

Plan de Medios Digitales para la empresa ACSE Technology en Villavicencio



Modalidad de Grado

Plan de Negocio

Estudiantes

María Camila Gama Grajales Id.399516

Pablo Andrés Parrado Beltrán Id.354286

Universidad Cooperativa de Colombia

Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables

Programa de administración de empresas

Villavicencio, Meta

2019

Plan de Medios Digitales para la empresa ACSE Technology en Villavicencio

Modalidad de Grado

Plan de Negocio

Estudiantes

María Camila Gama Grajales Id.399516

Pablo Andrés Parrado Beltrán Id.354286

**Informe de trabajo de grado como requisito previo para optar al título de
Administrador de Empresas**

Asesora de la práctica

Dra. Adriana Isabel Ruiz López

Magister en Gestión Ambiental Sostenible

Universidad Cooperativa de Colombia

Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables

Programa de Administración de Empresas

Villavicencio, Meta

2019

Autoridades Académicas
Universidad Cooperativa De Colombia

Dra. Maritza Rondón Rangel

Rectora

Dr. Cesar Augusto Pérez Londoño

Director Sede Villavicencio

Dra. Dora Navarro Quintero

Decana Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables FACEACO

Dra. Edna Ruth Ayala Millán

Jefe de programa FACEACO

Dra. Adriana Isabel Ruiz López

Coordinación de Investigaciones Programa Administración de Empresas

Villavicencio, 2019

Declaración de Honestidad

Estudiantes

María Camila Gama Grajales Id.399516

Pablo Andrés Parrado Beltrán Id.354286

Declaramos que:

El presente trabajo de grado titulado **Plan de Medios Digitales para la empresa ACSE Technology en Villavicencio** ha sido desarrollado en la modalidad de Plan de Negocios, desarrollado bajo las orientaciones de PARQUESOFT en el Diplomado en Innovación y Marketing Digital, donde se ha elaborado respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al interior del documento y la presentación de sus respectivas referencias.

Por lo tanto, este trabajo es de nuestra autoría, y en virtud de esta declaración, nos responsabilizamos de la información presentada en este documento y declaramos que la Facultad de Ciencias económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Cooperativa de Colombia verifica el cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas científicamente y de manejo ético.

TABLA DE CONTENIDO

1	Marco Referencial y Estado del Arte	15
1.1	Marco teórico	15
1.2	Marco conceptual	16
1.3	Marco institucional	17
1.4	Estado del Arte	20
2	Objetivos del proyecto	22
2.1	General	22
2.2	Específicos	22
3	Metodología	23
3.1	Población y muestra	23
3.2	Técnicas e instrumentos	23
3.3	Fuentes	24
3.3.1	Fuentes primarias	24
3.3.2	Fuentes secundarias	24
4	Resultados	25
4.1	Desarrollo del modelo Canvas que permita identificar las variables más importantes del proyecto para la toma de decisiones.....	25
4.1.1	Modelo CANVAS.....	25

4.1.2 Innovación y creación de un producto.....	26
4.2 Plan de marketing digital que incremente la venta de productos y servicios de ACSE Technology.....	27
4.2.1 Análisis interno.....	27
4.2.2 Análisis externo.....	28
4.2.3 Análisis de D.O.F.A.....	29
4.2.4 Parrilla.....	31
4.2.5 Diseño gráfico para emprendedores.....	31
4.3 Fotografía del producto.....	32
4.4 Entrenamiento (PITCH).....	33
5 Conclusiones.....	34
6 Recomendaciones.....	35
7 Aporte social del plan de negocio.....	36
8 Divulgación de Conocimiento.....	37
9 Experiencias significativas.....	38

Lista de tablas

TABLA 1 Portafolio de productos y servicios	19
TABLA 2 DOFA Fuente. Carlos Guerra, 2018.....	29

Lista de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 Resultado del diseño	32
ILUSTRACIÓN 2 Programa de diseño	32
ILUSTRACIÓN 3 Productos comercializados	32
ILUSTRACIÓN 4 Exposición del proyecto.....	37

Lista de anexos

ANEXO A Lienzo de validación CANVAS	41
ANEXO B Indicadores de fan page	42
ANEXO C Parrilla.....	42
ANEXO D Diseño gráfico para emprendedores	42

Plan de Medios Digitales para la empresa ACSE Technology en Villavicencio

Línea de investigación: Mi pymes, innovación, desarrollo y competitividad

Sublínea de Investigación: Innovación y Tecnología

Grupo de investigación adscrito al programa: G-DOVAZ

Resumen

Los sistemas POS son una herramienta que brinda grandes posibilidades de gestión eficiente de recursos y toma de decisiones dentro de organizaciones de diversos tamaños. ACSE TECNOLOGY, empresa comercializadora de sistemas POS, software y hardware en la ciudad de Villavicencio, en la búsqueda de crecimiento y reconocimiento de su marca, decide implementar el conocimiento adquirido en el Diplomado de Innovación y Marketing Digital, donde se realizan diferentes actividades de investigación y análisis del posicionamiento digital de la empresa, desarrollando con esto un lienzo CANVAS, se establece una parrilla con la programación de plan de Marketing digital y se diseñan algunas imágenes para ser publicadas y despertar el interés del usuario, identificando el grado de oportunidad que representa para alcanzar sus objetivos a mediano y largo plazo.

Palabras clave: Hardware, Software, Sistemas POS, Marketing digital.

Abstract

POS systems are a tool that offers great possibilities for efficient resource management and decision making within organizations of various sizes. ACSE TECNOLOGY, marketing company of POS systems, software and hardware in the city of Villavicencio, in the search of growth and recognition of its brand, decides to implement the knowledge acquired in the Diploma of Innovation and Digital Marketing, where different research activities are carried out and analysis of the digital positioning of the company, developing a CANVAS, establishing a grid with the Digital Marketing plan and designing some images to be published and awakening the user's interest, identifying the degree of opportunity that represents to achieve its medium and long-term objectives.

