

Plan de mejoramiento en: teletrabajo, finanzas y ventas digitales en la empresa maura y
didi store



Melissa María Mercado López

Universidad Cooperativa de Colombia
Facultad de Ciencia Económicas, Administrativas y Contables
Comercio Internacional
Bogotá D.C
2020

Plan de mejoramiento en: teletrabajo, finanzas y ventas digitales en la empresa maura y
didi store

Melissa María Mercado López

Presentado a;
Mauricio Torres Bernal

Universidad Cooperativa de Colombia
Facultad de Ciencia Económicas, Administrativas y Contables
Comercio Internacional
Bogotá D.C
2020

Contenido

Introducción	2
Informe Ejecutivo (Interacpedia)	4
Trabajo de Campo y Desarrollo de la Práctica	8
Plan de Mejoramiento	8
Recomendaciones	19
Conclusiones	20
Referencias	22

Lista de tablas

Tabla 1 Presupuesto a solicitar para la propuesta	17
---	----

Tabla De Ilustraciones

Ilustración 1 Plantilla de colores pasteles.....	11
Ilustración 2 Página oficial Ambardae	12
Ilustración 3 Página oficial Emmefit.....	13
Ilustración 4 Página oficial Renueva tu closet.....	14
Ilustración 5 Página oficial Gotrendier	15

Introducción

La globalización y las nuevas tecnologías son términos que se llegan a relacionar entre sí. Puesto que, ambos en una organización significan competitividad empresarial y su crecimiento sigue extendiéndose hasta llegar al consumidor, el cual a día de hoy es tan exigente porque sabe lo mucho que puede influir desde su punto de vista como individuo. Ya que, cuenta con la información a su disposición permitiéndole así exigirle más a las empresas.

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas han sido afectadas por la pandemia alrededor del 80% enfrentan efectos negativos como las ventas, reducción de salarios, disminución de la producción, despidos entre otros factores. Así mismo, se proponen alternativas para superar esta contingencia no prevista que les permita seguir en contacto, con sus clientes, proveedores y empleadores; realizar y celebrar alianzas y negociaciones a través de los medios digitales, comercio electrónico, teletrabajo y digitalización de los procesos.

El marketing es un conjunto de tareas, actividades y estrategias destinadas a satisfacer estas necesidades y deseos de los clientes, donde las empresas u organizaciones que lo ponen en práctica pueden obtener muy buenos resultados; razón por la cual, nadie duda de que el marketing es indispensable para lograr el éxito en los mercados actuales (Pastor, 2006, p. 1)

Antes, este tipo de actividades no eran vistos como estrategias, al ver el incremento de la competencia, las empresas empezaron a introducirse en la innovación, tecnología, globalización y el mundo de las redes sociales.

Los medios digitales son muy importantes y más en estos tiempos de covid- 19, varias empresas se han visto con pérdidas por no saber cómo efectuar de forma correcta un teletrabajo,

el uso de las tics y demás herramientas digitales para promover el crecimiento de la empresa. La contingencia ha llevado a que muchas empresas cierren o directamente las obliga a digitalizarse.

Se ha generado la oportunidad de desarrollar nuevas formas de interacción en el ámbito comercial, entre el cliente final o el consumidor con las empresas que están adoptando la modalidad de la venta online, E-Commerce, fortaleciendo y desarrollando una mejor relación de intercambio. Al crear este contacto directo, sin intermediarios con el cliente, gracias a los avances tecnológicos, ha hecho que los compradores tengan cambios en sus comportamientos y hábitos de compra adquiriendo productos sin necesidad de trasladarse a otros sitios, todo con el fin de que las empresas puedan brindar comodidad a su mercado objetivo dejando de volverse prioridad los establecimientos comerciales

Ahora bien, los medios digitales pertenecen al e-commerce y al e-marketing, se entiende que los medios publicitarios clásicos pasan a segundo plano, la era digital viene con nuevos tipos de publicidad como se puede ver con las redes sociales como, Facebook, YouTube, Instagram y hasta páginas de búsqueda. Es aquí donde todo está conectado y hace parte de los nuevos mecanismos de las empresas, el digitalizarse dejara de ser una opción y será parte de lo cotidiano.

Este trabajo estará compuesto por dos fases, la primera es un informe enfocado en la plataforma donde desarrollaremos los conocimientos adecuados para ayudar a una pyme en su digitalización o mejora en algunos casos, en segunda instancia se elaborara un plan de mejoramiento a una pequeña empresa a partir de los conocimientos adquiridos

Informe Ejecutivo (Interacpedia)

Este informe se realiza con el fin de validar la etapa práctica mediante la red de Interacpedia “practica tu conocimiento” bajo la metodología de emprendimiento, en el cual se brindaran posibles soluciones a una mipyme desde el enfoque del desarrollo de un desafío destinado al teletrabajo y al e-commerce con un seguimiento de 5 etapas, así como también generar y profundizar conocimientos en las nuevas tendencias del mercado mediante reuniones realizadas por expertos.

