



Unidades
Tecnológicas
de Santander



VARIEDADES LUGE

PLAN DE MARKETING



CYRIL CASTEX

**Leidy Dayana Carvajal Pita
Mayra Alejandra Arciniegas Remolina
Luis Alfonso Ardila Parada
Yoseph Yeliel Balasnoa Gamez
Meiby Azucena Izaquita Jimenez**

**Unidades tecnológicas de Santander
Departamento de ciencias socioeconómicas
Mercadeo y gestión comercial
Plan de Marketing E062
2020**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. DIAGNOSTICO	5
1.1. Matriz PCI capacidad gerencial	5
1.2. Matriz POAM	12
3. OBJETIVO	16
4. ESTRATEGIAS MEDIANTE TÁCTICAS	17
4.1. Estrategia de Plaza	17
5. HERRAMIENTAS DE CONTROL	19
6. CONCLUSIONES	20
7. RECOMENDACIONES	21

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz PCI de la capacidad gerencial.....	5
Tabla 2: Matriz POAM.....	11

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos las empresas han cambiado la visión, esta se ha ampliado y con esto la necesidad de reinventarse es vital, porque, en un mundo tan cambiante y unos seres humanos a veces tan inseguros sobre lo que quieren o de que tienen necesidad, es la empresa ya no solo se puede dedicar a vender, no se puede enfocar en solamente ser rentable o en buscar un posicionamiento, y esto no significa que lo anteriormente dicho no sea importante, obviamente siguen siendo los objetivos principales de cada organización, pero hay una forma de conseguir estos objetivos o fortalecerlos si ya se tienen y esto lo podemos llevar a cabo mediante el Marketing.

La empresa Variedades Luge nació en el año 2009, actualmente es una empresa con un reconocimiento medio en su lugar de ubicación, cuenta con un adecuado flujo de clientes, y con una rentabilidad aceptable, gracias a su trayectoria y tiempo en el mercado es una de las tiendas tradicionales de compra de diferentes artículos, tanto así que incluso ha abierto 2 puntos de venta en lugares estratégicos del pueblo.

Aun así, se presenta falencias en estrategias comerciales, en innovación, lo cual deja en desventaja la empresa respecto a su competencia. Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, nos hemos planteado algunos objetivos como establecer las estrategias necesarias para su crecimiento aptas para que la empresa se siga manteniendo en el mercado y sea capaz de afrontar a su competencia; tales como incrementar el beneficio de la empresa y fidelizar a nuestros clientes, para esto se hace indispensable conocer el comportamiento de la competencia directa.

Con objetivos claros se pondrá en marcha este plan de Marketing con el cual pretendemos Utilizar diferentes herramientas como lo son la matriz PCI que ayudara a entender las fortalezas y debilidades con las que cuenta la empresa actualmente, adicionalmente realizaremos la matriz POAM con la cual se determinaran las oportunidades y Amenazas de la empresa, para a partir de estos datos determinar las estrategias más convenientes para así lograr todos los objetivos propuestos.

1. DIAGNOSTICO

1.1. Matriz PCI capacidad gerencial

Tabla 1: Matriz PCI de la capacidad gerencial

Capacidades	Factores								
	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Imagen corporativa		X					X		
Responsabilidad social empresarial		X							X
Uso de planes estratégicos				X				X	
Gestión en la atención oportuna de quejas y reclamos					X		X		
Velocidad de adaptación a condiciones cambiantes	X						X		
Calidad del servicio / Satisfacción del consumidor o usuario		X					X		
Flexibilidad de la estructura organizacional / Sistemas de toma de decisiones									X
Comunicación integral		X					X		
Habilidad para atraer y retener personal con alto valor añadido									X
Habilidad para responder a cambios tecnológicos / Velocidad en el desarrollo tecnológico							X		
Sistemas de control				X				X	
Sistema de coordinación entre departamentos							X		
Capacidad de innovación				X			X		
Estabilidad del talento humano					X			X	
Motivación del personal					X		X		

Fuente: (Macías, 2016)

Imagen corporativa

La imagen corporativa representa un impacto alto en todas las organizaciones ya que es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, su carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de la empresa. Esta imagen se mide acerca de los clientes actuales de la empresa y acerca de la comunidad en general.