Keywords: Hardware, Software, POS Systems, Digital Marketing

Introducción

Los sistemas de información son una herramienta que ofrece un gran número de beneficios para las organizaciones que la implementan. Los sistemas de punto de venta (POS) son utilizados para digitalizar procesos como la elaboración de facturas, soportes contables, bases de datos, consultas de informes periódicos, clasificación de la información, registro de inventarios, registros de cuentas por pagar y cartera por cobrar, entre otros.

ACSE TECHNOLOGY es una empresa llanera con 3 años de experiencia en el mercado de los sistemas POS ubicado en la ciudad de Villavicencio, ofertando licencias de software y hardware satisfaciendo necesidades de diversas organizaciones con sus productos. Actualmente trabaja en formas para crecer como organización, buscando posicionamiento de la marca e incrementar el número de clientes, teniendo en cuenta el valor agregado que ofrecen al ser una empresa integral contando con todos los productos necesarios para habilitar de manera idónea un sistema POS al igual que un gran asesoramiento preventa, capacitación personalizada y soporte posventa de calidad.

Con el apoyo del diplomado de Marketing e innovación realizado en Parquesoft Meta, se obtuvo acceso a metodologías como el lienzo de validación CANVAS que permitió de manera eficiente obtener información muy útil acerca de los clientes potenciales de ACSE TECHNOLOGY, evidenciando posibles errores de enfoque que les estaban dando, además de establecer con veracidad la problemática a la cual estamos brindando una solución.

La estructura idónea con el paso a paso para llevar a cabo un plan de marketing digital de tal manera que se optimicen los esfuerzos y recursos para lograr un gran impacto a un bajo costo con la ayuda de redes sociales y medios en línea fue otra de las herramientas de gran aporte para este emprendimiento, pues el curso de acción es claro una vez se siguen todas las indicaciones. Este nuevo enfoque sin duda tendrá un impacto positivo sobre la organización asegurando un crecimiento constante y posicionamiento de la marca en un mercado aun emergente y lleno de oportunidades.

Planteamiento del problema y justificación en términos de necesidades y pertinencia

Con el paso del tiempo las organizaciones han implementado maneras de optimizar sus procesos y recursos buscando por medio de la innovación garantizar una mayor eficiencia y eficacia en su quehacer. Por este motivo la implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información han revolucionado la facturación tradicional que ha resultado a largo plazo ser más costoso, demorado, complejo y deficiente, en especial cuando las organizaciones presentan una tendencia de crecimiento sostenido.

Según en el blog de Vendty acerca de los POS afirman lo siguiente: A partir del año 2011 aproximadamente, las empresas adoptaron un sistema de punto de venta (POS) para completar las transacciones de compra. Dichos sistemas funcionan a través de conexiones entre el hardware, el software, el vendedor y varios bancos u emisores de cuenta. La configuración de los sistemas de punto de venta va a depender de las necesidades de cada empresa. (Vendty, s.f.)

Sin embargo, no todas las organizaciones tienen un sistema POS (Sistema de punto de venta) implementado, para muchas pymes en sus inicios representa una inversión alta y como consecuencia se enfrentan a:

- Desorganización del inventario, lo que para un establecimiento comercial puede representar daño de mercancías, vencimientos de productos, pérdida de inventario, desconocimiento de las existencias de un determinado producto en tiempo real.
- Registros de flujo manuales lo que dificulta tareas como el control de ingreso y salida de efectivo diario, la consulta de informes históricos y organizados de dichos flujos además de la clasificación de la información según nuestras preferencias
- Desconocimiento de la realidad financiera, teniendo en cuenta la accesibilidad a cuentas por pagar, cartera por cobrar y la clasificación de dicha información en tiempo real.
- El tiempo que demanda la elaboración manual de dichos documentos, el archivo y aún más la consulta y clasificación de la información, además del rápido acceso a la misma con datos actualizados y confiables que permiten una mejor gestión y toma de decisión por parte de los directivos.

Los precios de los sistemas de puntos de venta en algunos casos son muy elevados, y representa una alta inversión para pymes en sus primeros meses e incluso años de funcionamiento, ya sea por la insuficiencia en el capital para realizar la inversión. Por otra parte, los usuarios presentan preocupaciones teniendo en cuenta que la compra tanto de licencias de software como de equipos de cómputo y hardware implica un riesgo cuando de soporte y asesoría se trata ya sea de preventa como de posventa.

Por este motivo nace ACSE, con el objetivo de brindar un servicio integral en el cual se brinde a los clientes de la región sistemas de puntos de venta que satisfaga necesidades de procesos de venta y gestión administrativa digital en general, junto con asesoría idónea, capacitación y soporte posventa todo en un mismo lugar. Parte de nuestra solución implica brindar la opción a clientes y usuarios de financiar la licencia de software y la venta de hardware idóneo para dichos productos.

1 Marco Referencial y Estado del Arte

1.1 Marco teórico

La idea de negocio es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Constituye la oportunidad de negocio y lo que a la hora de llevarla a la realidad la creación de la Pyme, haga que tengamos éxito o no. (emprende pyme.net, 2016)

Las ideas de negocio son las oportunidades que ve una persona en la prestación de un producto o servicio, generando un valor diferenciador en cuanto a su competencia, no solo eso también se debe tener en cuenta que hay factores que influyen y estas ideas siempre se deben validar para saber si son aceptadas por el mercado o tener una idea de que es lo que este realmente prefiere, es así que para esta validación verificación de idea de negocios usamos una metodología basada en modelo cambas “el método canvas consiste en poner sobre un lienzo o cuadro nueve elementos esenciales de las empresas y testar estos elementos hasta encontrar **un modelo** sustentable en valor para crear un negocio exitoso, hace parte de la metodología “lean startup” que junto al producto mínimo viable ponen a su mano herramientas muy sencillas de probar cual puede ser el producto o el servicio más viable para las empresas en crecimiento”, (marketing y finanzas, 2013).

