

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESCRIPCIÓN TEMA Y JUSTIFICACIÓN	2
3. PREGUNTAS CLAVES Y FACTORES CRÍTICOS	8
4. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	9
4.1. Objetivo general.....	9
4.2. Objetivos específicos	9
4.3. Resultados esperados	9
5. ALCANCE.....	10
6. MARCO CONCEPTUAL.....	11
6.1. Análisis del entorno y de la industria.....	11
6.2. Análisis PESTEL	11
6.3. Investigación de mercado	11
6.4. Análisis micro – entorno.....	11
6.5. Diseño estrategia competitiva.....	12
6.6. Marketing mix.....	12
6.7. Plan estratégico	12
6.8. Principios financieros	12
7. METODOLOGÍA	13
7.1. Diagnóstico interno.....	13
7.2. Análisis de mercado.....	13
7.3. Análisis clientes	13
7.4. Análisis de competidores	13
7.5. Diseño estrategia competitiva.....	13
7.6. Plan de marketing	14
7.7. Plan de operaciones	14
7.8. Plan de gestión de personas	14
7.9. Evaluación económica	14
7.10. Análisis de sensibilidad	14
8. DIAGNÓSTICO INTERNO.....	15
9. MÉTODO PESTEL.....	23
9.1. Mercado chileno	23
9.2. Mercado colombiano	25

9.3. Mercado peruano	26
10. ANÁLISIS DE MERCADO	29
10.1. Mercado chileno	30
10.2. Mercado colombiano	31
10.3. Mercado peruano	31
11. ANÁLISIS DE CLIENTES	33
11.1. Mercado colombiano	33
11.2. Mercado peruano	35
12. ANÁLISIS DE COMPETIDORES.....	40
12.1. Mercado chileno	40
12.2. Mercado colombiano	42
12.3. Mercado peruano	48
13. ANÁLISIS MICRO – ENTORNO	50
13.1. Rivalidad de los competidores existentes	50
13.2. Amenaza de nuevos competidores.....	50
13.3. Poder de negociación de proveedores.....	51
13.4. Poder de negociación de los compradores	51
13.5. Amenaza de productos sustitutos.....	51
14. ANÁLISIS FODA.....	53
14.1. Fortalezas	53
14.2. Debilidades	54
14.3. Oportunidades	55
14.4. Amenazas.....	55
15. DISEÑO DE ESTRATEGIA COMPETITIVA	59
16. PLAN DE MARKETING	60
16.1. Plan Estratégico	60
16.2. Marketing mix.....	60
17. PLAN DE OPERACIONES	65
17.1. Análisis de necesidades	65
17.2. Oferta programas modalidad sincrónica	66
17.3. Cantidad de alumnos.....	67
17.4. Matricula, pago y cobranza del arancel	67
17.5. Retiro, suspensión, abandono de estudios y eliminación.....	68
17.6. Regularización de obligaciones financieras.....	69

17.7. Cambio de programa de estudio	69
17.8. Salidas intermedias	69
17.9. Ceremonia de titulación	69
18. PLAN DE GESTIÓN DE PERSONAS	70
18.1. Situación actual.....	70
18.2. Situación propuesta.....	71
19. EVALUACIÓN ECONÓMICA	73
19.1. Variables por considerar	73
19.2. Estimación de alumnos	73
19.3. Tasa de descuento	74
19.4. Indicadores financieros	75
19.5. Resumen de indicadores y conclusiones.....	76
20. SENSIBILIZACIÓN EVALUACIÓN ECONÓMICA	77
21. CONCLUSIONES	83
22. BIBLIOGRAFÍA.....	85
23. ANEXOS.....	89
Anexo A: Variables encuestas	89
Anexo B: Plan de operaciones	92
Anexo C: Variables evaluación económica	95
Anexo D: Evaluación económica (M\$), situación sin proyecto	98
Anexo E: Evaluación económica (M\$), situación con proyecto	100
Anexo F: Evaluación económica (M\$), diferencia acumulada.....	102
Anexo G: Variables sensibilizadas	104