Antes de ingresar y desarrollar cada etapa, el primer paso es la creación del perfil ya que mediante este se asignara al grupo y al mentor de la empresa, el perfil tiene 5 ítems a tratar que son, lo que quiero lograr, lo que soy, lo que se, hago y donde quiero pertenecer, en cada uno de estos solicitaran información pertinente y personal sobre quiénes somos, que hacemos, donde nos vemos, nuestros gustos y preferencias.

Etapa 1 (Conecta)

En esta etapa se descubre cual es el desafío en el que se va a enfocar cada grupo, el desafío a desarrollar es ¿Cómo ejecutar acciones ágiles para transformar una Mipyme en teletrabajo, legal, finanzas y ventas digitales? En esta fase se crea un video de presentación de cada integrante, un audio, una imagen o una historia sobre cómo se está construyendo la propuesta y completar el assessment donde se profundiza a detalle cómo se aprende, se Interactúa, que tipo de metodología les gusta más y la vinculación

Se Realizó alrededor de tres reuniones sincronizadas con un mentor, el cual fue guía para realizar el proceso. Dentro de esas reuniones se dio a entender la plataforma de Interacpedia, La importancia de completar el 100% en cada etapa, la finalidad de la plataforma la cual se trata de conectar con empresas e interactuar de forma diferente a lo convencional y a lo que se está acostumbrado. Además, promueve la comunicación, el trabajo en equipo y a generar ideas en base a diferentes carreras.

Etapas 2 (Crea)

Se realizan reuniones en teams para el desarrollo de esta etapa, donde se aprende a realizar búsquedas estratégicas y generar ideas, además realizar un video donde se explique cuál es la idea principal y compartir una historia como soporte de las actividades realizadas en la hora correspondida, en cuanto a que tipo de actividades se realizaron para búsqueda estratégica su eje central es buscar o hacer preguntas con las palabras claves, lo ideal es crear una base de datos donde se evidencie conocimiento del tema y con qué agilidad esta se puede realizar y en cuanto a la creación de la idea, se basa en la información recolectada para dar posibles soluciones a el desafío. Así mismo se explica que las ideas también pueden ser propuestas sin haber realizado una búsqueda estratégica

Para esta fase se realizan más de 4 reuniones y si desea repetir algo visto durante las reuniones o algo no queda claro, lo último que se está manejando es que cada semana se re direccionen las reuniones para aquellos que deseen avanzar o repetir alguna de las otras etapas, esto con el fin de comprender cada etapa y sacarle provecho a cada mentor.

Etapa 3 (Prueba)

Igual que las anteriores, se realiza un video, subir una imagen o un audio donde se hable de los conocimientos del desafío. Además, se selecciona una idea principal la cual abarque las posibles soluciones para los problemas de la empresa, se tiende a tomar la decisión en grupo y esa opinión se tomara directamente de la etapa dos, igualmente la percepción se puede modificar de acuerdo a las correcciones del mentor mediante las reuniones de equipos. Esta etapa también cuenta con la actividad de validación o campo de trabajo la cual se puede realizar con mentores, comunidades, organizaciones y expertos. Consiste en realizar preguntas abiertas o de opción múltiple, encuestas y demás actividades relacionadas con compartir información sobre la idea principal, lo perfecto es que dependiendo el medio donde esto se realice, pueden ser validaciones personales como en conjunto, para esto se pregunta en las redes sociales como Instagram, Facebook, LinkedIn y la misma plataforma de Interacpedia, las preguntas realizadas tendrán que ir en base no solo a las posibles soluciones que ya se tengan en cuenta sino también desde un punto de vista diferente al ya establecido.

Etapa 4 (Construye)

Por ahora se ha realizado una reunión para ejecutar esta fase del proyecto a entregar, básicamente mediante los ítems de propuesta y ejecución se dará a conocer la propuesta, en el cual varios mentores tendrán la oportunidad de ver cómo se va a ejecutar el plan de acción ante la idea principal, se crearan mapas mediante una aplicación en el cual se estructure las actividades que se realizaron, los aliados y la inversión. La plataforma miro es la primera para realizar este desafío el cual consta de lo anteriormente mencionado.