Este es una base superficial de cómo podría reaccionar el producto o servicio a la hora de llevarlo al mercado este modelo me mostrara lo que las personas realmente quieren o prefieren, aportara nuevos cambios en la idea, se mostrara que se debe desechar y que se debe dejar para seguir avanzando en la implementación de la idea.

Luego de haber hecho las validaciones correspondientes y se observe que la propuesta es aceptada por el mercado y tiene los análisis correspondientes para continuar con el proyecto se desarrolló un plan de marketing digital “Un plan de Marketing Digital consiste en un documento donde se recogen todos los objetivos y la planificación de estrategias y acciones de Marketing a desarrollar con el objetivo de que todo lo que se plantee en el documento tenga una justificación y se puedan conseguir los objetivos marcados” (cardona, 2016).

Existen varias ideas de negocio, por ejemplo, las empresas que prestan sus servicios a través de las ventas a crédito, donde los clientes pueden acceder a estos productos cumpliendo ciertos requisitos siendo uno de ellos el plazo para pagar los productos.

Según Bembibre la venta a crédito es un proceso en el cual el comprador realiza los pagos a mediano largo o corto plazo para la obtención el bien o servicio prestado, se le llama venta a crédito porque tiene como propósito pactar un plazo entre comprador vendedor. (Bembibre, definicion abc, 2009)

Cuando las empresas toman la decisión de agilizar sus procesos de compra y venta acceden a instalar sistemas pos para que este haga su proceso más eficiente, según Pineda un sistema POS, es un programa para tiendas, micro mercado, droguerías, restaurantes, almacenes, entre otros, que desean sistematizar el control de sus ventas, e inventario. (pineda, 2018)

Es un programa para facturación y para administrar su comercio, además, un software POS genera informes que son de utilidad, facilitando los datos que el contador público requiere para el control de la operación.

1.2 Marco conceptual

CANVAS: es una excelente herramienta para validar las hipótesis que tienes sobre tu emprendimiento de manera rápida y sin tener que gastar grandes cantidades de dinero. (DISRUPTIVO, s.f.).

Hardware: Es la parte física de una computadora, es decir, todo aquello que puede ser tocado. (TODO MATERIA, 2018)

Idea de negocio: la idea de negocio es el producto o servicio que quieres ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. (LA VOZ DE LOS EMPRENDEDORES, 2018)

Marketing digital: Engloba todas aquellas acciones y estrategias publicitarias o comerciales que se ejecutan en los medios y canales de internet. (INBOUND MARKETING, 2018)

Modelo CANVAS: Es la descripción de un modelo de negocio dividido en nueve módulos básicos que reflejen el método para obtener ingresos en una empresa. (Cirugeda, 2015)

Plan de marketing digital: Un plan de Marketing Digital es un documento donde se fijan los objetivos que queremos conseguir en nuestra empresa o negocio a corto, medio y largo plazo, pero es también donde se eligen, diseñan y organizan las estrategias más apropiadas para lograr dichos objetivos. (Collazo, 2017)

Sistema de punto de venta (POS): Un sistema POS, es un programa para tiendas, micro mercado, droguerías, restaurantes, almacenes, entre otros, que desean sistematizar el control de sus ventas, e inventario. Es un programa para facturación y para administrar su comercio. (pineda, 2018)

Sistemas POS: Conjunto de herramientas de hardware y software, que principalmente les permiten a los negocios facturar sus ventas, facilitando también llevar el control de su flujo de caja, inventarios, proveedores, compras, utilidades y pérdidas, entre otras funciones. (NAVIA, 2018)

Software: Hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. (SIGNIFICADOS, 2017)

Venta a crédito: en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio. (Bembibre, Definicion ABC, 2009)

1.3 Marco institucional

Misión

ACSE Technology Store es una empresa dedicada a la comercialización de puntos de venta y circuito cerrado de televisión (CCTV), que enfoca sus servicios a las necesidades del cliente, hace presencia a nivel departamental; contando con un amplio portafolio de productos para lograr satisfacer la demanda.

Visión

Para el 2023 ACSE Technology Store busca ser una empresa líder a nivel

departamental en la venta de sistemas pos, generando confianza y seguridad en cada cliente al momento de adquirir los productos y servicios; por medio de personal calificado e íntegramente capacitado.

Logo



Fuente: elaboración de la empresa

Organigrama



Fuente: elaboración propia

Portafolio de productos y servicios

Productos	Servicios
Licencias de programas para puntos de venta	configuración de redes de CCTV
Computadores	Configuración de equipos complementarios (impresoras, códigos de barra, cajones monederos, etc.)
Impresoras térmicas	Configuración de redes de cómputo
Códigos de barra	Capacitación del manejo de software
Cables	Configuración de basculas electrónicas para computador
Cajones monederos	
Basculas para computador	
Ups	
Estabilizadores	
Cargadores de basculas	
Adaptadores	
Convertidores	
Cámaras de seguridad	

TABLA 1 Portafolio de productos y servicios

Valores

Lealtad: Ser para los clientes símbolo de confianza en el momento de hacer sus compras.

Respeto: Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, jefes, clientes, y demás miembros de la organización.

Compromiso: Cumplirle al cliente en venta y calidad.

Cumplimiento: Hacer las labores oportunamente, cumplir los compromisos y metas fijadas.

1.4 Estado del Arte

Los Sistemas POS nacen a finales del siglo XIX con las cajas registradoras mecánicas para evitar que el dinero fuera mal vertido o incluso robado por parte de los empleados. A lo largo del tiempo han evolucionado a la tecnología digital, sin embargo, con el crecimiento de las organizaciones han cubierto necesidades más allá de custodiar el dinero.

Como menciona el experto en sistemas POS, Edgar Animas Director general de SkyPOS En su artículo “La Evolución del Punto de Venta” del 5 de agosto de 2015; Dentro de las capacidades administrativas que proveen las soluciones mejor terminadas, están la posibilidad de administrar los inventarios, de gestionar a clientes y proveedores, de habilitar programas de lealtad, e incluso de cumplir con las disposiciones fiscales en relación con la factura y a la contabilidad electrónica.

