%	0.47	0.4530	45.04%	25.14%
Total Market	7330	1.00	67.90%	10.44%	0.62	4.92%	0.65	0.4822	45.04%	17.28%
Total Market (without financi	6100	1.08	35.71%	8.31%	0.81	4.08%	0.85	0.5249	48.81%	16.91%

*Last Updated in January 2017
By Aswath Damodaran*

(Betas Damodaran, s.f.)

XVIII: VALOR RESIDUAL.

VALOR RESIDUAL EN PESOS (\$)						
Concepto	1er local	2do local				
Activo Fijo Con Iva	38.791.603	43.446.596				
Activo Fijo Neto	32.597.986	36.509.744				
Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Inversion 1er local	32.597.986					
Depreciacion	- 5.415.222	- 5.415.222	- 5.415.222	- 5.415.222	- 5.415.222	
Inversion 2do Local				36.509.744		
Depreciacion				- 6.065.049	- 6.065.049	
Valor neto Activo Fijo	27.182.763	21.767.541	16.352.318	41.381.791	29.901.519	
Valor Residual en pesos \$						29.901.519

Tabla: Elaboración propia.

ANEXO XIX: TESTIMONIOS.

Sabina Campos, 30 años

“Tengo 30 años y fui diagnosticada oficialmente a los 25. A los 19 años comencé con una alergia en el sector de piernas, glúteos y codos. Después de varias visitas a distintos dermatólogos me dijeron que tenía dermatitis herpetiforme, lo cual no me convenció y nunca hice la dieta que debía. Estoy con la dieta y medicamentos y mi alergia va mucho mejor. Lo malo que en Chile hay muy mala información con respecto a los alimentos”

(Testimonios, s.f.)

Pilar Naturalli, 30 años

“Resulta que cuando era niña nunca fui fanática del pan. Tampoco ansiaba comer tortas sin parar o pasteles o berlines, ni menos galletas, las que jamás me convencieron del todo, por ser secas y demasiado dulces.

Las preguntas comenzaron a aparecer al respecto entre mis amigos y seres queridos: “Sí, puedo comer papas. No, no puedo comer galletas de salvado. Sí, el arroz es la base de mi dieta. No, no untes tu pan en mi jugo de tomate, por favor, porque eso lo contamina...oh, gracias, ¡muy tarde!” y así. Es una historia de nunca acabar.

Hasta ahora, cada vez que alguien me conoce o cuando trabajo en un lugar nuevo, tiene que enterarse de por qué rechazo galletas y trozos de pan. Siempre es la misma frase: “soy intolerante al gluten y si como pan me enfermo... No tomo cervezas sólo porque no puedo... si antes me gustaban mucho”.

¿Que si es fácil ser celíaco en Chile? No lo es. Sale caro, hay que leer todos los ingredientes de los envases y la verdad, con el tiempo, toda esa comida que no me interesaba ahora me parece riquísima, sólo por el hecho de estar prohibida.”

(Testimonios, s.f.)

Teresa Palma, 38 años.

“Hace muchos años que he sufrido de malestares estomacales, en general era diagnosticada por colon irritable y hace 4 años que me diagnosticaron con Intolerancia a la lactosa. Y este año me diagnosticaron además Celiacía. Si bien al principio fue un alivio saber qué es lo que me hacía mal, ha sido difícil acostumbrarme a evitar todos los productos que contengan lácteos y ahora gluten. Lo difícil es comer en restaurantes y cafeterías y saber que todos los productos de repostería lo tienen y se haya convertido en algo prohibitivo para mí. En verdad aun no puedo imaginar cómo será mi vida diaria de ahora en adelante, ya que el sólo hecho de no ser restrictiva en la alimentación podré generar un cáncer en mi organismo.”

Paciente Celiaco.

Jessica.

“Ser celiaco en Chile es una gran complicación de vida, es difícil adaptarse sobre todo porque casi no existen lugares aptos y además son caros, ¡normalmente terminas comiendo carne a la plancha con papas cocidas! Es complicado que te inviten a cualquier evento, en algunos puedes llevar algo para comer como para un cumpleaños, pero para un almuerzo prefiero decir no. ¡Los productos triplican el valor de uno sin gluten!

La certificación es importantísima ya que no te puedes arriesgar, puede ser muy desagradable una crisis en tu trabajo o en la calle, yo opté por andar con ropa interior en mi cartera, la mínima porción de gluten me ocasiona graves trastornos, dolores de cabeza y estomacales que llegan a las lágrimas sin contar que debes estar al lado del baño todo el día. Si no está certificado no compro no me arriesgo. Mi hijo más chico pregunta... ¿Mamá esto tiene gluten? Si come pan no me puede dar besos y debo tener cuidado con las cremas ya que no se si tienen gluten y puede que contamine mi comida con solo tocarla. Sé que pueden decir que una parece loca y exagerada pero no puedo arriesgarme a pasar un mal rato y perjudicar más mi salud.

La celiacía creo que la tengo hace como 15 años, en este tiempo me ha originado problemas de absorción de alimentos, tengo mi intestino delgado con daño 3 de 4, casi no tengo vitamina D y ahora tengo control para revisar mis niveles de vitaminas.

Cuando estas acostumbrada a ir al mall o salir almorzar afuera el fin de semana te cambia todo incluida las vacaciones, cuando salgo por días llevo una maleta solo con comida, pan, snack, pastas de arroz, lo que vaya a necesitar, me olvide de los antojos, de los pasteles y las marraquetas.”

Paciente Celiaco.

ANEXO XX: PLANO DEL LOCAL.

