

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING  
PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE UNA EMPRESA  
DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS  
DE TECNOLOGÍA, UBICADA EN LA ZONA 10,  
CIUDAD CAPITAL.”**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**OSCAR ALEXANDER YOJ LIMA**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

|               |                                      |
|---------------|--------------------------------------|
| DECANO        | Lic. Luis Antonio Suárez Roldán      |
| SECRETARIO    | Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  |
| VOCAL SEGUNDO | Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez |
| VOCAL TERCERO | Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso   |
| VOCAL CUARTO  | P.C. Oliver Augusto Carrera Leal     |
| VOCAL QUINTO  | P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror |

**PROFESIONALES QUE PRACTICARON EL EXAMÉN DE ÁREAS**  
**PRACTICAS BÁSICAS**

|                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Área Matemática- Estadística     | Licda. Thelma Soberanis De Moterroso |
| Área Administración- Finanzas    | Lic. Ariel Ubaldo De León Maldonado  |
| Área Mercadotecnia – Operaciones | Licda. Elder Rodolfo Valdez Duarte   |

**JURADO QUE PRÁCTICO EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

|             |   |
|-------------|---|
| PRESIDENTE: | Licda. Elvia Zulena Escobedo Chinchilla |
| SECRETARIA: | Licda. Maricruz Samayoa Peláez          |
| EXAMINADOR: | Lic. Mario Raúl Castellanos Girón       |



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTIDOS DE ENERO DE DOS MIL DIECISEIS.

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 28-2015 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 13 de noviembre de 2015, se conoció el Acta ADMINISTRACIÓN 020-2015 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 24 de marzo de 2015 y el trabajo de Tesis denominado: "COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DE TECNOLOGÍA, UBICADA EN LA ZONA 10, CIUDAD CAPITAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante OSCAR ALEXANDER YOJ LIMA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO



Smp.

Ingrid  
Bonsado

Guatemala, 14 de enero 2015.

Licenciado  
José Rolando Secaída Morales  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

Estimado Señor Decano:

De conformidad a la designación que fui objeto, procedí a asesorar al estudiante **Oscar Alexander Yoj Lima**, en la elaboración de su trabajo de tesis titulado **“COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DE TECNOLOGÍA, UBICADA EN LA ZONA 10, CIUDAD CAPITAL.”**

La tesis cumple con las normas y requisitos académicos necesarios y constituye un aporte significativo para la institución objeto de estudio.

Con base a lo anterior, recomiendo que se acepte el trabajo en mención para sustentar el Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de **Administrador de Empresas** con el grado académico de **Licenciado**.

Atentamente,



Lic. Victor Omar Méndez Jacobo  
Administrador de Empresas  
Colegiado No.10747

c.c. Archivo

## ÍNDICE

| <b>Contenido</b> | <b>Página</b> |
|------------------|---------------|
| Introducción     | i             |

### **CAPÍTULO I**

#### **MARCO TEÓRICO**

##### **Descripción**

|  |   |
|--|---|
| <b>1.1. Empresa</b>                                    | 1 |
| 1.1.1 Empresa distribuidora de productos de tecnología | 1 |
| <b>1.2. Producto tecnológico</b>                       | 2 |
| <b>1.3. Mercadotecnia</b>                              | 2 |
| 1.3.1 La administración de la mercadotecnia            | 3 |
| <b>1.4. Conceptos centrales de marketing</b>           | 3 |
| 1.4.1 Necesidades, deseos y demandas                   | 3 |
| 1.4.1.1 Necesidades                                    | 3 |
| 1.4.1.2 Deseos   | 3 |
| 1.4.1.3 Demandas                                       | 3 |
| 1.4.2. Valor y satisfacción                            | 4 |
| 1.4.2.1 El valor                                       | 4 |
| 1.4.2.2 La satisfacción                                | 4 |
| 1.4.3 Intercambio, transacciones y relaciones          | 4 |
| 1.4.3.1 Intercambio                                    | 4 |
| 1.4.3.2 Transacciones                                  | 4 |
| 1.4.3.3 Relaciones                                     | 4 |
| 1.4.4 Mercado  | 5 |
| <b>1.5. Ambiente de la mercadotecnia</b>               | 6 |
| 1.5.1 El microentorno de la empresa                    | 7 |

| <b>Contenido</b>   | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| 1.5.1.2 La empresa                                       | 7             |
| 1.5.1.3 Proveedores                                      | 7             |
| 1.5.1.4 Canales de distribución                          | 7             |
| 1.5.1.5. Clientes  | 7             |
| 1.5.1.6 Competidores                                     | 8             |
| 1.5.1.7 Públicos   | 8             |
| 1.5.2 Macroentorno de la empresa                         | 8             |
| 1.5.2.1 Entorno demográfico                              | 9             |
| 1.5.2.2 Entorno económico                                | 9             |
| 1.5.2.3 Entorno natural                                  | 9             |
| 1.5.2.4 Entorno tecnológico                              | 9             |
| 1.5.2.5 Entorno político                                 | 10            |
| 1.5.2.6 Entorno cultural                                 | 10            |
| <b>1.6. Proceso de toma de decisiones del consumidor</b> | <b>10</b>     |
| 1.6.1 Reconocimiento del problema                        | 10            |
| 1.6.2 Búsqueda de información                            | 10            |
| 1.6.3 Evaluación de alternativa de compra                | 11            |
| 1.6.4 Decisión de compra                                 | 11            |
| 1.6.5 Comportamiento post compra                         | 11            |
| <b>1.7. Coordinación del producto con el mercado</b>     | <b>12</b>     |
| 1.7.1 Los mercados de consumidores                       | 12            |
| 1.7.2 Los mercados de negocios                           | 12            |
| 1.7.3 Los mercados de distribuidores                     | 12            |
| 1.7.4 Los mercados del sector público                    | 12            |
| 1.7.5 Los mercados internacionales                       | 12            |
| 1.7.6 Competidores                                       | 12            |
| 1.7.7 Público  | 13            |

| <b>Contenido</b>   | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| <b>Función de la comercialización</b>                                  | 13            |
| <b>1.9 Mezcla de mercadotecnia</b>                                     | 13            |
| 1.9.1 Producto   | 13            |
| 1.9.2 Precio   | 14            |
| 1.9.3 Plaza  | 14            |
| 1.9.4 Promoción  | 14            |
| <b>1.10 Mezcla de las comunicaciones integradas de marketing (CIM)</b> | 15            |
| 1.10.1 Mezcla promocional  | 15            |
| 1.10.2 Ventas personales   | 16            |
| 1.10.2.1 Marketing de relaciones                                       | 16            |
| 1.10.2.2 Evaluar el esfuerzo de ventas personales                      | 17            |
| 1.10.3 La publicidad   | 18            |
| 1.10.3.1 La creatividad publicitaria                                   | 18            |
| 1.10.3.2 Táctica creativa en la publicidad impresa                     | 18            |
| 1.10.3.3 La planeación de medios                                       | 18            |
| 1.10.3.4 El medio  | 19            |
| 1.10.3.5 Medios impresos   | 19            |
| a. Función de los periódicos y revistas                                | 19            |
| 1.10.3.6 Medios de apoyo   | 19            |
| 1.10.3.7 Publicidad en exteriores                                      | 19            |
| 1.10.4 La promoción de ventas  | 20            |
| 1.10.4.1 Objetivos de la promoción de ventas                           | 21            |
| 1.10.4.2 Herramientas para promoción de ventas                         | 21            |
| 1.10.4.3 Cupones   | 22            |
| 1.10.4.4 Concursos e incentivos  | 22            |
| 1.10.4.5 Descuentos sobre compras                                      | 22            |
| 1.10.5 Marketing interactivo y de internet                             | 22            |

| <b>Contenido</b>  | <b>página</b> |
|---|---------------|
| 1.10.5.1 Objetivos de comunicación                            | 23            |
| 1.10.5.2 Comercio electrónico                                 | 23            |
| 1.10.6 Marketing directo                                      | 23            |
| 1.10.6.1 Objetivos del marketing directo                      | 24            |
| 1.10.6.2 Desarrollo de la base de datos                       | 24            |
| 1.10.6.3 Correo directo                                       | 24            |
| <b>1.11 Brief publicitario</b>                                | <b>25</b>     |
| <b>1.12 Grupo objetivo</b>                                    | <b>25</b>     |
| <b>1.13 Planificación y pronóstico de ventas</b>              | <b>25</b>     |
| <b>1.14 Relación beneficio costo (índice de deseabilidad)</b> | <b>25</b>     |
| <b>1.15 Matriz FODA</b>                                       | <b>26</b>     |
| 1.13.1 Fortalezas   | 26            |
| 1.13.2 Oportunidades  | 26            |
| 1.13.3 Debilidades  | 27            |
| 1.13.4 Amenazas   | 27            |
| 1.13.5 Estrategias  | 27            |

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCION DE ARTICULOS DE TECNOLOGIA, UBICADA EN LA ZONA 10 , CIUDAD CAPITAL**

#### **Descripción**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2.1 Metodología de la investigación</b> | <b>28</b> |
| 2.1.1 Método científico                    | 28        |
| a. Fase indagadora                         | 28        |
| b. Fase demostrativa                       | 29        |

| <b>Contenido</b>                  | <b>Página</b> |
|-----------------------------------|---------------|
| c. Fase expositiva                | 29            |
| 2.1.2 Método deductivo-inductivo  | 29            |
| <b>2.2 Técnicas</b>               | 29            |
| 2.2.1 Investigación documental    | 29            |
| 2.2.2 Observación directa         | 29            |
| 2.2.3 Encuesta                    | 30            |
| 2.2.4 Muestreo                    | 30            |
| <b>2.3 Instrumentos</b>           | 30            |
| 2.3.1 Ficha bibliográfica         | 30            |
| 2.3.2 Guía de observación         | 30            |
| 2.3.3 Boleta de entrevista        | 30            |
| 2.3.4 Entrevista                  | 30            |
| 2.3.5 Cuadros estadísticos        | 30            |
| <b>2.4 Cálculo de la muestra</b>  | 30            |
| 2.4.1 Clientes reales             | 31            |
| 2.4.2 Clientes potenciales        | 31            |
| <b>2.5 Análisis de la empresa</b> | 32            |
| 2.5.1 Generalidades               | 32            |
| 2.5.2 Estructura organizacional   | 33            |
| 2.5.3 Planeación estratégica      | 35            |
| a. Misión                         | 35            |
| b. Visión                         | 35            |
| c. Valores corporativos           | 35            |
| • Profesionalismo                 | 35            |
| • Ejecución                       | 35            |
| • Responsabilidad                 | 36            |
| • Pro-actividad                   | 36            |

| <b>Contenido</b>  | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| <b>2.6 Análisis del entorno</b>   | 36            |
| 2.6.1 Macroambiente   | 36            |
| 2.6.1.1 Demográfica   | 36            |
| 2.6.1.2 Cultura   | 37            |
| 2.6.1.3 Económico   | 37            |
| 2.6.1.4 Tecnológico   | 38            |
| 2.6.1.5 Político-legal  | 38            |
| 2.6.2 Microambiente   | 39            |
| 2.6.2.1 Proveedores   | 39            |
| 2.6.2.2 Intermediarios  | 39            |
| 2.6.2.3 Clientes  | 39            |
| 2.6.2.4 Competencia   | 39            |
| 2.6.3 Análisis de ventas  | 41            |
| <b>2.7 Análisis de las variables de la mezcla de marketing por medio de entrevista con el Gerente de Mercadeo</b> | 43            |
| 2.7.1 Productos   | 43            |
| 2.7.2 Precios   | 43            |
| 2.7.3 Plaza   | 44            |
| 2.7.4 Promoción   | 44            |
| <b>2.8 Análisis de las variables de las comunicaciones integradas de marketing con el Gerente de Mercadeo</b>     | 44            |
| 2.8.1 Publicidad  | 44            |
| 2.8.2 Promoción de ventas   | 45            |
| 2.8.3 Marketing interactivo   | 45            |
| 2.8.4 Marketing directo   | 48            |
| 2.8.5 Venta personal  | 48            |
| 2.8.6 Análisis de la entrevista con el personal de ventas   | 50            |
| 2.8.7.1 Conocimiento de los productos de la empresa   | 50            |

| <b>Contenido</b>  | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| 2.8.7.2 Portafolio de productos   | 50            |
| 2.8.7.3 Existencia de un proceso de ventas  | 50            |
| 2.8.7.4 Existencia de incentivos en la fuerza de ventas   | 50            |
| 2.8.7.5 Efectividad en la fuerza de ventas  | 51            |
| <b>2.9 Análisis de resultados de la entrevista al cliente real<br/>respecto a las variables de las comunicación integrada de<br/>marketing</b>          | 51            |
| 2.9.1 Información general de los clientes   | 51            |
| 2.9.1.1 Abastecimiento de productos tecnológicos  | 53            |
| 2.9.2 Publicidad  | 54            |
| 2.9.3 Promoción de ventas   | 57            |
| 2.9.4 Marketing interactivo   | 60            |
| 2.9.4.1 Redes sociales  | 60            |
| 2.9.4.2 Página web  | 62            |
| 2.9.5 Marketing directo   | 63            |
| 2.9.10 Ventas personales  | 66            |
| <b>2.10 Análisis de resultados de la entrevista al cliente potencial<br/>respecto a las variables de las comunicaciones integradas<br/>de marketing</b> | 69            |
| 2.10.1 Información general de los clientes  | 69            |
| 2.10.1.1 Abastecimiento de productos tecnológicos   | 70            |
| 2.10.2 Publicidad   | 72            |
| 2.10.3 Promoción  | 74            |
| 2.10.4 Marketing interactivo  | 77            |
| 2.10.4.1 Redes sociales   | 77            |
| 2.10.4.2 Página web   | 80            |
| 2.10.5 Marketing directo  | 82            |

| <b>Contenido</b>                                | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| 2.10.6 Venta personal                           | 83            |
| 2.10.7 Resumen corporativo del trabajo de campo | 83            |
| <b>2.11 Análisis FODA</b>                       | <b>85</b>     |

### **CAPÍTULO III**

#### **PROPUESTA DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DE TECNOLOGÍA, UBICADA EN LA ZONA 10, CIUDAD CAPITAL**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.1 Justificación</b>                           | <b>89</b> |
| <b>3.2 Objetivo general</b>                        | <b>89</b> |
| <b>3.3 Objetivos específicos</b>                   | <b>89</b> |
| <b>3.4 Estrategias para incrementar las ventas</b> | <b>90</b> |
| <b>3.5 Definición de las estrategias</b>           | <b>90</b> |
| <b>3.6 Estrategia de publicidad</b>                | <b>91</b> |
| 3.6.1 Objetivo de mercadeo                         | 92        |
| 3.6.2 Brief publicitario                           | 92        |
| 3.6.2.1 Descripción del producto                   | 92        |
| 3.6.2.2 Problema/oportunidad                       | 93        |
| 3.6.2.3 Carácter y personalidad de la marca        | 93        |
| 3.6.2.4 Grupo objetivo                             | 93        |
| 3.6.2.5 Tamaño del mercado                         | 94        |
| 3.6.2.6 Situación actual del mercado               | 94        |
| 3.6.2.7 Condicionamiento de medios y presupuesto   | 94        |
| 3.6.2.8 Técnica de medios                          | 94        |

| <b>Contenido</b>                             | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| 3.6.2.9 Concepto publicitario                | 95            |
| 3.6.2.10 Promesa básica                      | 95            |
| 3.6.2.11 Niveles de aprobación               | 95            |
| 3.6.2.12 Plan de medios                      | 95            |
| a. Objetivo de medios                        | 95            |
| b. Duración de la estrategia de publicidad   | 95            |
| c. Racional de medios                        | 96            |
| • Volantes                                   | 96            |
| a. Diseño                                    | 96            |
| b. Información de contenido                  | 96            |
| c. Modo de distribución de los volantes      | 97            |
| d. Presupuesto                               | 97            |
| • Plan de acción                             | 98            |
| • Control y seguimiento                      | 99            |
| <b>3.7 Estrategia de promoción de ventas</b> | <b>100</b>    |
| 3.7.1 Objetivos de promoción de venta        | 100           |
| 3.7.2 Definición de la estrategia            | 100           |
| 3.7.3 Descripción de la estrategia           | 100           |
| a. Vale                                      | 100           |
| • Modo de ejecución de la promoción          | 101           |
| • Restricciones                              | 101           |
| b. Cupón de descuento                        | 103           |
| • Restricciones                              | 104           |
| a. Presupuesto total                         | 106           |
| b. Plan de acción                            | 107           |
| c. Control y seguimiento                     | 109           |
| <b>3.8 Estrategia de mercadeo directo</b>    | <b>109</b>    |
| 3.8.1 Objetivos                              | 109           |

| <b>Contenido</b>  | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| 3.8.2 Definición de la estrategia                             | 109           |
| 3.8.3 Descripción de la estrategia                            | 110           |
| • Actualización de base de datos                              | 110           |
| • Envío de información  | 110           |
| a. Contenido del correo electrónico                           | 110           |
| b. Modo de implementación                                     | 111           |
| c. Presupuesto total  | 111           |
| d. Plan de acción   | 111           |
| e. Control y seguimiento                                      | 113           |
| <b>3.9 Estrategia de mercadeo interactivo</b>                 | <b>113</b>    |
| 3.9.1 Objetivos   | 114           |
| 3.9.2 Definición de la estrategia                             | 114           |
| 3.9.3 Descripción de la estrategia (perfil de redes sociales) | 114           |
| a. Diseño propuesto de la red social (Facebook)               | 114           |
| b. Modo de ejecución del perfil                               | 115           |
| c. Presupuesto total  | 118           |
| d. Plan de acción   | 118           |
| e. Control y seguimiento                                      | 119           |
| <b>3.10 Estrategia de venta directa</b>                       | <b>120</b>    |
| 3.10.1 Objetivo de la estrategia                              | 120           |
| 3.10.2 Definición de la estrategia                            | 120           |
| 3.10.3 Descripción de la estrategia                           | 121           |
| a. Capacitación   | 121           |
| b. Incentivo para la fuerza de ventas                         | 125           |
| • Incentivo A   | 125           |
| • Incentivo B   | 125           |

| <b>Contenido</b>  | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| c. Presupuesto total  | 126           |
| d. Plan de acción   | 126           |
| e. Control y seguimiento  | 128           |
| <b>3.11 Análisis financiero</b>   | 128           |
| a. Proyección de ventas   | 129           |
| b. Costo total de implementación de las comunicaciones<br>integradas de marketing | 130           |
| c. Relación beneficio costo   | 132           |
| d. Rendimiento sobre la inversión   | 133           |
| <br>  |               |
| <b>CONCLUSIONES</b>   | <b>134</b>    |
| <b>RECOMENDACIONES</b>  | <b>135</b>    |
| <b>GLOSARIO</b>   | <b>137</b>    |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b>   | <b>141</b>    |
| <b>ANEXOS</b>   | <b>144</b>    |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| <b>No.</b> | <b>Título</b>  | <b>Página</b> |
|------------|--|---------------|
| 1          | Conceptos centrales de marketing   | 6             |
| 2          | Microentorno   | 8             |
| 3          | Macroentorno   | 9             |
| 4          | Organigrama actual   | 34            |
| 5          | Página web de la empresa que suministra artículos de tecnología                | 46            |
| 6          | Página web, web store de la empresa que suministra artículos de tecnología     | 47            |
| 7          | Propuesta de Comunicaciones Integradas de Marketing                            | 91            |
| 8          | Vale canjeable propuesto   | 102           |
| 9          | Vale canjeable propuesto (Reverso)   | 103           |
| 10         | Cupón de descuento propuesto   | 105           |
| 11         | Cupón de descuento (Reverso)   | 106           |
| 12         | Diseño del perfil de Facebook vista 1  | 116           |
| 13         | Diseño del perfil de Facebook vista 2  | 117           |
| 14         | Proceso de venta personal propuesto, denominado los pasos ejecutivos de ventas | 123           |

## ÍNDICE DE CUADROS

| <b>No.</b> | <b>Título</b>   | <b>Página</b> |
|------------|---|---------------|
| 1          | Productos y canales de distribución de la competencia   | 40            |
| 2          | Estadísticas de ventas de los años 2009-2013, según la gerencia de la empresa que distribuye artículos de tecnología                    | 41            |
| 3          | Perfil de clientes real   | 52            |
| 4          | Categorías de productos que adquieren con mayor frecuencia, según clientes reales   | 53            |
| 5          | Visitas de los vendedores, según clientes reales  | 66            |
| 6          | Perfil del cliente potencial  | 69            |
| 7          | Categorías de productos que adquieren con mayor frecuencia, según clientes potenciales  | 70            |
| 8          | Uso de promociones por la competencia, según clientes potenciales   | 75            |
| 9          | Cuadro comparativo entre la empresa de tecnología y la competencia, con relación a las variables de comunicación integrada de marketing | 84            |
| 10         | Perfil del mercado objetivo   | 93            |
| 11         | Presupuesto de elaboración, diseño e impresión del volante  | 98            |
| 12         | Plan de acción para la estrategia publicitaria  | 99            |
| 13         | Presupuesto de la promoción de ventas   | 107           |
| 14         | Plan de acción de la promoción  | 108           |
| 15         | Presupuesto de la correo electrónico  | 111           |
| 16         | Plan de acción de mercadeo directo  | 112           |
| 17         | Presupuesto de redes sociales   | 118           |
| 18         | Plan de acción de redes sociales  | 119           |
| 19         | Incentivo mensual para fuerza de ventas   | 125           |
| 20         | Presupuesto de fuerza de ventas   | 126           |

| <b>No.</b> | <b>Título</b>  | <b>Página</b> |
|------------|--|---------------|
| 21         | Plan de acción de la estrategia de ventas  | 127           |
| 22         | Proyección de ventas para el año 2015  | 129           |
| 23         | Presupuesto total de la propuesta de las comunicaciones integradas<br>de marketing | 131           |
| 24         | Relación beneficio / costo   | 132           |
| 24         | Rendimiento sobre la inversión   | 133           |

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

| <b>No.</b> | <b>Título</b>   | <b>Página</b> |
|------------|---|---------------|
| 1          | Ventas de los últimos cinco años (2009-2013), de empresa que distribuye artículos de tecnología | 42            |
| 2          | Periodicidad de compra, según clientes reales   | 54            |
| 3          | Medios publicitarios preferidos, según clientes reales  | 55            |
| 4          | Variables importantes en un anuncio publicitario, según clientes reales                         | 57            |
| 5          | Implementación de promociones, según clientes reales  | 58            |
| 6          | Promociones de preferencia, según clientes reales   | 59            |
| 7          | Redes sociales que prefieren, según clientes reales   | 61            |
| 8          | Variables importantes en los anuncios en las redes sociales, según clientes reales              | 62            |
| 9          | Factores que prefieren ver en la página web, según clientes reales                              | 63            |
| 10         | Preferencia por recibir correos electrónicos, según clientes reales                             | 64            |
| 11         | Aspectos de información que prefieren en los correos electrónicos, según clientes reales        | 65            |
| 12         | Existencia de un portafolio de productos, según clientes reales                                 | 67            |
| 13         | Efectividad de la visita del ejecutivo de ventas, según clientes reales                         | 68            |
| 14         | Periodicidad de compra, según clientes potenciales  | 71            |
| 15         | Medio de publicidad de la competencia, según clientes potenciales                               | 72            |
| 16         | Medios publicitarios preferidos, según clientes potenciales                                     | 73            |
| 17         | Factores en los anuncios publicitarios, según clientes potenciales                              | 74            |
| 18         | Tipo de promociones que utiliza la competencia, según clientes potenciales                      | 76            |
| 19         | Tipo de promociones preferidas, según clientes potenciales                                      | 77            |
| 20         | Redes sociales con más frecuencia de uso, según clientes  | 78            |

potenciales

| <b>No.</b> | <b>Título</b>  | <b>Página</b> |
|------------|--|---------------|
| 21         | Aspectos que contienen los anuncios en las redes sociales que utiliza la competencia, según clientes potenciales | 79            |
| 22         | Preferencia de las redes sociales, según clientes potenciales  | 80            |
| 23         | Contenido de las páginas webs por la competencia, según clientes potenciales                                     | 81            |
| 24         | Factores que debe contener el correo electrónico, según clientes potenciales                                     | 82            |

## ÍNDICE DE TABLA

| <b>No.</b> | <b>Título</b>  | <b>Página</b> |
|------------|--|---------------|
| 1          | Matriz FODA Empresa distribuidora de artículos de tecnología | 86            |

## ÍNDICE DE ANEXOS

| <b>No.</b> | <b>Título</b>  | <b>Página</b> |
|------------|--|---------------|
| 1          | Boleta de encuesta al gerente de mercadeo  | 144           |
| 2          | Boleta de encuesta cliente real  | 154           |
| 3          | Boleta de encuesta al cliente potencial  | 157           |
| 4          | Boleta de encuesta al cliente interno  | 160           |
| 5          | Tablero de gestión a la vista  | 162           |
| 6          | Diseño volante   | 163           |
| 7          | Publicaciones a realizar en las redes sociales y correo electrónico                                  | 164           |
| 8          | Publicaciones a realizar en las redes sociales y correo electrónico                                  | 165           |
| 9          | Publicaciones a realizar en las redes sociales y correo electrónico                                  | 166           |
| 10         | Publicaciones a realizar en las redes sociales y correo electrónico                                  | 167           |
| 11         | Cuestionario de seguimiento y control de las tácticas de las comunicaciones integradas de marketing  | 168           |
| 12         | Boleta de recopilación de información para la actualización de la base de datos                      | 170           |
| 13         | Simbología del diagrama de proceso   | 171           |
| 14         | Diagrama de proceso del control y seguimiento de la táctica de mercadeo interactivo (redes sociales) | 172           |
| 15         | Diagrama de proceso del control y seguimiento de la táctica de mercadeo directo (correo electrónico) | 173           |

## INTRODUCCIÓN

Actualmente todas las empresas se encuentran inmersas en una competencia para demostrar quién es la mejor y más competitiva, buscan acaparar la mayor cantidad de clientes.

Algunos aspectos importantes para que toda empresa pueda lograr sus objetivos de mercadeo, son formar relaciones comerciales estables, satisfacer sus necesidades, y ser competitivo en el mercado dándose a conocer como empresa y los productos que distribuye.

Por esto la presente tesis titulada “Comunicaciones integradas de marketing para incrementar las ventas de una empresa dedicada a la distribución de artículos de tecnología, ubicada en la zona 10, ciudad capital,” forma parte de un trabajo cuyo objetivo principal es mostrar alternativas de solución que permitan revertir la problemática que sufre la empresa de tecnología en el decremento de las ventas durante los últimos períodos.

Se presenta el siguiente trabajo dividido en tres capítulos; el capítulo I muestra el marco teórico, que es todo el fundamento bibliográfico para desarrollar la investigación.

El capítulo II se describe el diagnóstico de la situación actual de la unidad objeto de estudio, así como los resultados y análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo representado a través de gráficas y tablas para su mejor comprensión, y por último se presenta la matriz FODA.

Y en el capítulo III se exponen como propuestas de solución estrategias de Comunicaciones integradas de marketing que apoyen a la gerencia en la toma de decisiones para solucionar la problemática que se encuentra afectando a la empresa. Se culmina el trabajo, presentando las respectivas conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Empresa**

“Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.” (6: sp)

“Las empresas puedan clasificarse según la actividad económica que desarrollan. Así, nos encontramos con empresas del sector primario (que obtienen los recursos a partir de la naturaleza, como las agrícolas, pesqueras o ganaderas), del sector secundario (dedicadas a la transformación de bienes, como las industriales y de la construcción) y del sector terciario (empresas que se dedican a la oferta de servicios o al comercio).” (6: sp)

“Empresas comerciales: son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- Mayoristas: venden a gran escala o a grandes rasgos.
- Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
- Comisionistas: venden de lo que no es suyo, dan a consignación.”  
(22:sp)

#### **1.1.1 Empresa distribuidora de productos de tecnología**

Empresa comercial, que su rol principal es la compra-venta de artículos de tecnología. “El desarrollo tecnológico –Internet, comunicaciones móviles, banda ancha, satélites, microondas, etc., está produciendo cambios significativos en la estructura económica y social, y en el conjunto de las relaciones sociales.

La información se ha convertido en el eje promotor de cambios sociales, económicos y culturales. El auge de las telecomunicaciones ha producido una

transformación de las tecnologías de la información y de la comunicación, cuyo impacto ha afectado a todos los sectores de la economía y de la sociedad”.

(13: sp)

La expansión de redes informáticas ha hecho posible la universalización de los intercambios y relaciones, al poner en comunicación a amplios sectores de ciudadanos residentes en espacios geográficos muy distantes entre sí, con la ayuda de las computadoras y teléfonos inteligentes.

## **1.2 Producto tecnológico**

En el lenguaje cotidiano, se asocia la tecnología a la informática. Los productos tecnológicos, en este sentido, son dispositivos que permiten procesar información o que incluyen componentes informáticos en su estructura.

“Una computadora de escritorio, un teléfono móvil, una tablet, un televisor con pantalla de LCD, un reloj con GPS y una cámara de fotos digital son algunos ejemplos de productos tecnológicos.” (8:sp)

## **1.3 Mercadotecnia**

“El marketing se define como el proceso social y de gestión mediante el cual los distintos grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de unos productos y valores con otros”. (5:6)

“Basada en el concepto de intercambio y aplicable a cualquier organización Marketing es un sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos satisfactorios de necesidades, asignarles precio, promoverlos y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización.” (18:6)

El marketing es un proceso inherente a la organización y es parte fundamental de la misma, ya que permite conocer el enfoque de sus esfuerzos y comprender su mercado objetivo; toda empresa exitosa trabaja y coordina sus esfuerzos hacia sus clientes, proveedores y colaboradores, con el fin de crear relaciones estables.

### **1.3.1 La administración de la mercadotecnia**

“Es el análisis, planeación, realización y control de los programas destinados a crear estrategias a largo plazo, establecer y mantener intercambios útiles con los compradores meta, a fin de conseguir los objetivos de la organización, entre otros: utilidades, crecimiento de ventas, participación en el mercado”. (12:13)

El aprovechamiento de los recursos en mercadotecnia es de vital importancia, lo cual se consigue con una buena administración.

## **1.4 Conceptos centrales de marketing**

La empresa debe identificar y tener bien definidos conceptos que le ayuden a entender las necesidades, deseos y exigencias del mercado objetivo.

### **1.4.1 Necesidades, deseos y demandas**

“El concepto más básico del marketing es el de las necesidades humanas”. (5:7)

#### **1.4.1.1 Necesidades:** “son estados de carencia”. (5:7)

“Las necesidades humanas son estados de carencia percibida. Incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor, y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y auto expresión. Los mercadólogos no investigaron estas necesidades; son un componente básico del ser humano.” (16:6)

**1.4.1.2 Deseos:** “forma que adoptan las necesidades humanas una vez determinadas por la cultura y por la personalidad del individuo”. (5:7) Los deseos son moldeados por la sociedad donde se vive y se describen en términos de objeto que satisfacen necesidades.

**1.4.1.3 Demandas:** “deseos humanos que vienen determinados por una capacidad adquisitiva concreta”. (5:7)

Las necesidades, deseos y demandas de los clientes son estados que la mercadotecnia estudia, con el fin de proponer productos o servicios adecuados para el cliente, claro que esta información se debe recabar y analizar para tener un punto de referencia; para encaminar todos los esfuerzos correctamente.

## **1.4.2 Valor y satisfacción**

**1.4.2.1 Valor:** “el valor para el cliente es la diferencia entre los valores que el cliente recibe por poseer y utilizar un producto y el coste de obtención de ese producto”. (5:9)

Cuando se habla de valor no se hace referencia a lo monetario, sino al valor intrínseco que le da el cliente a los productos y/o servicios, ya que cubren y superan las expectativas de las necesidades y deseos; de tal forma que el cliente le otorga un valor de uso.

**1.4.2.2 Satisfacción:** “la satisfacción del cliente ejerce una influencia primordial en el comportamiento de compra en el futuro. Los clientes satisfechos volverán a comprar y contarán a otros sus experiencias positivas, y los clientes insatisfechos cambiarán a la competencia y menospreciarán el producto delante de otros”. (5:9)

Es este el valor fundamental que la mercadotecnia busca, la satisfacción del cliente de forma excepcional, es decir, conocer sus necesidades, gustos, preferencias y deseos.

## **1.4.3 Intercambio, transacciones y relaciones**

**1.4.3.2 Intercambio:** “acción de obtener un objeto deseado de otra persona, ofreciéndole algo a cambio.” (5:10)

**1.4.3.3 Transacciones:** “canje de valores entre dos partes.” (5:10)

**1.4.3.4 Relaciones:** “El marketing consiste en las medidas tomadas con el fin de establecer y conservar buenas relaciones de intercambio con el público objetivo, siempre en relación a un producto, a un servicio, a una idea, o a cualquier otro objeto.” (5:10)

“Están ocurriendo cambios impresionantes en las formas en que las compañías se relacionan con sus clientes. Las empresas antiguas se centraban en el marketing masivo que llegaba a todos los clientes posibles; las actuales, están creando relaciones más directas y perdurables con clientes seleccionados cuidadosamente. Una vez identificados los clientes redituables, las empresas pueden crear ofertas atractivas y tratamientos especiales para atraerlos y ganar su lealtad.” (16:16)

**1.4.4 Mercado:** “Mercado es el conjunto de compradores reales y potenciales, de un producto o servicio”. (5:10)

“Para propósitos de marketing definimos el mercado como las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y deseo de gastarlo. De tal manera, al hacer el marketing de cualquier bien o servicio determinado, se tienen que considerar tres factores específicos:

- personas u organizaciones con necesidades
- su poder de compra y
- su comportamiento de compra.” (18:43)

Comprender el mercado objetivo es fundamental para tomar buenas decisiones y estrategias fundamentadas. (Vease figura 1)

**Figura 1**

**Conceptos centrales de marketing**



Fuente: elaboración propia con base en, Kotler, P.; Armstrong. G; Cámara Ibáñez, D.; Cruz Roche, I. 2004. Marketing. 10ª. Edición, Madrid, España, Pearson educación, S.A.Página 6.

**1.5 Ambiente de la mercadotecnia**

“El ambiente de la mercadotecnia de una empresa está formado por los agentes y las fuerzas ajenas al marketing, que influyen en la capacidad que tiene la dirección de marketing para desarrollar y mantener con éxito las relaciones con sus objetivos”. (5:117)

El ambiente de la mercadotecnia de una compañía consiste en factores externos e internos, que influyen en la capacidad de la organización para desarrollar y mantener transacciones de éxito con sus clientes meta.

El ambiente de la mercadotecnia está constituido por un microambiente y un macro ambiente, los cuales se explican a continuación.

Microambiente; lo forman las fuerzas cercanas a la compañía que influyen en la capacidad de satisfacer a los clientes, es decir, la empresa, sus canales de mercadotecnia, sus mercados de consumidores, sus competidores y sus públicos.

### **1.5.1 Micro entorno de la empresa**

“El éxito del marketing depende de su habilidad para establecer relaciones con otros departamentos de la empresa, los proveedores, los canales de distribución, los clientes, los competidores, y los diferentes públicos, los cuales se combinan para conformar la red de transferencia de valor de la compañía”. (10:70)

Factores del micro entorno, que son los factores controlables por la empresa.

#### **1.5.1.2 La empresa**

“Al diseñar planes de marketing, la gerencia toma en cuenta a otros grupos de la compañía (como la alta gerencia, finanzas, investigación y desarrollo, compras, operaciones, y contabilidad), todos estos grupos interrelacionados conforman el ambiente interno”. (10:70)

#### **1.5.1.3 Proveedores**

“Los proveedores constituyen un vínculo importante del sistema general de entrega de valor de la empresa hacia el cliente. Brindan los recursos que la compañía necesita para producir sus bienes y servicios”. (10:70)

#### **1.5.1.4 Canales de distribución**

“Empresas que ayudan a la compañía a promover, vender y distribuir sus productos a los compradores finales; incluyen distribuidores, empresas de distribución física, agencias de servicios de marketing e intermediarios financieros”. (10:70) (Véase figura 2)

#### **1.5.1.5 Clientes**

“Los mercados de consumo consisten en individuos y hogares que compran bienes y servicios de consumo personal, los mercados industriales compran bienes y servicios para procesarlos ulteriormente o usarlos en su proceso de producción, mientras que los mercados de distribuidores compran bienes y servicios para revenderlos y obtener una utilidad.” (16:67)

### 1.5.1.6 Competidores

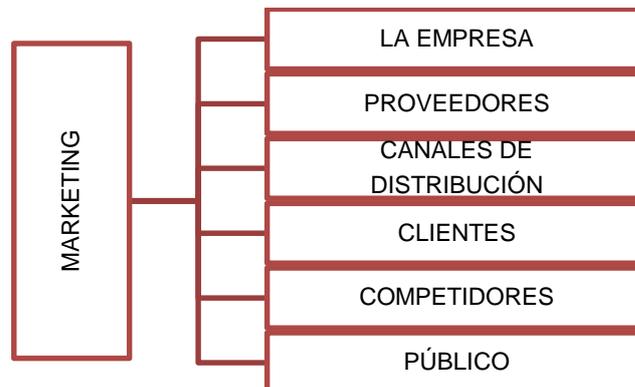
“El concepto de marketing establece que, para tener éxito, una empresa debe proporcionar a sus clientes mayor valor y satisfacción que los competidores.” (16:67)

### 1.5.1.7 Públicos

“Es cualquier grupo que tiene un interés real o potencial en, o un impacto, sobre la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos.” (16:67)

**Figura 2**

#### **Micro entorno de mercadotecnia**



Fuente: elaboración propia, con base en, Kotler, Philip y Gary Armstrong. 2007. Marketing, Versión para Latinoamérica, 11<sup>a</sup>. Edición, México, Pearson Educación. Página 71.

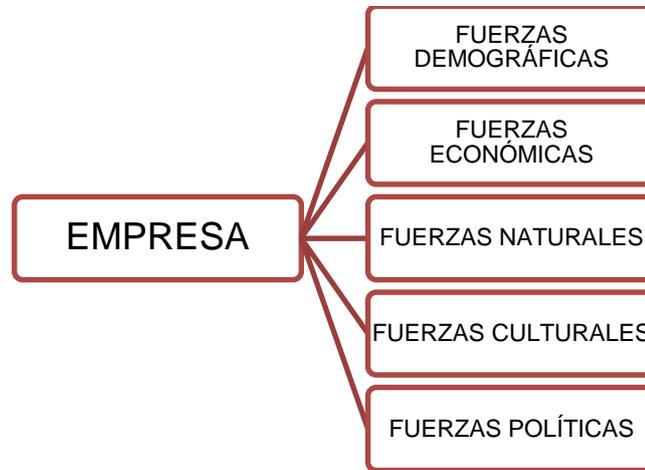
### 1.5.2 Macro entorno de la empresa

“La compañía y todos los demás actores operan en un macro entorno más grande de fuerzas que moldean oportunidades y plantean amenazas para la empresa”. (10:74)

Este concepto consiste en las grandes fuerzas sociales que influyen en todo el microambiente; demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas y culturales. (Véase figura 3)

**Figura 3**

**Macro entorno de mercadotecnia**



Fuente: elaboración propia, con base en, Kotler, Philip y Gary Armstrong. 2007. Marketing, Versión para Latinoamérica, 11ª. Edición, México, Pearson Educación. Página 75.