Por otra parte, el mismo autor menciona que los sistemas de punto de venta digitales en su evolución, por un periodo fueron exclusivos para tiendas y empresas de grandes tamaños y sus costos bastantes elevados lo que limitaba su uso y aplicaciones a medianas empresas y pymes. Hoy es otra historia, con el uso de smartphones y equipo de computo al alcance de casi cualquier persona y/o empresa, además de un gran y diverso numero de desarrolladores de software permiten un acceso simple y económico tanto de hardware como de software.

Herramientas como la nube permitan hoy tener una gran cantidad de información guardada sin necesidad de ningún servidor o medio externo de almacenamiento, a un costo en comparación muy bajo y lo único que requiere para funcionar es acceso a internet, por tanto, la inversión en equipo es menor y la protección, seguridad de la información es confiable para la organización que la realice.

La tecnología a este punto ha llevado a revolucionar las transacciones comerciales a tal punto de pasar de usar billetes y/o monedas a utilizar el teléfono para realizar pagos directamente desde las cuentas bancarias dejando por fuera incluso las tarjetas débito o crédito que normalmente se utilizan, sin olvidar otras ventajas importantes que podemos

utilizar a la hora de tomar decisiones como lo son el consultar informes de cualquier tipo en donde se detalle la información deseada de todas las áreas de la organización, ingresos, egresos, proveedores, inventarios entre algunos otros.

Con todas las ventajas que los sistemas POS tienen, aun hoy existen empresas que se muestran reacias al cambio y se niegan a implementar dicho sistema a la organización pues no confían, no conocen o simplemente son indiferentes a la revolución que esta industria esta llevando a cabo frente a la manera en la cual se realizan compras, pagos y se toman decisiones.

2 Objetivos del proyecto

2.1 General

Implementar un Plan de Medios Digitales para la empresa ACSE Technology hacia el posicionamiento de la marca en el mercado de Villavicencio.

2.2 Específicos

- Desarrollar el modelo Canvas que permita identificar las variables más importantes del proyecto para la toma de decisiones.
- Construir un plan de marketing digital que incremente la venta de productos y servicios de ACSE Technology.

3 Metodología

Tipo de Estudio: La investigación que se realizó es de tipo descriptiva, se llevó a cabo la implementación de un modelo canvas en el cual se observaron las hipótesis más viables, esto nos brinda una orientación más detallada de lo que podría querer el cliente, ayuda a comparar las variables respecto a lo que se oferta y lo que se demanda, por otro lado se construyó un plan de marketing y diseño digital, lo cual permite analizar el estado actual de la empresa en cuanto a la participación en redes sociales (Facebook) consiguiendo con esto generar mejores estrategias para la continuidad del proyecto.

Hipótesis:

- Hipótesis del cliente: Empresas con tendencia de crecimiento sostenido.
- Hipótesis del problema: Inversión inicial elevada para un sistema POS y desconfianza.
- Hipótesis de la solución: Financiación del software, acompañamiento y soporte.

3.1 Población y muestra

De acuerdo al proceso en el desarrollo del proyecto la población que participo en este fueron algunas personas del común de la ciudad de Villavicencio, personal de la empresa, y las personas que interactúan constantemente en esta red social (Facebook).

3.2 Técnicas e instrumentos

Entrevista semi estructurada: Dialogo con personas del común de la ciudad de Villavicencio, el objetivo era saber si las personas tenían negocios y extraer información relacionada al mercado de la compra de sistemas POS.

3.3 Fuentes

3.3.1 Fuentes primarias

Para la elaboración y ejecución de este proyecto se tomó como fuente principal los datos recolectados de la empresa ACSE Technology relacionados con la presencia en redes sociales (Facebook) y demás información necesaria.

3.3.2 Fuentes secundarias

En cuanto a fuentes secundarias se recurrieron a datos recolectados por personas externas a la empresa en la ciudad de Villavicencio, datos de artículos e investigaciones de internet, los cuales dieron bases para ir construyendo el proyecto con el fin de cumplir los objetivos.

4 Resultados

4.1 Desarrollo del modelo Canvas que permita identificar las variables más importantes del proyecto para la toma de decisiones

4.1.1 Modelo CANVAS

El lienzo de validación CANVAS resulta ser una herramienta muy útil ya sea para una idea de negocio o para una empresa en marcha, pues de realizar el ejercicio podemos evidenciar como la idea de negocio y la perspectiva que se tiene de él y del cliente puede fácilmente tomar direcciones inesperadas, haciendo que la idea pivotee gracias a la información recolectado en el desarrollo del mismo.

¿Cómo se hace?

Se inicia con la hipótesis del cliente, hipótesis del problema e hipótesis de la solución junto con un grupo de supuestos contemplados, para después salir con el objetivo de entrevistar de una manera poco usual en una investigación a personas que puedan ser potenciales clientes según la hipótesis. Para dicha entrevista es muy importante tener en cuenta:

- No utilizar encuestas o focus group
- Hablar, observar y escuchar
- Separar el problema de la solución
- Realizar preguntas de profundización
- No preguntar sobre el futuro
- No guiar la conversación
- No juzgar ni sesgar
- Buscar patrones en los entrevistados

Una vez se obtenga la información se revisa el lienzo y se verifica el asertividad de las hipótesis planteadas, junto con los supuestos postulados. Las hipótesis de ser necesario se plantean nuevamente hasta llegar a una hipótesis con mayor viabilidad y en cuanto a

los supuestos se validan o invalidan uno a uno hasta tener un panorama acerca del cual podría ser el mercado objetivo y las soluciones viables que se pueden brindar.