Variedades Luge está muy bien posicionada y consolidada como uno de los mejores sitios de variedades manteniendo su liderazgo en el lugar en el que se encuentra ubicado, pero al ser una empresa pequeña, aún hay muchos factores en los cuales es necesario seguir trabajando para mejorar su imagen corporativa. Es por esa razón que se encuentra en una fortaleza media, ya que se requiere trabajar en la innovación para así atraer más clientes.

Responsabilidad social empresarial

Representa para la gran mayoría de las empresas un impacto bajo ya que es el Compromiso voluntario donde la empresa busca el mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad (Fundaciones, patrocinar eventos deportivos y/o culturales, apoyo a comunidad vulnerable, a niños, etc.)

Se sobreentiende que la empresa fue creada con un foco principal hacia la venta de productos buscando su beneficio económico, pero, aun así, hay ocasiones en las cuales se implementa la iniciativa de bajar significativamente sus precios para así brindar la oportunidad a muchas más personas que quizá no habían podido tener la posibilidad de acceder a aquellos productos sin esa reducción de precio.

Así como también, en temporadas especiales como la época de Navidad, se implementa la iniciativa de obsequiar detalles a los niños sin otra intención más que brindarles felicidad, a partir de ello, que se podría considerar que se encuentra en una fortaleza media. La empresa puede permitirse llevar a cabo estas iniciativas, sin verse afectada de ninguna manera y, aun así, contribuye al beneficio tanto de la empresa como del cliente.

Uso de Planes Estratégicos

Se considera esta variable como un impacto medio debido a que es el Uso de un documento en el que los responsables de una organización (Empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Es de resaltar que el hecho de redactar un plan estratégico no queda suficiente. Lo que se mide aquí es la ejecución de dicho plan.

En cuanto a planes estratégicos, Variedades Luge presenta una debilidad alta puesto que carece de planes estratégicos elaborados y bien definidos, hechos que evitan alcanzar objetivos que le aseguren el crecimiento y la perdurabilidad en el mercado, así pues. La falta de definición de planes estratégicos concretos y precisos, podría desviar a la empresa de la meta de los objetivos e impedir un crecimiento de ésta.

Gestión en la atención oportuna de quejas y reclamos

Es Capacidad de la organización para solucionar problemas relacionados con los Clientes, tratar a todas las quejas y a todos los reclamos y usar este tratamiento para mejorar calidad de productos, prestaciones y servicios por lo tanto se considera un impacto alto.

La empresa no cuenta con un sistema que permita a los clientes depositar sus quejas y reclamos, ni cuenta con un protocolo a seguir en estas situaciones, es por esta razón que se encuentra en una debilidad media, sin embargo, la afectación sobre la empresa es baja debido a que los clientes comunican sus inquietudes directamente con la propietaria, las cuales siempre se manejan debidamente y es por ello que la empresa nunca se ve afectada por quejas o reclamos mal gestionados.

Velocidad de adaptación a condiciones cambiantes

La velocidad de adaptación a las condiciones cambiantes presenta un alto impacto en todas las empresas, debido a que es la velocidad con la cual la organización anticipa las evoluciones y cambios de las variables externas macro (Político, económico y financiero, político/legal, ambiental, tecnológico, social y demográfico) y de las variables externas micro (Mercado, clientes competencia).

Se determina que variedades Luge cuenta fortaleza alta, ya que tiene una rápida adaptación a las diferentes condiciones cambiantes del mercado, lo cual se evidencia al observar que es la única empresa en su sector que se ha mantenido a lo largo de los años, y actualmente sus competidores no han sido capaces de quitarle su primer lugar como líder en opción de compra en la comunidad.

Adicionalmente la empresa puso en marcha rápidamente los protocolos de bioseguridad a causa del covid-19 lo cual demuestra una eficaz respuesta a las condiciones cambiantes internas y externas. Ha sido indispensable el rápido actuar de la empresa a los diferentes acontecimientos, y gracias a ello se mantiene estable hoy en día.

Calidad del servicio/ satisfacción del consumidor o usuario

La calidad del servicio tiene un alto impacto en todas las empresas ya que es la metodología en que las organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos. Esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes.

Se determina una fortaleza media, respecto a la satisfacción del usuario ya que se presentan muy pocas PQR, de las cuales a todas se les brinda una solución adecuada, a pesar de no seguir un proceso riguroso de atención a las inconformidades presentadas por los clientes, adicionalmente la empresa vende productos de calidad, con los cuales los consumidores cumplen sus expectativas y se convierten en clientes fieles de la pequeña empresa, se ha obtenido incluso un voz a voz positivo entre los residentes del pueblo. Es de vital importancia para la organización que sus clientes tengan una experiencia de compra satisfactoria.