Los siguientes factores no son contralados por la empresa:

**1.5.2.1 Entorno demográfico:** “la demografía es el estudio de las poblaciones humanas en términos de magnitud, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, y otros datos estadísticos”. (10:75)

“El entorno demográfico resulta de gran interés para el mercadologo por que se refiere a las personas, y las personas constituyen los mercados.” (16:68)

**1.5.2.2 Entorno económico:** “factores que afectan el poder adquisitivo y los patrones de gasto de los consumidores”. (10:83)

**1.5.2.3 Entorno natural:** “recursos naturales que los mercadólogos requieren como insumos o que son afectados por las actividades de marketing”. (10:84)

**1.5.2.4 Entorno tecnológico:** “fuerzas que crean nuevas tecnologías y a su vez crean productos y oportunidades de mercado nuevas”. (10:86).

**1.5.2.5 Entorno político:** “consiste en las leyes, instituciones gubernamentales y grupos de presión que influyen en diferentes organizaciones e individuos en una determinada sociedad y los limitan”. (10:89)

**1.5.2.6 Entorno cultural:** “instituciones y otras fuerzas que influyen en los valores, las percepciones, las preferencias, y las conductas fundamentales de una sociedad”. (10:93)

## **1.6 El proceso de toma de decisiones del consumidor**

Proceso paso a paso empleado por los consumidores cuando compran bienes y servicios.

### **1.6.1 Reconocimiento del problema**

“Resultante de un desequilibrio entre los estados actual y deseado”. (4:153)

“El proceso de compra inicia con el reconocimiento de la necesidad el comprador reconoce un problema o una necesidad la necesidad puede ser provocada por estímulos internos cuando una de las necesidades normales de la persona como hambre, sed o sexo, se eleva a un nivel lo suficientemente alto como para convertirse en un impulso. La necesidad también puede ser provocada por estímulos externos por ejemplo, un anuncio o la charla con un amigo. En esta etapa el mercadólogo debe investigar a los consumidores para averiguar que clases de necesidades o problemas surgen, que los causa, y como llevan al consumidor a un producto en particular.” (16:142)

### **1.6.2 Búsqueda de información**

“Búsqueda interna de información, proceso de recuperar información almacenada en la memoria, búsqueda externa de información, se busca en el ambiente externo”. (4:154)

“Los consumidores pueden obtener información a partir de distintas fuentes. Estas incluyen fuentes personales (familiares, amigos, vecinos, conocidos), fuentes comerciales (publicidad, vendedores, concesionarios en línea, empaques, exhibiciones), y fuentes empíricas (manejo, evaluación, uso del

producto). La influencia relativa de estas fuentes de información varía según el producto y el comprador. En general, el consumidor recibe la mayor cantidad de información acerca de un producto de las fuentes comerciales aquellas que están bajo el control del mercadólogo, sin embargo, las fuentes más eficaces son las personales.” (16:142)

**1.6.2 Evaluación de alternativa de compra:** “después de obtener información y construir un conjunto de alternativas de productos alternos, el consumidor está listo para tomar una decisión, utilizará la información almacenada en su memoria y la de las fuentes externas para establecer una serie de criterios”. (4:155)

**1.6.3 Decisión de compra:** “En general, la decisión de compra del consumidor será adquirir la marca de mayor preferencia, pero dos factores se pueden interponer entre la intención de compra y la decisión de compra. El primer factor está constituido por las actitudes de otros. Si alguien que el consumidor considera importante insiste en que compre el producto de precio más bajo, se reducirán las posibilidades de compra de uno más caro. El segundo factor lo componen factores de situación inesperados. El consumidor podría formarse una intención de compra con base en factores como el ingreso que espera tener, el precio que espera pagar, y los beneficios que espera tener del producto. Sin embargo sucesos inesperados podrían alterar la decisión de compra. Es así como las preferencias e incluso las intenciones de compra no siempre dan lugar a una compra real.” (16:143)

**1.6.4 Comportamiento post compra:** “los consumidores esperan ciertos resultados de sus compras, la forma en que se satisfacen estas expectativas determina que el consumidor quede satisfecho o insatisfecho con la compra”. (4:156) Todo este proceso de decisión de compra para el cliente es un proceso inolvidable y si se logra comprender el mismo, se obtendrá una ventaja competitiva, de aquellos competidores que no lo tienen bien definido.

## **1.7 Coordinación del producto con el mercado**

Esta función de coordinación diseñada para asegurar la disponibilidad del producto adecuado en el momento y lugar oportunos se llama comercialización.

La empresa necesita estudiar de cerca cinco tipos de mercado de clientes.

**1.7.1 Mercados de consumidores:** “consiste en individuos y hogares que compran bienes y servicios para uso personal”. (10:72)

**1.7.2 Mercados de negocios:** “adquieren bienes y servicios para su procesamiento industrial, o para utilizarlos en su proceso de producción”. (10:72)

**1.7.3 Mercados de distribuidores:** “compran bienes y servicios para revenderlos a cambio de una ganancia”. (10:72)

**1.7.4 Mercados del sector público:** “están formados de agencias gubernamentales que compran bienes y servicios públicos o para transferirlos a quienes lo necesiten”. (10:72)

**1.7.5 Mercados internacionales:** “se conforman por este tipo de compradores en otros países, incluyendo consumidores, productores, distribuidores, y gobiernos”. (10:72)

Cada tipo de mercado tiene características especiales que el vendedor debe estudiar cuidadosamente, para lograr el objetivo organizacional.

**1.7.6 Competidores:** “el concepto de marketing establece, que para tener éxito, una compañía debe ofrecer mayor valor y satisfacción a sus clientes, en comparación con sus competidores”. (10:72)

**1.7.7 Público:** “cualquier grupo que tiene un interés real o potencial en la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos, o ejercer un impacto sobre ella”. (10:73)

### **1.8 Función de la comercialización**

“Lograr tener disponible el producto es el núcleo mismo de la mercadotecnia y se aplica en todo nivel del flujo de productos”. (16:526)

La comercialización es vender, colocar y cualquier otra función destinada a la transacción del producto con fines lucrativos.

### **1.9 Mezcla de mercadotecnia**

Se define como el conjunto de herramientas tácticas controlables de mercadotecnia que la empresa combina para producir una respuesta deseada en el mercado meta. La mezcla de mercadotecnia incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto y generar ventas.

- Producto
- Precio
- Plaza
- Promoción

**1.9.1 Producto:** “En un sentido más amplio producto es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad.” (16:199)

Es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona, una idea. En esencia, los clientes compran mucho más que un conjunto de atributos, es decir, valor de uso extras del propio producto.

**1.9.2 Precio:** El precio es uno de los elementos más flexibles de la mezcla de marketing. A diferencia de las características de los productos y de los compromisos del canal, el precio se puede modificar rápidamente.” (16:263)

Sencillamente el precio es la cantidad de dinero u otros elementos de utilidad que se necesitan para adquirir un producto.

En términos más amplios, un precio es la suma de los valores que los clientes dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio. A lo largo de la historia, el precio ha sido el principal factor que influye en la decisión de los compradores, en décadas recientes, otros factores han ganado mayor importancia. Sin embargo el precio sigue siendo uno de los elementos más importantes en la determinación de la participación de mercado y de la rentabilidad de una compañía el precio es el único elemento de la mezcla de marketing que produce ingresos; todos los demás elementos representan costos.

**1.9.3 Plaza:** “Un canal de distribución consiste en el conjunto de personas y empresas comprendidas en la transferencia de derechos de un producto al paso de este del productor al consumidor o usuario de negocios final, el canal incluye siempre al productor y al cliente final del producto en su forma presente, así como a cualquier intermediario, como los detallistas y mayoristas.” (18:404)

El papel de la distribución dentro de la mezcla de marketing consiste en hacer llegar el producto a su mercado meta. La actividad más importante para llevar un producto al mercado es la de arreglar su venta y la transferencia de derechos del productor al cliente final.

**1.9.4 Promoción:** “desde la perspectiva de marketing, la promoción sirve para lograr los objetivos de una organización. En ella se usan diversas herramientas para tres funciones promocionales indispensables: informar, persuadir, y comunicar al auditorio meta”. (16:505)

El producto y/o servicio más innovador fracasa si nadie sabe de su existencia, de modo que la primera tarea de la promoción es informar.

“En una economía con oferta abundante de productos, los consumidores disponen de muchas alternativas para satisfacer, inclusive sus necesidades fisiológicas básicas, en consecuencia la promoción persuasiva es esencial”. (16:505)

También se debe recordar a los consumidores sobre la disponibilidad de un producto y su potencial para satisfacer sus requerimientos.

### **1.10 Mezcla de las comunicaciones de marketing integradas (CIM)**

“Es un concepto de planeación de las comunicaciones del marketing que reconoce el valor agregado de un plan completo, en el que evalúa las funciones estratégicas de una diversidad de disciplinas de comunicaciones por ejemplo, publicidad general, respuesta directa, promoción de ventas y relaciones públicas y se les combina para lograr claridad, coherencia y efecto máximo en las comunicaciones”. (3:9)

La comunicación de mercadotecnia integrada es el proceso mediante el cual la empresa agrupa y coordina las actividades de la mezcla promocional a través de la utilización de diferentes canales de comunicación para transmitir un mensaje claro y concreto de ella misma y sus productos o servicios.

La adecuada utilización de la mezcla de comunicaciones integradas de marketing es para la empresa una ventaja competitiva, si la competencia no utiliza dichas herramientas o si lo hace de forma inadecuada, ya que logra transmitir el mensaje específico y todos los esfuerzos de marketing serán factibles.

#### **1.10.1 Mezcla promocional**

La mezcla promocional “es la herramienta básica con que se logran los objetivos de comunicaciones organizacionales”. (3:16)

La promoción sin importar a quién vaya dirigida, contiene los siguientes factores:

- Ventas personales
- Publicidad

- Promoción de ventas
- Marketing interactivo
- Marketing directo

### **1.10.2 Ventas personales**

“Es la presentación directa de un producto a un cliente prospecto, por un representante de la organización, que lo vende. Las ventas personales tienen lugar cara a cara o por teléfono y pueden dirigirse a una persona de negocios o a un consumidor final”. (16:506)

Al igual que los otros medios de comunicación, la venta personal es una forma de comunicar un mensaje, destinado a conseguir una reacción determinada del receptor. La venta personal es la más efectiva forma de comunicación persuasiva y representa el eslabón último del ciclo de convencimiento del cliente.

Los asesores de ventas personales, son los encargados de recopilar la información directa con el cliente, dicha información servirá para la empresa como retroalimentación para tomar decisiones acertadas.

A diferencia de la publicidad, en las ventas personales, se da el contacto directo del comprador con el vendedor, este ve u oye las reacciones del posible comprador y modifica el mensaje en concordancia. La comunicación personal e individualizada posibilita que el vendedor ajuste el mensaje a las necesidades y situaciones específicas del cliente.

“En las ventas personales hay también una realimentación más precisa e inmediata, pues el efecto de la presentación de ventas se evalúa por lo general a partir de la reacción del cliente. Si la realimentación es desfavorable, el vendedor modifica una vez más el mensaje. Las actividades de venta personal también pueden dirigirse a mercados y tipos de clientes específicos que sean los prospectos óptimos para el producto o servicio de la compañía.” (4:26)

**1.10.2.1 Marketing de relaciones:** “las ventas personales evolucionan de un enfoque en técnicas persuasivas para vender un producto o servicio hacia una sociedad mucho más orientada al marketing con el cliente. Esta nueva función

requiere un pensamiento y experiencia mucho más amplios por parte del vendedor, y un uso mucho más extenso de las diversas herramientas promocionales. El vendedor moderno intenta establecer una relación simbiótica de largo plazo con los clientes, trabajando con ellos como un proveedor de soluciones.” (4:654)

“El marketing de relaciones se define como el esfuerzo de una organización para desarrollar un vínculo rentable de largo plazo con los clientes individuales para un beneficio mutuo. En lugar de una venta de corto plazo, el representante de ventas trata de establecer un vínculo de largo plazo. Y en lugar de solo vender, el departamento de ventas trabaja con marketing para utilizar técnicas, diferenciación de mensaje hacia distintos mercados objetivo y rastreo de los efectos promocionales para mejorar la relación.” (4:654)

**1.10.2.1 Evaluar el esfuerzo de ventas personales:** “Como todos los demás elementos de la mezcla promocional, las ventas personales deben evaluarse con base a su contribución al esfuerzo promocional en general. Los costos de las ventas personales con frecuencia son elevados, pero el ingreso puede ser igual de alto.

Debido a que la fuerza de ventas se encuentra bajo la supervisión del gerente de ventas, las evaluaciones por lo general se basan en el criterio de ventas.

Las ventas se analizan se analiza según el volumen de ventas total, territorios, líneas de producto, tipo de cliente, o representante de ventas. En ocasiones se consideran también otros criterios, como apertura de nuevas cuentas y características personales, y cada día cobran más importancia.

Desde una perspectiva promocional, el desempeño de ventas es importante, así como las contribuciones de los individuos que las generan. Por otro lado, el gerente de promociones debe evaluar el desempeño de las ventas personales como un elemento de programa que contribuye al programa promocional en general. Es necesario un criterio distinto para determinar su eficacia.” (4:666)

### **1.10.3 Publicidad**

“Es la comunicación masiva puesta al servicio de un objetivo de marketing e identificada claramente como tal”. (16:262)

La publicidad es una técnica de comunicación masiva, destinada a difundir, informar al público sobre un producto o servicios a través de medios de comunicación, con el fin de motivar la adquisición de los mismos.

Este elemento llega al público a través de los medios de comunicación, los medios difunden el mensaje deseado al mercado meta.

Dentro de esta definición caben casi todos los tipos de publicidad tradicional, tales como: la radio, la televisión, los periódicos, las revistas, las pancartas, las vallas o paneles.

“La dirección de marketing debe tomar cuatro decisiones importantes al desarrollar un programa de publicidad y son:

- Establecer los objetivos de la publicidad
- Establecer el presupuesto publicitario
- Desarrollar la estrategia publicitaria
- Y evaluar las campañas publicitarias.” (16:370)

**1.10.3.1 Creatividad publicitaria:** “es la capacidad de generar ideas frescas, singulares y adecuadas, que sirvan para resolver problemas de comunicación. Para que sea adecuada y efectiva, una idea creativa debe ser pertinente o relevante para el auditorio objetivo.” (4:263)

**1.10.3.2 Táctica creativa en la publicidad impresa:** “los componentes básicos de un anuncio impreso son el encabezado, cuerpo del texto, ilustraciones o elementos visuales y diseño (forma de conjuntarlos).” (4:306)

**1.10.3.3 Planeación de medios:** “es el conjunto de decisiones relacionadas con la comunicación de mensaje promocional a los prospectos o usuarios del producto o marca. Es un proceso, lo que implica varias decisiones, cada una de las cuales se modifica o abandona conforme avanza el plan.

**1.10.3.4 Medio:** es una categoría general del sistema de comunicaciones disponibles, lo que incluye medios de difusión (como la televisión y radio), medios impresos (por ejemplo periódicos y revistas), piezas de correo directo, publicidad en exteriores, y otros medios.

#### **1.10.3.5 Medios impresos**

La mayoría de personas tiene una relación muy estrecha con los medios impresos, pero es importante tomar en cuenta que pocos periódicos y revistas subsistirían sin los ingresos publicitarios. Los medios impresos necesitan atraer a muchos lectores o a un auditorio muy especializado para interesar a los anunciantes.” (4:424)

**a) Función de los periódicos y revistas:** “la función de los periódicos y revistas en el plan de medios del anunciante difiere de la que corresponde a medios de difusión, pues permiten presentar información detallada, que el lector procesa con su propio ritmo.

**1.10.3.6 Medios de apoyo:** “con los medios de apoyo se llega a las personas del mercado objetivo no alcanzadas con los medios primarios y se refuerzan o apoyan los mensajes.” (4:424)

“Los medios de apoyo también se denominan medios alternos, medios no medidos y medios no tradicionales. Esos términos se refieren a la amplia diversidad de canales para comunicar mensajes y promover productos y servicios.” (4:468)

**1.10.3.7 Publicidad en exteriores:** “la publicidad en exteriores existe quizás desde la prehistoria. Tanto griegos como egipcios la usaron hace 5000 años. Sin duda alguna, es la forma más penetrante de comunicación, en particular en áreas urbanas o suburbanas. Una razón importante del éxito continuo de la publicidad en exteriores es su capacidad de innovación mediante la tecnología.” (4:469)

#### **1.10.4 Promoción de ventas**

“La publicidad suele operar en estrecha colaboración con otra herramienta de promoción: la promoción de ventas. Mientras que la publicidad y las ventas personales ofrecen razones para comprar un producto o servicio, la promoción de ventas ofrece razones para comprar ya.” (16:385)

Es la actividad que estimula la demanda que financia el patrocinador, ideada para complementar la publicidad y facilitar la venta personal, con frecuencia consiste en un incentivo temporal para alentar una venta o una compra.

Las empresas no pueden conformarse con fabricar buenos productos o distribuir, sino que además deben informar a los compradores sobre las ventajas que ofrecen sus productos, con el objetivo de posicionarlos en la mente de los consumidores y provocar la compra.

“La promoción de ventas consiste en incentivos a corto plazo que fomentan la compra o venta de un producto o servicio”. (5:536)

La promoción de ventas es una herramienta de la mezcla promocional, que consiste en incentivos a corto plazo a todos involucrados que pueden ser los consumidores, los miembros del canal de distribución o el equipo de ventas, con el objetivo de provocar la compra en el consumidor final.

Las promociones de ventas tienen como objetivos:

- Aumentar las ventas en el corto plazo
- Incrementar la participación de mercadeo en el largo plazo
- Romper la lealtad de clientes de la competencia
- Lograr mayores esfuerzos promocionales por parte de los detallistas
- Lograr mayor apoyo del equipo de ventas para futuras campañas

El creciente uso de la promoción de ventas ha originado una saturación de promociones, que es similar a la saturación publicitaria. Los consumidores se están volviendo menos receptivos hacia las promociones, lo cual debilita la capacidad de esta herramienta para generar ventas inmediatas. Los fabricantes están buscando formas de sobresalir entre tanta promoción, como ofrecer cupones de mayor valor o crear exhibidores de punto de venta más impresionantes.

#### **1.10.4.1 Objetivos de la promoción de ventas**

“Los objetivos de promoción de ventas varían ampliamente. Quienes venden podrían usar promociones para el consumidor a fin de incrementar las ventas a corto plazo u obtener mayor participación de mercado a largo plazo. Los objetivos de las promociones al comercio incluyen lograr que los detallistas manejen artículos nuevos y mantengan inventarios más grandes, hacer que anuncien el producto y le den más espacio en los anaqueles, y lograr que compren anticipadamente. En el caso de promociones para la fuerza de ventas, los objetivos incluyen obtener apoyo de la fuerza de ventas para los productos actuales o nuevos, o hacer que los vendedores consigan cuentas nuevas. Las promociones de venta, por lo regular se utilizan junto con la publicidad, ventas personales, u otras herramientas de la mezcla de promoción. Las promociones para el consumidor normalmente tiene que anunciarse y pueden añadir interés y poder de atracción a los anuncios. Las promociones al comercio y para la fuerza de ventas apoyan al proceso de ventas personales de la compañía.”  
(16:386)

#### **1.10.4.2 Herramientas para promoción de ventas**

“A continuación describimos las principales herramientas de promoción para consumidores, para el comercio, e industriales.

Las principales herramientas de promoción para consumidores son muestras, muestras, cupones, reembolsos, paquetes de precio global, bonificaciones, especialidades publicitarias, recompensas por ser cliente habitual, exhibiciones, y demostraciones de punto de venta, concursos, sorteos y juegos. Las herramientas de promoción al comercio, la promoción al comercio puede convencer a los revendedores de trabajar una marca, darle espacio en anaqueles, promoverla en su publicidad, y empujarla hacia los consumidores. Las herramientas de promoción industrial la promoción industrial incluye muchas de las herramientas que se utilizan en la promoción al consumidor y al comercio pero dos herramientas importantes en la promoción industrial son, convenciones y exposiciones comerciales y concursos de ventas.”

(16: 389)

**1.10.4.3 Cupones:** “La herramienta de promoción de ventas más antigua, común y efectiva consiste en los cupones de descuento, un cupón es una herramienta de marketing destinada al incremento de ventas de un producto o servicio y a la fidelización del cliente.” (4:575)

**1.10.4.4 Concursos e incentivos:** “los fabricantes suelen idear concursos o programas de incentivos especiales para estimular un mayor esfuerzo de venta y apoyo del personal de ventas y administradores de los revendedores.” (4:595)

**1.10.4.5 Descuentos sobre compras:** “se trata de descuentos que se ofrece a los revendedores como una forma de reducción del precio de mercancías cuyos pedidos se colocan durante un periodo establecido. Es habitual que asuman la forma de un descuento en factura, lo cual significa que una cierta cantidad o porcentaje por caja se deduce del monto de la factura.

Los descuentos sobre compras tienen diversas razones. Es fácil ponerlos en práctica, y los intermediarios los aceptan bien, y en ocasiones los esperan. Además constituye una forma de estimular a los revendedores para que compren el producto del fabricante, pues les interesa aprovechar los descuentos ofrecidos durante el periodo correspondiente. Los fabricantes ofrecen descuentos comerciales con la idea de que los mayoristas y minoristas transfieran la reducción del precio a los consumidores, lo cual originaría mayores ventas.” (4:597)

### **1.10.5 Marketing interactivo y de internet**

“En este principio del nuevo milenio se están dando los cambios quizás más dinámicos y revolucionarios en la historia del marketing, publicidad y promoción. Estos cambios se ven impulsados por los adelantos tecnológicos y los acontecimientos que permitieron el crecimiento impresionante de la comunicación por medios interactivos, en particular internet. Los medios interactivos permiten el flujo bidireccional de información, en el que los usuarios participan y modifican la forma y contenido de la información que reciben en tiempo real. A diferencia de las formas tradicionales de comunicación de

marketing, como la publicidad, de naturaleza unidireccional, los nuevos medios permiten que los usuarios se encarguen de diversas funciones, como recibir y alterar la información e imágenes, solicitar información, responder preguntas, y por supuesto, comprar. Internet no solo está cambiando la forma en la que las compañías diseñan y ejecutan sus estrategias completas de negocios y marketing, sino que también afecta a sus programas de comunicaciones de marketing”. (4:22)

**1.10.5.1 Objetivos de comunicación:** “Internet es un medio híbrido. En parte se trata de un medio de comunicación, que permite a las compañías generar conciencia, proporcionar información e influir en actitudes, entre otros objetivos de comunicación. Sin embargo para otras también es un medio de respuesta directa, que posibilita a sus usuarios comprar y vender productos mediante el comercio electrónico.” (4:534)

**1.10.5.2 Comercio electrónico:** “internet también posibilita la venta directa a los clientes en el mercado de consumidores y de empresa a empresa. Esta venta directa de bienes y servicios se denomina comercio electrónico.” (4:537)

#### **1.10.6 Marketing directo**

El marketing directo consiste en “contactos directos (por teléfono, correo, fax, correo electrónico, internet u otros medios) con consumidores individuales meticulosamente seleccionados con dos objetivos: obtener una respuesta inmediata y fomentar una relación duradera con los clientes”. (5:491)

En el marketing directo, las organizaciones son quienes se comunican directamente con los consumidores, mediante la utilización de diferentes medios de comunicación con el propósito de generar una respuesta, transacciones o ambas. Este elemento de la mezcla promocional implica diversas actividades, como la administración de base de datos, venta directa, telemarketing, correo electrónico directo al cliente, internet y diversos medios de comunicación e impresos.

**1.10.6.1 Objetivos del marketing directo:** “la empresa que aprovechan el marketing directo suelen buscar una respuesta directa. Los objetivos del programa por lo común son comportamientos, como pruebas de conducción, votos, contribuciones, ventas o una combinación de lo anterior.

No siempre se busca una respuesta de comportamiento con el marketing directo. Muchas organizaciones desean desarrollar su imagen, mantener la satisfacción del cliente e informar o educar a sus consumidores con el fin de provocar acciones futuras.” (4:505)

**1.10.6.2 Desarrollo de la base de datos:** “la segmentación de mercado y la definición del mercado objetivo son componentes claves de todo programa promocional. Los programas de marketing directo se basan en estos principios incluso en mayor grado que otros, pues su éxito se vincula en gran parte a la capacidad para el marketing de uno a uno. Para segmentar y definir el mercado objetivo se usa una base de datos, que es una lista de clientes actuales y potenciales.

Estas bases de datos son una herramienta para el marketing de bases de datos es decir, información específica de los clientes o prospectos para poner en práctica comunicaciones de marketing más efectivas y eficientes.” (4:505)

**1.10.6.3 Correo directo:** “a menudo conocido también como correo no solicitado, lo recibe la persona sin haberlo pedido. Muchos anunciantes evitaban el correo directo en el pasado, temerosos de la imagen que podría crear o en la creencia de que el correo directo era útil solo para productos de bajo costo. Sin embargo ya no es así.” (4:511)

“Para poner en práctica un buen correo directo es clave la lista de correos, que constituye la base de datos con lo cual se generan los nombres, y la capacidad para segmentar los mercados. Las listas están más actualizadas y son más selectivas, para eliminar la cobertura desperdiciada.” (4:512)

### **1.11 Brief publicitario**

Un brief es el documento o la sesión informativa que proporciona información a la agencia de publicidad para que genere una comunicación, anuncio o campaña publicitaria.(22:sp)

### **1.12 Grupo objetivo**

Se denomina así al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio. (22: sp)

### **1.13 Planificación y pronóstico de ventas**

“La planificación y el pronóstico de ventas son términos que a menudo se confunden. Aunque relacionados entre sí, tienen propósitos claramente definidos. Un pronóstico no es un plan sino más bien una declaración y/o apreciación cuantificada de las futuras condiciones que rodean a una situación o materia en particular (por ejemplo el ingreso por ventas), basado en uno o más supuestos explícitos. Un pronóstico siempre debe manifestar en que supuestos se basa; por tanto, debe verse solo como uno de los insumos en el desarrollo de un plan de ventas e, incluso la administración de una compañía puede aceptar, modificar o rechazar el pronóstico.” (2:124)

“Un pronóstico de ventas se convierte en plan de ventas cuando la administración ha tomado en consideración su propio juicio, las estrategias planificadas, los recursos comprometidos y el acuerdo de la administración de emprender acciones agresivas para alcanzar las metas de ventas.” (2:124)

### **1.14 Relación beneficio costo (índice de deseabilidad)**

“Método utilizado para evaluar el proyecto a través de los ingresos y los costos determinando que cuando la relación da un resultado superior a la unidad se considera favorable, porque demuestra que los ingresos que genera la inversión son superiores a los costos que obtendrá en sus operaciones. Es importante mencionar que esta herramienta toma en cuenta solamente los ingresos por venta y los egresos del periodo.” (5:104)

Formula: RBC: ingresos brutos/costos y gastos brutos.

### **1.15 Matriz FODA**

Los factores del análisis FODA, son las fortalezas y debilidades, (internos), amenazas y oportunidades (externos); una vez que se comprendan será de mucha utilidad el análisis, para así plantear estrategias factibles de solución.

“El análisis FODA se usa para analizar el ambiente de la industria y el ambiente interno de la organización, con el propósito de identificar los cuatro aspectos mencionados”. (2:70)

Durante muchos años el análisis FODA se ha utilizado para identificar la fortaleza, debilidades, oportunidades, y amenazas de una compañía. Sin embargo este tipo de análisis es estático y pocas veces llevan al desarrollo de estrategias de alternativa claras basadas en él. Por tanto se introdujo la matriz FODA, para analizar la situación competitiva de la compañía o hasta de una nación que lleve al desarrollo de cuatro series de alternativas estratégicas distintas.

La matriz FODA es un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de la organización. “El modelo FODA se inicia con la evaluación de amenazas por que en muchas situaciones una compañía emprende la planeación estratégica como resultado de una crisis, problema o amenaza percibidos.” (21:138)

**1.15.1 Fortalezas:** “se denomina fortalezas o puntos fuertes a aquellas características propias de la empresa que le facilitan o favorecen en el logro de los objetivos. (Cualidades o capacidades humanas, administrativas, tecnológicas, y económicas que tiene la organización).” (3:70)

**1.15.2 Oportunidades:** “se denomina oportunidades a aquellas situaciones que se presentan en el ambiente de la empresa y que podrían favorecer el logro de los objetivos. (Todo aquel que ocurre en el exterior de la organización y que esta puede tomar y aprovechar para crecer)” (3:70)

**1.15.3 Debilidades:** “se denomina debilidades o puntos débiles a aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos para lograr los objetivos.” (3:70)

**1.15.4 Amenazas:** “se denomina amenazas a aquellas situaciones que se presentan en el ambiente de las empresas y que podrían afectar negativamente las posibilidades de logro de los objetivos. (Fenómenos que surgen en el ambiente, y que ponen en peligro las actividades, planes, y hasta la misma organización.)” (3:70)

#### **1.15.5 Estrategias**

“Una estrategia como la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y de los objetivos de una empresa, así como la adaptación de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar a cabo dichos propósitos”. (14:27)

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCION DE ARTICÚLOS DE TECNOLOGÍA, UBICADA EN LA ZONA 10, CIUDAD CAPITAL**

#### **Introducción**

El diagnóstico de la investigación de la empresa que distribuye artículos de tecnología, se realizó mediante el trabajo de campo que permitió la recolección de la información necesaria para determinar las causas del problema. Se entrevistó al Gerente Mercadeo y se realizaron encuestas a los clientes actuales de la empresa y potenciales con relación a las variables de las comunicaciones integradas de marketing; además se presenta la filosofía empresarial, la estructura organizacional y los resultados del trabajo de campo; luego se presenta el análisis FODA que permitirá entender las variables que afectan y benefician a la organización.

#### **2.1 Metodología de la investigación**

Para recolectar los datos de la situación actual de las variables de las comunicaciones integradas de marketing se aplicaron los siguientes métodos.

##### **2.1.1 Método científico**

Permitió ordenar la información obtenida en las observaciones, encuestas y consultas que se realizaron en las fuentes bibliográficas.

Las tres fases del método científico se detallan a continuación:

##### **a. Fase indagadora**

Esta fase aplicó los procesos de recolección de información directamente de las fuentes primarias, y de las fuentes secundarias, como los libros consultados e investigaciones previas del tema.

#### b. Fase demostrativa

En la fase demostrativa se comprobó la validez de las hipótesis planteadas a través del análisis, síntesis, abstracción, deducción, inducción del trabajo de campo y comparación con los resultados obtenidos en la fase indagadora.

#### c. Fase expositiva

En la fase expositiva se conceptualizó y generalizó la información y resultados obtenidos por medio del informe final.

### **2.1.2 Método deductivo-inductivo**

Los resultados finales y la comprobación de las hipótesis permitieron inferir las causas del problema de la empresa, para minimizar los efectos del mismo se utilizan técnicas y conocimientos específicos sobre las comunicaciones integradas de marketing.

## **2.2 Técnicas**

### **2.2.1 Investigación documental**

Permitió obtener información de fuentes secundarias como textos, leyes, reglamentos, artículos en internet, etc., relacionada con los problemas detectados, para su comprensión y proposición de una solución viable.

### **2.2.2 Observación directa**

Esta técnica se empleó en las distintas visitas que se realizaron a la unidad de análisis, con el propósito de recolectar información de situaciones reales de trabajo que permitieron una mayor comprensión del problema.

### **2.2.3 Encuesta**

Se desarrolló una encuesta a la muestra calculada de clientes reales y potenciales de la unidad objeto de investigación, por medio de un cuestionario elaborado para tal efecto.

### **2.2.4 Muestreo**

Se seleccionó a una muestra representativa de clientes reales y potenciales de la compañía con el fin de recopilar información.

## **2.3 Instrumentos**

### **2.3.1 Ficha bibliográfica**

Se usó para recopilar ciertos datos y clasificar de mejor manera la información.

### **2.3.2 Guía de observación**

Se utilizó para orientar la visualización de acontecimientos específicos reales dentro de la compañía y así entender de mejor manera el problema.

### **2.3.3 Boleta de entrevista**

Se utilizó la guía de entrevista como un medio para recopilar información del personal interno de la empresa objeto de estudio.

### **2.3.4 Entrevista**

Se desarrolló una entrevista al personal interno; así como, al gerente de mercadeo, con el fin de obtener información por medio de una boleta de entrevista.

### **2.3.5 Cuadros estadísticos**

Se realizaron cuadros estadísticos para el vaciado de datos obtenidos en las encuestas, además de gráficas que permitirá la mejor interpretación.

## 2.3 Cálculo de la muestra

### 2.3.2 Clientes reales

Del total de la población, de clientes actuales (1,700) se tomó una muestra, de 314 clientes reales, que es el resultado según los cálculos estadísticos efectuados, la proporción para (p) fue el 50% (clientes dispuestos a colaborar) y para el resto el 50% (clientes no dispuestos a colaborar), trabajando con una confianza del 95% y un error de estimación del 5%.

La fórmula que se utilizó fue para población finita.

|    |                                     |                         |
|----|-------------------------------------|-------------------------|
| N= | número de elementos de la población | 1,700 clientes actuales |
| z= | coeficiente de confiabilidad        | 1.96 (95%)              |
| E= | error del muestreo                  | 5%                      |
| P= | proporción de la población          | 50%                     |
| Q= | complemento de la proporción        | 50%                     |

$$n = \frac{(Z^2 * P * Q * N)}{(E^2 (N - 1)) + (Z^2 * P * Q)}$$

$$n = \frac{((1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 1,700)}{((0.05)^2 (1700 - 1)) + ((1.96)^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = 313.50 = 314 \text{ Clientes reales}$$

### 2.3.3 Clientes potenciales

La muestra para los clientes potenciales es de 385 del total de la población, se consideró un total de 195,000 empresas (Lineamiento PYMES, según DINEL 2008). La proporción de (p) fue 50% (entidades que están interesadas en adquirir los artículos de tecnología que ofrece la empresa) y la proporción de (q) fue 50% (entidades que no están interesadas). Se utilizó una confianza del 95% y un error de estimación 5%.

La fórmula que se utilizó fue la siguiente para población finita:

DATOS:

|           |                              |            |
|-----------|------------------------------|------------|
| <b>z=</b> | Coeficiente de confiabilidad | 1.96 (95%) |
| <b>E=</b> | Error del muestreo           | 5%         |
| <b>P=</b> | Proporción de la población   | 0.50       |
| <b>Q=</b> | Complemento de la proporción | 0.50       |
| <b>N=</b> | Población                    | 195,000    |

$$n = \frac{(Z^2 * P * Q * N)}{(E^2 (N - 1)) + (Z^2 * P * Q)}$$

$$n = \frac{((1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 195,000)}{((0.05)^2 (195,000 - 1)) + ((1.96)^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = 384.160078 = 385 \text{ Clientes potenciales}$$

## 2.4 Análisis de la empresa

### 2.4.2 Generalidades

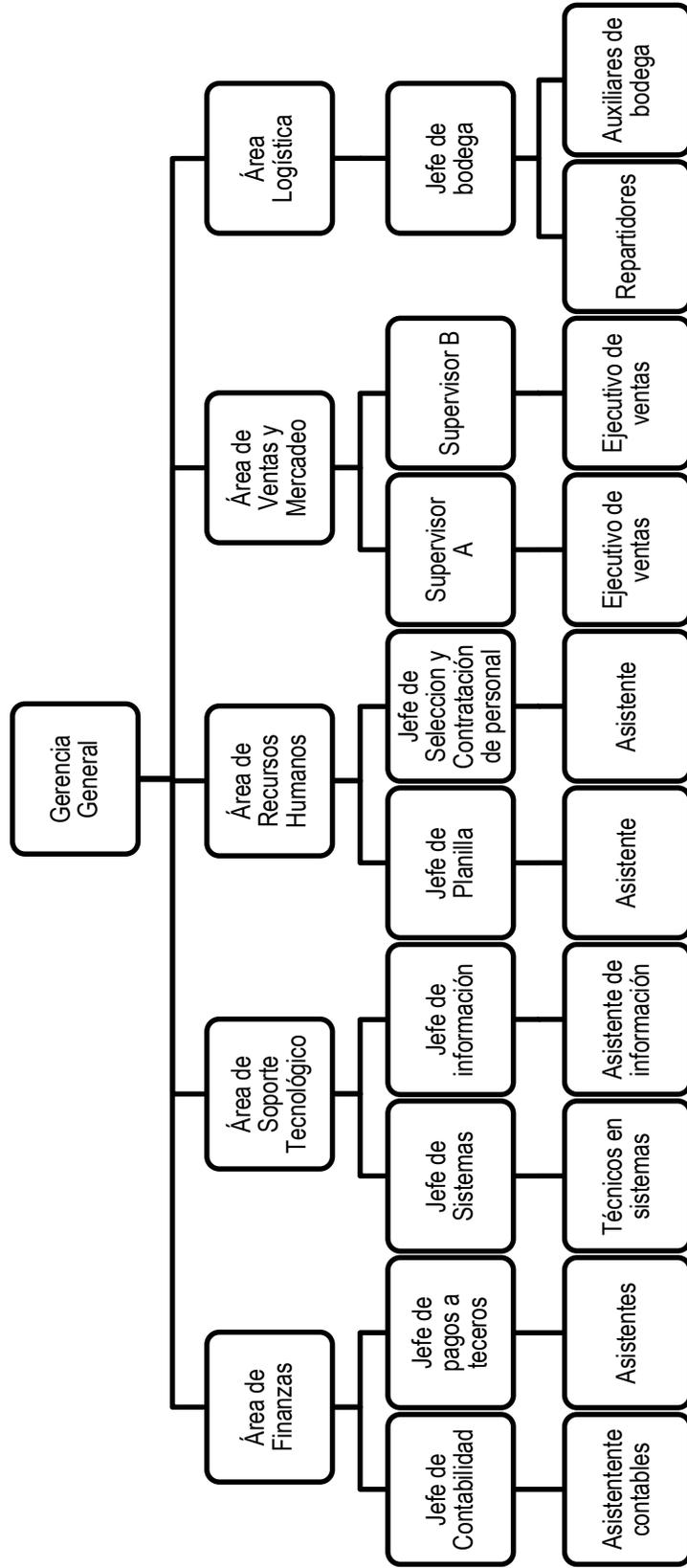
La empresa inició sus operaciones en Guatemala hace 15 años, cuenta con presencia en Estados Unidos, Centroamérica y El Caribe, tiene operaciones comerciales en más de 10 países. La sede en Guatemala está ubicada en la zona 10 y cuenta con más de 45 colaboradores en la actualidad; Asimismo, distribuyen equipos informáticos, componentes, periféricos, software, computadoras, accesorios, productos para redes y electrónica de consumo digital, repuestos y accesorios para computadoras, memorias USB, procesadores, adaptadores, entre otros.

Además, la empresa brinda soporte técnico a sus clientes con relación a los productos de tecnología que distribuyen.