Además de las etapas realizadas en todo el proceso, se han llevado a cabo reuniones referentes al apoyo corporativo, ejecución de procesos, análisis de datos y demás campos de estudio que pueden ayudar a una micro empresa, así mismo varios gerentes de empresas reconocidas realizan una presentación de como ellos han ido evolucionando con el paso del tiempo, algo positivo y para resaltar es que se tiene una interacción directa entre la persona y el estudiante. de los talleres de experto los que han ayudado en la realización de la propuesta son los desafíos del teletrabajo, las bases de datos pasado, presente y futuro, herramientas del proceso creativo, que deberías tener en tu hoja de vida, métodos y herramientas para la validación de tu negocio, innovación emprendimiento, optimización de productos para el e-commerce, modelo de negocios y marketing, dirección de proyectos, entre otros videos realizados por expertos en la materia correspondiente a la reunión realizada.

Las insignias también son importantes ya que por medio de estas es posible saber el progreso que se lleva en la plataforma. Además, es bastante útil para medir al grupo ya que si se realiza la actividad se obtiene una insignia y por consiguiente crece el porcentaje de la etapa en la que se encuentre, el tener insignias no solo garantiza el cumplimiento del estudiante si no también le permite notarse más frente a las empresas, puesto que su perfil será notificado en un post de la comunidad a la que pertenece otorgándole el mérito al cumplimiento.

Etapas 5 (Disfruta)

Esta es la etapa final en la cual se aglomera toda la información de las fases anteriores, se trata de presentar el pitch al mentor y las personas que ayudaron en el proceso de realizar la

práctica, se ven las insignias obtenidas en todo el proceso de validación y se asignara un rol por cada compañero. En esta fase se podrá visualizar una presentación automática del sistema.

Trabajo de Campo y Desarrollo de la Práctica

Plan de Mejoramiento

Maura&DidiStore son una tienda virtual con distribución en El Espinal, Tolima, compran a otras pymes y fábricas establecidas en Colombia. Iniciaron a operar en Junio del año 2020, están trabajando este proyecto desde Santiago de Chile. La pyme está compuesta por Edith Martínez y Felipe Navarro, ambos Colombianos residentes en Santiago de Chile desde hace 6 años, Actualmente cuentan con un convenio regional con el cual están logrando ofrecer el servicio de pago contra entrega en algunas ciudades y municipios del departamento del Tolima y la ciudad de Girardot, Aparte a ello decidieron efectuar el registro de su tienda ante Cámara de Comercio y así poder brindar un soporte de valor frente a los clientes. Anteriormente, tenían una persona asociada a la marca quien les ayudaba con temas de recepción y envío de mercancía, ya que las ventas de sus productos son exclusivamente para Colombia, esta persona se retiró y ello les ha presentado dificultades con la labor desarrollada actualmente, puesto que dicha persona era encargada de recepcionar la compra de mercancía, revisión de la mercancía, almacenamiento, preparación y embalaje de los productos a clientes. Actualmente se apalancan con alguien de manera informal por lo cual no tienen las garantías de que todos los protocolos y procedimientos se manejen de forma integral por la falta de formalidad con la persona que está colaborando con ellos.

Por otra parte están tratando de conseguir 2 tipos de convenio comerciales de envíos nacionales e internacionales que les ayude a llegar a mas lugares; el Nacional para aumentar el

volumen de ventas y ofrecer el servicio de pago contra entrega en el país, y el convenio internacional para lograr traer los productos a Chile.

Otra opción que han evaluado, es lograr algún acuerdo comercial con otras plataformas que ya tengan todos los canales desarrollados para comercializar los productos en Chile enviando desde Colombia a cada cliente a su domicilio como se ha podido observar y analizar en una plataforma llamada “Linio” dando a esta empresa como ejemplo para lograr contactar con otras plataformas similares a la anterior.

En todo el proceso de crecimiento se encuentran actualmente con una problemática en la falta de control con los inventarios, debido a la información por parte del colaborador en Colombia, el cual no está siendo suministrado a diario, 1 por falta de conocimiento y 2 por falta de recursos operativos en línea.

Planeación de Estrategias

Inicialmente para llevar una pyme al mundo digital se deben establecer unos pasos claves para obtener casos de éxitos en el mundo laboral.

En principio se debe contar con una página web, la cual deberá estar adaptada a dispositivos móviles y preparada de forma adecuada para recibir visitas. En este caso las redes sociales, son un buen complemento para suministrar contenidos atractivos y atención rápida a las consultas de sus clientes, además se debe mantener día a día actualizando, para que pueda resolver las necesidades de aquellos usuarios que ingresen al sitio. Esto va a permitir que aumente el movimiento y fortalezca la credibilidad

En una segunda instancia, una vez lograda la presencia, debemos darnos a conocer. ¿De qué manera? Aumentando la visibilidad del negocio establecido a través de campañas digitales,

los beneficios de estas campañas le permiten al emprendedor un nivel de segmentación mucho mayor y en una efectividad optimizando la inversión.

