

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	1
1.1. Antecedentes preliminares.....	1
1.2. Justificación.....	1
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Resultados esperados y alcances.....	3
1.5. Marco conceptual.....	4
1.6. Metodología	4
2. Diseño estratégico	5
2.1. Análisis de entorno e interno.....	5
2.1.1. Análisis ambiental PEST	5
2.1.1.1. Ámbito político y legal	5
2.1.1.2. Ámbito económico.....	5
2.1.1.3. Ámbito socio cultural	6
2.1.1.4. Ámbito tecnológico.....	6
2.1.2. Actores del mercado	6
2.1.3. Benchmark	7
2.1.3.1. Benchmark nacional.....	7
2.1.3.2. Benchmark internacional.....	10
2.1.4. Normativa legal.....	11
2.1.4.1. Proceso de compra	11
2.1.4.2. Proceso de venta	13
2.1.5. Funcionamiento interno	14
2.1.6. FODA (de oportunidades).....	16
2.2. Proceso declarativo.....	17
2.2.1. Misión	17
2.2.2. Visión.....	17

2.2.3.	Valores	18
2.2.4.	Objetivos estratégicos	18
2.3.	Estrategia genérica	19
3.	Análisis de mercado	20
3.1.	Demanda.....	20
3.1.1.	Investigación de mercado.....	20
3.1.1.1.	Egresados influyentes.....	20
3.1.1.2.	Egresados	21
3.1.1.3.	Alumnos	23
3.1.2.	Estimación de la demanda	25
3.1.2.1.	Demanda total.....	26
3.1.2.2.	Demanda potencial	27
3.1.2.3.	Demanda meta.....	27
3.2.	Oferta	27
4.	Modelo de negocios.....	28
5.	Despliegue del plan de negocios	30
5.1.	Plan comercial.....	30
5.1.1.	Marketing mix	30
5.1.1.1.	Producto.....	30
5.1.1.2.	Precio.....	33
5.1.1.3.	Plaza	34
5.1.1.4.	Promoción	35
5.2.	Equipo de gestión	35
5.2.1.	Personal clave y labores.....	35
5.2.2.	Salarios.....	37
5.3.	Plan de operaciones.....	37
5.3.1.	Actividades	37
5.3.1.1.	Compra	37
5.3.1.2.	Venta física	39
5.3.1.3.	Venta online	40

5.3.1.4. Despacho.....	42
5.3.2. Instalaciones.....	45
5.4. Plan financiero	46
5.4.1. Flujo de ingresos	46
5.4.2. Flujo de inversiones.....	47
5.4.3. Flujo de costos operacionales	49
5.4.4. Flujo de financiamiento.....	50
5.4.5. Evaluación económica.....	50
6. Análisis de riesgos.....	52
7. Implementación del plan de negocios.....	54
9. Conclusiones	56
8. Bibliografía.....	58
9. Anexos.....	60
Anexo A: 5 Fuerzas de Porter.....	60
Anexo B: Encuesta egresados.....	62
Anexo C: Encuesta alumnos.....	64
Anexo D: Proveedores productos de memorabilia	66
Anexo E: Listado productos de memorabilia	67
Anexo F: Productos de innovación.....	68
Anexo G: Listado de libros	69
Anexo H: Listado de precios	69
Anexo I: Tienda física.....	72
Anexo J: Stand móvil	74
Anexo K: Inversiones	74
Anexo L: Tasa de descuento	77
Anexo M: Depreciación	78
Anexo N: Flujo de caja con 2 categorías.....	78