### **2.4.3 Estructura organizacional**

De acuerdo con la gerencia, existen tres niveles en la estructura organizacional los cuales son el estratégico, táctico y operacional; el nivel gerencial es el encargado de tomar decisiones e implementar estrategias para la organización, mientras el segundo nivel también denominado nivel técnico, conformado por las jefaturas, vela por el cumplimiento de los diferentes procesos, el último nivel es el que hace funcionar operativamente a la entidad; la empresa actualmente cuenta con más de 25 puestos de trabajo y 45 colaboradores. (Véase figura 4)

**Figura 4**  
**Organigrama general actual**  
**de la empresa dedicada a la distribución de artículos de tecnología**



**Fuente:** estructura organizacional proporcionada por el Gerente Mercadeo de la empresa, diciembre 2014

#### **2.4.4 Planeación estratégica**

La planeación estratégica es parte importante para el logro de los objetivos de la empresa en estudio, por lo tanto a continuación se presenta la visión, misión y valores proporcionados por la compañía.

##### **a) Misión**

“Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes y de nuestros socios de negocios ofreciéndoles una amplia red de operaciones locales en países en Latinoamérica; así como selección de productos y servicios de logística. Nos guiamos por las necesidades de nuestros clientes para la selección de productos y servicios ofrecidos y proveemos operaciones eficientes con una ejecución precisa para apoyar su crecimiento y éxito.”

##### **b) Visión**

“Ser la primera opción entre los distribuidores de tecnología para Latinoamérica y el Caribe.”

##### **c) Valores corporativos**

- **Profesionalismo:** consistentemente comportarse como profesional. Ser puntual y confiable. Manejar la retroalimentación, las críticas y los conflictos de manera constructiva. Ser sensible, respetuoso y demostrar interés en las necesidades de otros. Cumplir con los trabajos asignados por el supervisor en línea con políticas y regulaciones.
- **Ejecución:** planificar adecuadamente y organizar las actividades necesarias para conseguir los objetivos. Entregar el trabajo con calidad y a tiempo. Perseverancia para terminar el trabajo comenzado. Precisión. Comunicar eficazmente con claridad y escuchando activamente.

- **Responsabilidad:** no delegar la responsabilidad sobre los resultados del trabajo. Entender los requisitos del trabajo y las áreas de responsabilidad. Aceptar el incremento de responsabilidades. Trabajar en equipo apoyando a sus compañeros.
- **Pro-actividad:** ser proactivo y trabajando rápidamente. Constantemente buscar mejoras en procesos. Buscar respuestas a los problemas. Ser flexibles y siempre dar un paso más.

## 2.5 Análisis del entorno

Se realizó un análisis de los factores internos y externos más importantes que benefician o que puedan afectar a la empresa que distribuye artículos de tecnología.

### 2.6.1 Macro ambiente

Estos son factores externos, que moldean oportunidades y presentan riesgos para la empresa de tecnología, estos se detallan a continuación:

- **Demográfico**

Para las empresas que ofrecen productos tangibles a la población, el crecimiento de la población es importante; en Guatemala la tasa de crecimiento anual según el Ministerio de Economía y el Instituto Nacional de Estadística es del 2.5%.

Guatemala es un país joven, el 70% de sus habitantes tienen menos de treinta años. La ciudad capital de Guatemala se encuentra localizada en el centro geográfico del país y cuenta con un promedio de 4.5 millones de habitantes.

En comparación con los países de la región centroamericana, Guatemala posee el mayor porcentaje de población en edad productiva y de acuerdo con las

proyecciones del centro latinoamericano y caribeño de demografía CELADE, para el año 2020 Guatemala seguirá contando con el mayor número de habitantes en edad productiva (según INE, Censo Poblacional 2002 y Proyecciones de Población con base en el Censo 2002).

#### **2.6.1.1 Cultura**

Guatemala es un país con diversidad de etnias y lenguas, la demanda por parte de la población, de productos tecnológicos es alta, se ha vuelto parte de la cultura utilizar productos tecnológicos para estar bien informados y actualizados.

La población guatemalteca es joven, gusta de la tecnología como al resto de los jóvenes del mundo, por requerimientos laborales, académicos y por preferencia de uso.

#### **2.6.1.2 Económico**

La población económicamente activa (PEA), es de 4.9 millones (38.5% del total de la población) con una tasa de crecimiento del 4%; equivalente al 35% de la PEA Centro América (Según el Ministerio de Economía (MINECO)).

En el mes de diciembre de 2014, el Índice de Precios al Consumidor –IPC- elaborado por el Instituto Nacional de Estadística -INE-, registró una variación mensual de 0.31%, una variación acumulada e interanual de 4.39%. Para el cálculo de este índice, el INE utiliza una metodología validada a nivel internacional, mediante la cual se establece una canasta familiar general conformada por 441 bienes y servicios, incluidos los 26 productos alimenticios que integran la Canasta Básica Alimentaria – CBA.

La actividad económica, en la que se desarrolla la empresa objeto en estudio que es el comercio al por mayor y menor tuvo un desempeño positivo en las importaciones con relación al año anterior de 3.14% según el banco de Guatemala (BANGUAT).

Con relación a la inflación en el 2014, la variación interanual se situó dentro de la meta de inflación establecida por la autoridad monetaria para 2014 de 4% (+/-1 punto porcentual) y es una de las variaciones más bajas registradas en los últimos 10 años. Estos indicadores reflejan la estabilidad en el nivel de precios que mantiene el país.

### **2.6.1.3 Tecnológico**

Los avances tecnológicos en la actualidad tienen un avance acelerado, las empresas que fabrican dichos productos tecnológicos lanzan al mercado innovaciones y mejoras de los mismos.

En los últimos 10 años la humanidad ha tenido la necesidad de comunicarse más rápidamente, hoy la información viaja de un lugar a otro en segundos. Por tal razón se demandan artículos que tengan más funciones. Y se crea software y hardware avanzados.

Con el avance de la tecnología, las empresas requieren de las últimas tendencias para mejorar sus procesos, las personas para estar actualizadas y mejorar la calidad de información.

### **2.6.1.4 Político-legal**

La empresa que distribuye artículos de tecnología, cumple desde el momento de su formación con todos los requisitos y aspectos legales para su inscripción ante el Registro Mercantil, paga impuestos ante la SAT (Superintendencia de Administración Tributaria).

Además, por el tipo de productos que distribuye (ya que los mismos son elaborados fuera del país), se hace necesario cumplir con todos los impuestos de

importación, esto según el Código y Reglamento Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y (RECAUCA) respectivamente.

## **2.6.2 Microambiente**

Estos son factores internos, que reflejan las fortalezas y debilidades a través de ciertas variables que se analizan a continuación:

### **2.6.2.1 Proveedores**

La empresa en estudio posee proveedores internacionales como Kingston, APC, HP, entre otras, además el abastecimiento de los productos tecnológicos a Guatemala son enviados desde la casa matriz con sede en EEUU.

### **2.6.2.2 Intermediarios**

Los intermediarios son clientes que poseen tiendas para la venta de artículos de tecnología, las cadenas de supermercados y almacenes dedicados a la distribución de artículos tecnológicos.

### **2.6.2.3 Clientes**

Los clientes demandan artículos de tecnología con altos estándares de calidad, son exigentes con relación a la información y modo de uso de los mismos, buscan diseños innovadores y recientes, estos son profesionales, estudiantes universitarios que gustan por la tecnología, por requerimientos de trabajo, académicos y de uso personal.

### **2.6.2.4 Competencia**

Existe crecimiento de empresas que distribuyen artículos de tecnología de diferentes marcas reconocidas.

La competencia directa de la empresa son organizaciones que distribuyen artículos tecnológicos similares. (Véase cuadro 1)

Las herramientas de la mezcla promocional más utilizadas por la competencia para darse a conocer y los artículos que distribuye son el marketing interactivo y la fuerza de ventas.

**Cuadro 1**  
**Productos y canales de distribución de la competencia**

| Competidor | Categoría de productos (Almacenamiento)                 |                     |                 | Categoría de productos (Networking)                  |  |          |
|------------|---|---------------------|-----------------|--|--|----------|
|            | Memorias Usb´s y memorias MicroSD                       | Procesadores        | Discos duros    | Equipos informáticos                                 | Componentes periféricos  | Software |
| A          | SI  | SI                  | NO              | SI   | SI   | NO       |
| B          | SI  | SI                  | NO              | SI   | NO   | NO       |
| C          | SI  | SI                  | SI              | SI   | SI   | NO       |
| Competidor | Categoría de productos (Repuestos y accesorios para PC) |                     |                 | Canales de distribución                              |  |          |
|            | Mouse, teclados, pantallas                              | Cables de PC, redes | Repuestos de PC | Minoristas (Cafés internet, kioscos, talleres de PC) | Mayoristas (Cadenas de supermercados, tiendas de conveniencia y almacenes de tecnología) |          |
| A          | SI  | SI                  | SI              | SI   | SI   |          |
| B          | SI  | SI                  | SI              | SI   | SI   |          |
| C          | SI  | SI                  | NO              | SI   | NO   |          |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre 2014.

Para la organización existen tres competidores directos que son las empresas que distribuyen artículos de tecnología en las tres categorías mencionadas. Para efectos del trabajo de investigación se definieron en el cuadro anterior como competidores A,B y C y los competidores indirectos son todos los minoristas los cuales son cafés internet, talleres de computadoras, kioscos en centros comerciales y mayoristas, como son supermercados, tiendas de conveniencia y almacenes de tecnología, que son exclusivos de la competencia. Además distribuyen artículos como memorias USB, discos duros, memorias MicroSD entre otros, así como equipos periféricos (UPS), software (antivirus) y accesorios para computadoras.

### 2.6.2 Análisis de ventas

A continuación se presentan las estadísticas de ventas en los últimos cinco años comprendidos del año 2009 al 2014, de acuerdo con el gerente de la empresa que distribuye artículos de tecnología. (Véase cuadro 2 y gráfica 1)

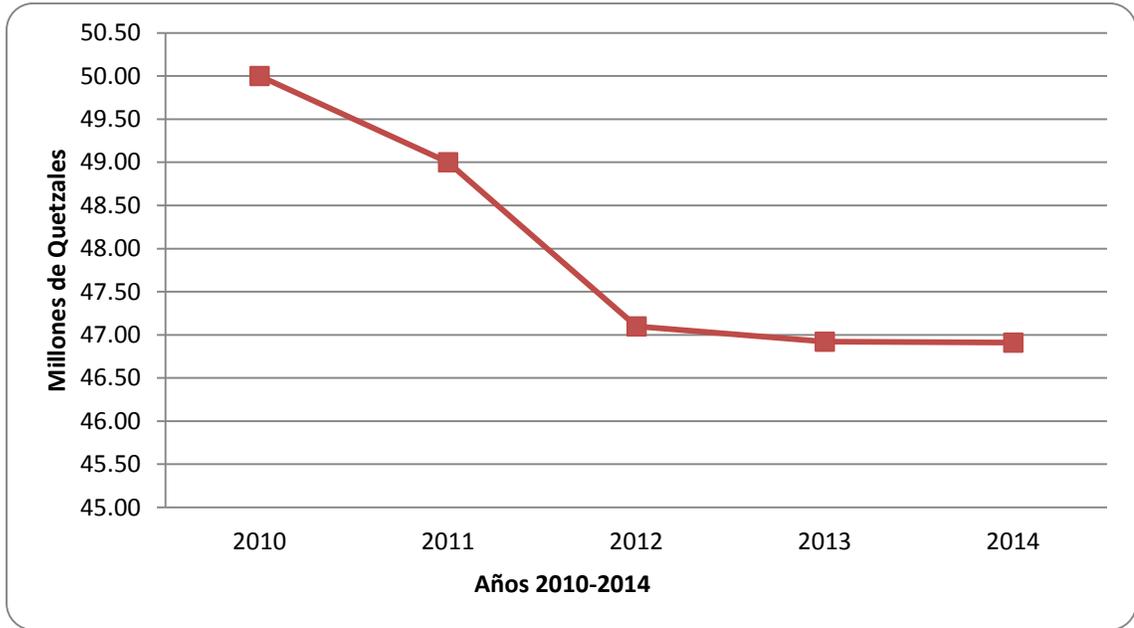
**Cuadro 2**  
**Estadísticas de ventas de los años 2009-2014, de la empresa que distribuye artículos de tecnología**

| Ventas (Expresados en millones de Q.) |                |              |                                |                 |
|---------------------------------------|----------------|--------------|--------------------------------|-----------------|
| Año                                   | Almacenamiento | Networking   | Repuestos para PC y accesorios | TOTAL DE VENTAS |
| 2010                                  | 25             | 11           | 14                             | 50              |
| 2011                                  | 24             | 12           | 13                             | 49              |
| 2012                                  | 22             | 13           | 12.1                           | 47.1            |
| 2013                                  | 20             | 11           | 15.92                          | 46.92           |
| 2014                                  | 15             | 19.91        | 12                             | 46.91           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>106</b>     | <b>66.91</b> | <b>67.02</b>                   | <b>239.93</b>   |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre 2014.

**Gráfica 1**

**Ventas de los últimos cinco años (2010-2014), de empresa que distribuye artículos de tecnología**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre 2014.

Como se observa en el cuadro y gráfica anterior, existe un decremento de las ventas de productos de almacenamiento, memorias, discos duros, tarjetas MicroSD, además existe un comportamiento estable de productos de networking (UPS, redes para comunicar servidores, componentes). Asimismo se puede apreciar que los repuestos para los computadores y accesorios de los mismos han sufrido un decremento en ventas.

Además, desde el año 2010 se observa una tendencia a la baja en las ventas, para el 2011 al 2013 se refleja una pérdida mayor con relación a los períodos anteriores; lo cual viene a afectar las utilidades de la empresa y el año 2014 se ve afectado de la misma forma por el descenso de las ventas considerablemente. La tendencia de cada año según la gráfica anterior muestra descensos que deben de

ser considerados, siendo la causa principal del problema el uso inadecuado de herramientas de comunicación integradas de marketing.

## **2.7 Análisis de las variables de la mezcla de marketing por medio de entrevista con el gerente de ventas y mercadeo**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la entrevista con el gerente de ventas y mercadeo, haciendo énfasis en el producto, precio, plaza y promoción.

### **2.7.1 Productos**

Los productos que distribuye la empresa según el gerente, está conformado por tres categorías los cuales son:

- Almacenamiento (memorias USB, procesadores, discos duros y tarjetas MicroSD).
- Networking (equipos informáticos, componentes periféricos y software).
- Repuestos para PC (teclados, mouse, pantallas, accesorios para PC y repuestos de los mismos).

### **2.7.2 Precios**

De acuerdo con el Gerente de Mercadeo, los precios son asignados por el costo de comercialización del producto el cual incluye empaque, almacenamiento y entrega del producto al cliente, el gasto de importación e impuestos, más un margen de utilidad. Además, agregó que se puede negociar descuentos, haciendo énfasis que todos los productos cuentan con un precio promedio el cual no puede ser comercializado por debajo del mismo. Luego se fija el precio de acuerdo al tipo de productos, la estrategia más utilizada por la empresa para entrar al mercado rápidamente es la de asignación de precios de penetración, ya que los productos tecnológicos son innovados constantemente y prácticamente en el mercado se considera como un producto nuevo, esto para generar un volumen sustancial de ventas.

### **2.7.3 Plaza**

Según la entrevista con el gerente, utilizan un canal de distribución el cual es Productor-Agente-Mayorista-Minorista-Consumidor final. Las empresas productoras abastecen al agente que en este caso es la empresa que distribuye artículos de tecnología a mayoristas (cadenas de supermercados, tiendas de conveniencias y también almacenes mayoristas que venden productos tecnológicos) y minoristas (cafés internet, kioscos en centros comerciales y pequeños talleres electrónicos que se dedican a la reparación de computadoras y ventas de los mismos) para alcanzar al consumidor final utilizando estrategias de empuje a través de los distribuidores mencionados.

### **2.7.4 Promoción**

Con relación a la forma de promocionar los productos tecnológicos que ofrecen, utilizan publicidad con alguna promoción para atraer la atención de los clientes. También utilizan marketing interactivo para mostrar los productos que ofrecen. Cuentan con ejecutivos de ventas que visita a los intermediarios que distribuyen los artículos tecnológicos.

## **2.8 Análisis de las variables de las comunicaciones integradas de marketing por medio de entrevista con el Gerente de Mercadeo**

Se realizó una entrevista al gerente de mercadeo, con el fin de recopilar información detallada sobre las herramientas de mezcla promocional utilizadas por la empresa de tecnología, esta se detalla a continuación:

### **2.8.1 Publicidad**

De acuerdo con el Gerente de Mercadeo, solo utilizan volantes ocasionalmente para informar sobre los productos tecnológicos que ofrece la empresa; los aspectos que contiene son promociones como descuentos, detalles técnicos de los productos, las diferentes marcas que distribuyen y el teléfono, la dirección y el logotipo de la organización, además, añadió que actualmente no se han utilizado

los mismos porque considera que no es una estrategia efectiva, por lo cual no se pudo tener a la vista dicho instrumento.

Comentó que le gustaría utilizar medios publicitarios como la radio, el periódico, y vallas publicitarias.

### **2.8.2 Promoción de ventas**

Con relación a las promociones de ventas, el gerente indica que utiliza los descuentos sobre compras con frecuencia y los cupones ocasionalmente; asimismo informó que le ha funcionado para el incremento de las mismas.

Además el Gerente explicó que le gustaría seguir implementando las promociones actuales, argumentando que son atractivas para el mercado y permite tener la lealtad de los clientes habituales y atraer nuevos consumidores; asimismo también implementar nuevas promociones.

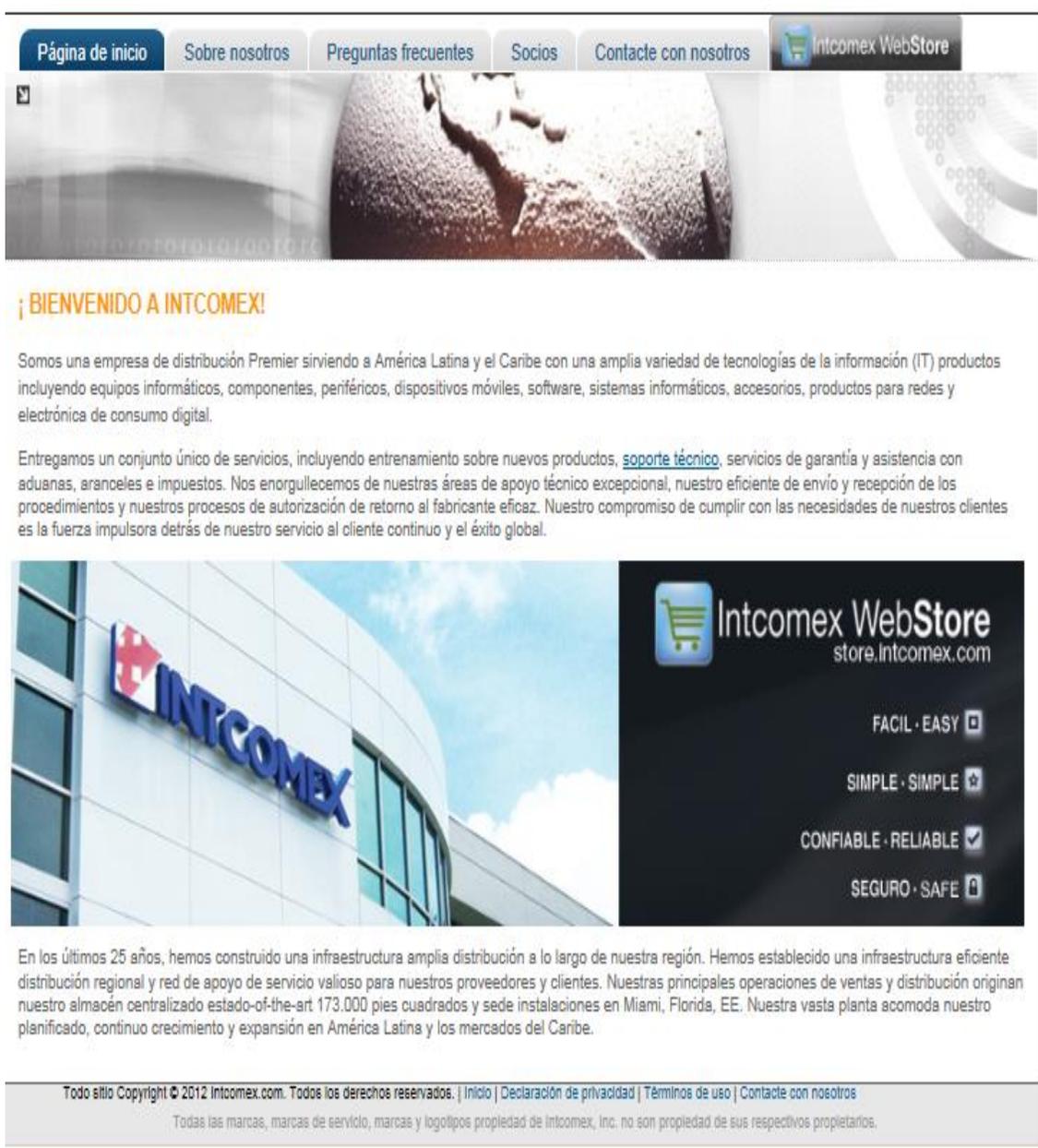
### **2.8.3 Marketing interactivo**

La empresa no utiliza las redes sociales para comunicar los productos tecnológicos que ofrecen, esto porque no se había considerado en las estrategias a aplicar.

El Gerente de Mercadeo indicó que poseen y hacen uso de la página web, ya que las personas buscan información acerca de artículos novedosos en tecnología y detalles de los mismos, como la forma correcta de utilizarse, además de conocer otros productos. (Véase figura 5 y 6)

**Figura 5**

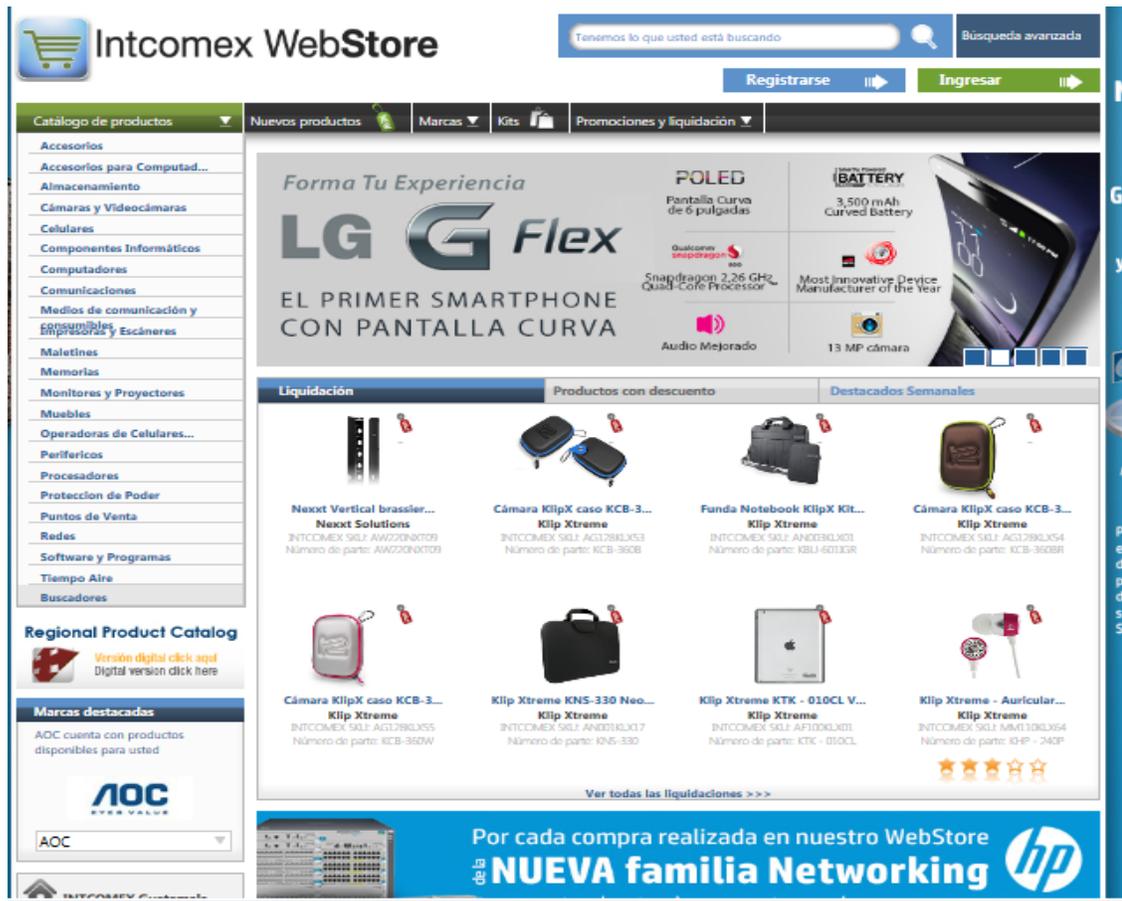
**Página web de la empresa que suministra artículos de tecnología**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

Figura 6

Página web, webstore de la empresa que suministra artículos de tecnología



Fuente: trabajo de campo, diciembre de 2014.

Además, la página web que utiliza la empresa contiene aspectos relacionados al precio, producto, promoción, diseños, marcas y datos del fabricante. Así mismo esta, es de la casa matriz y para Guatemala utilizan una webstore para los pedidos en línea.

Según el Gerente de Mercadeo, existe efectividad en el uso de la página web; ya que comunica los diversos productos que ofrece la empresa. Pero indicó que no ha pasado en cuenta con algún mecanismo de control que mida la efectividad del mismo, pero conoce de su importancia para tomar decisiones adecuadas.

Además, enfatiza que los clientes realizan comentarios o buscan cotizaciones sobre los productos y es la única forma de observar la interacción de los clientes con la página.

También le gustaría utilizar las redes sociales para impulsar las ventas; ya que, argumenta que el 100% de los clientes hacen uso de las mismas.

#### **2.8.4 Marketing directo**

El Gerente de Mercadeo argumentó que utiliza correo electrónico porque cuenta con una base de datos, la información que envía es el precio, alguna promoción, detalles técnicos de los mismos como imágenes, capacidad, compatibilidad de los productos; manifestó que lo hace por lo menos dos veces por mes.

Asimismo, el Gerente aseveró que el uso del correo electrónico es efectivo porque los clientes preguntan por las promociones o por los productos nuevos, pero indicó que no cuenta con un procedimiento de control para monitorear la efectividad del mismo.

#### **2.8.5 Ventas personales**

El Gerente de Mercadeo indicó que cuenta con un departamento de mercadeo conformado por 15 vendedores(as) y dos supervisores de ventas.

Añadió, aplican estrategias como las ventas cara a cara y por teléfono para clientes con negocios que venden productos tecnológicos, pero indicó que no posee un control para medir la efectividad en las visitas o en las llamadas telefónicas que realizan.

Indicó también, que no posee un procedimiento para las ventas personales como una guía, o para mejorar las relaciones interpersonales y comerciales con los

mismos. La razón de no tener dicho programa es porque no se había considerado, pero considera que es necesario para establecer un servicio efectivo.

Además, aclaró que el personal del área de ventas está capacitado adecuadamente, manifestando que logran obtener resultados satisfactorios con relación al lanzamiento de productos nuevos e innovadores.

Con relación al tiempo en que capacita al personal, no se hace de forma periódica y no se cuenta con un programa específico para implementar dichas capacitaciones, se realizan las mismas sólo cuando se considera que son necesarias.

El personal de venta cuenta con un portafolio de productos de acuerdo con la entrevista, el mismo está dividido por categorías de productos y es presentado por medio de un cartapacio que contiene imágenes de los productos, detalles técnicos, el precio de los mismos y las marcas que distribuye.

El Gerente de Mercadeo indicó que no existe control sobre los vendedores, solo para los supervisores, y a su vez utilizan criterios de evaluación para medir la efectividad del personal de ventas.

La única forma de saber si las visitas son efectivas, es por el volumen de ventas y por metas alcanzadas.

También comentó el gerente, que se han visto afectados por la alta rotación del personal en la fuerza de ventas, y muchos vendedores que poseen no cuentan con suficiente experiencia.

En cuanto a incentivos, existen premios a los colaboradores cuando llegan a la meta de ventas, como por ejemplo: viajes, premios, cupones; considera que de esta forma impulsa a sus vendedores a alcanzar los objetivos comerciales, ya que se observa un esfuerzo mayor.

## **2.8.6 Análisis de la encuesta con colaboradores (personal de ventas) respecto a variables internas**

Se entrevistó al personal de ventas de la empresa de tecnología y se obtuvo la siguiente información.

### **2.8.7.1 Conocimiento de los productos de la empresa**

Según información recopilada, se determinó que el personal de ventas tiene conocimiento de los productos que distribuye la empresa, así como de las ventajas de los mismos.

Comentaron también que la empresa los capacita cada vez que ingresa un producto nuevo y les proporciona las características generales, las ventajas y desventajas del mismo.

### **2.8.7.2 Portafolio de productos**

Los promotores de ventas comunicaron que efectivamente cuentan con un material de apoyo de los productos que la empresa distribuye, además los mismos indicaron que están divididos por categorías de productos y es presentado por medio de un cartapacio que contiene imágenes de los productos, detalles técnicos, el precio de los mismos y las marcas que distribuye.

### **2.8.7.3 Existencia de un proceso de ventas**

Según el personal de ventas no existe ningún proceso de ventas definido que oriente las actividades que estos deben realizar, únicamente las indicaciones de los supervisores de ventas.

### **2.8.7.4 Existencia de incentivos en la fuerza de ventas personales**

Los vendedores indican que existen programas de incentivos por el logro de sus metas bimensuales, y estos consisten en premios como televisores y equipos de sonido, viajes a algún centro recreativo y tarjetas de consumo en súper mercados.

Algunos indicaron que las metas en muchas ocasiones son inalcanzables y por lo tanto no han tenido la oportunidad de ganar dichos premios.

#### **2.8.7.5 Efectividad en la fuerza de ventas**

La información recopilada demostró que la empresa no cuenta con un control específico para medir la efectividad de los vendedores, ya que los mismos indican que solo los supervisores están al pendiente y que únicamente se mide el desempeño a través del volumen de ventas.

### **2.9 Análisis de resultados de la encuesta al cliente real respecto a las variables de comunicación integrada de marketing**

Se encuestó a un total de 314 clientes reales, los cuales colaboraron proporcionando información, por medio de un cuestionario. Dicho instrumento se les trasladó visitándolos en los distintos puntos de venta, ubicados en las diferentes zonas (1, 2, 4, 9, 10, 11, y 12) del municipio de Guatemala del departamento de Guatemala, en colaboración de los ejecutivos de ventas de la empresa de tecnología.

#### **2.9.1 Información general de los clientes**

A continuación se especifica el perfil del cliente real considerando el cargo que desempeña la persona encargada de compras en el negocio y el tipo de comercio donde se desenvuelve. (Véase cuadro 3)

### Cuadro 3

#### Perfil de cliente real de la empresa que distribuye artículos de tecnología

| Perfil del cliente           |                                  | Frecuencia | Total frecuencia | Porcentaje | Total porcentaje |
|------------------------------|----------------------------------|------------|------------------|------------|------------------|
| Cargo del cliente            | Propietario                      | 182        | 314              | 58%        | 100%             |
|                              | Encargado de compras             | 55         |                  | 18%        |                  |
|                              | Técnico                          | 77         |                  | 25%        |                  |
| Tipo de comercio del cliente | Taller de PC's                   | 70         |                  | 22%        | 100%             |
|                              | Kiosco de productos tecnológicos | 119        |                  | 38%        |                  |
|                              | Café internet                    | 70         |                  | 22%        |                  |
|                              | Empresas no distribuidoras       | 50         |                  | 16%        |                  |
|                              | Distribuidores mayoristas        | 5          |                  | 2%         |                  |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados.

Como se puede observar en el cuadro anterior, los clientes en su mayoría, son propietarios de negocio relacionados a la venta al detalle de productos de tecnología de las diferentes marcas existentes en el mercado, además estos son kioscos en los diferentes centros comerciales y talleres de computadoras estos, la minoría de los mismos pertenecen a las cadenas de supermercados, tiendas de conveniencia y tiendas especializadas en la venta de artículos tecnológicos.

También es necesario mencionar las empresas no distribuidoras también llamadas no tradicionales, se les llama así debido que son empresas en las cuales su giro normal del negocio, no es la venta de artículos tecnológicos pero por la alta demanda de estos también los distribuye, un ejemplo de este tipo de comercio son las farmacias.

Existe una gran cantidad de clientes minoristas, estos representan 70% de la base y en cuanto a las ventas colaboran con el 20% de ingresos, en caso contrario, los

mayoristas son el 30% de clientes restantes de la base y aportan ventas del 80% teniendo estos, gran parte de participación en los ingresos de la empresa.

### 2.8.7.1 Abastecimiento de productos tecnológicos

Con relación a los productos que adquieren para inventario con mayor frecuencia, el 55% indicó artículos de almacenamiento, el 15% Networking y el 30% repuestos para PC y accesorios. (Véase cuadro 4)

**Cuadro 4**

**Categorías de productos que adquieren con mayor frecuencia, según clientes reales**

| <b>Categorías</b>              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Almacenamiento                 | 173               | 55%               |
| Networking                     | 47                | 15%               |
| Repuestos para PC y accesorios | 94                | 30%               |
| <b>Total</b>                   | <b>314</b>        | <b>100%</b>       |

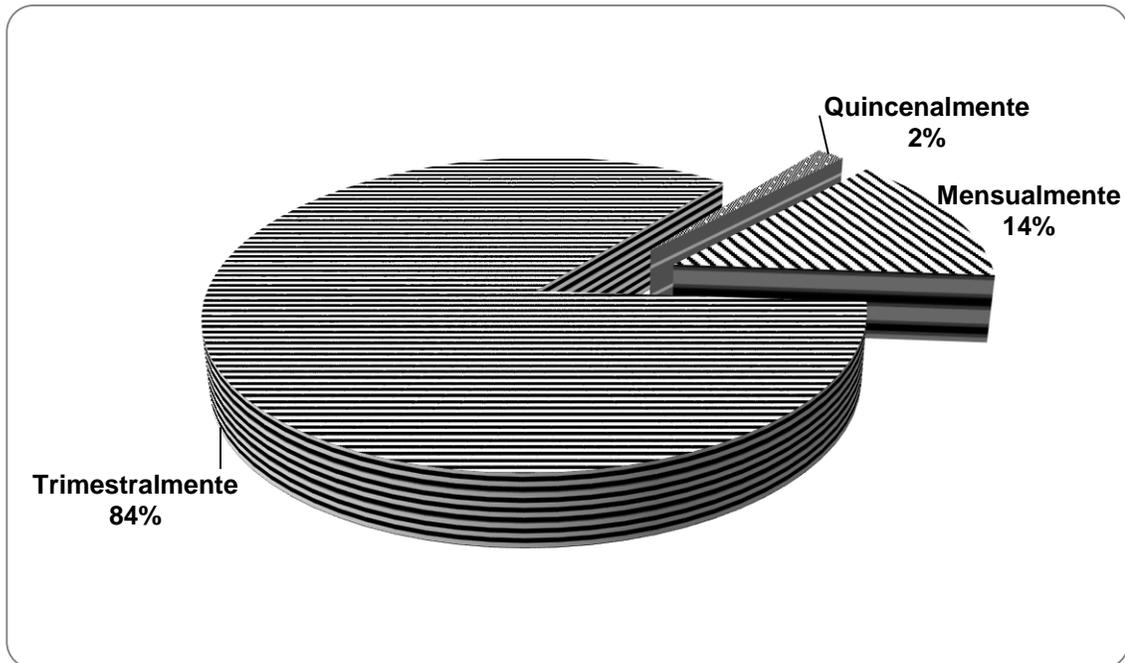
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

De acuerdo con el cuadro anterior, los clientes se abastecen con mayor frecuencia de productos en la categoría de almacenamientos, estos son memorias USB, discos duros, tarjetas micro SD; también artículos de Networking como UPS y baterías, asimismo repuestos para PC y accesorios para la misma.

En cuanto a la periodicidad de la compra de productos tecnológicos según los encuestados, algunos adquieren los mismos trimestralmente, otros mensualmente y un mínimo porcentaje, quincenalmente. (Véase gráfica 2)

**Gráfica 2**  
**Períodos de compra, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 314 clientes reales encuestados

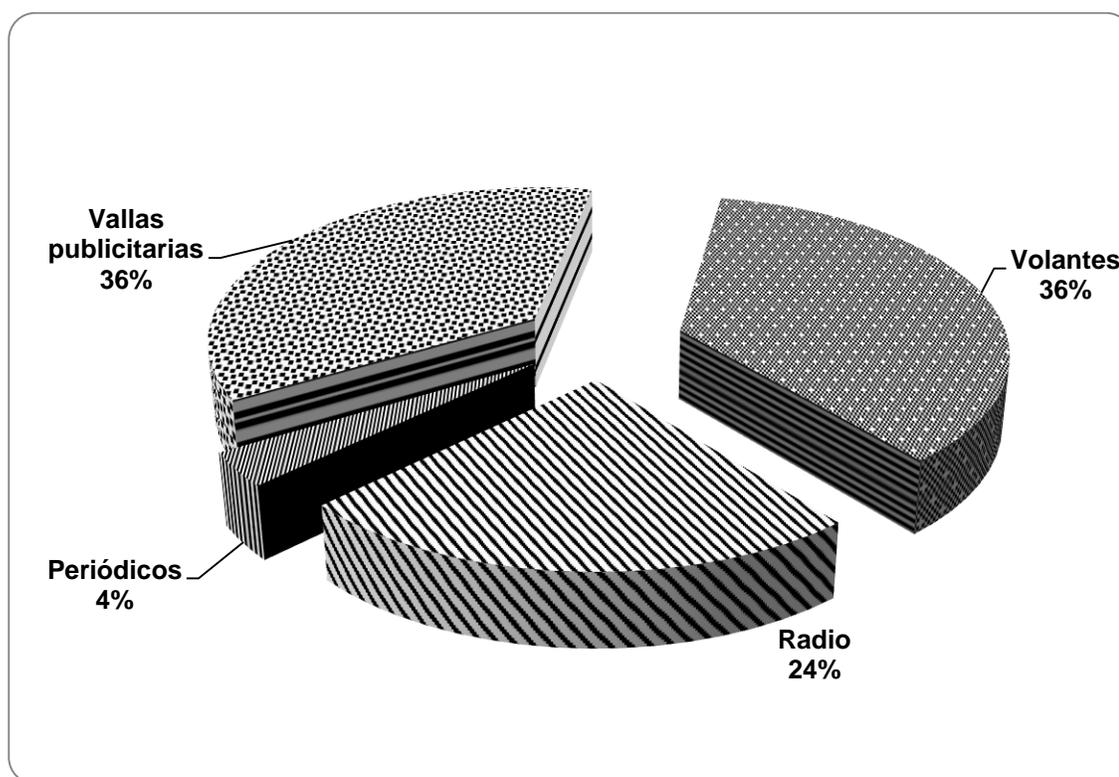
De acuerdo con la gráfica, los clientes argumentaron que adquieren los productos de tecnología cada tres meses porque requieren de nuevos diseños o son motivados por alguna promoción, asimismo compran mensualmente y quincenalmente accesorios de tecnología impulsados por la demanda de la época académica.