Sumar la información de su negocio en los portales comerciales más consultados, por ejemplo el de las páginas amarillas que recibe millones de visitas de consumidores con alta tensión de compras.

Transformar visitas que llegan a su página web o a su propia tienda online. Es cierto que el tiempo y recursos para poder trabajar sobre esto, a veces son escasos, sin embargo no se requiere de una gran inversión para lograr que su sitio web se posicione, solo contar con especialista adecuado, trazar un objetivo claro y mantenerlo en toda la estrategia de comunicación hará que su pequeña empresa se posicione en el mundo digital.

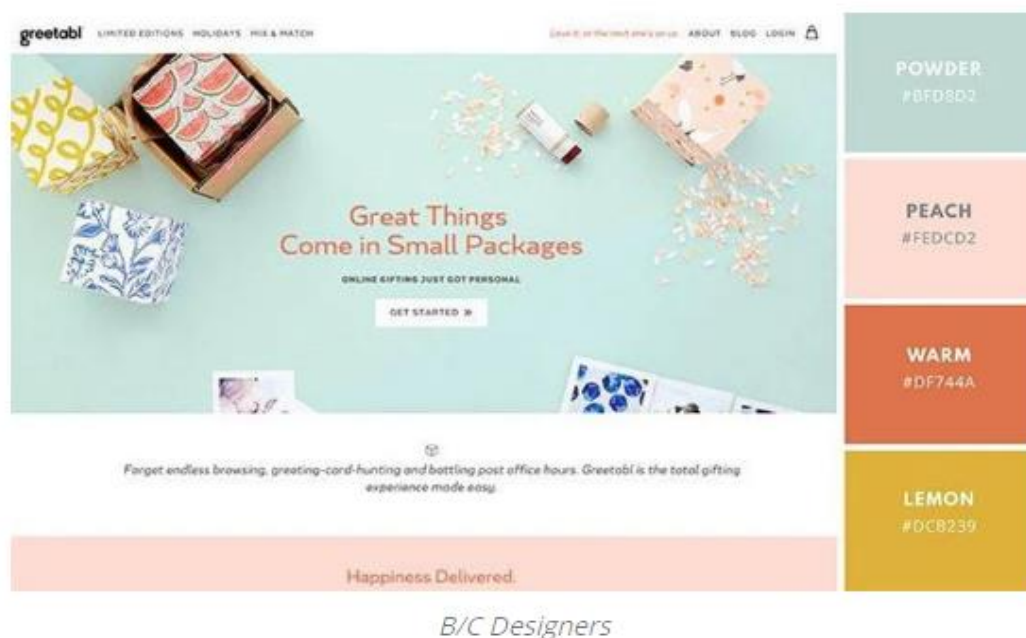
Propuestas en respuesta a las problemáticas presentadas por el mentor basada en los pasos claves.

1. Página web. Tener un buen diseño y una paleta de colores que resalten las prendas es esencial, el personificar prendas para venderlas hace parte de la estructuración de la página web. Por esto se recomienda mejorarla, lo ideal es que la página esté conectada con las redes sociales, los productos y los medios de pago que se ofrecen.

1.1. Diseño de página. Las paletas de colores pueden ayudar a resaltar la ropa y hacer que se forme una armonía, a continuación se presentara una la cual puede variar teniendo en cuenta la prenda ya que es aquello que genera la primera impresión del cliente.

Ilustración 1 Plantilla de colores pasteles

Pasteles Bonitos



Fuente: tomado de <https://www.canva.com>

Con esta paleta de colores se pueden resaltar las prendas dependiendo del contrastaste como lo son los cálidos con los tonos fríos, se dará un plus frente a las demás tiendas que muestran sus productos únicamente con fondo blanco, existen más paletas de colores que dependiendo al diseño que se quiera mostrar se les puede aplicar, lo ideal es tener en cuenta la cohesión y la continuidad al momento de elegirlo

1.2. Personificación de los productos. Al momento de vender las prendas de vestir un diferenciador es la forma en la que se muestran, es necesario usar programas como Photoshop para el recorte y ajustes de efectos, la toma de las fotografías es esencial para el cliente puesto

que es un referente de cómo se les puede ver, especificar tallas, medidas y hasta una propuesta de cómo puede combinar la prenda.