Flexibilidad de la estructura organizacional/ sistema de toma de decisiones

La flexibilidad de la estructura puede ser una variable de impacto bajo porque una empresa no tiene flexibilidad de estructura organizacional cuando las decisiones se toman en pequeños Comités (Junta directiva, por ejemplo) sin involucrar a la totalidad de los integrantes de la empresa, lo que limita la variedad de soluciones debido a una visión demasiado global.

En este caso se determinó que No aplica, ya que la variable de flexibilidad de la estructura organizacional no se puede analizar en la empresa variedades Luge, ya que al ser una pequeña empresa no cuenta con una estructura, ya que simplemente está conformado por el dueño del negocio quien es el que toma las decisiones y su empleado que se encarga únicamente de la atención al cliente.

Comunicación integral

La comunicación integral presenta un alto impacto en las empresas, ya que, dependiendo de su efectividad, eficacia, y claridad se Vera reflejado en las actividades, decisiones y organización de la empresa, se establecen 4 tipos de comunicación:

- Comunicación interna ascendiente: Desde los empleados hacía los directivos
- Comunicación interna descendiente: Desde los directivos hacía los empleados
- Comunicación externa saliente: Desde la empresa hacía sus clientes y la comunidad en general
- Comunicación externa entrante: Desde los clientes y la comunidad en general hacía la empresa

La microempresa variedades Luge cuenta con una buena comunicación interna en donde encontramos un excelente ambiente laboral, y comprensión entre dueño y empleado, quienes han tenido una comunicación continua, asertiva, y eficaz a la vez que se genera una buena comunicación con los clientes externos tanto así que se ha generado en la comunidad una voz a voz positivo infundido por los consumidores. Se determinó que la comunicación integral es una fortaleza media porque ha sido clave para que la empresa mantenga y aumento su cartera de clientes con los años.

Habilidades para atraer y retener personal con alto valor añadido

Es una variable de impacto bajo ya que es la Medición de que tan atractiva es la empresa para conservar personal de alto valor. Por lo general, se mide a través de: Ambiente laboral, ventajas monetarias y no monetarias, posibilidad de ascenso laboral, entre otros factores.

Esta variable no aplica ya que no es una empresa que maneje gran cantidad de empleados porque para mantener personal de alto valor siempre se debe medir, por medio de las posibilidades de ascenso laboral por las ventajas monetarias que se le puedan dar, Ambiente laboral, entre otros factores.

El negocio por lo mismo no se manejan ascensos solo hay una persona encargada que cumple con todos los requerimientos necesarios para mantener la empresa por lo mismo tampoco se manejan incentivos adicionales del salario, se maneja buen ambiente laboral con su dueña ya que se le brinda mucha confianza.

Habilidades para responder a cambios tecnológicos / velocidad en el desarrollo tecnológico

Se determina un impacto alto en esta variable ya que conlleva la Capacidad de la empresa para responder y adaptarse rápidamente a la incorporación de nuevas tecnologías, formas de uso, nuevas reglamentaciones y nuevos productos derivados de la tecnología. Es un proceso temporal y acumulativo, que incrementa la habilidad de los grupos para resolver sus problemas sociales, económicos y cotidianos.

El negocio es sencillo se está reorganizando por lo mismo, no se le creado todo lo referente a las redes sociales para que sus clientes puedan verificar los productos y precios y servicios que se manejan, en conclusión, el negocio cuenta con una fortaleza baja ya que se podría incluir más tecnología en la forma de vender sus productos.

Sistema de control

Es un impacto medio ya que es Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. Permite mantener a la organización o sistema en buen camino. En este negocio no existe una planificación, no se manejan actividades reales solo el día a día. El negocio presenta una debilidad alta debido a que no se manejan actividades planificadas en cronogramas, al igual no se manejan metas económicas, ni por temporadas del año.

Sistema de coordinación entre departamentos

Se determina un impacto alto en esta variable ya que es el Conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas. Grado de coordinación entre las diferentes divisiones de la empresa (Comercial, Marketing, Financiero, Administrativo, etc.) en la toma de decisión o la acción.

El negocio no aplica en ninguna fortaleza ni debilidad ya que tiene establecido que solo cuenta con una empleada y la dueña del negocio por lo mismo las tareas del negocio se dividen entre el empleador y la empleada, adicional solo se maneja un solo horario de trabajo.

