

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**" Diseño del Plan de Marketing Digital
para la empresa "Cevallos librería jurídica" del D.M.
Quito, Ecuador, para el periodo 2022-2023 "**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:
Ing. Cevallos Añasco, Luis Roberto

Docente Guía:
Lewis Zúñiga, Patricio Federico

TACNA – PERÚ
2023

20%
INDICE DE SIMILITUD

20%
FUENTES DE INTERNET

%
PUBLICACIONES

%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1. Título del Tema.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Metodología.....	2
1.4.1. Tipo de investigación.....	3
1.4.1.1 Investigación Descriptiva	3
1.4.1.2 Investigación Transversal	4
1.4.1.3. Método Deductivo.....	5
1.4.2. Enfoque Cuantitativo	5
1.4.3. Muestra	6
1.4.4 Técnica de recolección de datos.....	6
1.5. Justificación	7
1.5.1. Justificación Teórica.....	8
1.5.2. Justificación Práctica.....	8
1.5.3. Justificación Metodológica	9
1.6. Principales Definiciones.....	10
1.7. Alcances y Limitaciones	13
1.7.1. Alcances	13
1.7.2. Limitaciones	14

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas de las variables y/o tópicos	16
2.1.1. Marketing.....	16
2.1.2. Marketing Digital.....	17
2.1.3. Plan de marketing.....	18
2.1.4. Plan de marketing digital	19
2.1.5. Metodología SOSTAC®.....	20
2.2. Análisis comparativo de las bases teóricas	28
2.2.1 Comparación conceptos de Marketing	28
2.2.2 Comparación conceptos de Marketing digital	29
2.2.3 Comparación Concepto de Plan de Marketing	30
2.2.4 Comparación Concepto de Plan de Marketing Digital	31
2.2.5 Comparación Concepto de Metodología SOSTAC.....	32
2.3. Análisis crítico de las bases teóricas	33

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña histórica.....	34
3.2. Filosofía organizacional.....	36
3.2.1 Misión Empresarial	36
3.2.2 Visión Empresarial.....	36
3.2.3 Valores empresariales	37
3.2.4 Políticas	38
3.3. Diseño organizacional	38
3.4. Productos y/o servicios.....	39
3.4.1 Productos	40
3.4.2 Servicios	40
3.5. Diagnóstico organizacional.....	40

3.5.1 Análisis FODA	41
3.5.1.1. Análisis de factores internos	43
3.5.1.2. Análisis de factores externos	44
3.5.2 Análisis PESTEL	45
3.5.3 Indicadores de ventas.....	46

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Metodología.....	47
4.2 Muestra.....	47
4.3 Desarrollo de la encuesta	48
4.4 Análisis de resultados.....	56
4.5 Aplicación de la metodología SOSTAC	56
4.5.1 Situación.....	56
4.5.1.1 Situación de hábitos de lectura en Ecuador	57
4.5.1.2 Datos estadísticos del libro en Ecuador año 2021	58
4.5.1.3 Análisis de la competencia	60
4.5.1.4 Buyer Persona.....	62
4.5.2 Objetivos SMART	64
4.5.3 Estrategias.....	64
4.5.4 Tácticas	65
4.5.5 Acciones	65
4.5.6 Plan de acción	65
4.5.7 Control.....	69
4.5.8 Presupuesto	70

CAPÍTULO V: SUGERENCIAS

.....	73
-------	----

CONCLUSIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXO 01: Cronograma	77
ANEXO 02: Formato de encuesta	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis DAFO. Plan de Marketing Digital.....	22
Figura 2. Sistema de las 5 S´s para plan de marketing	24
Figura 3. Representación del Modelo SOSTAC	27
Figura 4. Organigrama de estructura jerárquica “Cevallos librería jurídica”	39
Figura 5. P1.- ¿Cuántos empleados trabajan en Cevallos librería jurídica?	48
Figura 6. P2.- ¿Qué opción describe mejor la actividad principal de su empresa? (Seleccionar solamente una respuesta)	48
Figura 7. P3.- Seleccione el rango que mejor describe las ventas anuales de su empresa en el último año.	49
Figura 8. P4.- ¿La empresa tiene página web?	49
Figura 9. P5.- ¿La empresa tiene dominio web propio (www.dominio.com)?	50
Figura 10. P6.- ¿Qué tan actualizados son los contenidos de la página web?	50
Figura 11. P7.- ¿Hace ecommerce a través de ella?.....	51
Figura 12. P8.- ¿Poseen un catálogo digital con novedades?	51
Figura 13. P9.- ¿Conoce si la empresa maneja RRSS o Apps relacionadas? ¿Cuáles? Facebook / Twitter / Tiktok / Google / Whatsapp / Otras	51
Figura 14. P10.- ¿Actualmente la empresa posee estrategias de Marketing Digital?	53
Figura 15. P11.- ¿Conoce si existe una publicación calendarizada en RRSS?.....	53

Figura 16. P12.- ¿Se hacen ventas mediante RRSS, página web, email, Whatsapp?	54
Figura 17. P13.- ¿Conoce si usan email marketing en su comunicación?	54
Figura 18. P13.1.- De tipo gratuito (Gmail, Hotmail, Yahoo) ó Corporativo	55
Figura 19. P14.- ¿Hay alguna persona profesionalmente capacitada para encargarse de los contenidos web y RRSS?	55
Figura 20. Producción de títulos impresos vs. digitales 2021	58
Figura 21. Producción de títulos y ejemplares por Línea Temática 2021	59
Figura 22. Los 20 temas con mayor número de títulos registrados 2021	59
Figura 23. Producción de títulos y ejemplares por Tema General 2021	60
Figura 24. Producción de títulos Editoriales vs. Autores (editores - autopublicación) 2021	60
Figura 25. Métricas por sexo de www.cevalloslibreriajuridica.com (Google Analytics)	62
Figura 26. Métricas por edad y sexo de @cevalloslibreria	63
Figura 27. Ejemplo de métricas de www.cevalloslibreriajuridica.com (Google Analytics)	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Autores citados en sección de definiciones: 2.1.1 Marketing	28
Tabla 2. Autores citados en sección de definiciones: 2.1.2 Marketing Digital	29
Tabla 3. Autores citados en sección de definiciones: 2.1.3 Plan de Marketing	30
Tabla 4. Autores citados en sección de definiciones: 2.1.4 Plan de Marketing Digital	31
Tabla 5. Autores citados en sección de definiciones: 2.1.5 Metodología SOSTAC®	32

Tabla 6. Análisis FODA de la empresa “Cevallos librería jurídica”	42
Tabla 7. Análisis PESTEL de la empresa “Cevallos librería jurídica”	45
Tabla 8. Comparación de ventas de Cevallos librería jurídica entre los años: 2020-2022 (Enero-Octubre de cada año)	46
Tabla 9. Análisis CAME de la empresa “Cevallos librería jurídica”	57
Tabla 10. Cuadro comparativo de presencia online y Redes Sociales de Cevallos librería jurídica y sus competidores principales	61
Tabla 11. Cuadro comparativo de competencia directa de Cevallos librería jurídica	61
Tabla 12. Timeline del Plan de Acción (Cevallos librería jurídica).....	67
Tabla 13. Cuadro de Acciones y KPI´s (Cevallos librería jurídica)	68
Tabla 14. Cuadro de presupuesto para campañas de anuncios (RRSS), control de Ads y análisis SEO para Cevallos librería jurídica	70
Tabla 15. Cuadro de presupuesto para implementación de Plan de Marketing Digital para Cevallos librería jurídica	71