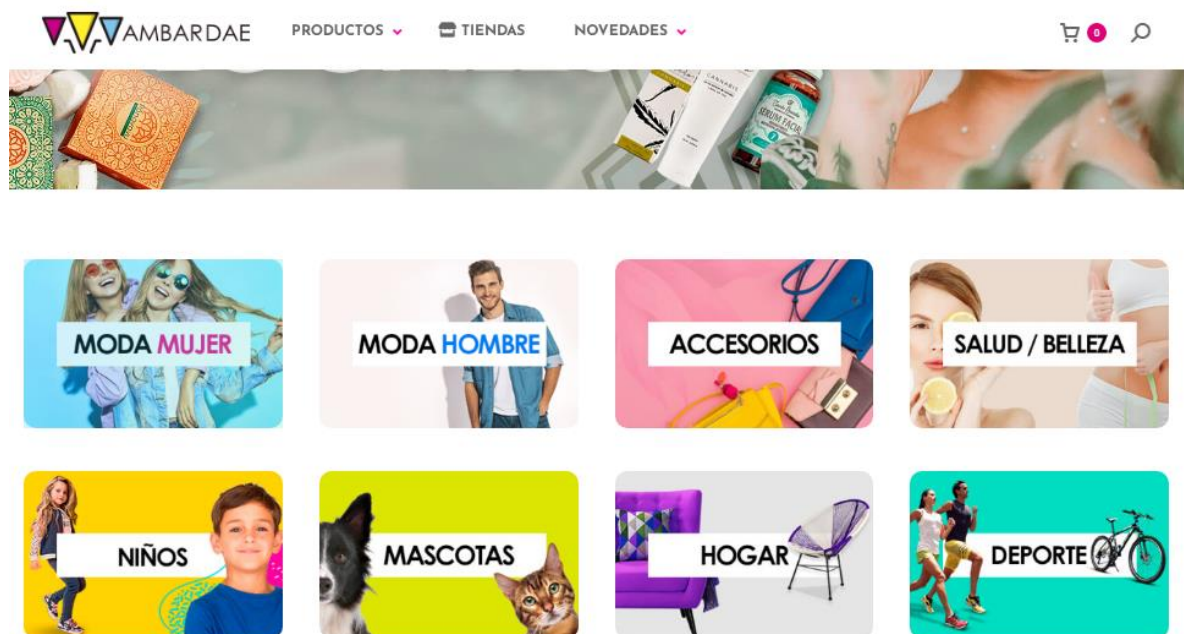
2. Campañas Digitales.

Buscar plataformas virtuales para mostrar los productos y ser reconocidos como por ejemplo:

Ambardae

Es una plataforma dedicada a mostrar productos según su clasificación de proveedores, muestran artículos de otras marcas desde, ropa, accesorios, mascotas, el hogar, productos de salud y deportes, esta página podría ser de gran ayuda para muchas pymes ya que se darían a conocer sus productos y está bien estructurado en cuanto al orden que se puede observar.

Ilustración 2 Página oficial Ambardae



Fuente: tomado de <https://www.ambardae.com/>

Emmefit

Es una página web en la cual se pueden observar los productos de forma ordenada según su ítem el cual se encuentra en la parte superior, le permite tanto al cliente como al proveedor crear una cuenta, tiene un concepto minimalista y es otra forma de darse a conocer.

Ilustración 3 Página oficial Emmefit



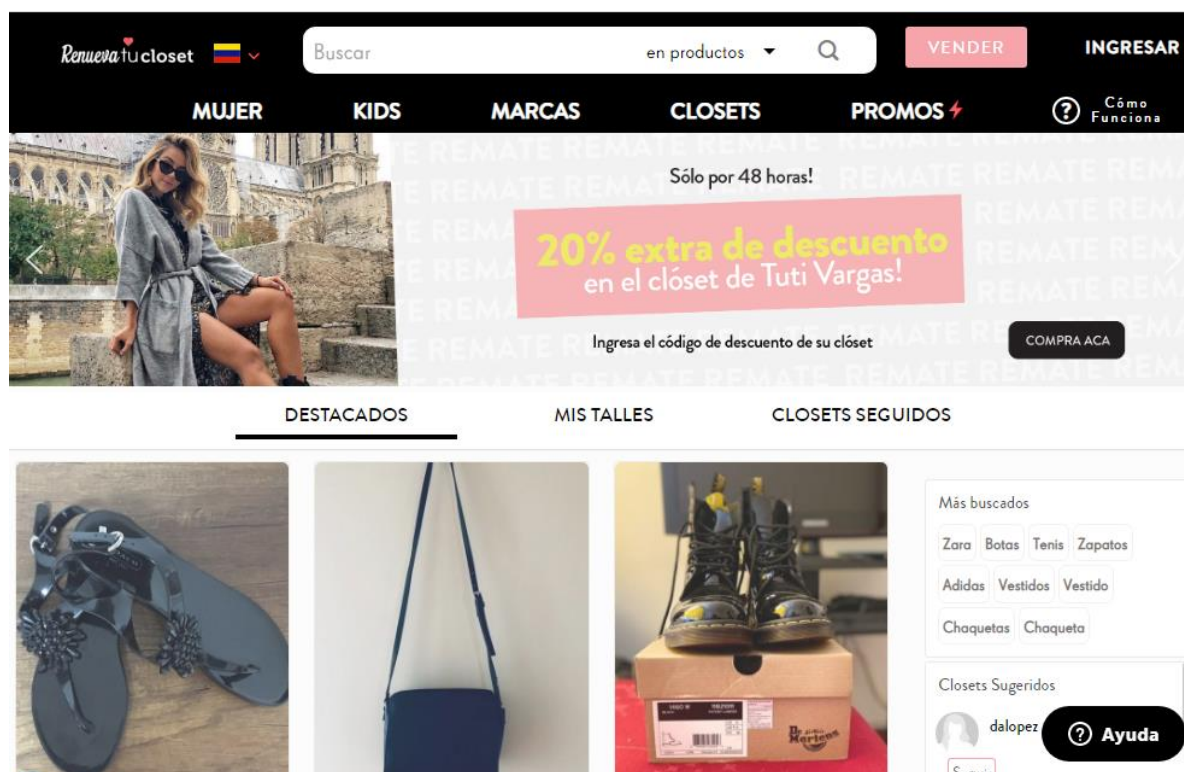
Fuente: tomado de <https://www.emmefit.com/>