Capacidad de innovación

Se considera un impacto alto ya que Capacidad de cambio que introduce novedades. El concepto se utiliza de manera específica en el sentido de ser capaz de implementar nuevas propuestas e inventos que beneficie al consumidor y a la sociedad en general. Además, entre mayor innovación y nuevas y mejores productos y servicios brindes mejor aspecto y evolución va a tener tu empresa a los ojos de los clientes.

En este caso la empresa presenta un alto nivel de debilidad siendo casi nula la innovación que se tiene en variedades Luge ya que, por su formación como empresa tradicional y productos no tan complejos, se presenta una baja capacidad y oportunidad de innovación.

Estabilidad del talento humano

Este punto se califica como un impacto medio ya que es el Ratio entre contratos de términos definidos y de términos indefinidos que permite tener continuidad en la ocupación de los cargos de una organización. A título de ejemplo, el Comité Nacional de Acreditación exige una proporción de un docente de planta por 300 estudiantes para cumplir con la condición mínima de acreditación de alta calidad. La estabilidad está entonces representada por el número de contrato de término indefinido y/o de planta es una empresa dada, además al tener un contrato una estabilidad y un trato fijo con un empleado nos da la virtud de tener un talento de humano más comprometido con la empresa y los servicios que esta presta.

Es una debilidad media de la empresa ya que no se manejan contratos escritos ni tratos en papel, pero por el trato dado y la flexibilidad que se tiene al trabajar además del buen sueldo hacen de alguna u otra forma crecer una fidelidad del empleado.

Motivación del personal

Es un impacto alto debido a que la motivación del personal depende de muchos factores: Condiciones laborales, bienestar laboral, consciencia de trabajar para lograr un objetivo, posibilidades de ascenso e incentivos, entre otros factores. Es obvio que la motivación del personal tiene incidencias importantes en los resultados de la empresa, puesto que estos dependen mucho de la velocidad de ejecución de tareas, claridad del trabajo a realizar y resultados alcanzados.

Tener un personal motivado tiene un gran impacto en el funcionamiento de la empresa ya que estos se sienten motivados valga la redundancia trabajar más por los objetivos de esta. En variedades Luge se maneja una motivación con debilidad media a que no hay bonos de bonificación ni algún incentivo por logros alcanzados, esto sería un gran incentivo, pero no se lleva a cabo en esta empresa

1.2. Matriz POAM

Tabla 2: Matriz POAM

Entorno	Factores								
	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Económico & financiero	X								X
Social					X				X
Tecnológico					X			X	
Demográfico	X						X		
Medioambiental						X			X
Político / Legal					X				X
Clientes	X						X		
Competencia		X							X

Fuente: (De Vicuña, 2016)

- Entorno económico & financiero

En Colombia está representada por dos factores: Posición de la economía a nivel regional (Para este caso, se tomará América Latina) y fortaleza y/o debilidad de la moneda. Temiendo en cuenta que Colombia es la tercera economía del continente (Viene después de Brasil y Chile), esto constituye una oportunidad.

Pero teniendo también en cuenta que la moneda no es competitiva a nivel de América Latina y menos a nivel internacional, esto constituye una amenaza. Es por eso que se puede posicionar esta variable como Oportunidad o Amenaza Baja.

El entorno económico es el conjunto de variables que ejercen una mayor influencia en el desarrollo económico - financiero. En Variedades Luge: se venden productos pequeños de los cuales nunca se van acabar con mayor facilidad ya que son productos de fácil alcance como, por ejemplo: los minutos, papelería, variedades entre otros. No importa si la economía es buena o mala siempre se necesitan estos productos de fácil rotación.

- Entorno social

La variable Entorno social se mide a través de 3 sub variables: Educación (En términos de igualdad de oportunidades para realizar estudios superiores), sistema de salud y tipo de contratación laboral. Si se estudian uno tras uno, se puede decir que en Colombia no existe igualdad de oportunidades para estudiar (En Colombia la gente que no estudia es que no lo puede, mientras que en países desarrollados la gente que no estudia no lo quiere): Esto constituye una amenaza alta para los ciudadanos.

En cuanto al sistema de salud, se evidencia que va de regular a pésimo en Bucaramanga, por culpa del desinterés de los gobiernos locales y nacionales para este problema de sociedad. En este caso, se puede hablar de una amenaza de tipo medio (Existe un sistema de salud, pero esta deficiente).