### **2.8.8 Publicidad**

De acuerdo a los datos obtenidos en el trabajo de campo, los clientes indicaron que la empresa objeto de estudio no hace uso de publicidad para comunicar los diferentes artículos tecnológicos que ofrecen representados en un 100%; indicaron los clientes más antiguos que vieron circular volantes alguna vez, pero en la actualidad ya no se utilizan.

Los clientes actuales indican que prefieren que la organización utilice diferentes medios publicitarios para comunicar la gama de productos que ofrecen, y los más mencionados por éstos fueron los volantes, las vallas publicitarias, los medios radiales; y periódicos como última opción. (Véase gráfica 3)

**Gráfica 3**  
**Medios publicitarios preferidos, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

Como se observa en la gráfica anterior, los clientes argumentaron que es factible que la empresa haga uso de medios publicitarios, pero que el anuncio cambie con frecuencia, es decir siempre esté en constante innovación, ya que son productos de tecnología.

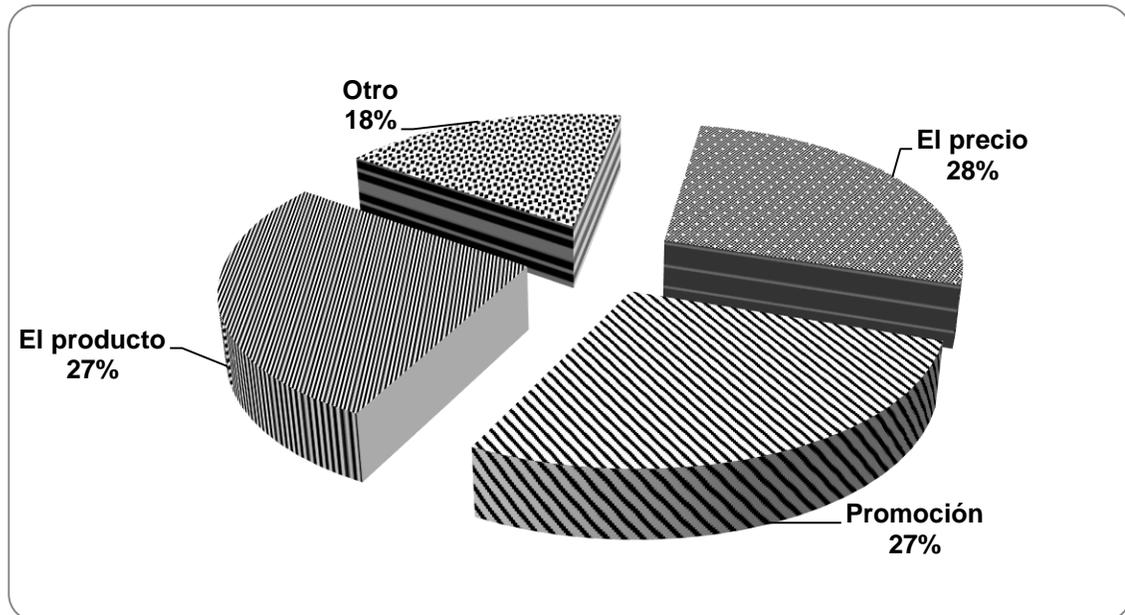
Además, argumentaron que la ubicación de las vallas publicitarias debe estar en lugares donde se puedan observar los detalles de los productos, como en los centros comerciales, carreteras más transitadas. Los periódicos que les gustaría son Prensa Libre y El Nuestro Diario, ya que estos son los de mayor circulación a nivel nacional pero indican que deben de ser anuncios distintos y no monótonos.

Con relación a los medios radiales, los clientes prefieren estaciones como Extrema, Sonora y ALFA, aclarando que sería bueno escuchar promociones.

Además, los anuncios publicitarios deben impactar, recordar y persuadir a los clientes; según los resultados obtenidos, el factor que más impacta es el precio, seguido por los detalles de los productos y comunicación de alguna promoción, y también consideran que el anuncio debe incluir las marcas de productos y diseños. (Véase gráfica 4)

**Gráfica 4**

**Variables importantes en un anuncio publicitario, según clientes reales**



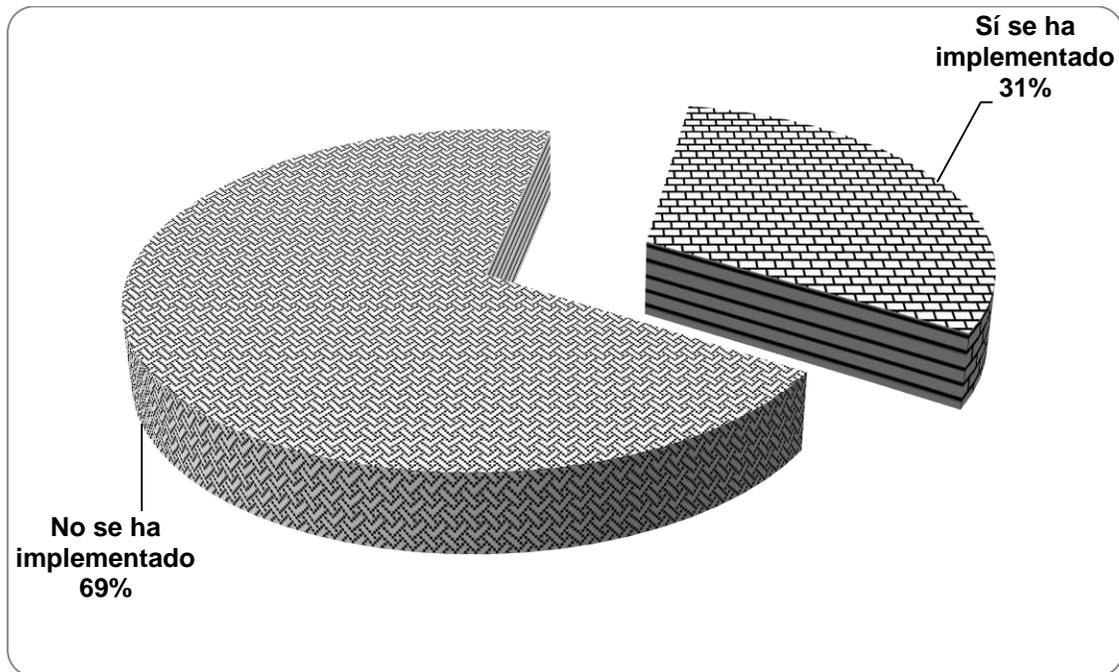
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 314 clientes reales encuestados

Los aspectos que influyen en la compra y gustan a los clientes actuales son los detalles de los productos como el diseño, capacidad, compatibilidad, almacenamiento y el precio accesible es fundamental para la decisión de compra. También las promociones atractivas, además los clientes aseveraron que otros factores que deben de ser consideradas son las garantías y cortesías por compra.

### **2.8.9 Promoción de ventas**

Los clientes indicaron con relación a la implementación de promociones de la empresa, en un porcentaje mínimo, que si se ha hecho, y un grupo elevado opinaron todo lo contrario. (Véase gráfica 5)

**Gráfica 5**  
**Implementación de promociones, según clientes reales**



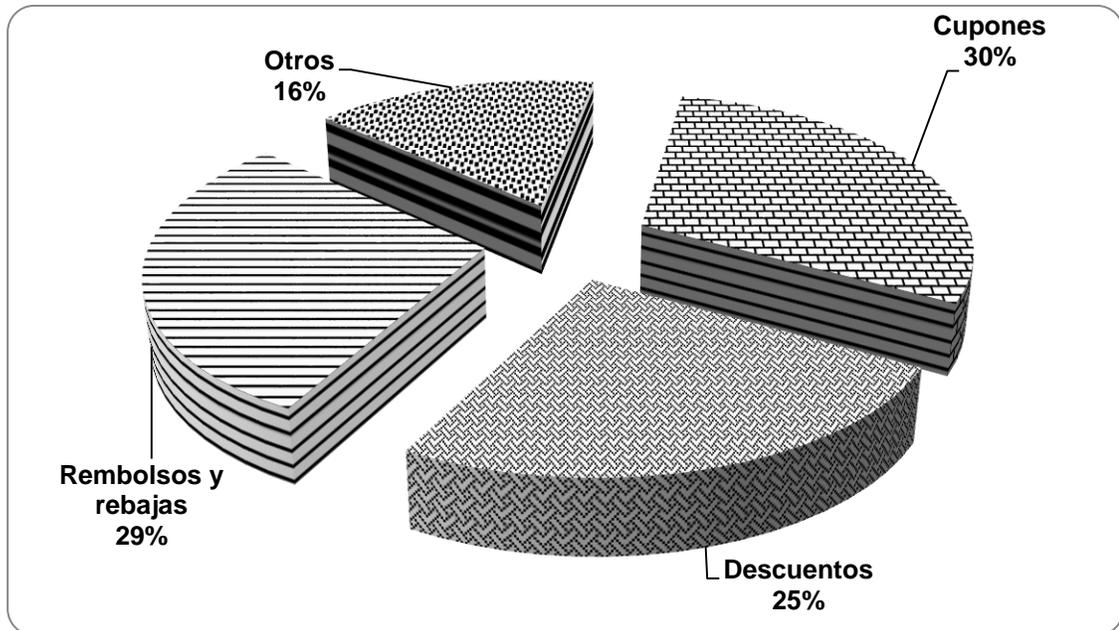
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 314 clientes reales encuestados

La gráfica anterior refleja que los clientes han sido beneficiados por las promociones que la empresa ha implementado como los descuentos y cupones, además adujeron que el mismo los incentivo a la compra, mientras otros encuestados indicaron que no conocían sobre los mismos.

Asimismo, los clientes les gustaría que la empresa utilice las siguientes promociones: cupones, descuentos sobre las compras, reembolsos y rebajas y otras promociones. (Véase gráfica 6)

**Gráfica 6**

**Preferencia de promociones de ventas, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

Según la gráfica 6, los encuestados indicaron que los reembolsos y rebajas sobre las compras son necesarias, también comentaron que los descuentos son importantes, cuando se decide abastecerse de productos tecnológicos. Los cupones son importantes y generan el interés de los mismos; además los clientes actuales indicaron que les gustaría otros tipos de promociones como las cortesías por compras, docenas de trece, vales de descuento, mostrando que los mismos afianzan la relación y reconocerlo por sus compras los incentiva a no cambiarse de proveedor.

### **2.8.10 Marketing interactivo**

Es necesario que se planteen estrategias factibles que comuniquen de forma clara los mensajes que la empresa desea hacer llegar al cliente, para que este los entienda, a continuación se presenta estrategias de marketing interactivo, que ayudaran a transmitir un mensaje congruente.

#### **2.8.10.1 Redes sociales**

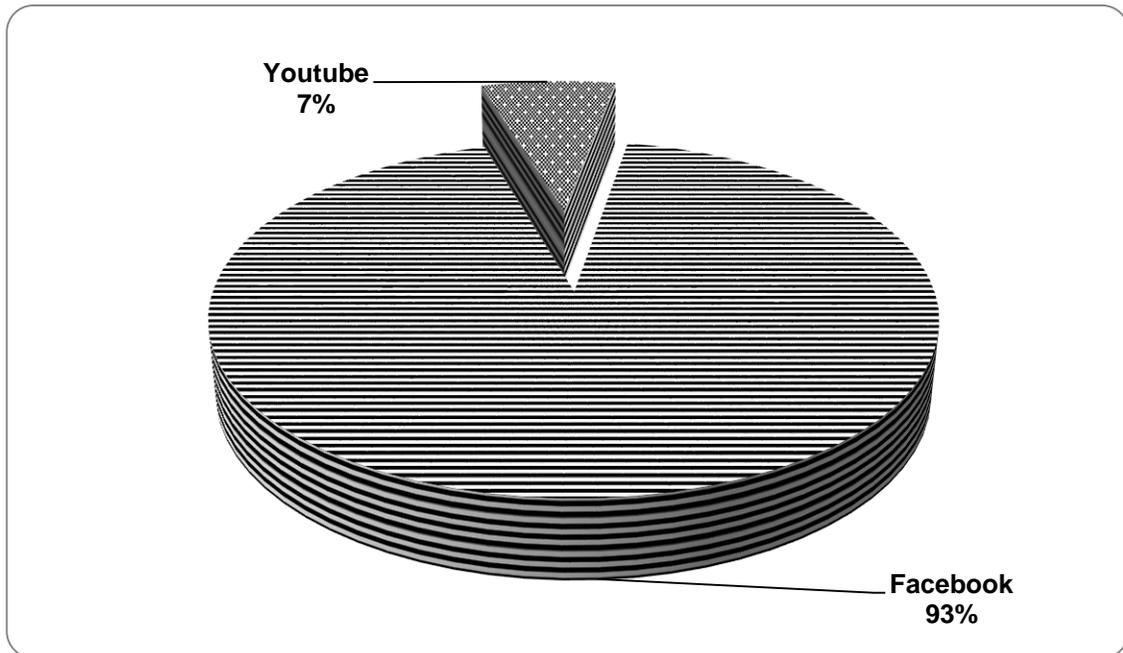
El total de los clientes encuestados indicaron que utilizan redes sociales, el más popular entre los mismos es el Facebook, seguido del Twitter y YouTube.

Asimismo, aseveraron que la empresa no hace uso de las redes sociales para promocionar los productos tecnológicos que ofrecen.

Además, los clientes están de acuerdo en observar anuncios en las redes sociales que promocionen los artículos tecnológicos que ofrecen, y también indicaron que los mismos deben de ser innovadores y atractivos a la vista para poder generar el interés adecuado.

Agregaron que les gustaría que los anuncios fueran a través del Facebook y YouTube ya que son los medios que más utilizan para informarse. (Véase gráfica 7)

**Gráfica 7**  
**Redes sociales que prefieren, según clientes reales**



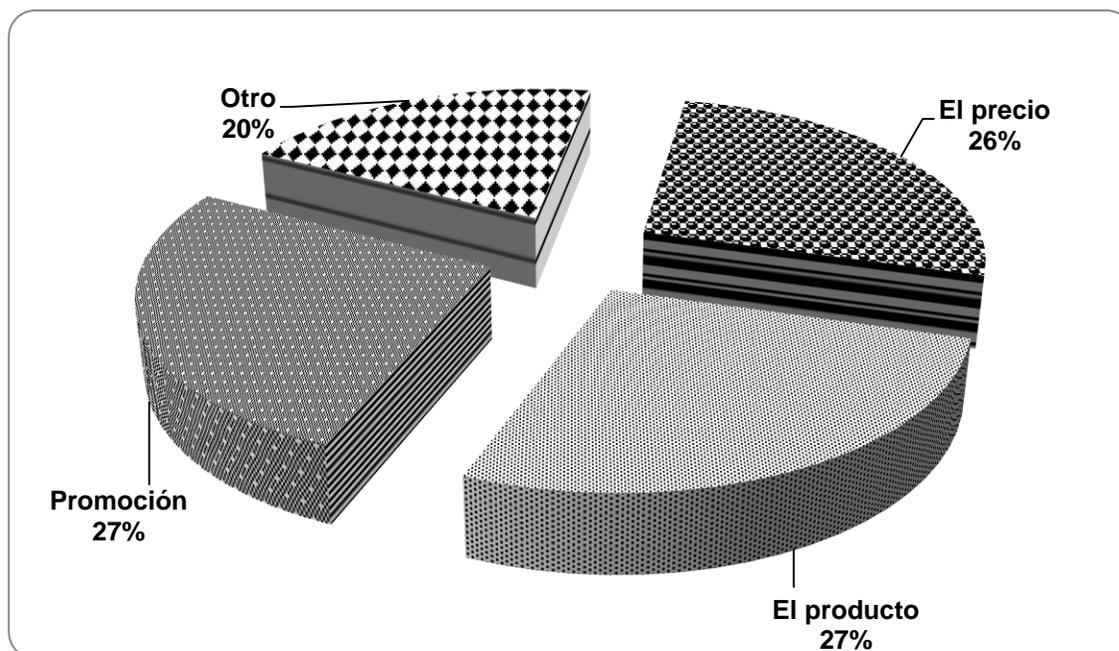
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 314 clientes reales encuestados

De acuerdo con la gráfica, Facebook es la opción más adecuada para realizar anuncios según opinión de los clientes, ya que la mayoría de personas interactúan en esta red social, además indicó que YouTube es primordial para crear interés, y por supuesto en los mismos deben de contener información detallada de los productos.

Añadieron que las variables que deben aparecer en los anuncios de las redes sociales es el precio, el producto y promociones entre otros aspectos. (Véase gráfica 8)

**Gráfica 8**

**Variables importantes en los anuncios en las redes sociales, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

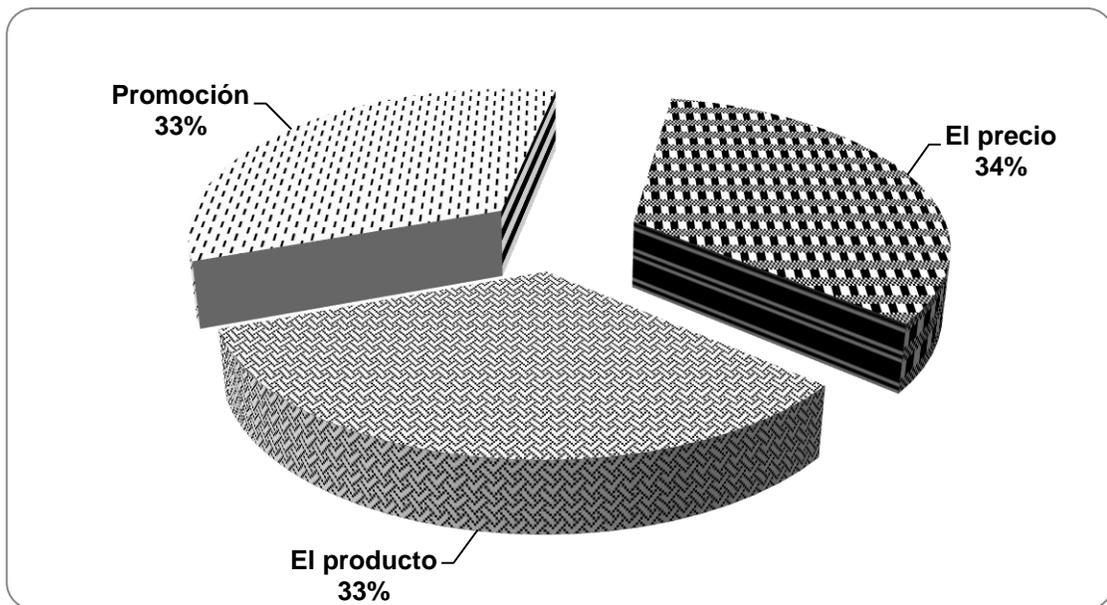
De acuerdo con la gráfica que antecede, los anuncios en las redes sociales deben de tener promociones y precios atractivos, también es esencial que se detalle el producto; los clientes indicaron que existen otros factores importantes como lo son las descripciones de las funciones de los artículos, compatibilidad, garantías y modos de uso.

### **2.8.10.2 Página web**

El 100% de los clientes reales indicó que la empresa posee una página web, comentaron que la misma detalla las funciones de los producto, existen promociones atractivas y los precios son accesibles, también agregó que aparecen en dicha página factores como las innovaciones de los artículos, imágenes, garantías, funcionalidad y compatibilidad de estos.

Además, los clientes prefieren ver promociones en la web, detalles de los productos y también desean ver el precio de los mismos. (Véase gráfica 9)

**Gráfica 9**  
**Factores que prefieren ver en la página web, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 314 clientes reales encuestados

De acuerdo con los resultados, los clientes indican es necesario actualizar y mejorar la página web e incorporar los productos más recientes, recomendar artículos de similar naturaleza y por supuesto que siempre se vean fotografías de éstos.

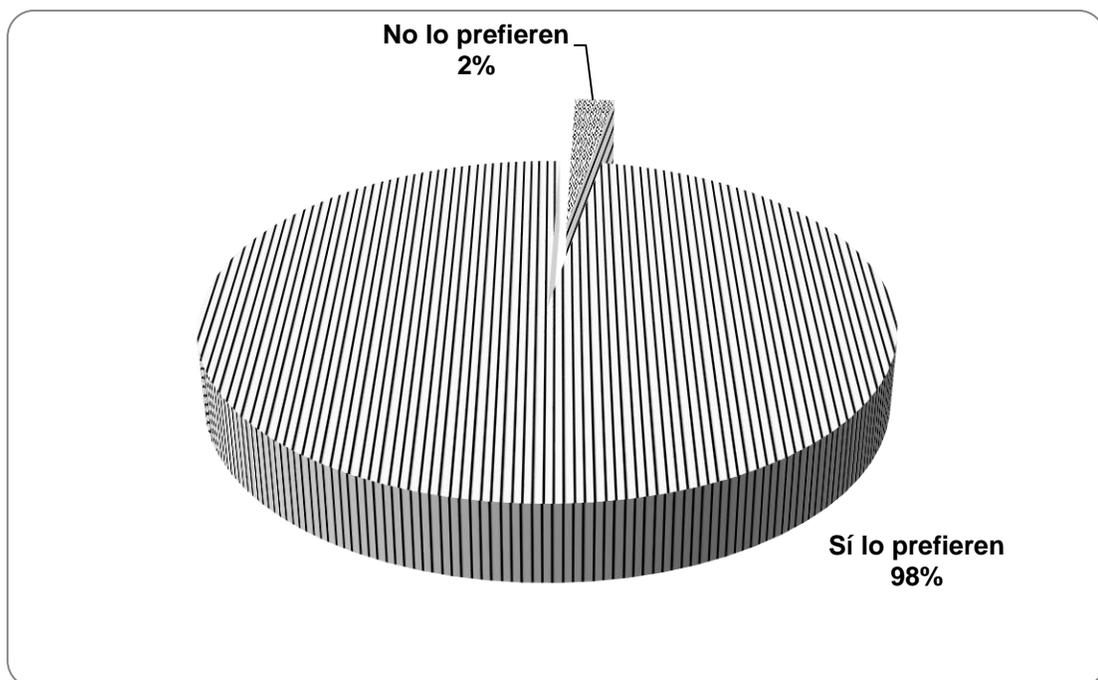
### 2.8.11 Marketing directo

Con relación al marketing directo, los clientes encuestados indicaron en un 100% que no reciben correos electrónicos de la empresa informando sobre los productos tecnológicos que ofrecen.

Además, según los resultados obtenidos, a la gran mayoría de clientes encuestados les gustaría recibir información sobre productos tecnológicos por medio de correos electrónicos y una pequeña cantidad respondió que no le es favorable recibirlos. (Véase gráfica 10)

**Gráfica 10**

**Preferencia por recibir correos electrónicos, según clientes reales**



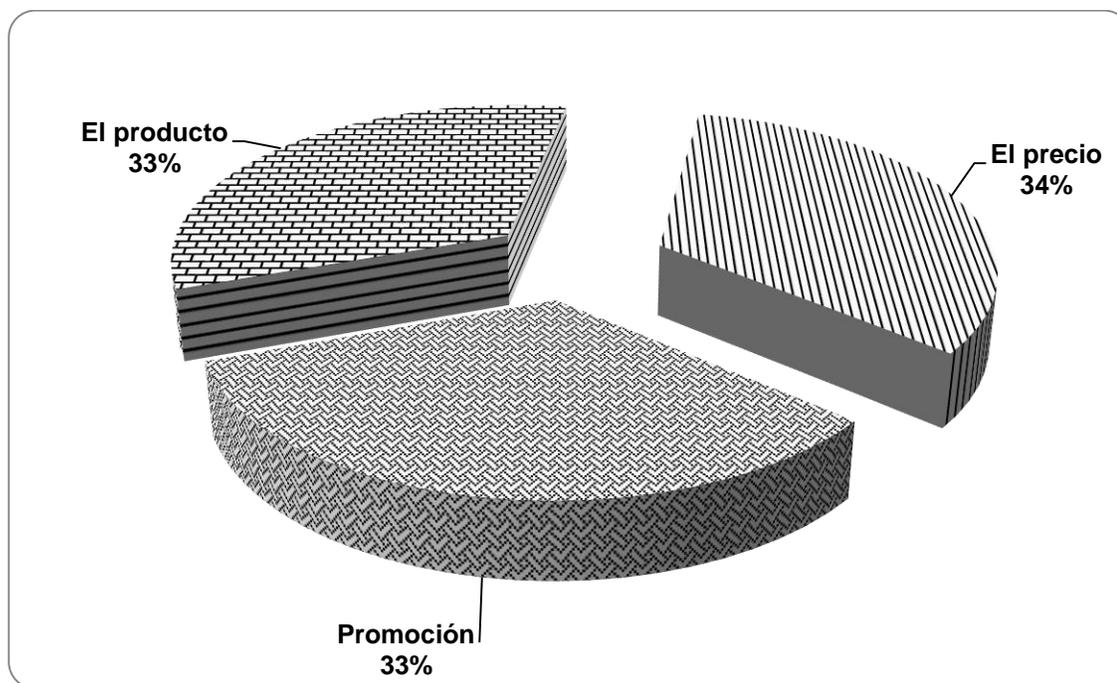
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

Los clientes argumentan que la información por correo electrónico es esencial, ya que, pueden informarse directamente y solventar dudas sobre los detalles y modo de uso de los artículos tecnológicos.

Asimismo, la información que les gustaría en los correos electrónicos es la descripción de los productos, promociones y el precio de los diferentes artículos que la empresa comercializa. (Véase gráfica 11)

**Gráfica 11**  
**Aspectos de información que prefieren en los correos electrónicos, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

Como se observa en la gráfica, el precio y el detalle de los productos es esencial para generar el interés, también indican que les comuniquen sobre los nuevos productos tecnológicos, sin olvidar las promociones. Asimismo, aseveraron que

prefieren que les envíen correos electrónicos por lo menos una vez al mes para estar informados.

### 2.8.12 Ventas personales

La visita de los vendedores hacia los clientes es muy importante para crear relaciones estables y duraderas, así lograr la fidelización del cliente.

**Cuadro 5**

**Visitas de los vendedores, según clientes reales**

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Sí lo visitan    | 114               | 36%               |
| No lo visitan    | 200               | 64%               |
| <b>Total</b>     | <b>314</b>        | <b>100%</b>       |

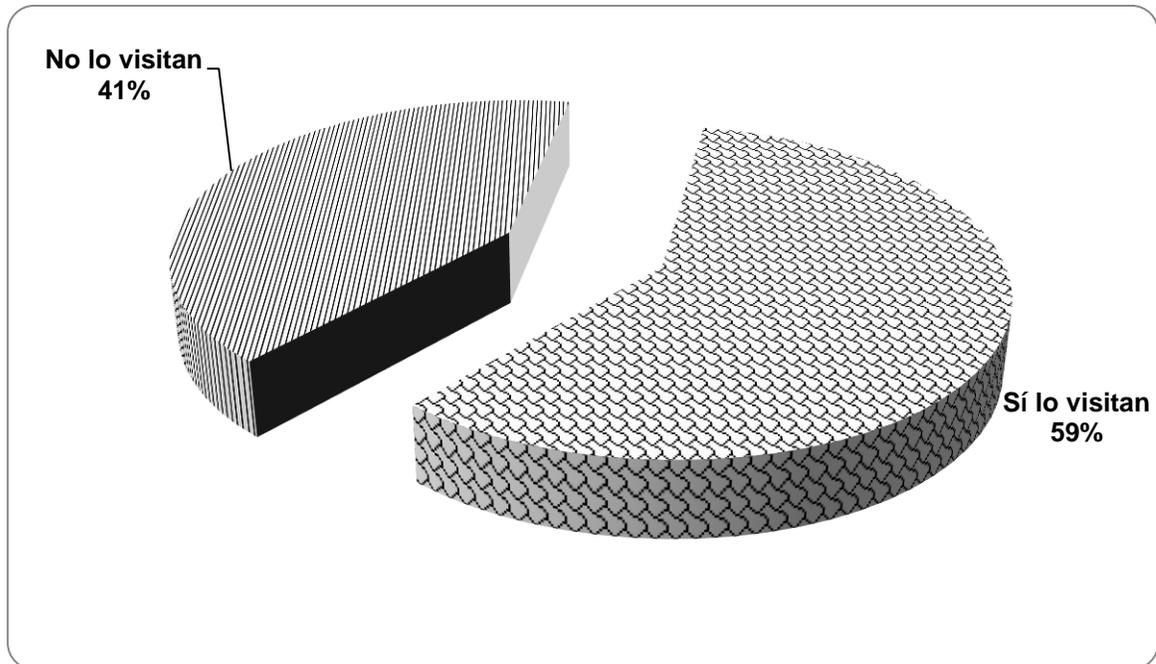
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados

De acuerdo con el cuadro que antecede, según los clientes las mismas reciben visitas de los vendedores, lo hacen una vez al mes, manifestando que son efectivas, ya que les informan de los nuevos productos, aclaran dudas con relación a los artículos tecnológicos y les ofrecen promociones, como las rebajas sobre compras y descuentos.

**Gráfica 12**

**Existencia de un portafolio de productos, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

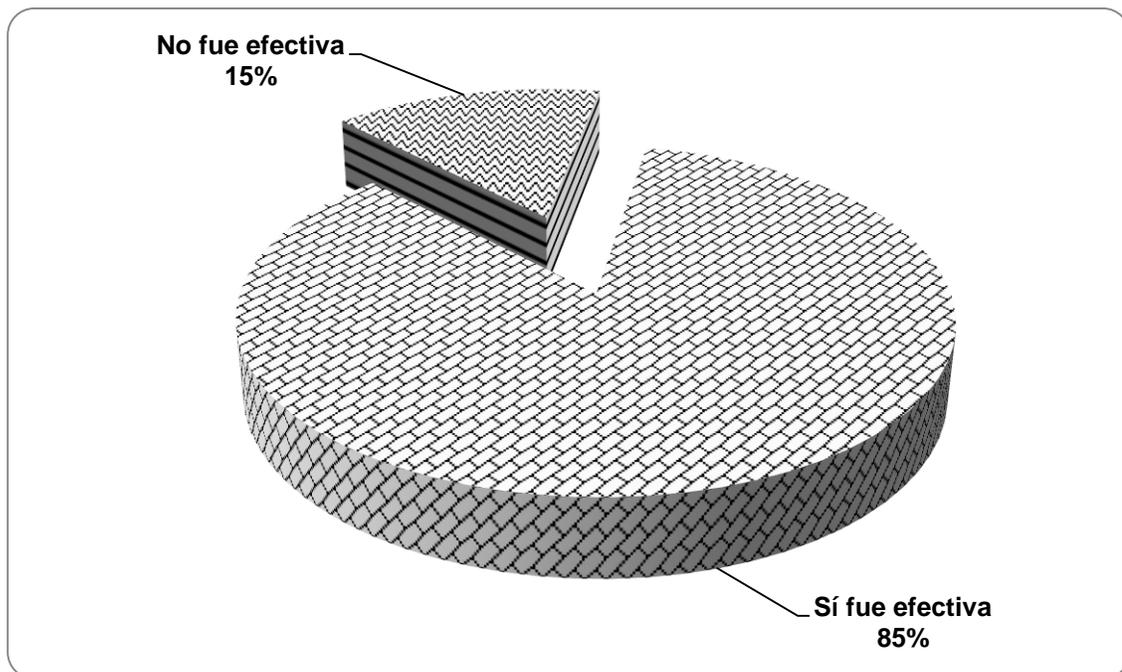
**Base:** 314 clientes reales encuestados.

De acuerdo con los resultados obtenidos, los clientes que indicaron que reciben visitas, aseveraron que el ejecutivo de ventas lleva un portafolio de los productos y por consiguiente, le informó sobre la variedad de artículos que distribuye la empresa, los precios, la garantía de cada uno de ellos, las marcas disponibles, y todos los detalles que necesita saber para adquirirlos.

Además, los clientes encuestados, en su mayoría indicaron que la visita fue efectiva ya que lo motivó a la compra y en menor proporción comentaron que no. (Véase gráfica 13)

**Gráfica 13**

**Efectividad de la visita del ejecutivo de ventas, según clientes reales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 314 clientes reales encuestados.

La visita de los ejecutivos de ventas es eficaz, ya que le dan detalles específicos de los productos, le aclaran dudas de los nuevos artículos a los clientes y esto se ve reflejado en la compra que estos realizan.

Además, los clientes actuales les gustaría recibir visitas de los representantes de ventas de la empresa representados por un 100%, porque los mismos los asesoran y solventan dudas específicas y también agregan que se realice cada mes.

## 2.9 Análisis de resultados de la encuesta al cliente potencial respecto a las variables de las comunicaciones integradas de marketing

Se encuestaron 385 clientes potenciales, a quienes se les realizó una visita en los diferentes puntos de venta como café internet, kioscos y almacenes que venden productos tecnológicos, ubicados en las diferentes zonas (6, 7, 8, 12, 17, 18) de la ciudad capital, quienes no tenían conocimiento de la empresa de tecnología y que no son atendidos por los ejecutivos de ventas de la misma.

### 2.9.7 Información general de los clientes

A continuación se especifica el perfil del cliente potencial que toma en cuenta el puesto que ocupa el encargado de compras en los diferentes negocios y se consideró también el tipo de comercio. (Véase cuadro 6)

**Cuadro 6**  
**Perfil del cliente potencial de la empresa que distribuye artículos de tecnología**

| Perfil del cliente           |                                  | Frecuencia | Total frecuencia | Porcentaje | Total porcentaje |
|------------------------------|----------------------------------|------------|------------------|------------|------------------|
| Cargo del cliente            | Propietario                      | 260        | <b>385</b>       | 68%        | <b>100%</b>      |
|                              | Encargado de compras             | 48         |                  | 12%        |                  |
|                              | Técnico                          | 77         |                  | 20%        |                  |
| Tipo de comercio del cliente | Taller de PC                     | 70         |                  | 18%        | <b>100%</b>      |
|                              | Kiosco de productos tecnológicos | 100        |                  | 26%        |                  |
|                              | Café internet                    | 125        |                  | 32%        |                  |
|                              | Empresas no distribuidoras       | 90         |                  | 23%        |                  |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Con relación al perfil del cliente potencial, la mayoría de los encuestados son propietarios de negocios que venden y distribuyen al detalle productos tecnológicos, y son kioscos en los diferentes centros comerciales, talleres de computadoras y cafés internet´s, además también existen clientes potenciales no tradicionales que su rol principal no es la venta de artículos de tecnología como las farmacias, ferreterías, pequeñas tiendas de artículos varios.

### 2.9.7.1 Abastecimiento de productos tecnológicos

Con relación a los productos que adquieren para inventario con mayor frecuencia, el 48% indicó artículos de almacenamiento, el 20% Networking y el 32% repuestos para PC y accesorios. (Véase cuadro 7)

**Cuadro 7**

**Categorías de productos que adquieren con mayor frecuencia, según clientes potenciales**

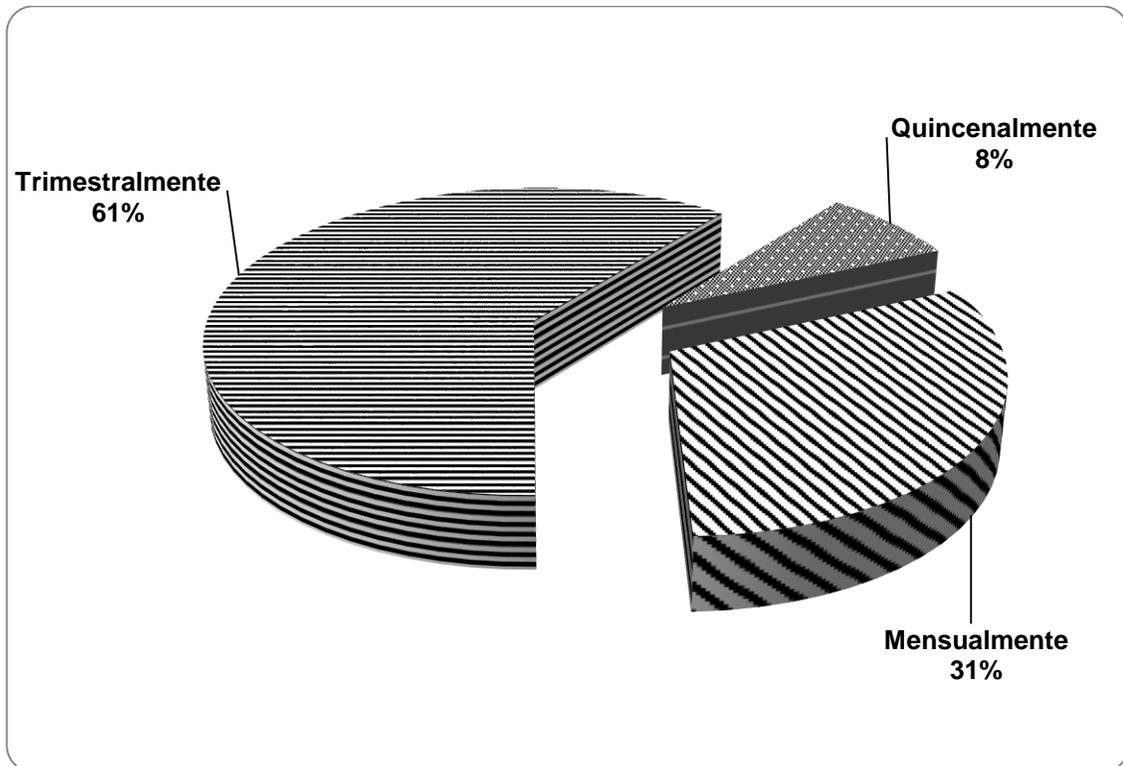
| <b>Categorías</b>              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Almacenamiento                 | 183               | 48%               |
| Networking                     | 78                | 20%               |
| Repuestos para PC y accesorios | 124               | 32%               |
| <b>Total</b>                   | <b>385</b>        | <b>100%</b>       |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Según el cuadro, los clientes se abastecen con mayor frecuencia de los productos de almacenamientos como memorias USB´s, discos duros y tarjetas Micro SD; además adquieren los artículos relacionado con Networking como son UPS y baterías. Así mismo, repuestos y accesorios para computadoras tales como tarjetas de videos, tarjetas madre, teclados, pantallas, mouse, cables flex y de redes.