Renueva tu closet

es una plataforma que le permite a cualquier persona vender desde prendas usadas, creaciones propias y comercializar ropa, nace de una comunidad femenina interesada en encontrar paginas seguras que les permitan acceder a las prendas de forma más segura, esta opción es perfecta para aquellos que están iniciando y quieren crear una base sólida de

seguidores, la web permite la interacción no solo del carrito de compra si no también se le puede dar like, comentar y seguir a la persona del mismo modo que en redes sociales.

Ilustración 4 Página oficial Renueva tu closet

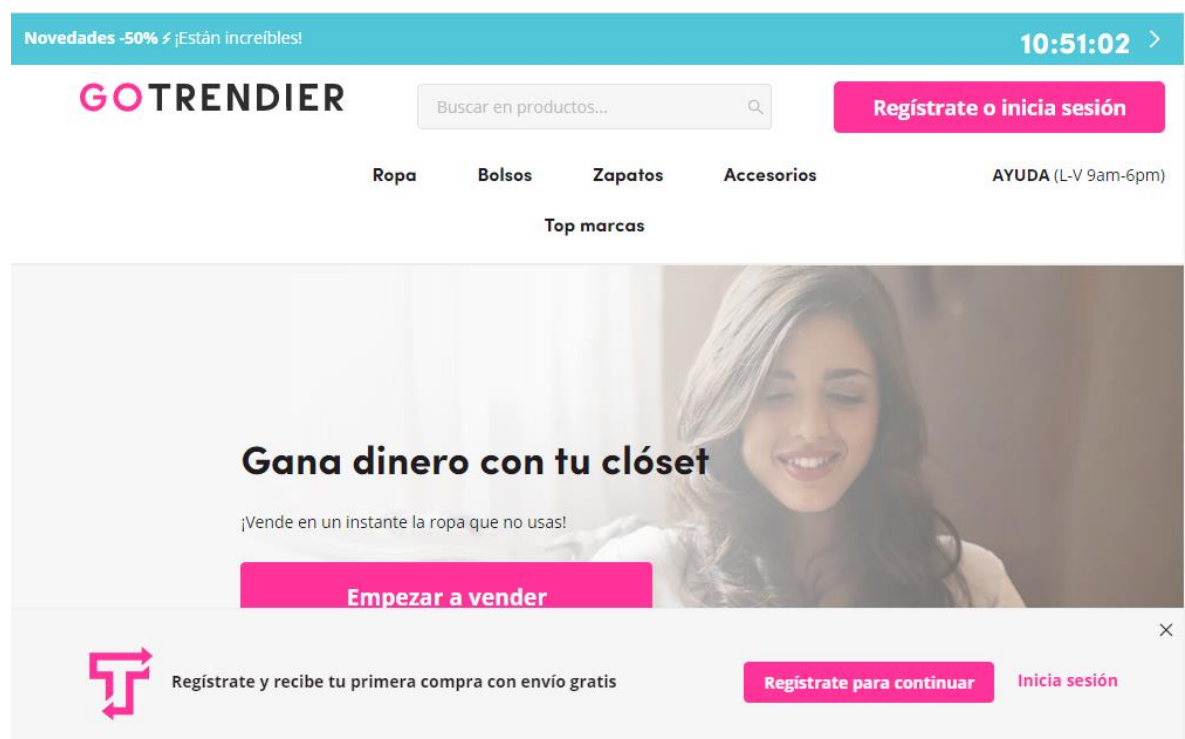


Fuente: tomado de <https://www.renuevatucloset.com.co/>

Gotrendier

Le permite de la misma forma que la aplicación anterior subir sus prendas desde ropa usada en buen estado, enfocada en el área del vestir. Las pymes podrían ingresar a esta plataforma para proponerle a un nuevo público sus prendas.