Para el tipo de contratación laboral, la apreciación es diferente según el punto de vista. Si se mira desde el punto de vista de los empleadores, es una oportunidad alta por la gran flexibilidad que les proporciona las leyes Uribe (De aquí nació el tipo de contratación OPS que luego se convirtió en CPS).

Se puede igualmente evidenciar que el gobierno constituye una amenaza por ser de tipo ultra liberal donde el Estado no interviene en el mercado y fomenta la desigualdad. A título de ejemplo, un recién estudio de la ONU clasifico Colombia como el tercer país más desigual del mundo detrás de Corea del Norte y Haití.

Por otro lado, y si se mira desde el punto de vista de los trabajadores, constituye una amenaza de tipo alto. Haciendo una síntesis de los tres análisis, se puede deducir que el entorno social constituye una amenaza de tipo mediano (Existe, pero esta deficiente).

Es por ello que La variable del Entorno Social, se le considera con impacto bajo ya que la empresa variedades Luge, no se ve afectada por las diferentes variables referentes al entorno social, debido a la actividad comercial que realiza y los productos que vende.

- Entorno tecnológico

Es todo lo relacionado con el aspecto tecnológico tal como grado de crecimiento de las infraestructuras (Viales y urbanas, por ejemplo) como el de las tecnologías digitales (Celulares, computadores, redes, Internet entre otros). Si bien este último aspecto queda muy bien avanzado, el primero queda atrasado, principalmente por cuestiones de corrupción.

Por ejemplo, las carreteras que llevan a muchos pueblos de Santander han sido oficialmente renovadas entre 3 y 4 veces, cuando en realidad, se han renovadas una sola vez y algunos no se han renovadas para nada. Se puede concluir que el entorno tecnológico constituye una amenaza de tipo entre medio y bajo.

Para la empresa variedades Luge conlleva un impacto medio debido a que, aunque la empresa se mueve en el sector tecnológico, pero no con muchas herramientas, se encuentra en un punto medio ya que de igual manera podemos decir que se encuentra utilizando las herramientas tecnológicas más efectivas para todos los procesos. Ya que aparte del servicio de internet y venta de minutos eventualmente, no se llega a necesitar alta tecnología para estos servicios.

- **Entorno demográfico**

Se mide a través del dinamismo poblacional. Si bien los países desarrollados tienen poco dinamismo (El número de pensionados va aumentando, mientras que el número de activos queda estable, los países en desarrollo tienen una demografía que se define como *Joven & dinámica*, lo que constituye una ventaja para las empresas teniendo en cuenta que más activos significa más potencial de consumo.

Es por esto que, durante años, la empresa Freska Leche no busco incursionar sus productos fuera del Departamento de Santander, puesto que el dinamismo demográfico le permitió renovar su segmento de clientes casi permanentemente. Por eso, se considera esta variable como una oportunidad de tipo alto.

No obstante, las personas mayores pensionadas constituyen un valor muy bajo por las pocas garantías pensionales que se les ofrecen a los trabajadores. Y por ende se ve reflejado esa inconformidad en la población joven que piensa en independencia (No depender de una empresa o del gobierno) si no que es mediante ahorros o inversiones que uno se forja una pensión. Se puede decir que el entorno demográfico constituye una oportunidad alta para cualquier empresa en Santander.

Significa un impacto alto para variedades Luge ya que se cuenta con una gran cantidad de consumidores, además de que los productos que vende la empresa son vendidos principalmente a jóvenes quienes representan gran parte de la población tanto en el departamento como en el país. Además, se sabe de dónde son los clientes y se puede hacer un ajuste de precio acorde al entorno; Ya que los clientes buscan agilidad en los procesos, pero así mismo que no tengan un costo tan alto.

- Entorno medioambiental

Es el grado de concientización ecológica de cada sociedad, las normas protectoras del medio ambiente, el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente o el control de residuos peligrosos que pueden afectar a la actividad de una empresa. En Santander y más generalmente en Colombia, la consciencia medioambiental apenas está emergiendo tanto a nivel de las empresas que a nivel de los ciudadanos.

Si bien existen normas medioambientales a nivel industrial, no se respetan y no existe un control eficiente por parte de las autoridades. Por lo tanto, no se puede decir que no se hace nada al respecto, pero realmente se hace poquito. Es por esto que esta variable constituye una amenaza de tipo medio / bajo.