**Gráfica 14**  
**Períodos de compra, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados

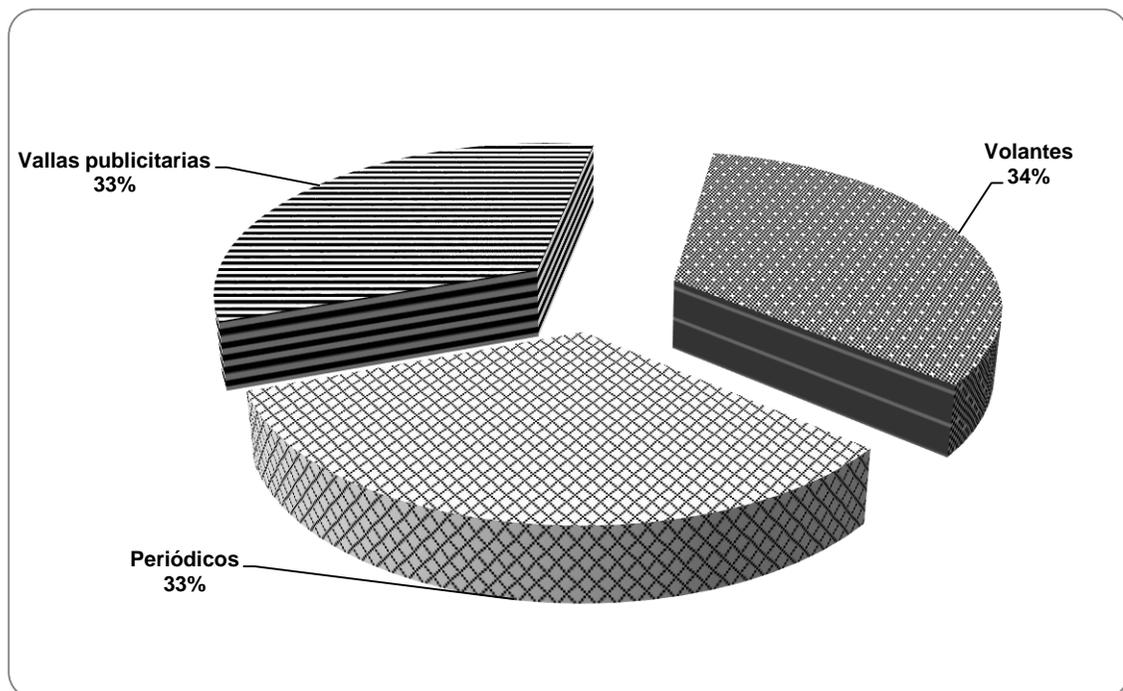
De acuerdo con la gráfica, los clientes argumentaron que adquieren los productos de tecnología cada tres meses, por la rotación de inventarios de los mismos, además, comentaron que para los meses de final de año e inicio son incentivados por alguna promoción para compra, asimismo adquirieren mensualmente y quincenalmente accesorios de tecnología impulsados por la demanda.

### 2.9.8 Publicidad

Los clientes potenciales indicaron en un 100% que las empresas que les proveen de artículos de tecnología hacen uso de la publicidad. (Véase gráfica 15)

**Gráfica 15**

**Medio de publicidad de la competencia, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

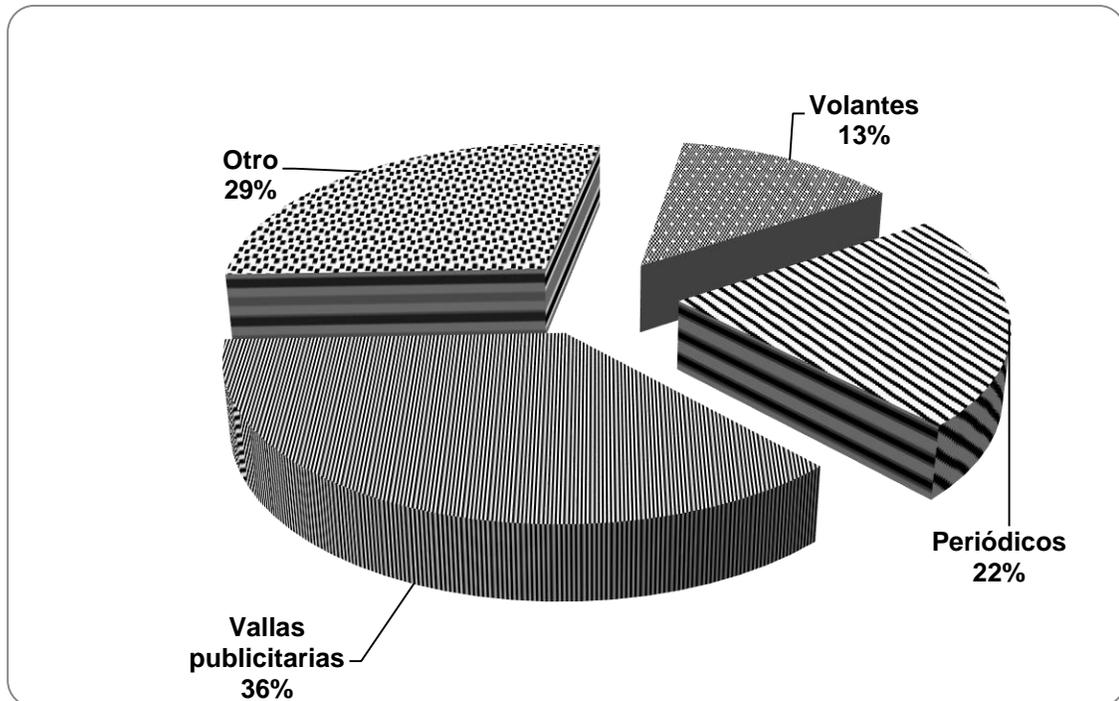
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los volantes son útiles para informar sobre las promociones con relación a los productos tecnológicos, que es lo que realiza la competencia según los encuestados, también hacen uso de periódicos y vallas publicitarias que comunican los productos recientes para impulsar a la compra y el interés.

Asimismo, el 100% de los clientes indicó que es importante que una empresa dedicada a la distribución de productos tecnológicos haga uso de la publicidad para dar a conocer los artículos que ofrece, ya que estos incentivan a la compra.

**Gráfica 16**

**Medios publicitarios preferidos, según clientes potenciales**



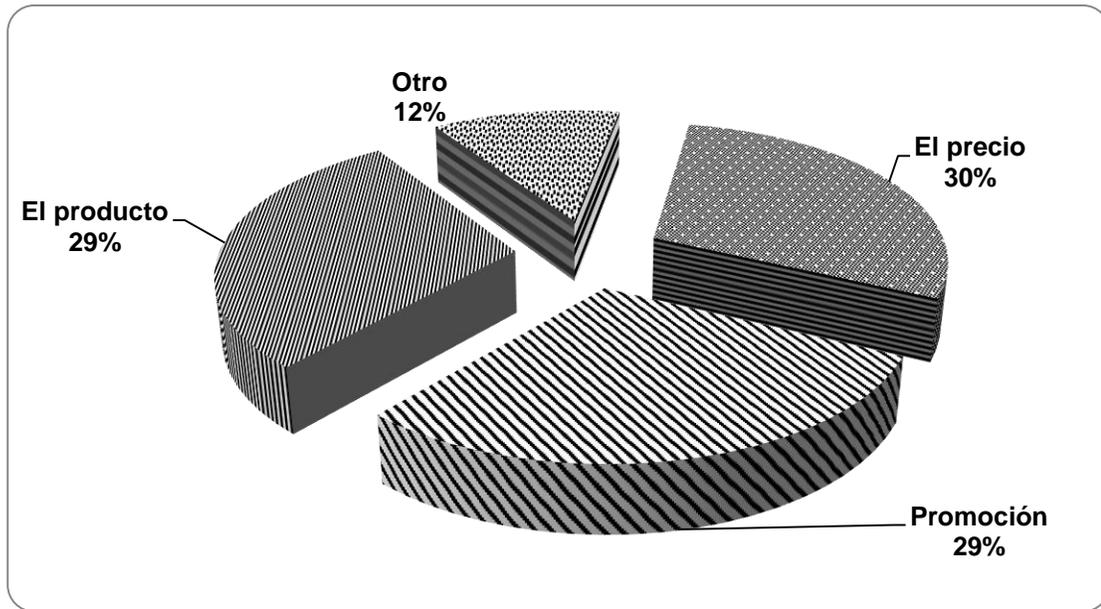
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los clientes prefieren las vallas publicitarias e indicaron que el anuncio debe de ser actualizado cada cierto tiempo para no perder el interés en los productos tecnológicos que promocionan las empresas que distribuyen los mismos. El periódico que utilizan con frecuencia es la Prensa Libre, como también Nuestro Diario; los volantes son necesarios para recordar los productos de tecnología, además los otros medios preferidos son anuncios en la televisión y radio.

**Gráfica 17**

**Factores a considerar en los anuncios publicitarios, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

El precio es un factor importante en los anuncios publicitarios según los clientes potenciales, además las promociones en los artículos de tecnología es atractivo e influye en la decisión de compra, así como los detalles del producto, modos de uso y datos del fabricantes, además indicaron que debe de visualizarse la garantía de los mismos.

### **2.9.9 Promoción**

Los clientes encuestados en su mayoría indicaron que sí han sido beneficiados por promociones por parte de la competencia y una cantidad mínima argumentó que no. (Véase cuadro 8)

### Cuadro 8

#### Uso de promociones por la competencia, según clientes potenciales

| Beneficio de promoción | Frecuencia | Porcentaje  |
|------------------------|------------|-------------|
| Sí ha sido beneficiado | 276        | 72%         |
| No ha sido beneficiado | 109        | 28%         |
| <b>Total</b>           | <b>385</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

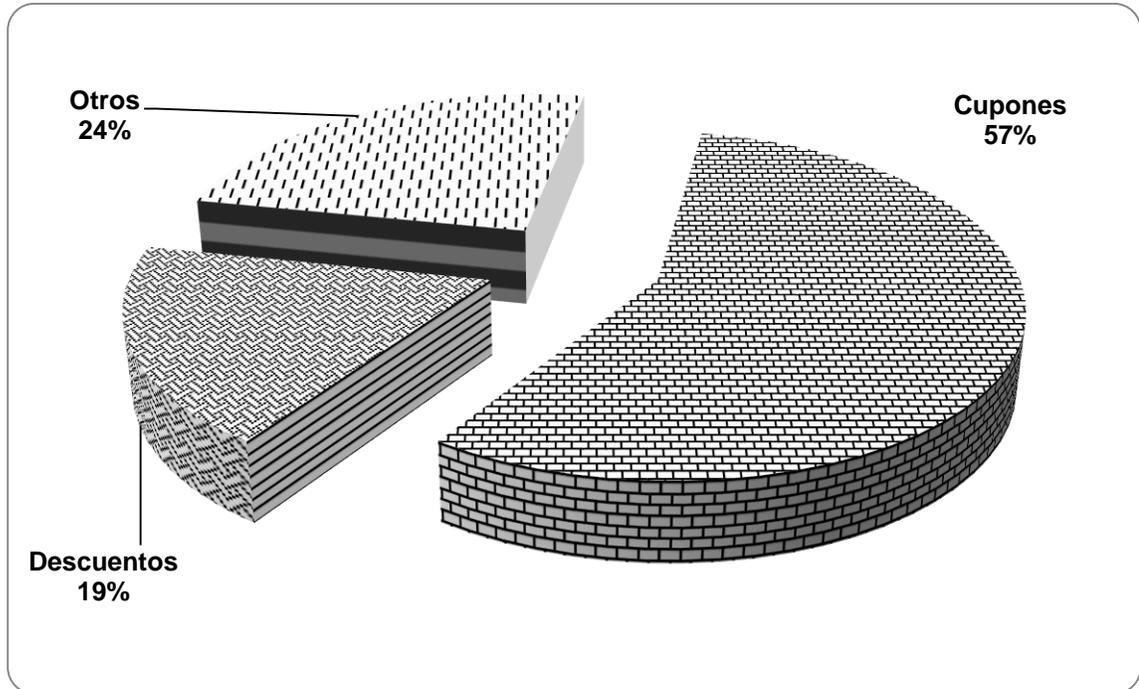
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los clientes potenciales encuestados argumentan que las promociones influyen de forma directa en la compra de artículos de tecnología.

Agregaron que las promociones que utilizan las empresas que proveen artículos de tecnología son los descuentos y los cupones con mayor frecuencia. (Véase gráfica 18)

**Gráfica 18**

**Tipo de promociones que utiliza la competencia, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

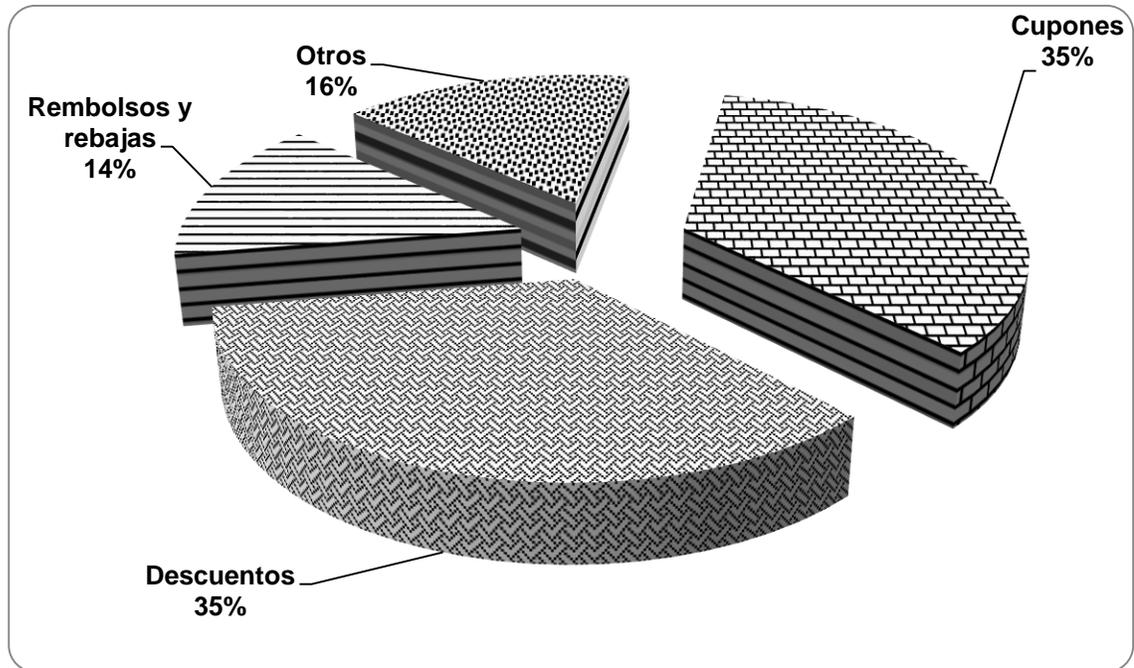
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los clientes potenciales encuestados argumentaron que las empresas que suministran artículos de tecnología utilizan promociones como descuentos sobre compras, otorgan cupones y también dan, regalos por compra y cortesías.

Además, añadieron que la importancia de utilizar promociones para impulsar los productos tecnológicos es vital; según el 100% de los clientes encuestados. También indicaron que las promociones siempre son atractivas e incentivan la compra.

**Gráfica 19**

**Tipo de promociones preferidas, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los clientes potenciales prefieren descuentos en su compra y cupones, ya que es un beneficio que se adquiere inmediatamente, y que los reembolsos y rebajas son necesarias si existiese defectos en los artículos adquiridos, también indicaron que las ofertas y regalos por compra son bastante atractivos cuando se toman decisiones en adquirir artículos de tecnología.

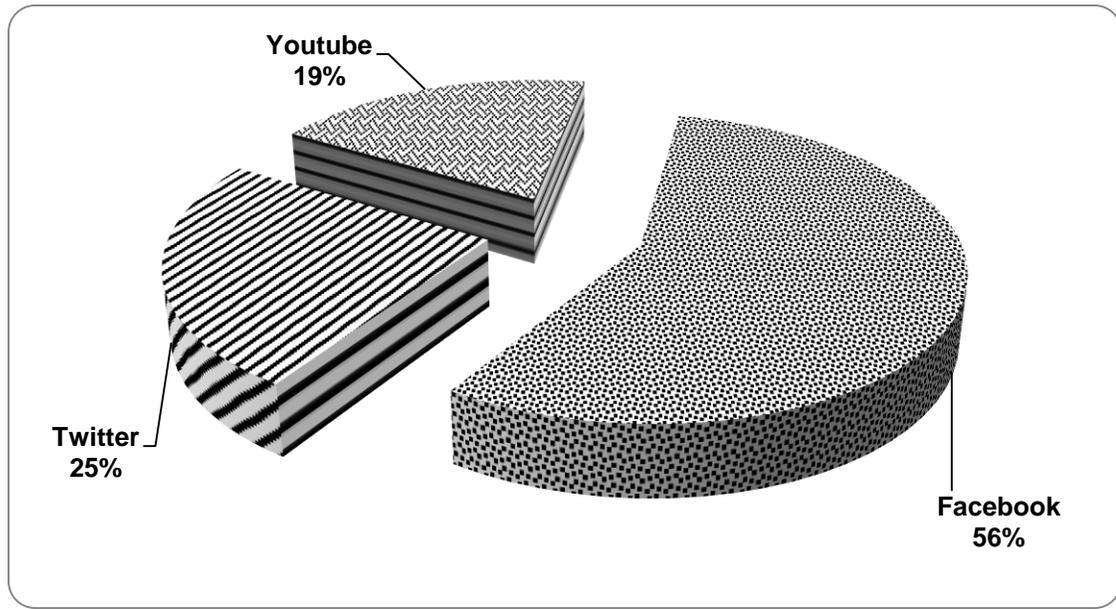
## **2.9.10 Marketing interactivo**

### **2.9.10.1 Redes sociales**

El 100 % de los clientes potenciales hacen uso frecuente de las redes sociales, además, las más populares entre los mismos es Facebook, representado por un 56%, el 25% utilizan Twitter y el 19% YouTube. (Véase gráfica 20)

**Gráfica 20**

**Redes sociales con más frecuencia de uso, según clientes potenciales**



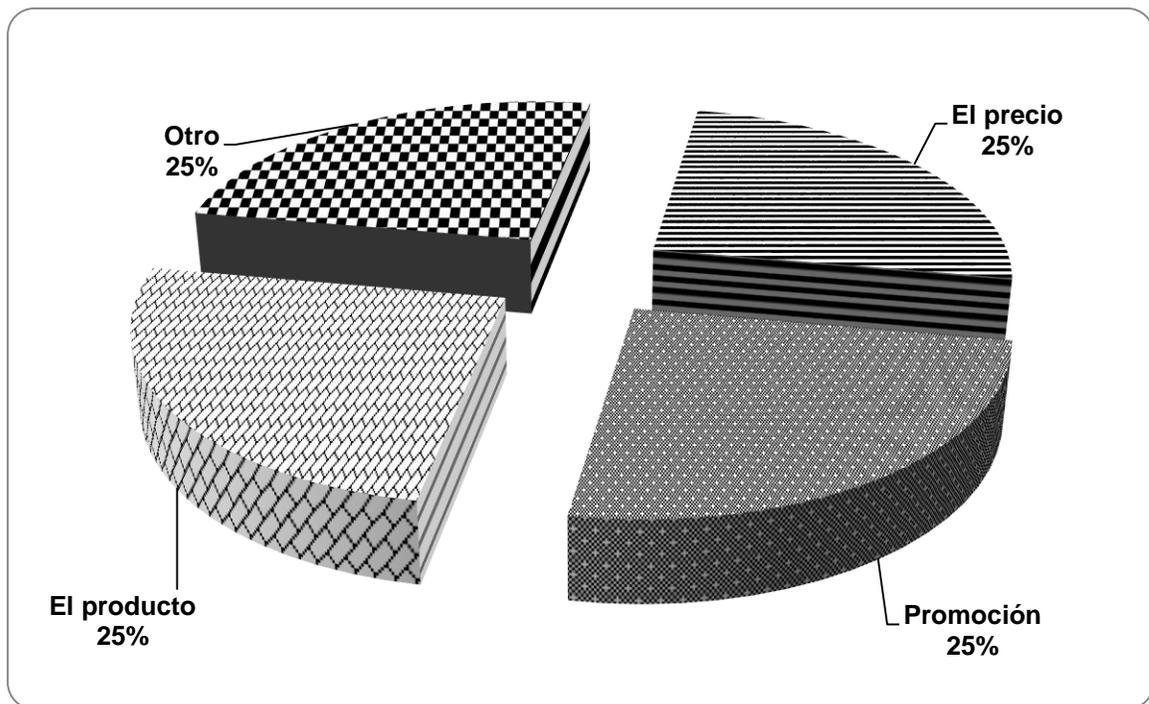
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

De acuerdo con la gráfica anterior, los clientes indicaron que Facebook, Twitter y Youtube son herramientas que se consideran como una necesidad de interacción y de información, agregaron que estas la utilizan a diario para intercambiar información.

**Gráfica 21**

**Aspectos que contienen los anuncios en las redes sociales que utiliza la competencia, según clientes potenciales**



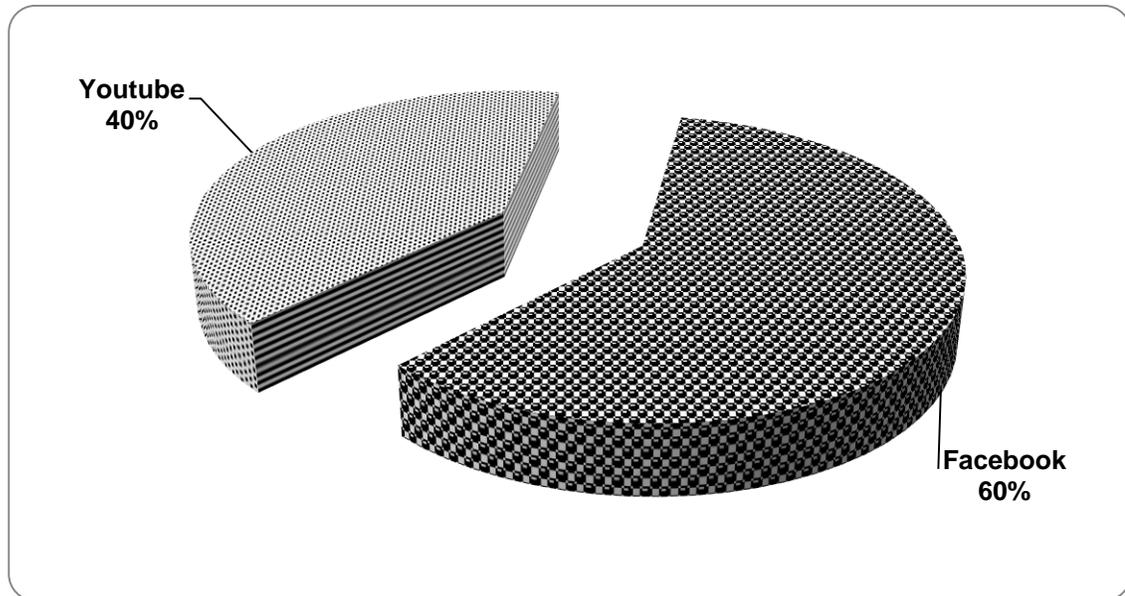
**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Según los clientes encuestados indicaron que las promociones que utilizan los proveedores de artículos tecnológicos son atractivas y los precios son accesibles, un aspecto que toman en cuenta en dichos productos es la calidad de los mismos, también adujeron que en los anuncios de redes sociales aparecen otros aspectos tales como garantías y modo de uso de estos.

Además, el 100% comentó que es fundamental en la actualidad utilizar las redes sociales para informar sobre productos tecnológicos, promocionar los mismos e interactuar con los clientes.

**Gráfica 22**

**Preferencia de las redes sociales, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

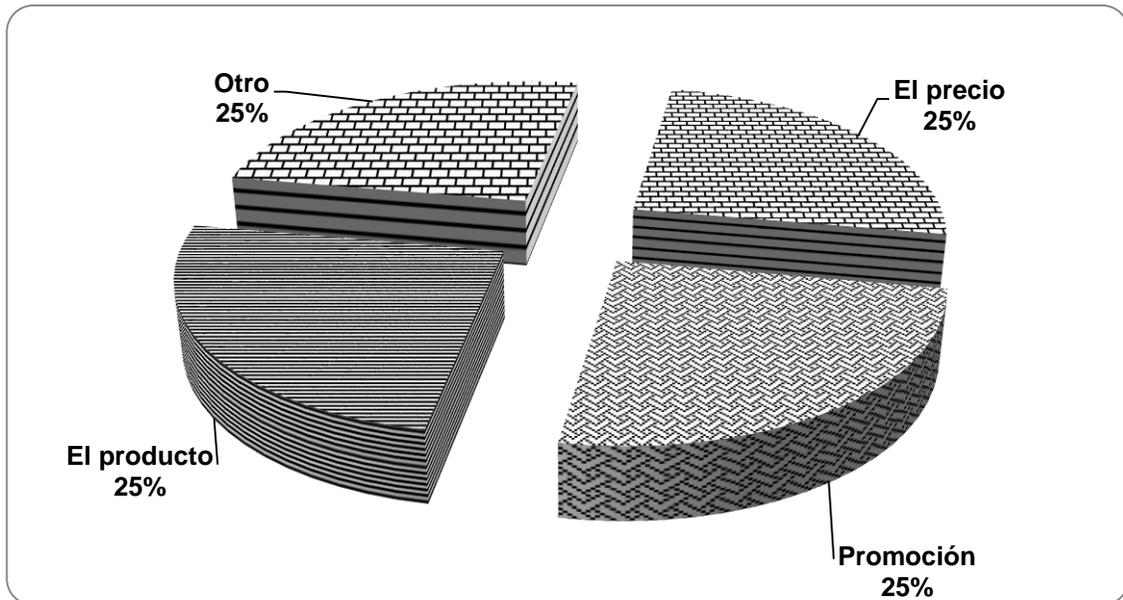
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Como se aprecia en la gráfica anterior, los clientes potenciales prefieren Facebook para ver publicaciones, fotos sobre los productos tecnológicos, detalles de los mismos y por supuesto promociones; You Tube lo utilizan con el fin de observar video clips sobre los modos de uso y detalles de los artículos más recientes.

### **2.9.10.2 Página web**

De acuerdo con el conocimiento del uso de páginas web por la competencia, los clientes potenciales indican en un 100% que las empresas que suministran artículos de tecnología cuentan con dicha herramienta.

**Gráfica 23**  
**Contenido de las páginas web por la competencia, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.  
**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los clientes encuestados indican que los aspectos que contienen las páginas web, son detalles de los artículos, las marcas, los precios y promociones para la decisión de compra, además contienen imágenes de los productos que ofrecen, antecedentes de la empresa, ubicación e información sobre las novedades de los artículos.

Los encuestados añadieron que la importancia de que empresas proveedoras de artículos de tecnología cuenten con una página web es esencial, representado por el 100% de los clientes; también indicaron que la misma debe de ser atractiva e interactiva.

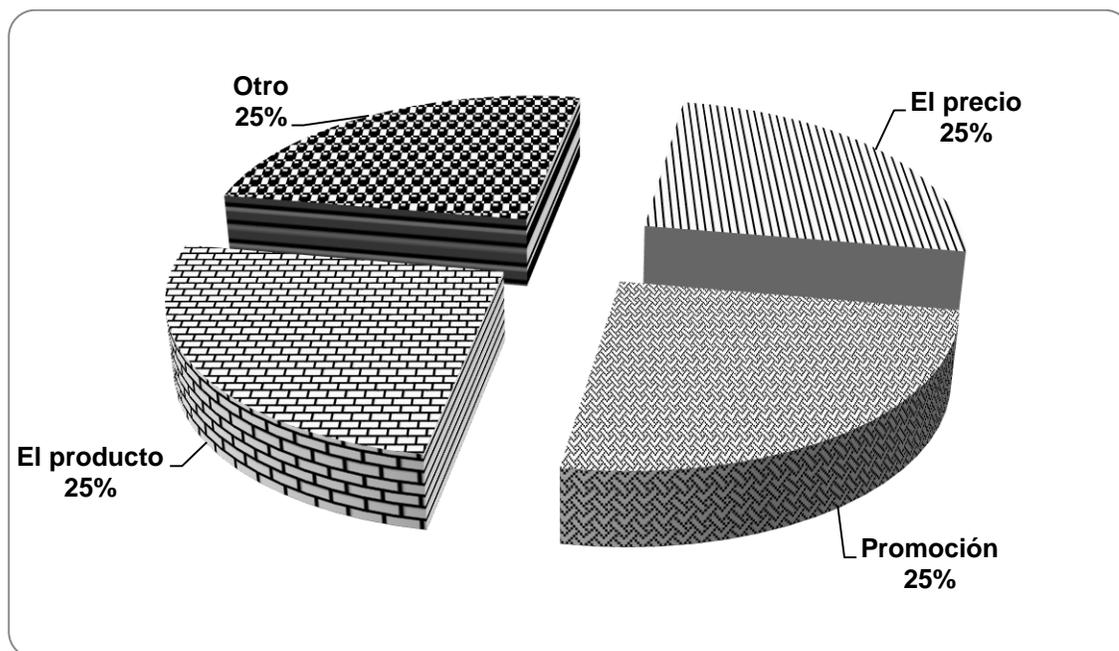
El 100% de los encuestados indicaron que prefieren utilizar las páginas web, para informarse de los productos tecnológicos, avances, noticias y detalles de los mismos.

### 2.9.11 Marketing directo

Con relación al uso del correo electrónico, el 100% de los encuestados indicaron que empresas similares que distribuyen artículos tecnológicos no utilizan dicha herramienta.

También comentaron de la importancia de recibir información por correo electrónico sobre los artículos tecnológicos, tendencias de los mismos y promociones es fundamental, según el 100% de los mismos.

**Gráfica 24**  
**Factores que debe contener el correo electrónico, según clientes potenciales**



**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

**Base:** 385 clientes potenciales encuestados.

Los clientes potenciales argumentan que el correo electrónico es efectivo; por este medio se puede solicitar cotizaciones, detalles de envío y la forma de pago, también los aspectos técnicos de los productos para su buen uso.

El 100% de los clientes indicó que prefieren recibir información por medio del correo electrónico de empresas que proveen artículos de tecnología, es factible para realizar consultas específicas sobre los mismos para solventar dudas.

### **2.9.12 Venta personal**

De acuerdo con las visitas de los vendedores a los clientes potenciales, el 100% indicó que sí son visitados por un promotor de ventas.

.

A mismo, la importancia que los ejecutivos de ventas visiten a los clientes es fundamental para fortalecer las relaciones comerciales, según el 100% de los encuestados, argumentan que es efectivo para despejar dudas con relación a los artículos que ofrecen y asimismo crear buenas relaciones interpersonales.

Además, el 100% de los clientes comentó que les gustaría recibir visitas de representantes de ventas, porque se puede solventar dudas de cualquier índole como la capacidad de almacenamiento de ciertos productos o periodo garantía.

### **2.9.13 Resumen comparativo del trabajo de campo.**

A continuación se presenta un breve resumen de las variables de comunicaciones integradas de marketing que utiliza la empresa de tecnología comparado con las que utiliza la competencia de la misma. (Véase cuadro 9).

### Cuadro 9

#### Cuadro comparativo entre la empresa de tecnología y la competencia, con relación a las variables de comunicación integrada de marketing

| VARIABLES DE LA CIM  | EMPRESA DE TECNOLOGÍA   | COMPETENCIA DIRECTA  |
|----------------------|---|--|
| Publicidad           | Utiliza volantes ocasionalmente.                                      | Utilizan los medios como los periódicos, los volantes y las vallas publicitarias para comunicar los productos que brindan. |
| Promoción de ventas  | Utiliza promociones de ventas como lo son descuentos y cupones.       | Brindan dentro de sus promociones descuentos y cupones.  |
| Mercadeo interactivo | Utiliza la página Web y no cuenta con presencia en las redes sociales | Cuentan con página web y no hacen uso de las redes sociales.   |
| Mercadeo directo     | Cuentan con una base de datos, y cuentan con un correo electrónico    | Poseen una base de datos no utilizan el correo electrónico como medio de comunicación.                                     |
| Fuerza de ventas     | Poseen un departamento de ventas.                                     | Realizan visitas al mercado meta ya que cuentan con departamento de ventas personales.                                     |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

Se determinó, según el trabajo de campo que la empresa de tecnología utilizó volantes anteriormente y actualmente no los utiliza, porque considera que ya no serían una herramienta efectiva; en cuanto a la promoción de ventas ha utilizado los descuentos sobre compras y los cupones, pero no han sido eficientes ya que éstas no han ayudado a la empresa a incrementar las ventas. Ha utilizado la página web para comunicar sus productos pero necesita tener presencia en las redes sociales como Facebook, ya que es la red que más prefieren, según comentaron los clientes reales y potenciales; también cuentan con una base de datos la cual no ha sido actualizada; y no utiliza el correo electrónico como medio de

comunicación directa. Cabe mencionar que la empresa cuenta con un departamento de ventas conformado por 15 ejecutivos de ventas, los cuales visitan y mantienen una relación con los clientes de la empresa, sin embargo no cuentan con un proceso definido de ventas que los oriente en sus actividades y así poder obtener un mejor rendimiento de sus esfuerzos en el logro de los objetivos.

## **2.10 Análisis FODA**

A continuación se presentan los factores internos y externos que influyen en la organización. Además se presentan las estrategias de marketing factibles de solución para la empresa distribuidora de artículos de tecnología según dichos factores.

**Tabla 1**

**Matriz FODA Empresa distribuidora de artículos de tecnología**

| <b>Factores internos</b>   | <b>Fortalezas</b>  | <b>Debilidades</b>  |
|--|--|---|
|  | <b>Factores externos</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipo de trabajo moderno.</li> <li>2. Colaboradores capacitados.</li> <li>3. Conocimiento del mercado de otros países.</li> <li>4. Empresa sólida.</li> <li>5. Variedad de productos tecnológicos.</li> <li>6. Productos de alta calidad.</li> <li>7. Asignación de presupuesto para las estrategias en mercadeo.</li> <li>8. Posee página web.</li> <li>9. Utiliza las relaciones públicas como herramienta de comunicación.</li> </ol>         |
| <b>Oportunidades</b>   | <b>Estrategia FO</b>   | <b>Estrategia DO</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación de productos tecnológicos por los fabricantes.</li> <li>2. Moda por el uso de aparatos tecnológicos.</li> <li>3. Aumento de redes sociales por la facilidad de las compañías telefonía.</li> <li>4. Incremento del uso y acceso a internet en el país.</li> <li>5. Demanda constante de artículos de tecnología.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing interactivo para dar a conocer la empresa y los productos que distribuye, por la facilidad que prestan las compañías de telefonía en cuanto a redes sociales. (F5,F8,O3,O4,)</li> <li>2. Promociones, para clientes mayoristas y minoristas debido al incremento, constante en la demanda de productos tecnológicos de alta calidad. (F6,F7, O5,)</li> <li>3. Promociones por medio del marketing interactivo ya que el incremento en el uso de internet se ha incrementado considerablemente. (F7; F8,O3,O4,O5)</li> <li>4. Relaciones públicas, con clientes de otros países, para dar a conocer la excelencia de los colaboradores y el equipo de trabajo moderno con el que cuenta, la compañía para mantener productos innovadores. (F1,F2,F3,F9,O1)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marketing interactivo para atraer nuevos clientes e informar sobre la nueva tendencia en productos de tecnología. (D1,D2,D5,O1,O2,O4)</li> <li>2. Estrategias de venta personal que ayuden a crear relaciones sólidas con los clientes, y promover la venta a través de material físico. (D5,D6,O5)</li> <li>3. Publicidad, dirigida a los clientes potenciales para dar a conocer la empresa y los productos que distribuye. (D3,O5,)</li> </ol> |

| Amenazas  | Estrategia FA   | Estrategia DA   |
|---|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de la competencia de empresas que distribuyen artículos de tecnología.</li> <li>2. Políticas de importación.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herramientas de comunicación integrada de marketing para dar a conocer la empresa de tecnología con más auge que la competencia.<br/>(F4,A3)</li> <li>2. Esfuerzos de comunicación integrada de marketing para alcanzar nuevos clientes nacionales y extranjeros.<br/>(F7,A1,A2)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de publicidad por medios directos para diferenciarse de la competencia.<br/>(D1,D3,A3)</li> <li>2. Herramientas del marketing directo para tener contacto directo con los clientes y diferenciarse de la competencia.<br/>(D4,A3)</li> </ol> |

**Fuente:** trabajo de campo, diciembre de 2014.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DE COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DE TECNOLOGÍA, UBICADA EN LA ZONA 10, CIUDAD CAPITAL**

#### **Introducción**

La empresa de tecnología ubicada en la zona 10 capitalina, distribuye artículos de tecnología, los cuales divide en tres categorías siendo éstas: de almacenamiento, networking, repuestos y accesorios para PC; asimismo actualmente cuenta con una base de 1,700 clientes reales, dentro de los cuales se encuentran talleres para computadoras, kioscos de productos tecnológicos, cafés internet, distribuidores mayoristas y clientes no tradicionales que por lo regular son empresas que su rol principal no es la venta de artículos tecnológicos, pero debido a la demanda de los mismos también los distribuye.

Actualmente la empresa de tecnología pasa por una disminución considerable en las ventas, a pesar de que distribuye marcas de reconocido prestigio y se ha esforzado por alcanzar sus objetivos.

En este capítulo se presenta la propuesta de comunicaciones integradas de marketing para la empresa que se dedica a la distribución de artículos de tecnología. Dicha propuesta tiene como fundamento el marco teórico desarrollado en el capítulo I, realizada en función de los hallazgos y resultados del capítulo II o diagnóstico de la empresa en estudio.

Se presenta con el propósito de coadyuvar a incrementar las ventas de los productos de la entidad, esto se puede visualizar en las estrategias de comunicación integradas de marketing, además del análisis financiero de la misma.

### **3.1 Justificación**

Debido al decremento en las ventas de los últimos años, la empresa que distribuye artículos de tecnología se ha visto afectada y ha tenido que realizar un análisis para determinar la problemática, así como la solución factible.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, es necesario que la empresa aplique estrategias integradas de publicidad, promoción de ventas, marketing directo e interactivo y fuerzas de ventas, con la finalidad de elevar las ventas del período siguiente.

### **3.2 Objetivo general**

Proponer lineamientos y las estrategias de comunicaciones integradas de marketing adecuadas para su implementación, que coadyuve al incremento de las ventas de productos tecnológicos que distribuye la empresa del 10% para el segundo semestre del año 2015, con base a los datos históricos de ventas de los últimos cinco años.

### **3.3 Objetivos específicos**

- Dar a conocer la empresa y productos que distribuye, por medios publicitarios masivos.
- Incentivar a los clientes a la compra por medio de las promociones de ventas.
- Utilizar las redes sociales como herramienta de marketing interactivo con los clientes.
- Dar a conocer promociones y beneficios de la empresa por correo electrónico como parte del mercadeo directo.

- Implementar las ventas por relaciones por medio de capacitaciones al personal de la fuerza de ventas.
- Efectuar el análisis financiero sobre la implementación de las estrategias factibles propuestas de las comunicaciones integradas de marketing.

### **3.4 Estrategias para incrementar las ventas**

Es de vital importancia la aplicación de estrategias de comunicación integradas de marketing, para comunicar al mercado objetivo de manera correcta los productos que está distribuye y los beneficios que la empresa ofrece.

La comunicación debe de ser precisa, coordinada y adecuada con un mensaje claro que persuada al cliente a comprar los productos que distribuye.