Después de analizar la información del CANVAS se inicia a trabajar en una estrategia de mercadeo que ayude a direccionar los esfuerzos y acciones a impactar en el mercado objetivo indicado, lo cual aumenta la posibilidad de éxito, disminuye riesgos y costos en estrategias con bajo o ningún impacto negativo en nuestra organización. (VER ANEXO A)

4.1.2 Innovación y creación de un producto

Existe un fenómeno en la sistematización de las empresas, donde los desarrolladores de software terminan su trabajo hasta la creación del software y soporte de errores internos del sistema, estas no brindan un servicio posventa como lo son las capacitaciones para el uso del programa, configuraciones de equipos y asesorías integrales a su funcionamiento.

ACSE TECHNOLOGY es una empresa dedicada a la comercialización de licencias y equipos para sistemas de facturación, brindándole a sus clientes una variedad de herramientas funcionales según su actividad económica, el valor agregado es la asesoría, acompañamiento y orientación que se le brinda al cliente para que tenga claridad de las funciones de cada equipo y cuál es la que mejor se adapta a su necesidad y presupuestos.

Dado que Villavicencio cuenta con una gran variedad de mercados y existe la ausencia de sistemas de facturación en puntos de venta porque son considerados una inversión muy alta por lo tanto se dejan como segunda necesidad, esto se debe al desconocimiento en la implementación del sistema de facturación, sus funcionalidades y beneficios.

La oportunidad de entrar en el mercado es extensa, a raíz de esto se pensó en buscar una solución para que el cliente esté dispuesto a priorizar y entender los beneficios que brinda usar esta herramienta para el crecimiento de su empresa, para ello se ofrece como primera medida la financiación de la licencia y como segundo el asesoramiento del uso del sistema y equipos adecuados según su actividad económica.

El principal reto es que las empresas puedan contar con un sistema de facturación funcional y acompañamiento en su proceso de implementación. Siendo un obstáculo el costo del programa, se optó por hacer alianzas comerciales con las empresas desarrolladoras de software para facilitar el pago de la licencia vitalicia para puntos de venta (supermercados, Fruver, hoteles, carnicerías, bares, tiendas, restaurantes, etc.), este servicio consiste en proporcionarle al cliente una licencia de un software gestor administrativo financiado para su punto de venta con el cual podrá tener control financiero como por ejemplo reportes de venta, inventarios, cartera, cuentas por cobrar entre otros, haciendo de este un proceso más eficiente, al cual se le prestara la capacitación del manejo del software, la configuración de los equipos para agilizar su funcionamiento y el soporte que este programa necesite, una vez el cliente haya accedido a la compra de la licencia de punto de venta empezara a tener más control administrativo sobre su negocio.

4.2 Plan de marketing digital que incremente la venta de productos y servicios de ACSE Technology

4.2.1 Análisis interno

Actualmente Acse Technology cuenta con una fan Page en Facebook como Acse Technology actualmente tiene 3.749 me gusta y 3733 seguidores.

No aparece como sugerencia en Google, sin embargo, al digitar el nombre de la organización el primer resultado direcciona a la fan page, pero no existen palabras adicionales que al ser digitadas en el buscador relacionen o posicionen fácilmente la fan page.

El responsable de la fan page es la asesora de ventas María Camila Gama, a la fecha la fan page tiene en su muro 9 publicaciones desde el 30 de marzo de 2017, tan solo 2 publicaciones en el año 2018.

Se realizó el pago de una publicidad por un valor de \$20.000 (veinte mil pesos colombianos) lo que evidencia un incremento de la interacción del usuario con las

publicaciones, sin embargo, no hay gran contenido que mantenga el interés, aunque si aumenta el número de Me gusta y de seguidores. (ver anexo B)

4.2.2 Análisis externo

El mercado de los sistemas de punto de venta en la ciudad de Villavicencio y la región es un mercado emergente, no existe un gran número de competidores directos ya que hay tiendas que venden hardware y otras ofertantes que venden las licencias de software (generalmente ingenieros y desarrolladores de los mismos) pero es difícil encontrar quien venda todo el paquete en un mismo lugar.

Al consultar en Google acerca de sistemas de puntos de ventas en Villavicencio los resultados relevantes que aparecen de la competencia en páginas como GURÚ y Páginas Amarillas tienen ofertantes con sede principal en ciudades como Medellín, Bogotá y Popayán. La información es escasa y los ofertantes solo venden licencias de software o equipos de hardware, no los dos en conjuntos.

Existen competidores con página web bien estructuradas, claro fuera de la ciudad, y ofertan gran variedad de productos tanto de hardware como de software con ofertas para los diversos mercados en los que encontramos salud, comercialización de medicina, comercializadoras, hoteles, restaurantes, entre otros.

4.2.3 Análisis de D.O.F.A.

	POSITIVOS	NEGATIVOS
INTERNOS	Empresa integral con servicio de asesoría preventiva idóneo para satisfacer las necesidades de la organización que opte por incorporar un sistema de punto de venta, capacitación del uso de todos los productos ofrecidos ya sea hardware o software y servicio y acompañamiento posventa.	La empresa no tiene una estrategia de marketing establecida para impactar el mercado objetivo (hoteles, restaurantes, droguerías y comercializadoras en la ciudad de Villavicencio) para aumentar su reconocimiento y el número de ventas mensuales y garantizar una tendencia de crecimiento constante y sostenible en el tiempo.
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
EXTERNOS	Villavicencio es una ciudad en crecimiento rápido y está considerándose como una nueva metrópoli en Colombia situada en la región Orinoquia. Las empresas compiten a ritmo desenfrenado y buscan optimizar sus procesos de facturación y gestión administrativa razón por la cual la necesidad de un sistema POS se evidencia con mayor rigor, en especial, cuando son pymes en expansión y sus directivos quieren conocer con exactitud la información generada por la organización para llevar un óptimo control y gestión de manera sobresaliente la toma de decisiones.	<p>El precio del software puede representar una inversión de un alto costo para pymes con capital limitado.</p> <p>El desconocimiento general en el uso de los sistemas POS y la desconfianza general que existe por parte del cliente frente al servicio posventa y soporte.</p> <p>Competidores con gran una estructura de negocio y un robusto capital que abarcan grandes ciudades del país y están situando su mirada en Villavicencio como mercado objetivo</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

TABLA 2 DOFA Fuente. Carlos Guerra, 2018

El mercado actual está en proceso de maduración y ACSE Technology tiene una oportunidad de posicionarse con gran fuerza en el mercado de Villavicencio antes de que grandes competidores lleguen con fuerza a esta zona del país. Para ello se requiere trabajar en el reconocimiento de la marca con una buena estrategia de marketing digital que aumente las ventas y la confianza de los usuarios en los productos ofertados.