Ilustración 5 Página oficial Gotrendier



Fuente: tomado de <https://www.gotrendier.com.co/>

Mediante estas plataformas se pueden ofrecer productos a nivel nacional, se podrán obtener nuevos clientes y se gestionara la compra desde otra alternativa, manejan sistemas didácticos en el momento de efectuar la compra, se pueden crear comunidades ya que estos sitios son solo para la venta de ropa, la conexión entre marcas es esencial para atraer clientes y credibilidad. Con este tipo de plataformas la empresa podrá ganar reconocimiento y más visitas a sus webs principales.

2.1 reformar las redes sociales. Las páginas cuentan con pocos seguidores y a pesar de crear ventas no se está garantizando que todos compren los productos. Para ser reconocidos

mediante redes es necesario estar en contacto con personas de interés, buscar tanto en Instagram como en Facebook espacios para promocionar los productos, como pueden ser grupos en las redes sociales ya mencionadas.

Aplicación de la Estrategia

Para poder gestionar las estrategias anteriormente mencionadas es necesario hacer la debida contratación del personal, podrán contratar a tres personas, dos mediante contratos de FreeLancer y la otra persona por turnos rotativos o por horas, los puestos solicitados son un diseñador gráfico, profesional en marketing y uno en comercio internacional, apenas se tenga la selección de empleados se procederá a repartir las tareas. Con lo cual, el diseñador gráfico se encargara de realizar el mantenimiento de las redes sociales con el contenido que se sube en estas plataformas, tales como las fotos de los productos, rediseño de logo y estructuración de la página de acuerdo a las tendencias. Por otro lado, la persona de marketing tendrá que buscar nuevas formas de ganar seguidores, aumentar las ventas, mirar las promociones que se ofrecen en redes sociales, ver que tan viables son los mecanismos de venta que se manejen, medios de pago y todo aquello que conecte directamente al cliente con la venta y tendrá que conseguir productores nacionales de acuerdo a las tendencias del mercado. El personal de comercio internacional será aquel que se encargue de gestionar el pedido, tendrá que asegurarse que la mercancía llegue en buenas condiciones, realizar el empaque y el embalaje de las prendas para posteriormente estar en contacto con el cliente final y se compruebe la llegada del producto en buen estado y en el tiempo establecido.

Ahora bien, se tendrá en cuenta el uso de plataformas donde se registren las ventas realizadas en el día para que así el dueño le pueda llevar el debido seguimiento en tiempo real, se podrá manejar facturación electrónica, informes y demás actividades en cuanto a la entrega de soportes. Con toda esta información se solucionarían varios problemas presentados en la compañía ya que, cuando se implemente el plan se espera llegar a clientes potenciales, más interacciones con las personas, aumentar los referidos, para después generar más ventas y solicitar más productos, de esta forma se podrá realizar contratos con una empresa de transporte nacional donde ambas partes se vean beneficiadas. Por lo cual la tienda virtual Maura&DidiStore podrá ser una tienda virtual con mucha credibilidad y confianza para los clientes.

Tabla 1 Presupuesto a solicitar para la propuesta

Personal solicitado	Sueldos mensuales
Diseñador gráfico	\$ 2.500.000,00
Profesional en marketing	\$ 2.500.000,00
Profesional comercio internacional	\$ 1.500.000,00
<hr/>	
Aplicaciones a convenir	Pago mensual
Alegra	\$ 60.000,00
<hr/>	
Equipos	Valor
Computadores	\$ 1.549.000,00
Computadores (3)	\$ 4.647.000,00

Un diseñador gráfico puede ganar por dos formas, trabajo por horas o salario mínimo, entre funciones más específicas sean necesarios se cobrará según su rango y la especialidad a la cual se espera tenga la persona en su curriculum, para este caso se espera tenga y cuente con la información básica, podría ser desde un salario mínimo, igual y el resto de dificultad frente a otros es ligeramente básico y se podría contratar a un aprendiz, se le podría pagar el mínimo a alguien

que trabaja con sus prestaciones de ley en un horario de 8 horas , ahora y su fuera por hora estaría en \$5.564.