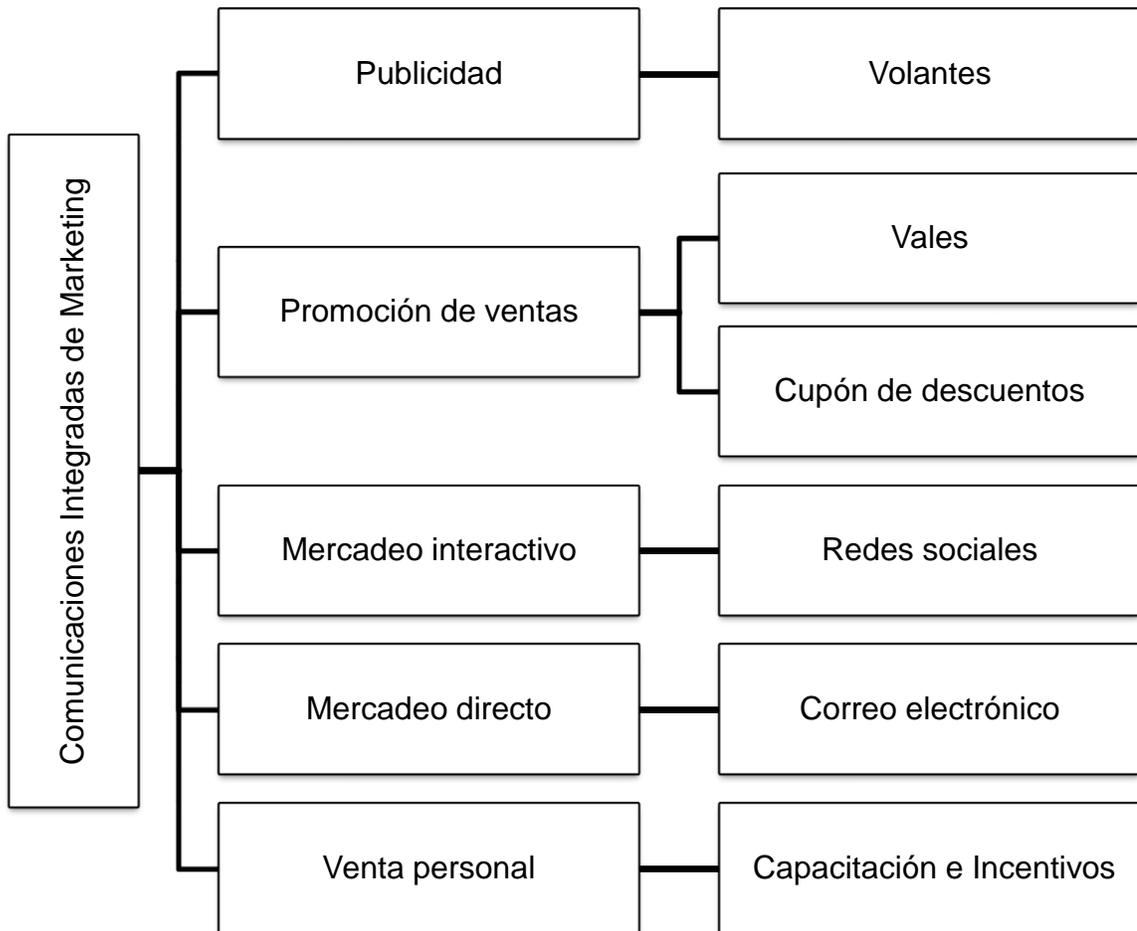
Las estrategias que se utilizarán son de publicidad, promoción de ventas, marketing interactivo, mercadeo directo y ventas personales, con la finalidad de incrementar las ventas de la compañía.

### **3.5 Definición de las estrategias**

Es necesario aplicar las estrategias de comunicación integradas de marketing adecuadas con la finalidad de hacer llegar el mensaje correcto, por lo tanto se enfocarán los esfuerzos de mercadeo a incrementar las ventas en los siguientes elementos que lo conforman, refiriendo los resultados obtenidos en el trabajo de campo. (Véase figura 7)

**Figura 7**

**Propuesta de comunicaciones integradas de marketing para clientes mayoristas y minoristas**



**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

### **3.6 Estrategia de publicidad**

La publicidad, se utilizará como estrategia creativa para comunicar, recordar y persuadir al mercado meta a la compra de artículos tecnológicos y así cumplir con los objetivos de mercadeo.

### **3.6.1 Objetivo de mercadeo**

Incrementar las ventas de los artículos tecnológicos que distribuye la empresa ubicada en la zona 10, ciudad de Guatemala, en 10% para el segundo semestre del año en curso.

### **3.6.2 Brief publicitario**

A continuación se presenta de forma detallada la descripción de los productos que la empresa de tecnología distribuye.

#### **3.6.2.1 Descripción del producto**

Actualmente se cuenta con un amplio portafolio de productos que hacen que la compañía sea competitiva, los artículos que distribuye son de alta calidad y con presencia en el mercado objetivo, por contar con una variedad de los mismos, la empresa divide los productos que distribuye en 3 categorías los cuales son:

- Almacenamiento (memorias USB, procesadores, discos duros y tarjetas MicroSD), dispositivos o unidades que almacenan datos, componentes que leen y/o guardan información como programas, música, etc.
- Networking (componentes periféricos y software), son dispositivos que conectan de forma directa a un segmento de red, están clasificados en dos grandes grupos, el primero son dispositivos de usuarios finales entre los cuales destacan los computadoras, escáner, impresoras, etc., por otro lado los dispositivos de red, los cuales son los que conectan con los usuarios finales, como componentes periféricos, switch, software, entre otros.
- Repuestos y accesorios para PC (teclados, mouse, pantallas), son todas aquellas piezas que pueden ser remplazadas en la PC, con el objetivo de mejorar el rendimiento, o realizar modificaciones a gusto del cliente.

### 3.6.2.2 Problema/oportunidad

La empresa busca incrementar las ventas de sus productos que distribuye en el mercado tecnológico, buscando ser la opción más confiable y de fácil alcance de todos los productos que ofrece.

La empresa cuenta actualmente con la oportunidad de poder incrementar las ventas de artículos de tecnología, ya que dichos productos tienen un auge considerable y se ha dejado de atender una gran parte del mercado objetivo, además cuenta con la opción de negociar con mercados no tradicionales.

### 3.6.2.3 Carácter y personalidad de la marca

La empresa cuenta con productos tecnológicos de excelente calidad y prestigio de las casas productoras, además las mismas tienen presencia a nivel internacional con buena aceptación en el mercado.

### 3.6.2.4 Grupo objetivo

El mercado objetivo de la empresa está compuesto por distribuidores minoristas ejemplo de estos son los talleres para computadoras, kioscos de productos tecnológicos, cafés internet, y los otros dos segmentos son entidades no tradicionales así como distribuidores mayoristas. (Véase cuadro 10)

**Tabla 10**  
**Perfil del mercado objetivo**

| <b>Perfil</b>      | <b>Descripción</b>  |
|--------------------|---|
| <b>Demográfico</b> | Propietarios de negocios, encargados de compras de empresas, técnicos en la rama. |
| <b>Geográfico</b>  | Empresas ubicadas en la ciudad de Guatemala.                                      |
| <b>Comercio</b>    | Minoristas, mayoristas, entidades no tradicionales.                               |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

### **3.6.2.5 Tamaño del mercado**

Se consideró de acuerdo con los lineamientos pymes, según DINEL 2008 con relación al tamaño del mercado un total de 195,210 empresas ubicadas en el casco urbano de la ciudad de Guatemala, para llevar a cabo dicha campaña publicitaria.

### **3.6.2.6 Situación actual del mercado**

Los productos tecnológicos en la actualidad tienen un considerable auge, además no existen suficientes distribuidores al detalle que comercialicen con los mismos. Cada día el mercado se vuelve más exigente en cuanto a tecnología, por lo que la empresa debe estar a la vanguardia de la evolución e innovación tecnológica para poder satisfacer sus exigencias.

### **3.6.2.7 Condicionamiento de medios y presupuesto**

Para la propuesta de la campaña publicitaria se utilizarán diferentes medios de comunicación para alcanzar a la mayor parte del mercado objetivo, y se tomó en consideración la prensa ya que es un medio masivo que además de informar acontecimientos de intereses, puede utilizarse como herramienta de comunicación para persuadir y promocionarse; también se tomó en cuenta las vallas publicitarias por la cantidad de personas que podrán visualizarla en la ciudad capital. Asimismo, se considera el uso de volantes, derivado que es una herramienta efectiva como material de apoyo para la fuerza de ventas.

### **3.6.2.8 Técnica de medios**

Los productos tecnológicos que distribuye la empresa se comunicarán por medio de:

- Volantes publicitarios

### **3.6.2.9 Concepto publicitario**

La empresa que distribuye artículos de tecnología dará a conocer y comunicara la guía de productos que ofrece a su mercado meta, resaltando aspectos tales como el precio, productos que ofrecen, promociones, marcas y diseños, esto orientado esencialmente a satisfacer las exigencias de los clientes.

El mensaje que se desea transmitir se basa en la necesidad de comercializar con productos de alta tecnología y calidad, atendiendo a los requerimientos de la demanda de los mismos.

### **3.6.2.10 Promesa básica**

“Proveer de artículos tecnológicos de alta calidad, productos innovadores, con garantía real, de alta demanda del mercado tecnológico y buen precio”.

### **3.6.2.11 Niveles de aprobación**

- Diseño de volantes

### **3.6.2.12 Plan de medios**

Se realiza el plan de medios con el fin de seleccionar las herramientas de publicidad adecuadas para transmitir un mensaje claro y bien definido.

#### **Objetivo de medios**

Comunicar los productos tecnológicos a un 50% del mercado objetivo en el segundo semestre del año 2015.

#### **a. Duración de la estrategia de publicidad**

La campaña tendrá una duración de seis meses, comprendido de junio a diciembre del año 2015.

## **b. Racional de medios**

Con la finalidad de alcanzar los objetivos predeterminados, se hará uso de una combinación de medios con el fin de aprovechar las ventajas de cada uno los cuales se describen a continuación.

- **Volantes**

De acuerdo con los datos recopilados en el trabajo de campo, los clientes aseveraron que los volantes son importantes para comunicar las diferentes marcas que promocionan artículos de tecnología.

El alcance de este medio, se estableció como una estimación de los clientes que estarán recibiendo los volantes, se consideró que los diez mil volantes serán entregados y se espera que por lo menos cinco mil, cumplan con el objetivo.

Las ventajas de este tipo de medio es la comunicación directa de la empresa con el mercado objetivo, puesto que el mensaje se trasmite en ese instante, generando el interés y la acción a la compra; sin embargo debe de cubrir en forma masiva al grupo objetivo para obtener los resultados esperados, asimismo en puntos estratégicos predeterminados para alcanzar las metas de mercadeo.

### **a. Diseño**

Se propone el diseño de un volante publicitario tamaño media carta a full color, impreso en papel bond de 80 gramos, esto con el fin de informar, recordar y persuadir al mercado meta a la compra de productos tecnológicos.

Lo primordial es que el volante influya con el mensaje al cliente, motivándolo a abastecerse de dichos artículos, además se estima repartir 10 mil volantes. (Véase anexo 6)

## **b. Información de contenido**

La información que contendrá el volante será lo siguiente:

- Nombre de la empresa
- Mensaje; el cual consiste en comunicar la promesa básica.
- Productos que distribuye la entidad (Categorías en las cuales distribuye)
- Marcas de los productos que distribuye la empresa objeto de estudio
- Información para contactar a la empresa.

## **c. Modo de distribución de los volantes**

Los volantes serán repartidos por la fuerza de ventas tanto a los clientes reales para recordar la variedad de marcas que se manejan, como a los clientes potenciales para dar a conocer a la empresa y comunicar de forma escrita sobre los productos tecnológicos que distribuye, con la ayuda de la fuerza de ventas, de los clientes que estos visiten dentro del territorio asignado, se utilizarán diez mil volantes durante el semestre que dura la campaña de comunicación integrada de marketing.

## **d. Presupuesto**

A continuación se describe el presupuesto al que asciende la propuesta de elaboración del volante publicitario. (Véase cuadro 11)

### Cuadro 11

#### Presupuesto de elaboración, diseño e impresión del volante

| Descripción           | Cantidad | Costo unitario | Costo total       |
|-----------------------|----------|----------------|-------------------|
| Elaboración y diseño  | 1        | -              | -                 |
| Impresión             | 10,000   | Q 0.75         | Q 7,500.00        |
| <b>Total estimado</b> |          |                | <b>Q 7,500.00</b> |

Fuente: aporte propositivo, enero 2015.

- **Plan de acción**

El medio de comunicación que se proponen como táctica de la estrategia de publicidad, debe alcanzar los objetivos de mercadeo durante el tiempo de la propuesta. (Véase cuadro 12)

## Cuadro 12

### Plan de acción para la estrategia publicitaria

| <b>Objetivo del plan:</b>  |   |   |                                     |                                  |                                    |                   |
|--|---|---|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Determinar las actividades necesarias para implementar la estrategia publicitaria en un 100% al corto y mediano plazo. |   |   |                                     |                                  |                                    |                   |
| NO.  | ACTIVIDAD   | META                                      | RESPONSABLE                         | TIEMPO                           |                                    | COSTO             |
|  |   |   |                                     | INICIO                           | FINAL                              |                   |
| 1  | Presentar en sesión de gerencia el plan propuesto | Aprobación del plan propuesto             | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015                   | Mes 1 año 2015                     | -                 |
| 2  | Aprobación del plan propuesto                     | Ejecución del plan                        | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015                   | Mes 1 año 2015                     | -                 |
| 3  | Diseños de volantes                               | Aprobación de los volantes                | Gerencia de mercadeo                | 1ra. Semana mes 5, año 2015      | Segunda semana del mes 5, año 2015 | Q.7,500.00        |
| 4  | Entrega de volantes                               | Comunicar y persuadir al mercado objetivo | Supervisores y fuerza de ventas     | 1 era. semana del mes 6 año 2015 | 1ra.semana del mes 6 año 2015      | -                 |
| 5  | Evaluación del plan                               | Cumplir con el objetivo propuesto         | Gerencia de mercadeo                | Mes 1 año 2016                   | Mes 1 año 2016                     | -                 |
| <b>Costo estimado de implementación:</b>   |   |   |                                     |                                  |                                    | <b>Q.7,500.00</b> |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

- **Control y seguimiento**

La medición de la efectividad de la táctica de publicidad se realizará por medio de una encuesta dirigida al mercado meta, es importante indicar que se contará con la ayuda directa de la fuerza de ventas, esto con la finalidad de evaluar si los

volantes publicitarios son adecuados, además de verificar los objetivos de mercado predeterminados. (Véase anexo 11)

### **3.7 Estrategia de promoción de ventas**

La promoción de ventas se empleará para motivar al mercado objetivo en su decisión de compra y vendrá a facilitar las ventas personales, así como complementar la publicidad, con el fin de incrementar la adquisición de los productos que distribuye la empresa.

#### **3.7.1 Objetivos de promoción de venta**

- Incentivar las ventas de los artículos de tecnología para el segundo semestre del año 2015.
- Premiar a los clientes habituales por sus compras con el fin de retenerlos e incentivarlos a la comercialización de los artículos tecnológicos.

#### **3.7.2 Definición de la estrategia**

La promoción de ventas como estrategia de la comunicación integrada de marketing se ejecutara, a través de algunas acciones comerciales, las cuales buscan incentivar al mercado objetivo a comprar los productos que la empresa distribuye.

#### **3.7.3 Descripción de la estrategia**

Las estrategias a implementar se definieron y fueron elegidas de acuerdo a la preferencia del público objetivo y se detallan a continuación.

##### **a) Vale**

Esta táctica se desarrollará durante el segundo semestre del año 2015, con el propósito de incentivar al cliente a la compra de los productos que distribuye la empresa de tecnología, se comunicará a través del marketing directo e interactivo y vendrá a reforzar la labor de la fuerza de ventas.

## **Modo de ejecución de la promoción**

La promoción consiste en premiar a los clientes que incrementen su promedio de compra mensualmente, y se otorgará un vale de descuento para la próxima compra, esta se detalla a continuación:

- ✓ Se otorgará un vale por Q.1,000.00 a los primeros 50 clientes que alcancen la compra mínima de Q.25,000.00 mensualmente.
- ✓ Se dará el vale por Q.800.00 a los primeros 25 clientes que compren como mínimo Q.20,000.00 mensualmente.
- ✓ Se proporcionará el vale por Q.500.00 a los primeros 25 clientes que compren como mínimo Q.15,000.00 mensualmente.

Para comunicar dicha promoción se contará con la ayuda principalmente de la fuerza de ventas, además de informar sobre el vale a través de los medios interactivos y el correo electrónico, con el fin de generar el interés y persuadir a la compra de los productos tecnológicos, esta táctica va dirigida a los clientes mayorista que compran en promedio Q25,000.00 mensualmente, el control y seguimiento de la compra de los mismos la llevará a cabo a través de los ejecutivos de ventas. (Véase figuras 8, y 9)

### **• Restricciones**

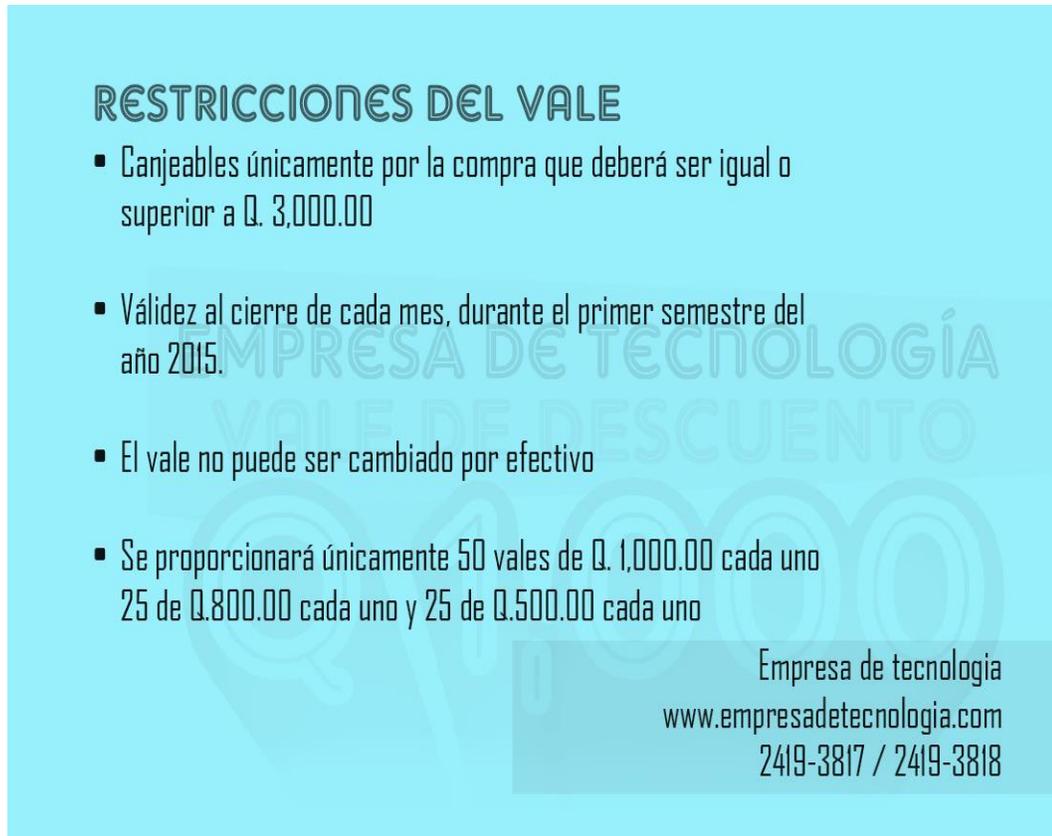
- ✓ Los vales antes mencionados serán canjeables únicamente por la compra que deberá ser igual o superior a Q.3,000.00.
- ✓ Los vales se darán mensualmente, con una validez al cierre de cada mes, durante el primer semestre del año 2015.
- ✓ El vale no puede ser cambiado por efectivo.
- ✓ Se proporcionará únicamente 50 vales de Q.1,000.00 cada uno, 25 de Q.800.00 cada uno y 25 de Q.500.00 cada uno; cabe mencionar que serán mensualmente, durante el tiempo que dure la propuesta de comunicación integrada de marketing.

**Figura 8**  
**Vale canjeable propuesto**



**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

**Figura 9**  
**Vale canjeable propuesto (Reverso)**



**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

### **b) Cupón de descuento**

Esta táctica se propone para incentivar al mercado meta en la compra de productos en la categoría de almacenamiento, comunicándolo a través del correo electrónico y de la fuerza de ventas.

Cabe mencionar que esta promoción es destinada a los clientes minoristas; talleres de computadores y cafés internet, los cuales han tenido una tendencia decreciente en sus compras.

La promoción consiste en otorgar un cupón de descuento por Q.100.00 en la compra de productos en la línea de almacenamiento, debido a que este tipo de artículos son de alta rotación en el mercado.

Se considera una táctica funcional para el segmento que se debe seleccionar ya que a diferencia del vale que el descuento se realiza hasta la próxima compra, este descuento se realizara de forma inmediata.

Se seleccionara a un grupo 100 clientes que compran frecuentemente dichos productos, los cuales se les enviará por medio del correo electrónico información sobre dicha promoción. Se escogerán estos clientes por el volumen de compra en dicha categoría, de acuerdo con la base de datos para optar a este beneficio.

La fuerza de ventas será la encargada principal de comunicar las promociones de ventas, con el objetivo de utilizar dicha herramienta para alcanzar las metas de mercadeo; cabe mencionar que los cupones serán entregados por dichos vendedores los primeros días de cada mes durante el primer semestre del año 2015. (Véase figuras 10 y 11)

- **Restricciones**

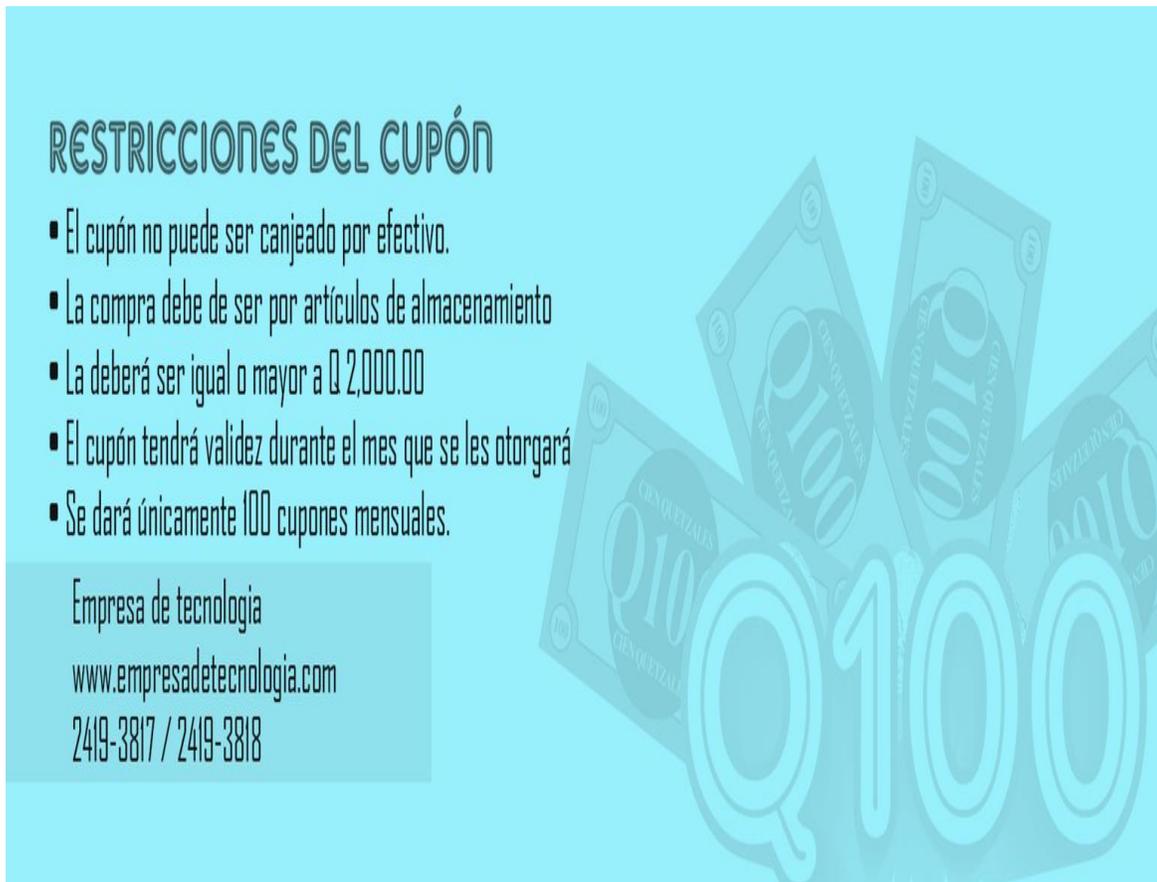
- ✓ El cupón no puede ser canjeado por efectivo.
- ✓ La compra debe de ser por artículos de almacenamiento.
- ✓ La compra deberá ser igual o mayor a Q.2,000.00.
- ✓ El cupón tendrá validez durante el mes que se les otorgará.
- ✓ Se dará únicamente 100 cupones mensuales.

**Figura 10**  
**Cupón de descuento propuesto**



**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

**Figura 11**  
**Cupón de descuento (Reverso)**



**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

**a. Presupuesto total**

Para la implementación de las promociones de ventas se tomarán en cuenta las estimaciones de ingresos en la implementación la propuesta de las comunicaciones integradas de marketing, a continuación se presenta los costos que se incurrirán en la ejecución de dicha táctica. (Véase cuadro 13)

### Cuadro 13

#### Presupuesto de la promoción de ventas

| Descripción   | Costo unitario    | cantidad | Meses | Costo Total        |
|---|-------------------|----------|-------|--------------------|
| Diseño y reproducción de cupones                            | Q5.00             | 100      | 6     | Q3,000.00          |
| Diseño y reproducción de vales                              | Q5.00             | 100      | 6     | Q3,000.00          |
| <b>Costo de implementación de vales</b>                     |                   |          |       |                    |
| 50 Clientes por la compra Q.25,000.00 (Vale por Q.1,000.00) | Q1,000.00         | 50       | 6     | Q300,000.00        |
| 25 Clientes por la compra Q.20,000.00 (Vale por Q.800.00)   | Q8,000.00         | 25       | 6     | Q120,000.00        |
| 25 Clientes por la compra Q.15,000.00 (Vale por Q.500.00)   | Q500.00           | 25       | 6     | Q75,000.00         |
| <b>Costo de implementación de cupones</b>                   |                   |          |       |                    |
| 100 Clientes reales por Q.100.00                            | Q100.00           | 100      | 6     | Q60,000.00         |
| <b>Total</b>  | <b>Q98,500.00</b> |          |       | <b>Q561,000.00</b> |

Fuente: aporte propositivo, enero 2015.

#### b. Plan de acción

Para llevar a cabo la ejecución de las promociones de venta se muestra los pasos a seguir para su implementación durante la propuesta de las comunicaciones integradas de marketing. (Véase cuadro 14)

**Cuadro 14**  
**Plan de acción de la promoción**

| <b>Objetivo del plan:</b>   |   |   |                                     |                                  |                                    |                     |
|---|---|---|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| Determinar las actividades necesarias para implementar la estrategia promoción en un 100% al corto y mediano plazo. |   |   |                                     |                                  |                                    |                     |
| <b>No.</b>  | <b>ACTIVIDAD</b>                                  | <b>META</b>   | <b>RESPONSABLE</b>                  | <b>TIEMPO</b>                    |                                    | <b>COSTO EN Q.</b>  |
|   |   |   |                                     | <b>INICIO</b>                    | <b>FINAL</b>                       |                     |
| 1   | Presentar en sesión de gerencia el plan propuesto | Aprobación del plan propuesto                             | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015                   | Mes 1 año 2015                     | -                   |
| 2   | Aprobación del plan propuesto                     | Ejecución del plan  | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015                   | Mes 1 año 2015                     | -                   |
| 3   | Clasificar a los clientes de la base de datos     | Base de datos actualizados                                | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015                   | Mes 1 año 2015                     | -                   |
| 4   | Diseño vales y cupones                            | Aprobación de los vales y cupones                         | Gerencia de mercadeo                | 1era. Semana mes 6, año 2015     | Segunda semana del mes 6, año 2015 | Q.561,000.00        |
| 5   | Utilización de los medios propuestos              | Incentivar la compra en el mercado objetivo y negociación | Equipo de ventas                    | 3era. semana del mes 6, año 2015 | 4ta. semana del mes 6, año 2015    | -                   |
| 6   | Evaluación del plan                               | Cumplir con el objetivo propuesto                         | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2016                   | Mes 1 año 2016                     | -                   |
| <b>Costo estimado de implementación:</b>  |   |   |                                     |                                  |                                    | <b>Q.561,000.00</b> |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

### **c. Control y seguimiento**

La efectividad de la promoción impactará directamente en las ventas, además de utilizar una encuesta para medir la efectividad de dichas promociones, es importante mencionar que dicha boleta podrá ser enviada por correo electrónico y Facebook, asimismo se contará con la ayuda del personal de ventas para poder pasar dicha encuesta, esto permitirá actualizar la base de datos de los clientes. (Véase anexo 11)

### **3.8 Estrategia de mercadeo directo**

Según la investigación realizada, se pudo identificar que la empresa de tecnología no hace uso del correo electrónico como una herramienta de comunicación con sus clientes, y ha perdido la oportunidad de interactuar directamente con ellos, ya que un porcentaje alto ha referido que el correo es un medio interactivo muy efectivo, y les gustaría recibir información de la empresa, promociones y ofertas por lo menos una vez por semana.

#### **3.8.1 Objetivos**

- Mantener una comunicación directa con el mercado meta a través del correo electrónico.
- Informar sobre las promociones de ventas que utilizará la empresa a través del uso del correo electrónico.

#### **3.8.2 Definición de la estrategia**

Se propone utilizar el correo electrónico como medio para informar detalladamente los productos tecnológicos que distribuye la empresa, asimismo servirá de apoyo para comunicar promociones de venta.

### **3.8.3 Descripción de la estrategia**

La empresa de tecnología cuenta actualmente con una base de datos de 1,700 clientes reales, de los cuales una gran cantidad no ha proporcionado el correo electrónico que poseen a pesar de que la gran mayoría si lo utiliza como medio de comunicación, por lo cual se propone actualizar la base de datos con los e-mail de los clientes reales y potenciales para hacer llegar información de interés sobre la empresa como de alguna promoción vigente y así mantener una comunicación directa con el grupo objetivo.

- **Actualización de base de datos**

Se utilizará una boleta para recopilar información de los clientes que se han visitado, esta táctica contará con el apoyo de la fuerza de ventas. Dicha actualización se realizará semanalmente. (Ver anexo 12)

- **Envío de información**

Se llevará a cabo por medio del gerente de mercadeo, que lo realizará semanalmente.

- a. Contenido del correo electrónico a enviar**

El mensaje que se enviará por correo electrónico será información de los productos tecnológicos, el detalle de los mismos y las marcas que distribuye, además de colocar el contacto con la empresa. (Véase anexo 7 al 10)

Es importante mencionar que se comunicarán las promociones de venta a los clientes para cumplir con el objetivo de mercadeo planteado en la propuesta de comunicaciones integradas de marketing.

### **b. Modo de implementación**

Se enviará un email los días lunes, es importante mencionar que el envío de los correos electrónicos se realicen una vez por semana, para que no sature el correo electrónico de los clientes.

### **c. Presupuesto total**

La implementación del correo electrónico para comunicar sobre los productos tecnológicos a los clientes, no incurrirá en costo alguno. (Véase cuadro 15)

**Cuadro 15**  
**Presupuesto de la correo electrónico**

| <b>No.</b>                | <b>Descripción</b>                    | <b>Costo anual Q.</b> |
|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| <b>1</b>                  | Administración del correo electrónico | -                     |
| <b>Total en Quetzales</b> |                                       | <b>Q. 0.00</b>        |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

### **d. Plan de acción**

A continuación se presentan las actividades para el envío del correo electrónico como herramienta de comunicación masiva de los productos tecnológicos que ofrece la empresa en estudio. (Véase cuadro 16)

**Cuadro 16**  
**Plan de acción de mercadeo directo**

| <b>Objetivo del plan:</b>  |   |   |   |                    |                    |                 |
|--|---|---|---|--------------------|--------------------|-----------------|
| Determinar las actividades necesarias para implementar la estrategia mercadeo directo en un 100% al corto y mediano plazo. |   |   |   |                    |                    |                 |
| No.  | ACTIVIDAD   | META  | RESPONSABLE                                 | TIEMPO             |                    | COSTO EN Q.     |
|  |   |   |   | INICIO             | FINAL              |                 |
| 1  | Presentar en sesión de gerencia el plan propuesto | Aprobación del plan propuesto                             | Gerencia de mercadeo                        | Mes 1 año 2015     | Mes 1 año 2015     | -               |
| 2  | Aprobación del plan propuesto                     | Ejecución del plan  | Gerencia de mercadeo y supervisores         | Mes 1 año 2015     | Mes 1 año 2015     | -               |
| 3  | Creación, planificación del correo electrónico    | Diseño de la información a enviar por correo electrónico  | Encargado/ delegado por Gerente de Mercadeo | Mes 1 año 2015     | Mes 1 año 2015     | -               |
| 4  | Envío de la información                           | Comunicar sobre las promociones a implementar y productos | Encargado/ delegado por Gerente de Mercadeo | 3era. Semana mes 6 | 4ta. Semana mes 12 | -               |
| 5  | Evaluación del plan                               | Cumplir con el objetivo propuesto                         | Gerencia de mercadeo                        | Mes 1 año 2016     | Mes 1 año 2016     | -               |
| <b>Costo estimado de implementación:</b>   |   |   |   |                    |                    | <b>Q. 0.00*</b> |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

\*no representa costo para la empresa.

### **e. Control y seguimiento**

El control de la herramienta del correo electrónico se realizará con la ayuda de la unidad ventas por medio de una boleta dirigida a los clientes visitados, además dicha herramienta colaborará a actualizar la base de datos. (Véase anexo 11)

El vendedor después de un mes, le dará seguimiento por medio de la encuesta planteada con la finalidad de verificar si los clientes en realidad están recibiendo los respectivos correos con la información que la empresa desea transmitir y también que el cliente pueda dar su opinión, al respecto de la información publicada a través de este, ya que con esto se podrá mejorar la calidad de lo que se desea comunicar para que sea un mensaje claro, congruente y convincente que incentiven al cliente a la compra de los productos tecnológicos que distribuye la empresa.(Véase anexo 13 y 15)

### **3.9 Estrategia de mercadeo interactivo**

En la actualidad las redes sociales son importantes para comunicar cualquier información en forma masiva, además las empresas y personas hacen uso de dicha herramienta.

La empresa que distribuye artículos de tecnología comunicará sobre los mismos a través de publicaciones sobre los diferentes productos que distribuye la empresa, por medio de las redes sociales; por tal motivo se propone un perfil en Facebook que es la herramienta más usada por el mercado meta.

También la página web que tiene la empresa servirá de apoyo para comunicar dichos artículos, además de aspectos como promociones, productos nuevos, entre otros.

### **3.9.1 Objetivos**

- Interactuar de forma eficiente con el mercado objetivo para incentivar la compra de los productos tecnológicos que distribuye la empresa.
- Servir de apoyo a las estrategias promocionales y mercadeo directo con el fin de incrementar las ventas durante el segundo semestre del año 2015.

### **3.9.2 Definición de la estrategia**

Para el uso del mercadeo interactivo, según resultados en el trabajo de campo, las redes sociales son fundamentales para comunicar detalles de los productos tecnológicos y promociones de ventas, además se constató que la red social con mayor aceptación y uso es el Facebook, por lo tanto se diseñará un perfil de Facebook para la interacción con el mercado objetivo, además de informar sobre las promociones de venta, conjuntamente con publicaciones sobre la gama de productos tecnológicos que posee.

### **3.9.3 Descripción de la estrategia (perfil de redes sociales)**

Se utilizará un perfil en Facebook como herramienta para interactuar con el mercado meta; además contribuirá a impulsar las promociones de ventas, se comunicarán eventos, detalles de los productos tecnológicos, novedades de los mismos, preferencia de la demanda, también se solventarán dudas de cualquier índole de dichos artículos, y una de las tareas más importantes de esta estrategia es la de poder fidelizar la relación con el cliente y poder crear relaciones a largo plazo, así como llegar a una cantidad de público objetivo más numeroso.

La administración del perfil estará a cargo de la gerencia de mercadeo quien designará a la persona idónea para el manejo del mismo.

#### **a. Diseño propuesto de la red social (Facebook)**

El perfil contendrá la siguiente información:

- El logotipo de la empresa
- Las marcas con las que trabaja la empresa
- La ubicación de la entidad
- Los diferentes productos que distribuye

**b. Modo de ejecución del perfil**

Las publicaciones se realizarán todos los días, puesto que el uso de dicha red social en el mercado meta es diario; cabe mencionar que se comunicarán los diversos productos que ofrece la empresa, es decir que cada día se promocionarán diferentes artículos. (Véase anexo 7 al 10)

Además dicha herramienta comunicará promociones de ventas en forma semanal al mercado objetivo, asimismo se actualizara el perfil, esto con la ayuda la fuerza de ventas que recabará la información de los nuevos clientes.

Es importante mencionar que se solventarán dudas sobre los artículos que distribuye la empresa, adicionalmente se coordinará las visitas con los clientes que lo deseen.

Dicha herramienta contribuirá a las promociones de ventas, actualización de la base de datos, coordinación de visitas con la unidad de ventas, además de la interacción con el mercado objetivo. (Véase figura 12 y 13)

**Figura 12**  
**Diseño del perfil de Facebook Vista 1**



**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

**Figura 13**  
**Diseño del perfil de Facebook Vista 2**



Fuente: aporte propositivo, enero 2015.