Objetivos

- Dar a conocer la organización, los productos que se ofrecen y demás servicios complementarios a un mayor número de personas en la ciudad de Villavicencio mediante el uso de herramientas digitales y la fan page de Facebook.
- Aumentar las ventas y financiación de sistema POS que ofertamos junto con todos los servicios y productos adicionales.
- Generar una base de datos con los clientes interesados en adquirir un sistema POS, para así construir relaciones comerciales sólidas de constante comunicación y atención al cliente.

Objetivos SMART

- Incrementar 5000 seguidores a la fan page en un plazo de 3 meses
- Aumentar un %200 las conversaciones en la fan page en un plazo de 3 meses
- Elevar un %100 el número de Me gusta en la fan page
- Impulsar el número de visitas mensuales a la página hasta llegar a 300 en 4 meses
- Estrategias
- Publicaciones periódicas con datos de interés para los potenciales usuarios de un sistema POS
- Actualizar la Fan page y dar especial importancia a los beneficios que ofrecen los sistemas POS y nuestra empresa como valor agregado
- Diseñar publicaciones que ofrezcan descuentos especiales por tiempo limitado en la fan page
- Diseñar publicaciones que informen acerca de la financiación de la licencia de software para puntos de venta

- Realizar seguimiento especial a cada conversación generada mediante la fan page cuyo objetivo sea la recolección de datos de clientes potenciales
- Ofrecer bonos de descuento a los usuarios que permitan publicar fotografías de sus empresas en las que se evidencie el uso de los sistemas de punto de venta adquiridos en Acse Technology

4.2.4 Parrilla

Medición

Para la medición de los resultados se utilizarán los informes diarios y semanales suministrados por Facebook sobre la fan page, con el objetivo de analizar los resultados evaluando el alcance de los objetivos Smart para concluir la efectividad de nuestra estrategia determinar la viabilidad de esta hasta el final.

Si, al superar los 20 días de la ejecución de las estrategias no se ha alcanzado el 15% de los objetivos Smart, se dará por concluido el plan de marketing y se rediseñará el plan de acción desde otros posibles enfoques. (VER ANEXO C)

Para hacer una medición objetiva los indicadores a tener en cuenta al momento de revisar el progreso efectividad de nuestro plan de marketing digital se tendrá en cuenta:

- Numero de fans.
- Alcance orgánico
- Nivel de interacción
- Acciones de la pagina
- Clics en el sitio web
- Índice de respuesta en Facebook Messenger

4.2.5 Diseño gráfico para emprendedores

La App que se usó para el diseño de algunas publicidades fue snapseed, herramienta digital sugerida en el diplomado de innovación y marketing digital.



Ilustración 2 Programa de diseño

=



Ilustración 1 Resultado del diseño
Fuente. Elaboración por APP Snapseed

En cuanto al uso de las aplicaciones de diseño, con estas se obtuvieron buenos resultados, se crearon algunas piezas publicitarias con las cuales cuenta la empresa. Estos diseños se usaron previamente en la fan page los cuales mostraron resultados positivos para la empresa. (VER ANEXO D)

4.3 Fotografía del producto

A continuación, encontramos algunas de las fotografías de los productos que hacen parte del portafolio.



Ilustración 3 Productos comercializados

4.4 Entrenamiento (PITCH)

La idea del Pitch nace en estados unidos con el nombre elevator pitch donde se supone una persona dispuesta a emprender tenía la oportunidad de encontrarse en un ascensor con el que pudiese llegar a ser su inversionista para llevar a cabo la idea de negocio, ya que en la mayoría de las organizaciones el gerente o dueño de esta está ubicado en el último piso, el tiempo con el que contaba la persona para hacer que este inversionista se interesara por su idea y poder concretar una cita o aun que sea conseguir su tarjeta era el que duraba el ascensor en subir del primer al último piso.

Para la realización de un pitch se deben tener en cuenta un mínimo de pasos para que este cumpla con su objetivo:

- Decir el problema
- A quien le resuelvo el problema
- Como le resuelvo el problema
- Que me hace único (propuesta de valor)
- Como vamos
- ¿Cómo gano plata?
- Que estoy buscando

5 Conclusiones

- Mediante el uso y aplicación del modelo CANVAS, se identificaron variables importantes que posteriormente permitieron tomar decisiones, gracias al mismo se pudo establecer que los clientes potenciales son aquellas pymes pequeñas y en expansión, emprendimientos que buscan mejorar su gestión mientras atraviesan un crecimiento constante.
- Se debe brindar seguridad, confianza y respaldo tanto en el momento de asesoramiento preventa como en el soporte postventa puesto que este es un factor que impide que las pymes realicen este tipo de inversión puesto que no confían en estas empresas.
- Al construir un plan de marketing y diseño digital, se promueve la venta de los productos y servicios ofrecidos por Acse Technology, este nos permite llevar un curso de acción periódico y establecido de manera cronológica y posteriormente realizar un seguimiento idóneo que evidencie los resultados mediante el número de interacciones en la fan page.
- ACSE TECHNOLOGY por medio del trabajo realizado, se tiene un plan de marketing digital claro y ya estructurado para implementar de manera eficaz con acciones concretas, proporcionando condiciones idóneas que fortalecen el reconocimiento de su marca a nivel municipal y regional mediante el uso de aplicaciones de bajos costos y tareas que flexibles, cortas y constantes.