En cuanto al profesional en marketing y en comercio es bastante similar en Colombia se trabaja mucha su horario por horas, se recalca que las tareas a desarrollarlas cuales no depende del rango de dificultad, solo que sepa realizar ciertas funciones específicas Ahora suponiendo que se pagan por horas, se realizaría un contrató por turnos rotativos de 4 0 5 horas y se les pagaría la mitad del sueldo mínimo con sus respectivas prestaciones de ley.

Recomendaciones

El proyecto a presenta para la plataforma de Interacpedia como para la universidad deberían de ir realmente ligados en el sentido de solicitar las mismas temáticas y formas a desarrollar tanto los informes como el acompañamiento, las tutorías realizadas en la universidad dejan a la espera de una respuesta para adelantar el proceso y por el lado de la plataforma generan fallos que no permiten un buen desarrollo puesto que se borra el material, toca re subir el contenido y en algunos momento es demasiado masivo por lo que se termina perdiendo gran parte de la información.

Las empresas con las que hacemos las prácticas casi nunca están dispuestas a buscar el cambio de sus acciones con propuestas dadas por los estudiantes, puede que las tomen en cuenta pero eso no garantiza una mejora o un impacto en alguna comunidad de la forma en la que se supone nos dicen y se espera desde un principio. Agregando que la agenda semanal es bastante atareada y no consideran la posibilidad que alguien no pueda estar debido a trabajo o al mismo estudio por ende no se puede estar en todas las reuniones de los expertos, tampoco se puede interactuar y es bastante la información a procesar y tomar en cuenta.

Conclusiones

La plataforma Interacpedia ha permitido conectar estudiantes con empresas. Además de ofrecer nuevas alternativas mediante las asesorías con expertos, cada etapa ayuda a ser más eficientes en las búsquedas, puesto que se aprende a seleccionar palabras claves, están dispuestos a motivar a cada estudiante y se busca estar siempre en la misma etapa y si se tiene que retomar un tema se hace.

El conectar con una empresa le permiten al estudiante hacerse cargo y manejar a su consideración bajo ciertos lineamientos el desarrollo del proyecto, lo que conlleva a los estudiantes a sentirse productivos y ser parte de un cambio para una pequeña o mediana empresa, el poder aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera y a visualizarse por fuera de la zona de confort

Al realizar una respuesta aplicativa en el campo frente a la propuesta, se observa que es un proceso a largo plazo, en donde la influencia de otros factores independientes a los mencionados puedan darse, esta estructuración es una forma de resolver las problemáticas por las que está pasando la empresa debido al poco tiempo que llevan, con su uso podrán adquirir experiencia en el mercado digital, ayudar a divulgar el conocimiento de los profesionales, colaborar con otras pymes y darse a conocer como marca.

Con las competencias que posee cada integrante del grupo se ha podido realizar de forma adecuada el proyecto junto con el mentor de la empresa ya que siempre se encuentra atento ante alguna sugerencia y nos permite la información de su empresa con gran facilidad a pesar de comenzar hace unos meses en el negocio lucen muy entusiasmados por ver el crecimiento del proyecto

Se espera que el mentor tome alguna de las sugerencias mencionadas en el plan de mejoramiento para que se puedan reflejar las mejoras en cuanto al aumento de ventas, seguidores de la página y de esta forma ayudarlo a visualizar a su público objetivo y posibles compradores.

Referencias

- Puentes Cifuentes, M., & Rueda Cuesta, E. (2016). *Implementación de estrategia de marketing digital a pymes familiares de productos alimenticios de dulces artesanales colombianos* (Tesis de Mercadeo) Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/838/RuedaCuestaElianaPatricia.pdf?sequence=2>
- Guzmán, E., & Valle, A. (2017). *Influencia del marketing digital en la captación de clientes de la empresa Confecciones Sofía Villafuerte* (Tesis de Marketing) Fundación Universitaria Los Libertadores. Bogota, Colombia. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2938/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, J. C. (abril de 2017). *El marketing digital: una solución estratégica para las microempresas* (Tesis de Marketing Digital) Universidad Militar Nueva Granada. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16196/ArredondoMoraJuanCamilo2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pastor, J. A. (2006). *Introducción al marketing*. Obtenido de <http://www.japastor.com/Documentos/Marketing/Tema%201%20Introducci%F3n%20al%20marketing.pdf>
- Ramirez, M. (13 de septiembre de 2020). *Más de 80% de mipymes afectadas por pandemia*. Obtenido de <https://dnf.com.mx/index.php/2020/09/13/mas-de-80-de-mipymes-afectadas-por-pandemia/>
- Rojas Herrera, S., & Santillan Garay, J. (2017). *El marketing digital y la gestion de relaciones con los clientes (crm) de la empresa manufacturas kukuli sac* (Tesis de Negocios Internacionales) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/804/TFCE-01-17.pdf?sequence=3&isAllowed=y>