**c. Presupuesto total**

Es importante indicar que la administración de la red social no implica costo alguno, debido a que asignará a un colaborador de la empresa para darle seguimiento. (Véase cuadro 17)

**Cuadro 17**  
**Presupuesto de redes sociales**

| <b>No.</b>                | <b>Descripción</b>                             | <b>Costo anual Q.</b> |
|---------------------------|--|-----------------------|
| 1                         | Diseño y administración del perfil en Facebook | 0.00                  |
| <b>Total en Quetzales</b> |  | <b>Q. 0.00</b>        |

**Fuente:** elaboración propia, enero 2015.

**d. Plan de acción**

A continuación se presentan los pasos para la implementación de la técnica de redes sociales por medio de Facebook, con el fin de alcanzar los objetivos de mercado predeterminados. (Véase cuadro 18)

### Cuadro 18

#### Plan de acción de redes sociales

| <b>Objetivo del plan:</b>   |  |   |                                     |                |                |                 |
|---|--|---|-------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| Determinar las actividades necesarias para implementar la estrategia de redes sociales en un 100% al corto y mediano plazo. |  |   |                                     |                |                |                 |
| No.   | ACTIVIDAD  | META  | RESPONSABLE                         | TIEMPO         |                | COSTO EN Q.     |
|   |  |   |                                     | INICIO         | FINAL          |                 |
| 1   | Presentar en sesión de gerencia el plan propuesto      | Aprobación del plan propuesto                         | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015 | Mes 1 año 2015 | -               |
| 2   | Aprobación del plan propuesto                          | Ejecución del plan                                    | Gerencia de mercadeo y supervisores | Mes 1 año 2015 | Mes 1 año 2015 | -               |
| 3   | Diseño del perfil de Facebook                          | Administración del perfil de Facebook                 | Supervisor de ventas                | Mes 1 año 2015 | Mes 1 año 2015 | -               |
| 4   | Actualización de la información del perfil del cliente | Implementación de anuncios                            | Supervisor de ventas                | Mes 1 año 2015 | Mes 6 año 2015 | -               |
| 5   | Seguimiento del perfil                                 | Actualizaciones del perfil y seguimientos de clientes | Supervisor de ventas                | Mes 1 año 2015 | Mes 6 año 2015 | -               |
| 6   | Evaluación del plan                                    | Cumplir con el objetivo propuesto                     | Gerencia de mercadeo                | Mes 1 año 2016 | Mes 1 año 2016 | -               |
| <b>Costo estimado de implementación:</b>  |  |   |                                     |                |                | <b>Q. 0.00*</b> |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

\* No representa un costo para la empresa.

#### **e. Control y seguimiento**

Se medirá la efectividad de la red social propuesta por medio de la encuesta de opinión sobre las tácticas de las comunicaciones integradas de marketing, con la

ayuda de la unidad de ventas y además de verificar los likes recibidos. (me gusta de las publicaciones realizadas). (Véase anexo 11)

Después de un mes, de iniciar esta táctica los vendedores le darán el respectivo seguimiento por medio de la encuesta, y también el impacto de esta se medirá por el incremento en las ventas de los productos que se publiquen ya que este es el fin principal de la empresa al utilizar las redes sociales como medio de comunicación. (Véase anexo 13 y 14)

### **3.10 Estrategia de venta directa**

La estrategia consiste en capacitar al personal de ventas, en marketing por relaciones por medio de un proceso de ventas propuesto, el cual incrementará los ingresos por medio de la táctica de ventas cara a cara con los clientes reales, así como de iniciar relaciones comerciales con los potenciales.

Es importante que las empresas mantengan una comunicación directa con sus clientes para conocer sus necesidades y sus gustos para poderlos satisfacer, así como también formar una buena relación, ya que los clientes harán negocios con personas que les agraden y en los cuales puedan confiar.

#### **3.10.1 Objetivo de la estrategia**

Comunicar personalmente toda la información necesaria para persuadir a los clientes reales como a los potenciales a que adquieren los productos que la empresa de tecnología distribuye, y que estos logren cerrar negociaciones que contribuyan al incremento de las ventas.

#### **3.10.2 Definición de la estrategia**

La estrategia busca que la fuerza de ventas logre la comunicación de las promociones, iniciar relaciones comerciales con el mercado potencial, comunicar los diversos productos y generar volumen de ventas, esto a través de una

capacitación, de un proceso de ventas personales, el cual debe poner en práctica para alcanzar los objetivos diarios.

Se utilizará una segunda táctica para motivar e incentivar a cada uno de los colaboradores en la fuerza de ventas a alcanzar sus objetivos comerciales durante el semestre que dure la estrategia.

### **3.10.3 Descripción de la estrategia**

La estrategia de ventas personales se aplicará con la participación del gerente de ventas, supervisores y todo el personal de dicha unidad y consiste en impartir una capacitación en marketing por relaciones, el cual se desarrollará tomando como guía el proceso de venta personal, denominado los pasos ejecutivos de ventas.

El proceso de ventas busca fortalecer las negociaciones con el mercado meta, ya que esto generará una ventaja competitiva con relación a otros distribuidores, por que los vendedores estarán enfocados en sus objetivos diarios y búsqueda de nuevos clientes. La implementación de dicho proceso es esencial para coordinar los objetivos de la fuerza de ventas y de esta forma abordar al cliente de una manera eficaz.

La estrategia se aplicará en el segundo semestre del año del 2015 en el cual se pretende el incremento de las ventas con relación al año anterior.

#### **a. Capacitación**

Por este medio se busca preparar y orientar a los ejecutivos de ventas en sus actividades diarias y que estos sean más productivos.

Se pretende que el departamento de ventas participe en una capacitación de marketing por relaciones, impartido actualmente por la empresa denominada, PREPARA; Administración y contabilidad S.A. ubicada en la zona 1, ciudad capital; la capacitación será impartida en el mes de mayo del año en curso teniendo una

duración total de 20 horas, se llevara a cabo por medio de cinco sesiones de cuatro horas cada una, siendo estas los días sábados, en horario de 9:00 am a 1:00 pm.

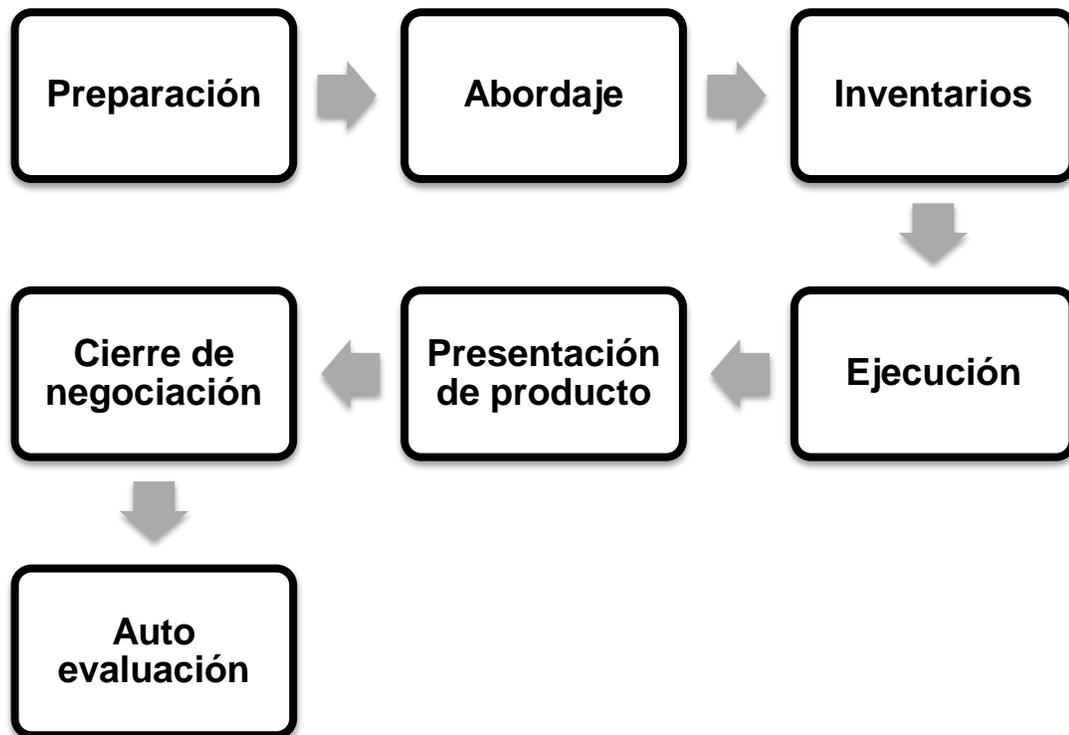
Cabe resaltar que las sesiones serán realizadas en las instalaciones de la empresa de tecnología, y el material de apoyo será proporcionado por la empresa que impartirá la capacitación.

La estrategia de venta personal estará enfocada en preparar a los ejecutivos de ventas en el proceso que se detalla y explica brevemente, a continuación.

El proceso de venta personal es esencial para enfocar los esfuerzos de la unidad de ventas correctamente, contribuye a comunicar de forma eficiente sobre los productos que ofrece la empresa, comunicando las promociones y generando fidelización en los clientes; los pasos a seguir son importantes para cerrar las negociaciones con el mercado meta y la correcta ejecución de ellos es significativa para el logro de los objetivos de mercadeo. (Véase figura 14)

Figura 14

**Proceso de venta personal propuesto, denominado  
los pasos ejecutivos de ventas**



**Fuente:** aporte propositivo, enero del 2015.

- Preparación: este paso consistirá en verificar los objetivos de negocio para cada cliente en particular, revisar si tiene crédito y el histórico de ventas.
- Abordaje: saludar al cliente por su nombre en este paso se promoverá la relación sólida, la mejor forma de comprender al cliente al realizar la venta es poniéndose en sus zapatos, se confirma la entrega de pedido anterior y se solicita comentarios del servicio de entrega.

- Rotación de inventario: revisar la existencia de los productos que se le distribuye y si están en bodega. Se recomienda, al cliente rotar el producto por medio del sistema primero en entrar, primero en salir (PEPS). Debido al ingreso de nuevos productos.
- Ejecución: buscar que los productos que distribuye la empresa de tecnología estén a la vista, en las vitrinas y apoyarse con material POP y precios y esto genera posicionamiento de las marcas en la mente del consumidor e impacto en la decisión de compra por impulso del consumidor, generando volumen de venta.
- Presentación del producto: este paso consiste en tener claros los objetivos de negocio, para venderle el producto que le genere más venta, apoyándose en las promociones vigentes y amplio portafolio de producto tecnológicos con los que cuenta la empresa.
- Cierre de la negociación: dicho paso de la venta no es más que confirmar el pedido, recomendar algunos otros productos que le pueda hacer falta, y comunicarle el monto a pagar el día de la entrega y por ultimo despedirse del cliente cortésmente.
- Evaluación de la visita: posterior a la visita, es necesario la autoevaluación de desempeño a través del alcance de los objetivos del negocio y que haya un incremento de la compra promedio del cliente. Analizar lo que se hizo bien y lo que se puede mejorar.

Este proceso es aplicable a todos los clientes, y forma parte de la orientación que los vendedores deben tener en sus actividades para dirigirse a los clientes de forma apropiada y con objetivos de ventas claros y bien definidos.

**b. Incentivo para la fuerza de ventas**

El principal propósito de la compañía al otorgar un incentivo para la fuerza de ventas es que los colaboradores se encuentren motivados, ya que el trabajo que realizan prácticamente son los principales ingresos con los que la empresa cuenta.

Así estimularlos a que cumplan con sus objetivos mensuales y con los indicadores por medio de los cuales les estarán evaluando el desempeño durante el semestre.

Se presenta la propuesta para que los promotores de ventas se enfoquen en sus metas así como en alcanzar a los clientes potenciales:

- **Incentivo A:** a cada vendedor que alcance un 10% por encima de su meta mensual en quetzales se le otorgara una comisión extra de 15% sobre su sueldo variable.
- **Incentivo B:** sin embargo si el ejecutivo logra ventas con nuevos clientes se le otorgara un 10% extra del total de su sueldo variable.

Éstos incentivos se realizarán mensualmente; además se premiará con una TV plasma de 42” al mejor de los vendedores al final del semestre, esto impulsará a la competitividad dentro de la sala de ventas. (Véase cuadro 19)

**Cuadro 19**

**Incentivo mensual para fuerza de ventas**

| <b>100% Variable</b> | <b>15% Incentivo A</b> | <b>10% Incentivo B</b> | <b>Incentivo mensual</b> | <b>No. de vendedores</b> | <b>Incentivo mensual total</b> |
|----------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Q 4,400.00           | Q 660.00               | Q 440.00               | Q 1,100.00               | Q 15.00                  | Q 16,500.00                    |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

**c. Presupuesto total**

Los incentivos tendrán un impacto positivo; ya que, incrementa la competitividad dentro del departamento de ventas, esto mejora el rendimiento y el alcance de los objetivos de mercadeo; para ello se cuenta con el siguiente presupuesto. (Véase cuadro 20)

**Cuadro 20**  
**Presupuesto de fuerza de ventas**

| <b>No.</b>                | <b>Descripción</b>   | <b>Costo anual Q.</b> |
|---------------------------|--|-----------------------|
| 1                         | Implementación y desarrollo de capacitación para depto. de ventas. | Q.25000.00            |
| 2                         | Incentivos de la fuerza de ventas 15% semestre                     | Q.59,400.00           |
| 3                         | Incentivos de la fuerza de ventas 10% semestre                     | Q.39,600.00           |
| 4                         | Incentivo fuerza de ventas TV 42" semestre                         | Q.3,500.00            |
| <b>Total en Quetzales</b> |  | <b>Q.127,500.00</b>   |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

**d. Plan de acción**

El proceso de ventas será importante para lograr los resultados de la propuesta de comunicaciones integradas de marketing; ya que, es esencial para alcanzar las metas, derivado de lo anterior se muestra el siguiente plan de acción. (Véase cuadro 21)

### Cuadro 21

#### Plan de acción de la estrategia de ventas

| <b>Objetivo del plan:</b>   |   |   |                      |                |                |                     |
|---|---|---|----------------------|----------------|----------------|---------------------|
| Determinar las actividades necesarias para implementar la estrategia de ventas en un 100% al corto y mediano plazo. |   |   |                      |                |                |                     |
| No.   | ACTIVIDAD   | META  | RESPONSABLE          | TIEMPO         |                | COSTO EN Q.         |
|   |   |   |                      | INICIO         | FINAL          |                     |
| 1   | Presentar en sesión de gerencia el plan propuesto | Aprobación del plan propuesto                     | Gerencia de mercadeo | Mes 1 año 2015 | Mes 1 año 2015 | -                   |
| 2   | Aprobación del plan propuesto                     | Ejecución del plan                                | Gerencia de mercadeo | Mes 1 año 2015 | Mes 1 año 2015 | -                   |
| 3   | Contactar empresa PREPARA S.A. para capacitación  | Capacitación                                      | Gerencia de mercadeo | Mes 1 año 2015 | Mes 1 año 2015 | Q.25,000.00         |
| 4   | Visitas a los clientes por la fuerza de ventas    | Comunicar, promocionar, persuadir al mercado meta | Fuerza de ventas     | Mes 1 año 2015 | Mes 6 año 2015 | -                   |
| 5   | Pago de incentivos a la fuerza de ventas          | Cumplimiento del proceso de ventas                | Supervisor de ventas | Mes 1 año 2015 | Mes 6 año 2015 | Q.102,500.00        |
| 6   | Evaluación del plan                               | Cumplir con el objetivo propuesto                 | Gerencia de mercadeo | Mes 1 año 2016 | Mes 1 año 2016 | -                   |
| <b>Costo estimado de implementación:</b>  |   |   |                      |                |                | <b>Q.127,500.00</b> |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

#### **e. Control y seguimiento**

Se establecerán indicadores por medio de los cuales se les medirá los resultados; los supervisores observarán el desempeño de cada vendedor a través de estos índices, los cuales se presentan a continuación:

- La meta mensual en Quetzales.
- El porcentaje de logro diario y acumulado.
- El porcentaje de logro al día.
- La meta de cobertura y efectividad.
- Rompimientos ( ventas en clientes nuevos)

El objetivo de los indicadores es que los vendedores identifiquen oportunidades para mejorar y visualizar su alcance diario en sus metas predeterminadas. (Véase anexo 7)

Además la unidad de ventas aplicará la encuesta de opinión sobre las tácticas de comunicaciones integradas de marketing para medir la efectividad de la misma. (Véase anexo 11)

#### **3.11 Análisis financiero**

Se presenta el análisis financiero que pretende determinar los beneficios y costos en los que se puede incurrir al invertir en la propuesta de comunicación integrada de marketing.

Su objetivo principal es brindar resultados que apoyen la toma de decisión y la viabilidad de dicha propuesta.

**a. Proyección de ventas**

A continuación se presenta la proyección de ventas para el año 2015, con base a la información histórica de las ventas de los años 2010 al 2014. (Véase cuadro 22)

**Cuadro 22**  
**Proyección de ventas para el año 2015**

| <b>MÍNIMOS CUADRADOS (MÉTODO DE PROYECCIÓN DE VENTAS )</b> |             |                     |          |               |                         |  |
|--|-------------|---------------------|----------|---------------|-------------------------|--|
| <b>N</b>   | <b>AÑOS</b> | <b>Y (UNIDADES)</b> | <b>X</b> | <b>XY</b>     | <b>X<sup>2</sup></b>    |  |
| 1  | 2010        | 49.00               | -2       | (98.00)       | 4.00                    |  |
| 2  | 2011        | 47.10               | -1       | (47.10)       | 1.00                    |  |
| 3  | 2012        | 46.92               | 0        | -             | -                       |  |
| 4  | 2013        | 46.91               | 1        | 46.91         | 1.00                    |  |
| 5  | 2014        | 45.00               | 2        | 90.00         | 4.00                    |  |
| <b>TOTAL</b>   |             | <b>234.93</b>       |          | <b>(8.19)</b> | <b>10.00</b>            |  |
| <b>a = <math>\Sigma y/n</math></b>                         |             | <u>234.93</u>       | <b>=</b> | <b>46.99</b>  |                         |  |
|  |             | <b>5.00</b>         |          |               |                         |  |
| <b>b = <math>\Sigma xy/\Sigma x^2</math></b>               |             | <u>(8.19)</u>       | <b>=</b> | <b>(0.82)</b> |                         |  |
|  |             | 10.00               |          |               |                         |  |
|  |             | <b>46.99</b>        | <b>+</b> | <b>(0.82)</b> | <b>3.00</b>             |  |
| <b>Yc = a ± b(x)</b>                                       |             | <b>A</b>            | <b>+</b> | <b>B</b>      | <b>Año pronosticado</b> |  |
|  |             | 46.99               | <b>+</b> | (2.46)        |                         |  |
|  |             |                     |          | <b>44.53</b>  | <b>Millones</b>         |  |

Fuente: aporte propositivo, enero 2015.

**\*Cifras expresadas en millones de quetzales.**

**Incremento de ventas del 10%**

Año pronosticado 2015

Segundo semestre

Q 4.45 millones

De acuerdo con el análisis realizado se determina que para el año 2015 la empresa tendrá ingresos aproximados de Q.44.53 millones, sin embargo la tendencia de las ventas es decreciente, razón por la cual se presenta la propuesta de comunicaciones integradas de marketing, pronosticando un incremento del 10% con relación al año 2014.

El incremento del 10% será de aproximadamente Q.4.45 millones para el segundo semestre tomando como base el año pronosticado del 2015.

**b. Costo total de implementación de las comunicaciones integradas de marketing**

Se presenta el análisis financiero de los costos de la implementación de las estrategias de las comunicaciones integradas de marketing para la empresa que distribuye artículos de tecnología, el cual ascienden a Q.921,781.28, con su ejecución se espera incrementar las ventas de los mismos en un 10% para el primer semestre del año 2015, equivalente en Q. 4.45 millones. (Véase cuadro 23)

### Cuadro 23

#### Presupuesto total de la propuesta de las comunicaciones integradas de marketing

| No.   | Estrategia           | Objetivo  | Costo               | Beneficio  |
|---|----------------------|---|---------------------|--|
| 1   | Publicidad           | Dar a conocer los productos tecnológicos que distribuye la empresa en forma directa para generar el interés y comunicar la variedad.                          | <b>Q.7,500.00</b>   | Creación del interés de los productos tecnológicos, además de incrementar las ventas y apoyo comercial para los ejecutivos de ventas.  |
| 2   | Promoción de ventas  | Incentivar a los clientes a comercializar los productos tecnológicos que ofrece la empresa, además de generar el compromiso de impulsar los mismos.           | <b>Q.561,000.00</b> | Clientes incentivados para impulsar los productos tecnológicos que distribuye la empresa.  |
| 3   | Mercadeo directo     | Comunicar oportunamente de las promociones que aplicará la empresa, además de informar detalladamente sobre los productos tecnológicos que ofrece la empresa. | <b>Q.0.00</b>       | Generar el interés en los clientes de comercializar los productos, como impulsar artículos tecnológicos con baja rotación.   |
| 4   | Mercadeo interactivo | Comunicar las novedades de los productos tecnológicos, detalles de los mismos, además de servir como medio para informar las promociones.                     | <b>Q.0.00</b>       | Interacción con el mercado meta, de tal forma que permita comunicar sobre la variedad de artículos tecnológicos que ofrece la empresa, además de coadyuvar a incrementar las ventas. |
| 5   | Ventas personales    | Incrementar las ventas a través de una capacitación y de buenas relaciones con los clientes y la motivación de los colaboradores a través de incentivos       | <b>Q.127,500.00</b> | Cumplimiento de los objetivos mensuales, así como alcanzar nuevos clientes potenciales.  |
| <b>Total (cifras expresadas en quetzales)</b> |                      |   | <b>Q 696,000.00</b> |  |

Fuente: aporte propositivo, julio 2014.

**c. Relación beneficio costo**

A continuación se muestra la relación beneficio / costo por la implementación de las propuestas de comunicaciones integradas de marketing durante el primer semestre del año 2015. (Véase cuadro 24)

**Cuadro 24**  
**Relación beneficio / costo**

| <b>Costo Beneficio</b>          |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| Ingreso                         | Q 4,452,900         |
| Inversión total                 | Q 696,000           |
| <b>Relación costo beneficio</b> | <b>6.40</b>         |
| <b>Criterios de decisión</b>    |                     |
| <b>Mayor a la unidad</b>        | <b>Se acepta</b>    |
| <b>Igual a la unidad</b>        | <b>A Criterio</b>   |
| <b>Menor a la unidad</b>        | <b>No se acepta</b> |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

Como se observa en el cuadro anterior la relación, beneficio / costo es mayor a la unidad, lo que significa que cubre los costos y gastos hasta en 6.40 veces por cada quetzal invertido en la implementación de la propuesta de la CIM.

**d. Rendimiento sobre la inversión**

A continuación se muestra el rendimiento sobre la inversión por la implementación de las propuestas de comunicaciones integradas de marketing durante el primer semestre del año 2015. (Véase cuadro 25)

**Cuadro 25**  
**Calculo de ROI**

| <b>RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION</b> |               |
|---------------------------------------|---------------|
| VENTAS                                | Q4,452,900.00 |
| COSTOS                                | Q696,000.00   |
| ROA                                   | <b>5.40</b>   |
| ROA= (VENTAS - COSTOS)/COSTOS         |               |

**Fuente:** aporte propositivo, enero 2015.

Como se observa en el cuadro anterior el rendimiento sobre cada quetzal invertido haciendo a Q5.40 lo que hace que la implementación de la propuesta de CIM sea viable para la empresa.

## CONCLUSIONES

1. La empresa que distribuye artículos de tecnología está siendo afectada por una disminución considerable en sus ventas, esto debido principalmente por la falta de estrategias adecuadas de comunicación integradas de marketing.
2. La unidad objeto de estudio no ha utilizado la publicidad como un medio de comunicación para informar y recordar al grupo objetivo sobre los productos y marcas que distribuye.
3. La organización que distribuye productos de tecnología ha implementado promociones de ventas tales como cupones y descuentos, sin embargo los resultados indican que no han sido efectivas derivado que la mayoría del mercado meta no tiene conocimiento sobre la existencia de las mismas, además indican que son poco atractivas.
4. La unidad de análisis utiliza el correo electrónico, sin embargo no envía mensajes referentes a los productos y marcas que distribuye, además no se actualiza la base de datos de los clientes, por lo cual ha sido deficiente el uso de dicha herramienta.
5. El mercado meta utiliza las redes sociales, siendo la más popular el Facebook; la empresa no cuenta con un perfil de dicha herramienta para comunicar sobre sus productos tecnológicos.
6. La compañía de tecnología, cuenta con un departamento de ventas, el cual visita a los clientes frecuentemente, pero le falta herramientas que sirvan de guía y que los oriente en sus actividades diarias así, como incentivos que los impulsen a incrementar las ventas.

## RECOMENDACIONES

1. La empresa que distribuye artículos de tecnología debe utilizar estrategias de comunicaciones integradas de marketing de forma adecuada, que contribuya a contrarrestar la disminución de las ventas que ha afectado a la entidad durante los últimos años.
2. La unidad objeto de estudio debe de considerar utilizar la publicidad a través de los volantes, como medio de comunicación directa con el fin de informar, recordar y persuadir al mercado objetivo sobre los productos tecnológicos que distribuye la empresa.
3. La entidad debe utilizar tácticas de promoción de ventas tales como los vales y cupones, debido a que influyen de manera inmediata en la decisión de compra.
4. Se debe de actualizar la base de datos de los clientes con el apoyo de la fuerza de ventas, asimismo utilizar el correo electrónico para comunicar sobre la gama de productos tecnológicos que distribuye la empresa e informar sobre las promociones a implementar.
5. La organización debe de implementar un perfil de Facebook debido que esta red social es la más popular entre el mercado meta, además de ser un medio de comunicación masivo interactivo, el cual contribuirá a promocionar los productos tecnológicos que distribuye la empresa, esto con el fin de alcanzar los objetivos de mercadeo predeterminados.

6. La compañía debe considerar implementar un proceso de ventas que oriente a los ejecutivos, en sus actividades diarias, para que estos visiten a sus clientes con objetivos claros y bien definidos; así como incentivos que los impulsen a alcanzar sus metas.

## Glosario

**Abastecimiento:** es asegurar la entrega de los productos a los distribuidores, para evitar el agotamiento de las unidades a la venta.

**Actividad:** es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas.

**Almacenamiento:** en la informática, las unidades de almacenamiento serán todos aquellos dispositivos, internos o externos, que almacenan la información de un sistema dado.

**Aporte:** en su uso más amplio, el término aporte refiere a aquella contribución que alguien realiza a otro individuo o a una organización.

**Brief publicitario:** un brief es el documento o la sesión informativa que proporciona información a

la agencia de publicidad para que genere

una comunicación, anuncio o campaña publicitaria. Para este caso se utilizó como descripción de los productos que distribuye la empresa.

**Capacitación:** es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

**Categoría:** es cada uno de los grupos básicos en los que puede incluirse o clasificarse algo.

**Clientes actuales:** son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de

clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

**Clientes potenciales:** son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.

**Competencia:** se denomina competencia a la circunstancia en la que dos entidades se relacionan con los recursos de un medio determinado intentando acapararlos por completo y perjudicando a la otra;

en otras palabras, una relación de competencia entre dos criaturas implica que cada una se beneficia perjudicando a la otra.

**Costo:** el término costo hace referencia al importe o cifra que representa un producto o servicio de acuerdo a la inversión tanto de material, de mano de obra, de capacitación y de tiempo que se haya necesitado para desarrollarlo.

**Demografía:** estudio estadístico de las poblaciones humanas según su estado y distribución en un momento determinado o según su evolución histórica

**Descuento:** es una reducción o disminución en el precio de un objeto o de un servicio. De este modo, el descuento es presentado como un beneficio para el comprador, pero para esto no es necesario que el vendedor pierda parte del dinero que ha invertido en comprar dicho producto para la venta o que el precio con descuento esté por debajo de sus honorarios por sus servicios

prestados.

**Diseño:** actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.

**Equipo periférico:** Conjunto de dispositivos hardware de una computadora que potencia la capacidad de éste y permite la entrada y/o salida de datos.

**Estadística:** estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.

**Gestión:** conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa. una buena gestión hace que las empresas funcionen.

**Público objetivo:** hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.

**Incentivo:** es un estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores/as, incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

**Networking:** término utilizado para referirse a las redes de telecomunicaciones en general y a las conexiones entre ellas.

**Objetivo:** es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

**PC:** este término, si bien actualmente es un genérico para todos los equipos sin importar su fabricante o sistema operativo, en un principio pertenecía exclusivamente al ordenador llamado IBM Personal Computer.

**Perfil:** es la forma en la que las redes sociales identifican a sus miembros e incorpora información de las personas que varía de una red a otra pero que incluye datos básicos e información adicional que varía según el tipo y finalidad de la red.

**Presupuesto:** conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

**Proceso:** es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

**Propuesta:** proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.

**Proveedor:** Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

**Restricción:** limitación que se produce en alguna cosa, especialmente en el consumo de algo.

**Táctica:** es el sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular. El término también se usa para nombrar a la habilidad para aplicar dicho sistema. La táctica ayuda a poner en orden los recursos en pos de un fin. De esta forma se reduce el margen de

error ya que se minimizan las acciones espontáneas o impensadas y se puede poner en práctica aquello que ya se practicó y entrenó.

**Tecnología:** es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

**Web:** es un vocablo inglés que significa “red”, “telaraña” o “malla”. El concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general, a Internet (en este caso, suele escribirse como Web, con la W mayúscula

## BIBLIOGRAFÍA

1. Arellano C. Rolando. 2000. Marketing enfoque América Latina. México, McGraw Hill. 576 pág.
2. B. Welsh Glenn; Hilton Ronald; Gordon N. Paul; Rivera Noverola Carlos. 2010. Presupuestos Planificación y Control. 6ª Edición. México. McGraw Hill 318 pág.
3. Benavides P., R. Javier. 2004. Administración. México. McGraw Hill 353 pág.
4. Belch George. E y Belch Michael. 2005. Publicidad y promoción. 6a. Edición. México. McGraw Hill. 846 pág.
5. Casia Mónica. 2010. Guía para la Preparación y Evaluación de Proyectos, con un Enfoque Administrativo. 5ª Edición. Guatemala. Corporación Jasd. 137 pág.
6. Definicion.De. Definición de empresa. Consultado el 10 de diciembre 2014. Vinculo: <http://definicion.de/empresa/#ixzz3OWzUYKyk>
7. Definicion.De. Definición producto. Consultado el 10 de diciembre 2014. Vinculo: <http://definicion.de/producto-tecnologico/#ixzz3OXXwFatH>
8. Definicion.De. definición de producto tecnológico. Consultado el 10 de diciembre 2014. Vinculo: <http://definicion.de/producto-tecnologico/#ixzz3OXXhxFvG>
9. Lamb., Harin, McDanel, 1998. Marketing, 4a. Edición, México, Thomson editores. 668 pág.

10. Kotler, P. y Armstrong, G., Cámara Ibáñez, D. Cruz Roche, I., 2004. Marketing, 10ª. Edición. Madrid, España, Pearson educación, S.A. 792 pág.
11. Kotler, P. y Gary Armstrong. 1991. Fundamentos Mercadotecnia. 2a. Edición. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. 654 pág.
12. Kotler, Philip y Gary Armstrong. 2007. Marketing versión para Latinoamérica. 11a. Edición. México. Pearson Educación. 760 pág.
13. Monografías. Definición de empresa de tecnología. Consultado 6 de octubre de 2014. Vinculo: [Http://www.monografias.com/trabajos15/nvas-tecnologias/nvas-tecnologias.shtml](http://www.monografias.com/trabajos15/nvas-tecnologias/nvas-tecnologias.shtml)
14. Kotler, Philip y Gary Armstrong. 1996. Mercadotecnia, 6a. Edición. México. Pearson Educación. 826 pág.
15. Kotler, Philip. 1985. Fundamentos de Marketing, 2a. Edición. México DF. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. 648 pág.
16. Kotler Philip; Armstrong Gary. 2008. Fundamentos de Marketing. 8ª edición. México. McGraw Hill. 522 pág.
17. Ortega C. Alfonso. 2008. Planeación financiera estratégica. México. McGraw Hill. 320 pág.
18. Stanton, William; Etzel, J. Michael; Walker Bruce. 2007. Fundamentos de Marketing. 14a. Edición. México DF. McGraw Hill Interamericana. 741 pág.
19. Weldon J., Taylor; Roy, Shaw Jr. 1973. Mercadotecnia un enfoque integrador. 6a. Edición. México. Editorial Trillas. 807 pág.
20. Westerfield Randolph; Ross Stephen; Jordan Bradford. 2010. Fundamentos de Finanzas Corporativas. 9ª Edición. México. McGraw Hill. 882 pág.

21. Wehrich Heinz; Koontz Harold; Cannice Mark. 2008. Administración una Perspectiva Global y Empresarial. 13ª edición. México. McGraw Hill. 667 pág.
22. Wikipedia. Definición de empresa. Consultado el 10 de diciembre 2014. Vinculo:<http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
23. Wikipedia. Definición de tecnología. Consultado el 10 de diciembre 2014. Vinculo:<http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa>

**ANEXOS**

## ANEXO 1

### BOLETA DE ENCUESTA AL GERENTE DE MERCADEO

| Guía de entrevista para el Gerente Mercadeo   |  |
|---|--|
| <b>Objetivos:</b> La presente guía de entrevista tiene como finalidad recabar información sobre las comunicaciones integradas de marketing, el uso de esta información será para fines académicos y por lo tanto el manejo de la información es confidencial. |  |
| <b>Módulo I –Publicidad-</b>  |  |
| 1. ¿Utiliza publicidad para dar a conocer a la empresa y los artículos que distribuye?  |  |
| Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |  |
| ¿Por qué?   |  |
| <hr/> <hr/>   |  |
| 2. ¿Mencione qué medios publicitarios son los que aplica?   |  |
| Volantes  | <input type="checkbox"/>                   |
| Radio   | <input type="checkbox"/> ¿Cuál? <hr/>      |
| Periódicos  | <input type="checkbox"/> ¿Cuál? <hr/>      |
| Publicidad en Exteriores  | <input type="checkbox"/> ¿Dónde? <hr/>     |
| Otro  | <input type="checkbox"/> ¿Cuál? <hr/>      |
| 3. ¿Con que periodicidad los aplica?  |  |
| Volantes  | <input type="checkbox"/>                   |
| Radio   | <input type="checkbox"/>                   |
| Periódicos  | <input type="checkbox"/>                   |
| Publicidad en Exteriores  | <input type="checkbox"/>                   |
| Otro  | <input type="checkbox"/>                   |
| 4. ¿Qué factores utiliza en los medios publicitarios cuando comunica información de los artículos tecnológicos que ofrece la empresa?   |  |
| El precio   | <input type="checkbox"/> Especifique <hr/> |
| El producto   | <input type="checkbox"/> Especifique <hr/> |
| Promoción   | <input type="checkbox"/> Especifique <hr/> |
| Otro  | <input type="checkbox"/> Especifique <hr/> |
| ¿Por qué?   |  |
| <hr/> <hr/>   |  |
| 5. ¿Considera que la publicidad efectuada motiva a los clientes a la compra?  |  |
| Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>   |  |
| ¿Por qué?   |  |
| <hr/> <hr/>   |  |
| Página 1 de 8   |  |

6. ¿Existe algún tipo de control para medir la efectividad de la publicidad que utiliza?

Si  No

- a) Si la respuesta es afirmativa continuar  
 b) Si la respuesta es negativa pase a la siguiente pregunta

¿Cuál es?

|                          |                          |       |
|--------------------------|--------------------------|-------|
| Volantes                 | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Radio                    | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Periódicos               | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Publicidad en Exteriores | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Otro                     | <input type="checkbox"/> | _____ |

7. ¿Qué medio publicitario le gustaría utilizar para dar a conocer a la empresa y los productos tecnológicos que ofrece?

|                          |                          |               |
|--------------------------|--------------------------|---------------|
| Volantes                 | <input type="checkbox"/> |               |
| Radio                    | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? _____  |
| Periódicos               | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? _____  |
| Publicidad en Exteriores | <input type="checkbox"/> | ¿Dónde? _____ |
| Otro                     | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? _____  |

**Módulo II -Promoción de ventas-**

1. ¿Actualmente aplica estrategias de promociones de ventas en la organización?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué estrategias de promoción de ventas son las que aplica?

|                     |                          |                   |
|---------------------|--------------------------|-------------------|
| Cupones             | <input type="checkbox"/> |                   |
| Descuentos          | <input type="checkbox"/> |                   |
| Rembolsos y rebajas | <input type="checkbox"/> |                   |
| Otros               | <input type="checkbox"/> | Especifique _____ |

3. ¿Con que frecuencia y por qué utiliza dichas estrategias de promoción de ventas?

|                     | Nunca                    | Rara vez | Casi siempre | Siempre |                 |
|---------------------|--------------------------|----------|--------------|---------|-----------------|
| Cupones             | <input type="checkbox"/> |          |              |         | ¿Por qué? _____ |
| Descuentos          | <input type="checkbox"/> |          |              |         | ¿Por qué? _____ |
| Rembolsos y rebajas | <input type="checkbox"/> |          |              |         | ¿Por qué? _____ |
| Otros               | <input type="checkbox"/> |          |              |         | ¿Por qué? _____ |

4. ¿Utiliza publicidad para dar a conocer las promociones?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué medio publicitario utiliza para dar a conocer las promociones?

\_\_\_\_\_

6. ¿Qué factores contiene el mensaje publicitario que utiliza sobre los artículos de tecnología que ofrece la empresa?

El precio

El producto

Promoción

Otro

Especifique \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

7. ¿Considera que las estrategias utilizadas motivan a los clientes a la compra?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

8. ¿Existe algún tipo de control para medir la efectividad de las promociones que utiliza?

Si  No

a) Si la respuesta es afirmativa continuar

b) Si la respuesta es negativa pase a la siguiente pregunta

¿Cuál es?

Cupones

Descuentos

Rembolsos y rebajas

Otros

8. ¿Cuál de las siguientes opciones de promociones le gustaría que utilizar y por qué?

|                     |                          | Nunca | Rara vez | Casi siempre | Siempre |                 |
|---------------------|--------------------------|-------|----------|--------------|---------|-----------------|
| Cupones             | <input type="checkbox"/> |       |          |              |         | ¿Por qué? _____ |
| Descuentos          | <input type="checkbox"/> |       |          |              |         | ¿Por qué? _____ |
| Rembolsos y rebajas | <input type="checkbox"/> |       |          |              |         | ¿Por qué? _____ |
| Otros               | <input type="checkbox"/> |       |          |              |         | ¿Por qué? _____ |

#### Módulo III -Marketing interactivo-

1. ¿Utiliza el marketing interactivo (redes sociales, página web) como herramienta para dar a conocer a la empresa y los productos que ofrece?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué tácticas de marketing interactivo (redes sociales, página web) aplica?

|            |                          |                   |
|------------|--------------------------|-------------------|
| Facebook   | <input type="checkbox"/> | Especifique _____ |
| Twitter    | <input type="checkbox"/> |                   |
| You tube   | <input type="checkbox"/> |                   |
| Página web | <input type="checkbox"/> |                   |
| Otros      | <input type="checkbox"/> |                   |

3. ¿Con que frecuencia y por qué utiliza dichas tácticas de marketing interactivo?

|            | <i>Nunca</i>             | <i>Rara vez</i> | <i>Casi siempre</i> | <i>Siempre</i> |                 |
|------------|--------------------------|-----------------|---------------------|----------------|-----------------|
| Facebook   | <input type="checkbox"/> |                 |                     |                | ¿Por qué? _____ |
| Twitter    | <input type="checkbox"/> |                 |                     |                | ¿Por qué? _____ |
| You tube   | <input type="checkbox"/> |                 |                     |                | ¿Por qué? _____ |
| Página web | <input type="checkbox"/> |                 |                     |                | ¿Por qué? _____ |
| Otros      | <input type="checkbox"/> |                 |                     |                | ¿Por qué? _____ |

4. ¿Qué aspectos contiene el mensaje que utiliza sobre los productos tecnológicos de la empresa en la web?

|             |                          |                   |
|-------------|--------------------------|-------------------|
| El precio   | <input type="checkbox"/> | Especifique _____ |
| El producto | <input type="checkbox"/> |                   |
| Promoción   | <input type="checkbox"/> |                   |
| Otro        | <input type="checkbox"/> |                   |

¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿El anuncio sobre los artículos de tecnología que utiliza en la web motivan a la compra a los clientes?