6 Recomendaciones

- El lienzo CANVAS es un procedimiento que debe realizarse de manera organizada y estructurada, se deben tener en cuenta factores importantes cuando se está desarrollando este método para así obtener mejores resultados.
- En cuanto al plan de marketing digital es preciso que el investigador tenga muy claro el tiempo en el cual quiere obtener los resultados, establecer una parrilla con actividades específicas y llevar un seguimiento diario de los resultados y avances que se obtienen es muy importante para saber si la estrategia que se está implementando cumple con los objetivos.
- El usar aplicaciones que brinden información de las estadísticas e historiales de movimientos en las redes sociales, proporcionan un feedback importante, la constancia es un factor crucial y es necesario dedicar como mínimo 10 minutos a las redes sociales en el día.
- Los mensajes de usuarios interesados deben contestar con la mayor oportunidad posible y la información que debemos debe ser directa, clara, y contestar todas sus inquietudes, funciona mucho tener respuestas para las preguntas más comunes ya diseñadas y toda la información que esta merezca, además de solicitar los datos de estos usuarios y conformar una base de datos de posibles clientes e interesados en los productos y/o servicios ofrecidos.

7 Aporte social del plan de negocio

Tras la financiación de las licencias ACSE Technology busca que las pequeñas empresas puedan acceder a una de ellas para que así facilite sus procesos de compra y venta, agilice las tareas de sus trabajadores y con los reportes que este sistema brinda diariamente sus directivos puedan tomar mejores decisiones que las ayuden a ser más productivas y competitivas en el mercado, por otro lado, con la facturación será un impacto ambiental significativo ya que la factura que genera no requiere tanto papel como una factura tradicional.

8 Divulgación de Conocimiento

Los resultados de este plan de negocios fueron divulgados el día 9 de noviembre del año 2018 ante los directivos encargados de la universidad cooperativa de Colombia campus Villavicencio y los delegados de Parquesoft



Ilustración 4 Exposición del proyecto

- Certificado de aprobación y cumplimiento del diplomado Ponencia Pendiente a la entrega por parte de la institución.

9 Experiencias significativas

En cuanto al diplomado y la participación en el, fue una experiencia muy enriquecedora ya que se enseñó como de forma muy práctica se puede hacer uso de las herramientas digitales para poder promover las ideas de negocio, que sin tener la inversión para hacer un marketing masivo se puede ser partícipes del uso de estas plataformas que facilitan la ejecución del proyecto. También los profesionales de cada módulo en su gran mayoría mostraron desenvolverse muy bien en los temas que se llevaron a cabo en este diplomado, uno de los módulos más interesantes y en el que se pudo observar desde otro punto de vista como se llevan a cabo las ideas fue el de descubrimiento de negocio, ya que no solo se debe tener en cuenta lo que se cree está bien, sino el comportamiento del mercado en general.

10 Bibliografía

(s.f.).

Bembibre, V. (01 de 03 de 2009). *definicion abc*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/economia/venta-a-credito.php>

Bembibre, V. (29 de 03 de 2009). *Definicion ABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/economia/venta-a-credito.php>

cardona, m. p. (15 de 09 de 2016). *IEBS*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/plan-de-marketing-digital/>

Cirugeda, E. (29 de 04 de 2015). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.com/blog/autonomos-y-emprendedores/2766918-que-modelo-canvas>

Collazo, A. (29 de 10 de 2017). *El Blog de Jose Facchin*. Obtenido de

<https://josefacchin.com/plan-de-marketing-digital/>

DISRUPTIVO. (s.f.). *DISRUPTIVO.TV*. Obtenido de <https://disruptivo.tv/columnas-y-notas/lienzo-de-validacion/>

emprende pyme.net. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/crear-empresa/idea-de-negocio>

INBOUND MARKETING. (21 de 9 de 2018). Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-es-el-marketing-digital-o-marketing-online>

LA VOZ DE LOS EMPRENDEDORES. (06 de 04 de 2018). Obtenido de

<https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/en-que-consiste-la-idea-de-negocio>

MARCELO, M. (2014). *pa.bibdigital*. Obtenido de

<http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/1379/2/TESIS%20ARCHIVO%20FINAL%20Martinez%20C%20Marcelo.pdf>

marketing y finanzas. (10 de 03 de 2013). Obtenido de

<https://www.marketingyfinanzas.net/2013/03/modelo-canvas-una-herramienta-para-generar-modelos-de-negocios/>

NAVIA, F. R. (5 de ENERO de 2018). Obtenido de <https://vendiendo.co/blogs/sistema-pos-punto-venta-bogota-colombia/>

pineda, S. (01 de 06 de 2018). *CENTRO DE ALTA TECNOLOGIA*. Obtenido de

<https://www.cat.com.co/funcionalidad-del-sistema-pos>

SIGNIFICADOS. (19 de 1 de 2017). Obtenido de <https://www.significados.com/software/>

TODO MATERIA. (30 de 11 de 2018). Obtenido de <https://www.todamateria.com/hardware/>

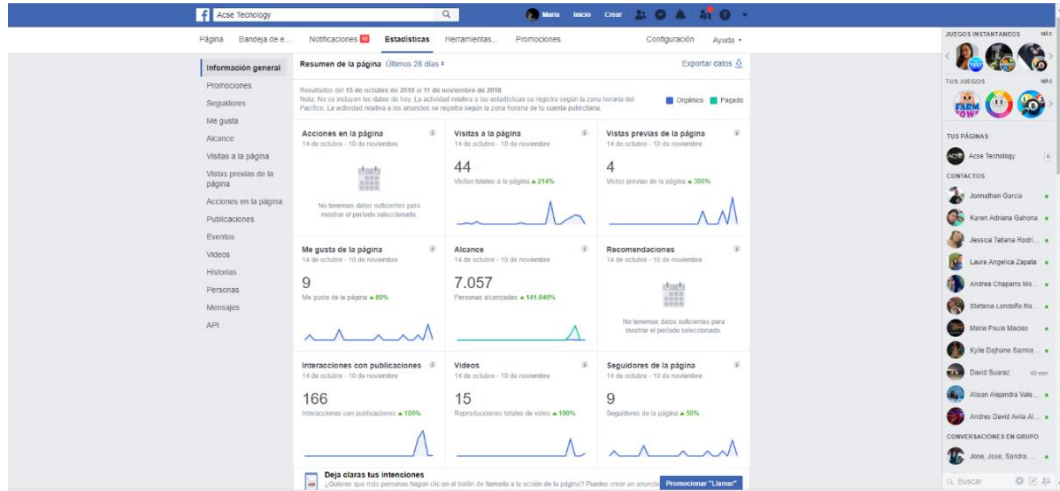
Vendty. (s.f.). Obtenido de <http://www.vendty.com/blog/como-funciona-un-sistema-de-punto-de-venta/>