Si  No

¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Existe algún tipo de control para medir la efectividad de la página web que utiliza?

Si  No

- a) Si la respuesta es afirmativa continuar  
b) Si la respuesta es negativa pase a la siguiente pregunta

¿Cuál es?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Le gustaría utilizar las redes sociales para informar los artículos de tecnología que ofrece la empresa?

Si  No

¿Por qué?

¿Por qué?

7. ¿Por cuál de las siguientes opciones de redes sociales le gustaría utilizar para informar sobre los artículos de tecnología que ofrece la empresa?

- Facebook  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Twitter  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
You tube  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Otro  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el mensaje en las redes sociales sobre los artículos de tecnología?

- Precio  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Producto  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Promoción  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Otro  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Si respondió otro, favor especificar: \_\_\_\_\_

9. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el mensaje en la web sobre los artículos de tecnología?

- Precio  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Producto  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Promoción  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Otro  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Si respondió otro, favor especificar: \_\_\_\_\_

**Módulo IV -Marketing directo-  
-Correo electrónico-**

1. ¿Ha enviado correos electrónicos a los clientes para informar sobre los artículos de tecnología que ofrece la empresa?

Si  No

¿Por qué?

2. ¿Qué información contiene el mensaje del correo electrónico sobre los artículos de tecnología que ofrece y por qué?

- El precio  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
El producto  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Promoción  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Otro  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Si respondió otro, favor especificar: \_\_\_\_\_

3. ¿Con que frecuencia envía correos electrónicos sobre los artículos de tecnología que ofrece la empresa a los clientes?

- Una vez a la semana  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Cada quince días  ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Una vez al mes  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿Los correos electrónicos enviados sobre la información de artículos de tecnología motivan a los clientes a la compra?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

5. ¿Existe algún tipo de control para medir la efectividad del correo electrónico?

Si  No

a) Si la respuesta es afirmativa continuar

b) Si la respuesta es negativa pase a la siguiente pregunta

¿Cuál es?

\_\_\_\_\_

6. ¿Le gustaría utilizar el correo electrónico para informar directamente a los clientes sobre los productos tecnológicos que ofrece la empresa?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el correo electrónico sobre los artículos de tecnología y por qué?

El precio  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

El producto  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Promoción  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Otro  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Si respondió otro, favor especificar: \_\_\_\_\_

**-Módulo VI -Ventas personales-**

1. ¿Cuenta con un departamento de ventas personales?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuántas personas lo integran?

\_\_\_\_\_

3. ¿Aplica estrategias de ventas personales?

Si  No

4. ¿Qué estrategias de ventas personales aplica?

\_\_\_\_\_

5. ¿Capacita al personal de ventas sobre los artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta es afirmativa continuar

b) Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 9

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

6. ¿En qué aspectos capacita al personal de ventas?

\_\_\_\_\_

7. ¿Con que frecuencia capacita al personal de ventas?

\_\_\_\_\_

8. ¿Considera que la capacitación al personal de ventas es efectiva?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

9. ¿Cuenta con un portafolio de productos?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

a) Si la respuesta es afirmativa continuar

b) Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 11

10. ¿Considera que el material utilizado por el personal de ventas es efectivo?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

11. ¿Cuenta la empresa con un proceso de ventas personales que oriente a los ejecutivos a realizar sus actividades?

Si  No

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

a) Si la respuesta es afirmativa continuar

b) Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 15

12. ¿Describe el proceso de ventas que utilizan los ejecutivos?

\_\_\_\_\_

13. ¿Considera que el proceso de ventas que utiliza la empresa es efectivo?

Si  No

¿Por qué?

---

14. ¿Cómo mide la efectividad del proceso que utilizan los ejecutivos de ventas?

---

15. ¿Existe un programa de incentivos por venta?

Si  No

¿Cuál es? (si la respuesta es afirmativa)

---

- a) Si la respuesta es afirmativa continuar
- b) Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 17

16. ¿Considera que el programa de incentivos motiva al personal de ventas?

Si  No

¿Por qué?

---

17. ¿Existe algún tipo de control para saber si todos los clientes están siendo atendidos?

Si  No

¿Cuál es?

---

18. ¿El personal de ventas cuenta con una cartera de clientes que atender?

Si  No

¿Cuál? (si la respuesta es afirmativa)

---

19. ¿Con qué frecuencia los ejecutivos de ventas de la empresa visitan a los clientes?

Una vez a la semana

Cada quince días

Una vez al mes

Otro

Especifique

\_\_\_\_\_

20. ¿Cómo mide el desempeño del personal de ventas?

---

21. ¿Ha sido efectivas las fuerzas de ventas de la empresa?

Si  No

¿Por qué?

---

22. ¿Le gustaría utilizar un proceso ventas que oriente a los ejecutivos a realizar las ventas personales?

Si  No

¿Por qué?

---

¡Gracias por su fina colaboración!

## ANEXO 2

### BOLETA DE ENCUESTA CLIENTE REAL

Boleta No.

#### Boleta de encuesta para CLIENTE REAL

**Objetivos:** La presente boleta de encuesta tiene como finalidad recabar información sobre las comunicaciones integradas de marketing, el uso de esta información será para fines académicos y por lo tanto el manejo de la información es confidencial.

**Instrucciones:** a continuación se le presenta una serie de preguntas, responda con una equis "X", la respuesta que mejor le parezca.

| Módulo I -Información general- |                                    |   |
|--------------------------------|------------------------------------|---|
| Edad                           | <input type="text"/> años          | Ingreso promedio                                  |
| Género                         | <input type="checkbox"/> Femenino  | De Q2,000.00 a Q3,000.00 <input type="checkbox"/> |
|                                | <input type="checkbox"/> Masculino | De Q3,001.00 a Q4,000.00 <input type="checkbox"/> |
|                                |                                    | De Q4,001.00 en adelante <input type="checkbox"/> |
| Estado civil                   | <input type="checkbox"/> Casado    | Zona donde reside <input type="checkbox"/>        |
|                                | <input type="checkbox"/> Soltero   |   |
| Nivel de escolaridad           |                                    |   |
| Primaria                       | <input type="checkbox"/>           | Universidad incompleta <input type="checkbox"/>   |
| Básicos                        | <input type="checkbox"/>           | Universidad completa <input type="checkbox"/>     |
| Diversificado                  | <input type="checkbox"/>           |   |

1. ¿Por qué medio conoció a la empresa que distribuye artículos tecnológicos?

|                    |                                  |                      |
|--------------------|----------------------------------|----------------------|
| Medio publicitario | <input type="checkbox"/> ¿Cuál?  | <input type="text"/> |
| Recomendación      | <input type="checkbox"/> ¿Quién? | <input type="text"/> |
| Otro               | <input type="checkbox"/> ¿Cuál?  | <input type="text"/> |

2. ¿Desde cuándo es cliente de la empresa que distribuye artículos de tecnología?

|                   |                          |
|-------------------|--------------------------|
| Menos de un año   | <input type="checkbox"/> |
| De 1 año a 3 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 3 años     | <input type="checkbox"/> |

#### Módulo II -Hábitos de compra-

a) ¿Qué factores influyen cuando compra artículos de tecnología?

|               |                                      |                      |
|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| La marca      | <input type="checkbox"/>             |                      |
| El precio     | <input type="checkbox"/>             |                      |
| Recomendación | <input type="checkbox"/> ¿Quién?     | <input type="text"/> |
| Moda          | <input type="checkbox"/>             |                      |
| Otro          | <input type="checkbox"/> Especifique | <input type="text"/> |

b) ¿Cada cuando compra artículos de tecnología?

|                 |   |
|-----------------|---|
| Quincenalmente  | <input type="checkbox"/>                                  |
| Mensualmente    | <input type="checkbox"/>                                  |
| Trimestralmente | <input type="checkbox"/>                                  |
| Otro            | <input type="checkbox"/> Especifique <input type="text"/> |

c) ¿Qué medio utiliza para pagar?

|                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Efectivo                 | Tarjetas de crédito      | Cheque                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Módulo III -Publicidad-

1. ¿Ha visto, leído o escuchado publicidad de la empresa de distribución de artículos de tecnología?

Si  No

- a. Si la respuesta es afirmativa continúe  
b. Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 6

2. ¿Por qué medio publicitario ha visto, leído o escuchado sobre los artículos tecnológicos que distribuye dicha empresa?

|                      |                                      |                      |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------|
| Volantes             | <input type="checkbox"/>             |                      |
| Radio                | <input type="checkbox"/> ¿Cuál?      | <input type="text"/> |
| Periódicos           | <input type="checkbox"/> ¿Cuál?      | <input type="text"/> |
| Vallas publicitarias | <input type="checkbox"/> ¿Dónde?     | <input type="text"/> |
| Otro                 | <input type="checkbox"/> Especifique | <input type="text"/> |

3. ¿Con qué frecuencia visualiza, escucha o lee los medios publicitarios que utiliza la empresa que distribuye artículos de tecnología?

|            | Nunca                    | Rara vez                 | Casi siempre             | Siempre                  |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Volantes   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Radio      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Periódicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vallas     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otro       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿El mensaje publicitario que utiliza la empresa que distribuye artículos de tecnología lo motivan a la compra?

Si  No

¿Por qué?

5. ¿Qué factores contenía el mensaje publicitario que visualizo, leyó o escuchó sobre los artículos de tecnología que ofrece la empresa que distribuye los mismos?

|             |                                      |                      |
|-------------|--------------------------------------|----------------------|
| El precio   | <input type="checkbox"/>             |                      |
| El producto | <input type="checkbox"/>             |                      |
| Promoción   | <input type="checkbox"/>             |                      |
| Otro        | <input type="checkbox"/> Especifique | <input type="text"/> |

6. ¿Por qué medio le gustaría visualizar, leer o escuchar sobre artículos de tecnología que ofrece la empresa?

Volantes

Radio  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Periódicos  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Vallas publicitarias  ¿Dónde? \_\_\_\_\_

Otro  Especifique \_\_\_\_\_

7. ¿Qué factores le gustaría que tuviera el mensaje publicitario sobre los artículos de tecnología?

El precio

El producto

Promoción

Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo IV -Promoción de ventas-**

1. ¿Ha sido beneficiado por alguna promoción de la empresa?

Si  No

- a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 5

2. ¿Por cuál de las siguientes promociones ha sido beneficiado por la empresa que distribuye artículos de tecnología?

Cupones

Descuentos

Rembolsos y rebajas

Otros  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia visualiza las promociones que realizan la empresa que distribuye artículos de tecnología?

|                    | Nunca                    | Rara vez                 | Casi siempre             | Siempre                  |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cupones            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Descuentos         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rembolso y rebajas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otro               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Las promociones que realiza la empresa que distribuye artículos de tecnologías lo motivan a la compra?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál de las siguientes opciones de promociones le gustaría que utilizará la empresa en los artículos de tecnología?

Cupones

Descuentos

Rembolsos y rebajas

Otros  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo V -Marketing interactivo-**

**Sección I -Redes sociales-**

1. ¿Utiliza redes sociales?

Si  No

2. ¿Cuál de las siguientes opciones de redes sociales utiliza y con qué frecuencia?

|          | Nunca                    | Rara vez                 | Casi siempre             | Siempre                  |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Facebook | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Twitter  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| You tube | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otro     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si respondió otro (especifique): \_\_\_\_\_

3. ¿Tiene conocimiento si la empresa que distribuye productos de tecnología hace uso de las redes sociales para comunicar los mismos?

Si  No

- a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase la pregunta 5
4. ¿El anuncio sobre los artículos de tecnología que aparece en las redes sociales lo motivan a la compra?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Le gustaría ver en las redes sociales información sobre artículos de tecnología?

Si  No

- a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase a la siguiente pregunta 8

6. ¿Por cuál de las siguientes opciones de redes sociales le gustaría ver información sobre los artículos de tecnología?

Facebook

Twitter

You tube

Otro  Especifique \_\_\_\_\_

7. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el mensaje en las redes sociales sobre los artículos de tecnología?

El precio

El producto

Promoción

Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Sección II -Página Web-**

8. ¿Tiene conocimiento si la empresa que distribuye productos de tecnología utiliza página web para comunicar los mismos?

Si  No

- a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase la pregunta 11

9. ¿Qué aspectos contiene la página web sobre los artículos de tecnología?

El precio   
El producto   
Promoción   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

10. ¿La página web lo incentiva a la compra de los artículos de tecnología que ofrece la empresa?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Le gustaría ver en web información sobre artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
a) Si la respuesta fue negativa pase a la siguiente pregunta

12. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera la página web sobre los artículos de tecnología?

El precio   
El producto   
Promoción   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo VI -Marketing directo-  
-Correo electrónico-**

1. ¿Le han enviado correos electrónicos sobre artículos de tecnología de la empresa que le distribuye los mismos?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
a) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 5

2. ¿Qué información contenía el mensaje del correo electrónico sobre los artículos de tecnología?

El precio   
El producto   
Promoción   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Con que frecuencia le envían correos electrónicos sobre los artículos de tecnología la empresa que distribuye dichos productos?

Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes

4. ¿Los correos electrónicos recibidos sobre los artículos de tecnología lo motivan a la compra?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Le gustaría que le enviarán correos electrónicos sobre artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase a la siguiente pregunta

6. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el correo electrónico sobre los artículos de tecnología?

El precio   
El producto   
Promoción   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo VII -Ventas personales-**

1. ¿Alguna vez lo han visitado representantes de ventas de la empresa que distribuyen los productos tecnológicos?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
a) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 6

2. ¿Con que frecuencia lo visitan los representantes de la empresa que distribuye artículos tecnología?

Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los representantes de ventas de la empresa que distribuye artículos de tecnología están capacitados en relación a los productos que ofrecen?

Si  No

4. ¿Observó si el representante de ventas de la empresa que distribuye artículos de tecnología contaba con un portafolio sobre los productos que ofrecía?

Si  No

5. ¿El ejecutivo de ventas le comunica siempre sobre los novedades de los artículos de tecnología?

Si  No

6. ¿Considera que el personal de ventas de la empresa está motivado a realizar su trabajo?

Si  No

7. ¿La visita del representante de ventas de la empresa que distribuye artículos de tecnología lo motivo a adquirir los productos que ofrecía?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿Le gustaría recibir visitas de los representantes de ventas la empresa que distribuye artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor ya no responda

9. ¿Con que frecuencia le gustaría recibir visitas de los representantes de ventas de la empresa que distribuye los artículos de tecnología?

Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

¡Gracias por su fina colaboración!

## ANEXO 3

### BOLETA DE ENCUESTA AL CLIENTE POTENCIAL

Boleta No.

#### Boleta de encuesta para CLIENTE POTENCIAL

**Objetivos:** La presente boleta de encuesta tiene como finalidad recabar información sobre las comunicaciones integradas de marketing, el uso de está información será para fines académicos y por la tanto el manejo de la información es confidencial.

**Instrucciones:** a continuación se le presenta una serie de preguntas, responda con una equis "X", la respuesta que mejor le parezca.

#### Módulo I -Información general-

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Actividad comercial de la empresa: \_\_\_\_\_

a. ¿Cuál de los siguientes grupos de artículos de tecnologías adquiere?

Referencia:

- **Networking** (Equipos Informáticos, componentes periféricos, software)
- **Productos de almacenamiento** (Memorias Usb's y memorias MicroSD, Procesadores, Discos duros)
- **Repuestos y accesorios para PC** (Mouse, teclados, pantallas, Cables de PC y redes, Repuestos de PC

Networking   
 Productos de almacenamiento   
 Repuestos y accesorios para PC

b. ¿Con que frecuencia se abastece de artículos de tecnología?

Quincenalmente   
 Mensualmente   
 Trimestralmente   
 Semestralmente

#### Módulo III -Publicidad-

1. ¿Tiene conocimiento si empresas de distribución de productos de tecnología hacen uso de la publicidad?

Si  No

- 1) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
 2) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 6

2. ¿Por qué medio publicitario ha visto, leído o escuchado de los artículos tecnológicos que distribuyen dichas empresas?

Volantes   
 Radio  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 Periódicos  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 Vallas publicitarias  ¿Dónde? \_\_\_\_\_  
 Otro  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia visualiza, escucha o lee los medios publicitarios de las empresas que distribuyen artículos de tecnología?

|            | Nunca   | Rara vez  | Casi siempre  | Siempre   |
|------------|---|---|---|---|
| Volantes   | <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/> |
| Radio      | <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/> |
| Periódicos | <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/> |
| Vallas     | <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/> |
| Otro       | <input style="width: 20px; height: 15px;" type="checkbox"/> |

4. ¿El mensaje publicitario que utilizan las empresas que distribuyen artículos de tecnología lo incentivan a adquirir los mismos?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Qué factores contenía el mensaje publicitario que visualizo, leyó o escuchó sobre los artículos de tecnología que ofrecen las empresas que distribuyen los mismos?

El precio  El producto   
 Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

6. ¿Por qué medio le gustaría visualizar, leer o escuchar sobre artículos de tecnología?

Volantes   
 Radio  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 Periódicos  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 Vallas publicitarias  ¿Dónde? \_\_\_\_\_  
 Otro  Especifique \_\_\_\_\_

7. ¿Qué factores le gustaría que tuviera el mensaje publicitario sobre los artículos de tecnología que ofrecen las empresas que distribuyen los mismos?

El precio  El producto   
 Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo IV -Promoción de ventas-**

1. ¿Ha sido beneficiado por alguna promoción de las empresas que distribuyen artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 5

2. ¿Por cuál de las siguientes promociones ha sido beneficiado por las empresas que distribuyen artículos de tecnología?

Cupones   
Descuentos   
Rembolsos y rebajas   
Otros  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia visualiza las promociones que realizan las empresas que distribuyen artículos de tecnología?

|                    | Nunca                    | Rara vez                 | Casi siempre             | Siempre                  |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cupones            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Descuentos         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rembolso y rebajas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otro               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Las promociones que realizan las empresas que distribuyen artículos de tecnologías lo incentivan a adquirir los mismos?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál de las siguientes opciones de promociones le gustaría que utilizarán en los artículos de tecnología?

Cupones   
Descuentos   
Rembolsos y rebajas   
Otros  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo V -Marketing interactivo-**

**Sección I-Redes sociales-**

1. ¿Utiliza redes sociales?

Si  No

2. ¿Cuál de las siguientes opciones de redes sociales utiliza y con qué frecuencia?

|          | Nunca                    | Rara vez                 | Casi siempre             | Siempre                  |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Facebook | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Twitter  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Youtube  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otro     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si respondió otro (especifique): \_\_\_\_\_

3. ¿Tiene conocimiento si las empresas que distribuyen productos de tecnología hacen uso de las redes sociales para comunicar los mismos?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase la pregunta 7

4. ¿Cuál de las siguientes opciones de redes sociales utilizan las empresas y con qué frecuencia lo hacen?

|          | Nunca                    | Rara vez                 | Casi siempre             | Siempre                  |
|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Facebook | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Twitter  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| You tube | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otro     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si respondió otro (especifique): \_\_\_\_\_

5. ¿Qué aspectos contienen los mensajes en las redes sociales?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

6. ¿El anuncio sobre los artículos de tecnología que aparecen en las redes sociales lo incentivan a adquirir los mismos?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Le gustaría ver en las redes sociales información sobre artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase a la siguiente pregunta

8. ¿Por cuál de las siguientes opciones de redes sociales le gustaría ver información sobre los artículos de tecnología?

Facebook   
Twitter   
Youtube   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

9. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el mensaje en las redes sociales sobre los artículos de tecnología?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Sección II-Página Web-**

10. ¿Tiene conocimiento si las empresas que distribuyen productos de tecnología hacen uso de la web para comunicar los mismos?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase la pregunta 14

11. ¿Qué aspectos contiene la página web que utilizan dichas empresas?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

12. ¿Qué factores contienen las páginas webs de las empresas que distribuyen artículos de tecnología?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

13. ¿Le gustaría ver en la web información sobre artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase a la siguiente pregunta

14. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera la página web sobre los artículos de tecnología?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo VI –Marketing directo-  
-Correo electrónico-**

1. ¿Le han enviado correos electrónicos sobre artículos de tecnología de empresas que distribuyen los mismos?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 5

2. ¿Qué información contenía el mensaje del correo electrónico sobre los artículos de tecnología?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Con que frecuencia le envían correos electrónicos sobre los artículos de tecnología las empresas que distribuyen dichos productos?

Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes

4. ¿Los correos electrónicos recibidos sobre los artículos de tecnología lo incentivan a adquirir los mismos?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Le gustaría que le enviarán correos electrónicos sobre artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa favor continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor pase a la siguiente pregunta

6. ¿Qué aspectos le gustaría que tuviera el correo electrónico sobre los artículos de tecnología?

El precio  El producto   
Promoción  Otro  Especifique \_\_\_\_\_

**Módulo VII -Ventas personales-**

1. ¿Alguna vez lo han visitado representantes de ventas de las empresas que distribuyen los productos tecnológicos?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase a la pregunta 6

2. ¿Con que frecuencia lo visitan los representantes de las empresas que distribuyen artículos tecnología?

Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que los representantes de ventas de las empresas que distribuyen artículos de tecnología están capacitados en relación a los productos que ofrecen?

Si  No

4. ¿Observó si el representante de ventas de las empresas que distribuyen artículos de tecnología contaban con algún documento como guía sobre los productos que ofrecía?

Si  No

5. ¿Considera que los ejecutivos de ventas de empresa que distribuyen artículos de tecnología están motivados?

Si  No

6. ¿La visita del representante de ventas de las empresas que distribuyen artículos de tecnología lo motivo a adquirir los productos que ofrecía?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Le gustaría recibir visitas de los representantes de ventas de artículos de tecnología?

Si  No

a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa favor ya no responda

8. ¿Con que frecuencia le gustaría recibir visitas de los representantes de ventas de los artículos de tecnología?

Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_

¡Gracias por su fina colaboración!

## ANEXO 4

### BOLETA DE ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO

#### Guía de entrevista para el Cliente Interno (Vendedor)

**Objetivos:** El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre el departamento de ventas de la empresa distribuidora de productos de tecnología, el uso de esta información será para fines académicos y por la tanto el manejo de la información es confidencial.

1. ¿Conoce todos los productos que la empresa ofrece?

Si  No

¿Por qué?

---

---

2. ¿Cuenta con un portafolio de productos para apoyarse en la venta?

Si  No

¿Por qué?

---

---

- a) *Si la respuesta es afirmativa continuar*  
b) *Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 4*

3. ¿El material de apoyo que utiliza para dar a conocer los artículos de tecnología es efectivo?

Si  No

¿Por qué?

---

---

4. ¿La empresa lo capacita con relación a los artículos de tecnología que ofrece?

Si  No

- a) *Si la respuesta es afirmativa continuar*  
b) *Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 8*

5. ¿En que lo capacita la empresa con relación a los artículos de tecnología?
- 
- 

6. ¿Con qué frecuencia lo capacita la empresa con relación a los artículos de tecnología?
- 
- 

7. ¿La capacitación recibida es efectiva con relación a las ventas personales?

Si  No

¿Por qué?

---

---

8. ¿Está enterado si la empresa cuenta con un proceso definido de ventas personales?

Si  No

¿Cuál es?

---

a) *Si la respuesta es afirmativa continuar*

b) *Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 10*

9. ¿Considera que el proceso de ventas que utiliza la empresa es efectivo?

Si  No

¿Por qué?

---

10. ¿Existe un programa de incentivos por ventas?

Si  No

¿Cuál es?

---

a) *Si la respuesta es afirmativa continuar*

b) *Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 12*

11. ¿El programa de incentivos de ventas lo motiva?

Si  No

¿Por qué?

---

12. ¿Existe algún control para medir las visitas a los clientes?

Si  No

¿Cuál es?

---

13. ¿Cuenta con una cartera de clientes específica que atender?

Si  No

¿Por qué?

---

14. ¿Con que frecuencia visita a los clientes?

---

15. ¿Cómo la empresa mide su desempeño en las ventas personales?

---

16. ¿Le gustaría que existiera un proceso de ventas personales en la empresa?

Si  No

¿Por qué?

---

¡Gracias por su fina colaboración!

## ANEXO 5

### TABLERO DE GESTIÓN A LA VISTA

|          | Días hábiles <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> | Días transcurridos <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> | % <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> | -                     |           |      |               |
|----------|--|--|---|-----------------------|-----------|------|---------------|
| Vendedor | Meta A   |  | % Logro acumulado   | Tendencia             | Cobertura |      | % Efectividad |
|          | Meta   | Real   |   |                       | Meta      | Real |               |
| 1        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 2        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 3        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 4        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 5        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 6        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 7        |  |  |   |                       |           |      |               |
| Meta B   |  | Real   | % Logro   | ORIENTACIONES DIARIAS |           |      |               |
| Vendedor | Meta   |  |   |                       |           |      |               |
| 1        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 2        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 3        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 4        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 5        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 6        |  |  |   |                       |           |      |               |
| 7        |  |  |   |                       |           |      |               |

Fuente: aporte propositivo, junio 2014.

ANEXO 6  
DISEÑO DEL VOLANTE

The flyer is set against a light blue background with abstract white lines. In the top left, a dark blue rounded square contains the text 'Logotipo de Empresa de Tecnología'. To its right, the title 'EMPRESA DE TECNOLOGÍA' is written in large, bold, white letters with a dark blue outline. Below the title, a paragraph of text reads: 'Artículos de tecnología, innovadores, de alta calidad, con garantía real, de alta demanda en el mercado tecnológico y a un buen precio. Los productos de las mejores marcas los encontraras acá con nosotros.' In the center, a bulleted list includes: 'Almacenamiento.', 'Networking.', and 'Accesorios y repuestos para tu computadora.' To the left of this list is a white smartphone. To the right is a silver tablet. Below the list, contact information is provided: a Facebook icon followed by 'Empresa de tecnología', a Chrome icon followed by 'www.empresadetecnologia.com', and a phone icon followed by '2419-3817 / 2419-3818'. At the bottom, a row of brand logos is displayed: NEXXT, XTECH, TOSHIBA, DELL, hp, SanDisk, APC, and the Apple logo.

Logotipo de Empresa de Tecnología

# EMPRESA DE TECNOLOGÍA

Artículos de tecnología, innovadores, de alta calidad, con garantía real, de alta demanda en el mercado tecnológico y a un buen precio. Los productos de las mejores marcas los encontraras acá con nosotros.

- ♦ Almacenamiento.
- ♦ Networking.
- ♦ Accesorios y repuestos para tu computadora.

Empresa de tecnología  
[www.empresadetecnologia.com](http://www.empresadetecnologia.com)  
2419-3817 / 2419-3818

NEXXT XTECH TOSHIBA DELL hp SanDisk APC Apple

Fuente: aporte propositivo, junio 2014.

## ANEXO 7

### PUBLICACIONES A REALIZAR EN LAS REDES SOCIALES Y CORREO ELECTRÓNICO

**SERVIDORES**

# SERVIDORES EN LIQUIDACIÓN

TE PROVEEMOS ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS DE ALTA CALIDAD, INNOVADORES,  
CON GARANTÍA REAL DE ALTA DEMANDA Y PRESTIGIO EN EL MERCADO  
A UN EXCELENTE PRECIO

**EMPRESA DE TECNOLOGÍA**  
☎ 2328 3899 ✉ [empresadetecnologia.com.gt](http://empresadetecnologia.com.gt)

Fuente: aporte propositivo, junio 2014.

## ANEXO 8

### PUBLICACIONES A REALIZAR EN LAS REDES SOCIALES Y CORREO ELECTRÓNICO

**PRODUCTOS EXCLUSIVOS**

**GEFORCE GT740**  
4GB GDDR3 128 BIT – 1059 DVH, DVI-D, MINI HDMI

**PRODUCTO NUEVO**

TE PROVEEMOS ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS DE ALTA CALIDAD, INNOVADORES,  
CON GARANTÍA REAL DE ALTA DEMANDA Y PRESTIGIO EN EL MERCADO  
A UN EXCELENTE PRECIO

**EMPRESA DE TECNOLOGÍA**  
☎ 2328 3899 ✉ [empresadetecnologia.com.gt](http://empresadetecnologia.com.gt)

Fuente: aporte propositivo, junio 2014.

## ANEXO 9

### PUBLICACIONES A REALIZAR EN LAS REDES SOCIALES Y CORREO ELECTRÓNICO



**UPS** **APC**  
by Schneider Electric

# PROTECCIÓN PARA TU COMPUTADORA DE ÚLTIMA GENERACIÓN



TE PROVEEMOS ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS DE ALTA CALIDAD, INNOVADORES,  
CON GARANTÍA REAL DE ALTA DEMANDA Y PRESTIGIO EN EL MERCADO  
A UN EXCELENTE PRECIO

**EMPRESA DE TECNOLOGÍA**  
☎ 2328 3899 ✉ [empresadetecnologia.com.gt](http://empresadetecnologia.com.gt)



Fuente: aporte propositivo, junio 2014.

## ANEXO 10

### PUBLICACIONES A REALIZAR EN LAS REDES SOCIALES Y CORREO ELECTRÓNICO



**ACCESORIOS** 

**HEADSET**  
HIPER XCLOUD GAMING

**PRODUCTO NUEVO**

TE PROVEEMOS ARTÍCULOS TECNOLÓGICOS DE ALTA CALIDAD, INNOVADORES,  
CON GARANTÍA REAL DE ALTA DEMANDA Y PRESTIGIO EN EL MERCADO  
A UN EXCELENTE PRECIO

**EMPRESA DE TECNOLOGÍA**  
☎ 2328 3899 ✉ [empresadetecnologia.com.gt](mailto:empresadetecnologia.com.gt)

Fuente: aporte propositivo, junio 2014.

## ANEXO 11

# CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS TÁCTICAS DE LAS COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING




EMPRESA DE TECNOLOGÍA  
[www.empresa detecnologia.com.gt](http://www.empresa detecnologia.com.gt)

 2328-3899

### BOLETA DE ENCUESTA PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS TÁCTICAS DE LAS COMUNICACIONES INTEGRADAS DE MARKETING

**Instrucciones:** a continuación se le presenta una serie de preguntas, responda con una equis "X", la respuesta que mejor le parezca.

#### Módulo I -Información general-

**Puesto que desempeña:** \_\_\_\_\_  
**Actividad comercial de la empresa:** \_\_\_\_\_

a. ¿Cuál de los siguientes grupos de artículos de tecnología adquiere?

Referencia:

- **Networking** (Equipos Informáticos, componentes periféricos, software)
- **Productos de almacenamiento** (Memorias Usb's y memorias MicroSD, Procesadores, Discos duros)
- **Repuestos y accesorios para PC** (Mouse, teclados, pantallas, Cables de PC y redes, Repuestos de PC

|                                |                          |  |
|--------------------------------|--------------------------|--|
| Networking                     | <input type="checkbox"/> |  |
| Productos de almacenamiento    | <input type="checkbox"/> |  |
| Repuestos y accesorios para PC | <input type="checkbox"/> |  |

b. ¿Con qué frecuencia se abastece de artículos de tecnología?

|                 |                          |  |
|-----------------|--------------------------|--|
| Quincenalmente  | <input type="checkbox"/> |  |
| Mensualmente    | <input type="checkbox"/> |  |
| Trimestralmente | <input type="checkbox"/> |  |
| Semestralmente  | <input type="checkbox"/> |  |

#### Módulo II -Publicidad-

#### Módulo III -Promoción de ventas-

#### Módulo III -Promoción de ventas-



**Módulo IV -Marketing interactivo-**  
**Sección I-Redes sociales-**

1. ¿Conoce si la empresa hace uso de las redes sociales?  
Si  No   
a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase al siguiente módulo
2. ¿Cómo calificaría la red social que utiliza la empresa?  
Facebook 

|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Excelente                | Buena                    | Regular                  | Mala                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
3. ¿El anuncio sobre los artículos de tecnología que aparecen en las redes sociales lo incentivan a adquirir los mismos?  
Si  No   
¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Módulo V -Marketing directo-**  
**-Correo electrónico-**

1. ¿Han recibido correos electrónicos sobre los artículos de tecnología que la empresa distribuye?  
Si  No   
a) Si la respuesta fue afirmativa continúe  
b) Si la respuesta fue negativa pase al siguiente módulo
2. ¿Con qué frecuencia recibe correos electrónicos sobre los artículos de tecnología que la empresa distribuye?  
Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes
3. ¿Cómo calificaría la información recibida por correo electrónico?  

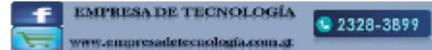
|                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Excelente                | Buena                    | Regular                  | Mala                     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
4. ¿Los correos electrónicos recibidos sobre los artículos de tecnología lo incentivan a adquirir los mismos?  
Si  No   
¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Módulo VI -Ventas personales-**

1. ¿Con qué frecuencia lo visitan los representantes de la empresa que distribuyen artículos de tecnología?  
Una vez a la semana   
Cada quince días   
Una vez al mes   
Otro  Especifique \_\_\_\_\_
2. ¿Considera que los representantes de ventas de la empresa que distribuyen artículos de tecnología están capacitados en relación a los productos que ofrecen?  
Si  No
3. ¿Considera que los ejecutivos de ventas de la empresa que distribuyen artículos de tecnología están motivados?  
Si  No
4. ¿La visita del representante de ventas de la empresa que distribuye artículos de tecnología lo motiva a adquirir los productos que ofrecía?  
Si  No   
¿Por qué? \_\_\_\_\_
5. ¿Cómo calificaría la visita del ejecutivo de ventas?  
Excelente   
Buena   
Regular   
Mala
- ¡Gracias por su fina colaboración!

## ANEXO 12

# BOLETA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS



### BOLETA PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

Instrucciones: a continuación se le presenta una serie de preguntas, favor complete la información, es para el uso exclusivo de la empresa que distribuye artículos de tecnología.

Fecha  
Puesto que ocupa en la empresa:  
Nombre de la empresa:  
Dirección:  
Correo:  
Perfil de Facebook:  
Teléfono:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

#### Tipo de productos que compra

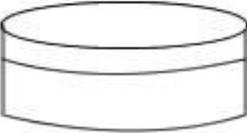
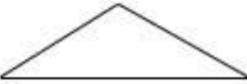
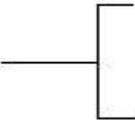
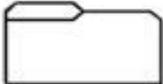
Responda con una equis "X".

| Almacenamiento | Networking | Repuestos y Accesorios para Computadoras |
|----------------|------------|--|
|                |            |  |

¡Gracias por su colaboración!

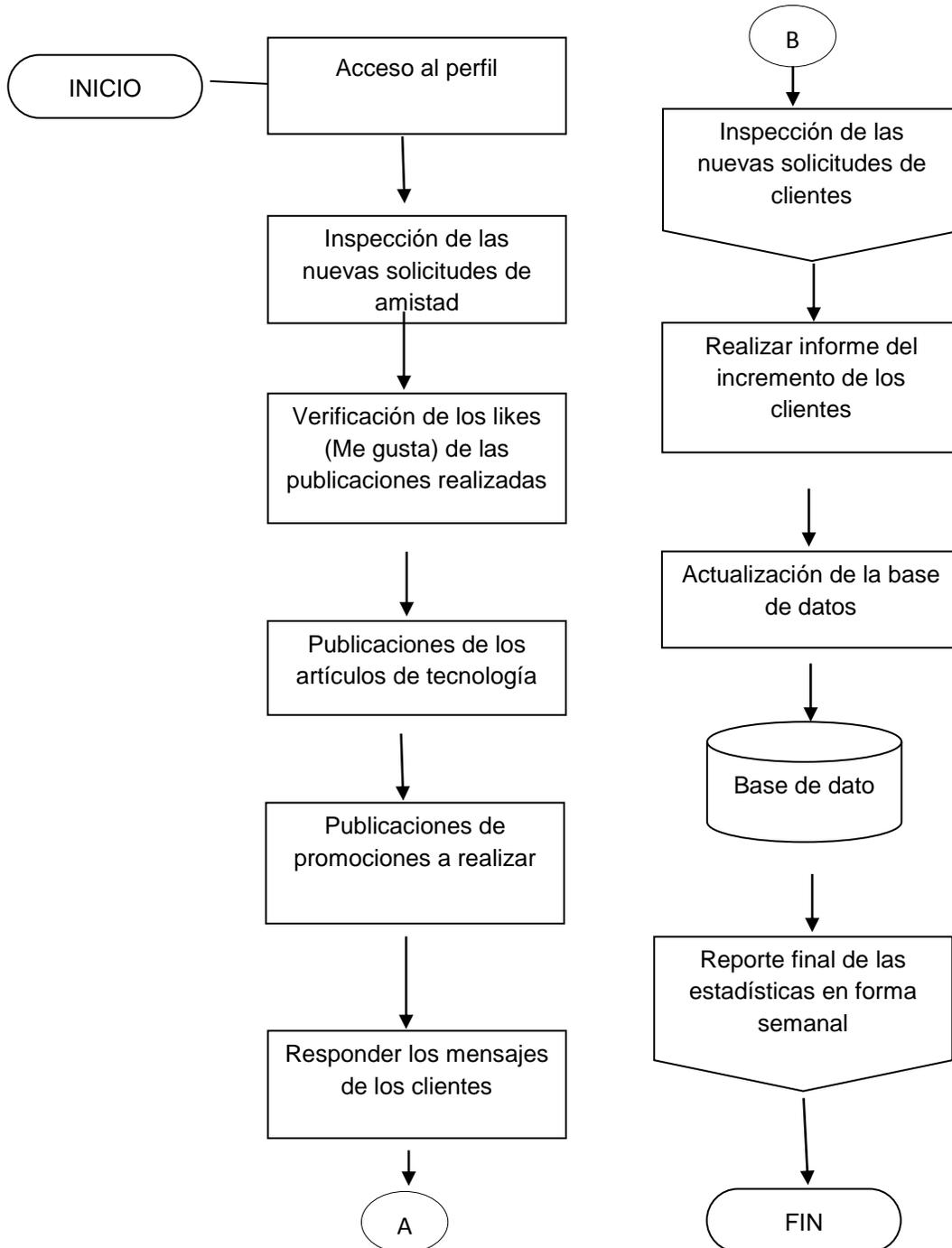
## Anexo 13

### Simbología del diagrama de proceso

|   |   |
|---|---|
|    | Inicio o finalización del diagrama                |
|    | Etapas del proceso o realización de una actividad |
|    | Etapas de análisis o toma de decisión             |
|    | Realización de un documento                       |
|   | Creación de base de datos                         |
|  | Actividad de control                              |
|  | Auditoría o proceso                               |
|  | Conexión o relación con el resto del diagrama     |
|  | Comentario  |
|  | Creación o uso de un archivo                      |
|  | Dirección en la que va el flujo                   |
|  | Límite del diagrama de flujo                      |

## Anexo 14

### Diagrama de proceso del control y seguimiento de la táctica de mercadeo interactivo (redes sociales)



## Anexo 15

### Diagrama de proceso del control y seguimiento de la táctica de mercadeo directo (correo electrónico)