Anexos

ANEXO A Lienzo de validación CANVAS

LIENZO DE VALIDACION			NOMBRE DEL PROYECTO:		LIDEL DEL EQUIPO:		
			ACSE TECHNOLOGY				
					María Camila Gama		
PIVOTEO	COMIENZO	PIVOTEO 1	PIVOTEO 2	PIVOTEO 3	PIVOTEO 4		
HIPOTESIS DE CLIENTES	Directivos de pymes con más de 5	Directivos de pymes con 1 año en el	Empresas con tendencia de crecimiento sostenido				
HIPOTESIS DEL PROBLEMA	Desconocimiento del manejo de un sistema POS	Precio elevado de licencias de software para punto de venta	Inversión inicial elevado para un sistema POS y desconfianza				
HIPOTESIS DE LA SOLUCION	Capacitación gratuita a personal administrativo de clientes potenciales	Arrendamiento mensual de licencias software punto de venta	Financiación del software, acompañamiento y soporte				
DISEÑO Y ANALISIS DEL EXPERIMENTO	SUPOCISIO N MAS PELIGROSA	INVALIDADO		VALIDADO			
SUPUESTOS BASICOS:		1	2	1	2		
Dificulta pagar el total de una licencia de software		3	4		2		
Es riesgoso comprar un Sistema POS que puede no cumplir con sus expectativas							
No reconoce un sistema POS como una inversión necesaria							
Desconocimiento de funcionamiento y beneficios del sistema POS							
Quiere una forma de pago cómoda y que se ajuste a sus necesidades							
Experiencias previas desagradables							
Desconfianza en los proveedores		ETAPA DE MVP	3		4	3	4
Compra bajo recomendación		No reconoce un sistema POS como una inversión necesaria	6		7	5	8
	CRITERIO DE ÉXITO MÍNIMO	5	6		5	6	
	3 de 5						

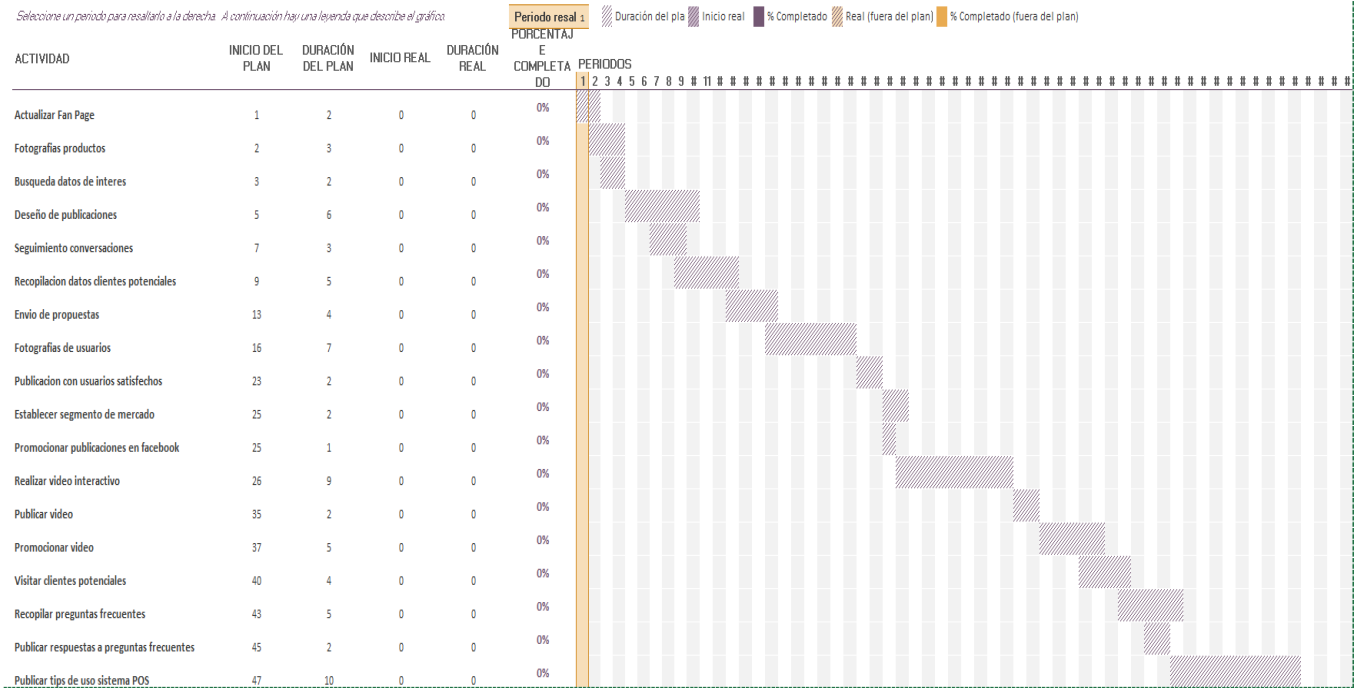
ANEXO B Indicadores de fan page



ANEXO C Parrilla

Plan de Marketing digital ACSE TECHNOLOGY

Seleccione un periodo para resaltarlo a la derecha. A continuación hay una leyenda que describe el gráfico.



ANEXO D Diseño gráfico para emprendedores

ACSE

T E C N O L O G Í A