Se visualiza como un impacto bajo ya que la empresa Variedades Luge no produce cantidades considerables de basura las cuales puedan llegar a contaminar el medio ambiente. Por el contrario, contribuye a la recolección de una cantidad mínima de basura.

- Entorno político/legal

• Político

Es un factor sumamente importante en Santander y Colombia, ya que tiene un papel perverso en Colombia. Sin hablar de la corrupción que representa el 5% del PIB del país, existe mucho clientelismo político a nivel laboral y empresarial lo que provoca un doble efecto perverso: Los trabajadores se ven perjudicados porque en la gran mayoría de los casos, no se contratan por mérito sino por amistad (Rosca) o porque tienen una utilidad política (Conseguir votos).

Esto tiene como consecuencia la incompetencia, puesto que muchos empleados y directivos no ocupan el cargo adecuado. Y para las empresas, esto genera una competitividad más baja. Esto constituye una amenaza de tipo medio (No alto porque significaría que esto sucede sistemáticamente, lo que no es el caso).

• Legal

Esta variable se describió en el entorno social como oportunidad de tipo alto para los empleadores y amenaza de tipo alto para los trabajadores. Como síntesis se puede considerar que el entorno político legal constituye una amenaza de tipo mediano (No queda de tipo alto, ya que esta balanceado por la oportunidad legal a nivel de las empresas).

Además, la corrupción esta visible desde la parte política (Estado y gobernadores) quien coloca a los magistrados, jueces y fiscales que abogan por la "justicia". De igual manera, para casi todos los contratos celebrados por el Estado, se debe pagar comisión oculta para poder obtener el mercado.

El entorno político no aplica para la empresa, o sería un impacto bajo ya que es una empresa es privada, en donde se evidencia poca contratación, además de que la empresa contrata solo a un trabajador por lo tanto no da lugar a favores políticos, corrupción, o "rosca"

- **Clientes**

Se determina un Impacto alto, porque los clientes son la razón de ser de la empresa. Además, se analizó que en la empresa Luge esta variable pertenece a una Oportunidad alta, porque se cuenta con clientes fieles y fidelizados a la empresa, que prefieren nuestros servicios por encima de otras empresas, confiando en la calidad, rapidez y seriedad con que estos se prestan, así se ha creado una fidelización de años en los clientes.

- **Entorno competitivo**

Ante la carencia de competencia en el sector donde está ubicada la empresa se observa un impacto bajo en variedades luge. De igual manera esto se convierte en una oportunidad media ya que Ante la competencia en el sector (que solo es una empresa) nos sobreponemos teniendo mejores servicios y más fluido de clientes.

3. OBJETIVO

Objetivo de ventas

Se tiene como objetivo potenciar las ventas, ya que la empresa requiere obtener más ganancias de parte de las ventas realizadas y para poder llegar a la meta que se va a establecer, por medio de algunas estrategias se realizará un potenciamiento de ventas y así alcanzar mayores objetivos.

4. ESTRATEGIAS MEDIANTE TÁCTICAS

4.1. Estrategia de Plaza

Política de stock e inventarios

En la microempresa Variedades Luge es importante implementar un método para mantener actualizado el inventario, también es importante llevar registros del inventario que deben ser dirigidos por personas que no sean responsables del manejo físico del stock en el almacén. Asimismo, es muy importante hacer una inspección física y un conteo de inventario semanal para verificar y confirmar los registros de inventario.

Adicionalmente se planea un mejor manejo de las mercancías entrantes y clientes, tratando así de que esta se rote de la mejor manera posible, para que la empresa tenga la oportunidad de manejar un inventario más abundante, y brindando así la oportunidad a la empresa de ofrecer en rebaja o remates la mercancía que ha dejado de rotar o ha perdido interés en los clientes.

4.2. Estrategia de Precio

- Bonificaciones de Compra

La microempresa Variedades Luge puede dar una bonificación adicional a clientes si adquieren un producto determinado o de acuerdo a una rebaja de algún activo fijo o compra de mercadería, ésta puede también estar en ciertas condiciones que ameritan una bonificación. La bonificación aporta:

- Valor a la circulación de mercadería
- Son una herramienta importante para ser utilizada frente a los competidores
- No afecta directamente al flujo de efectivo
- Es una herramienta de negociación

- Cambio en la Política de Precio

En la microempresa Variedades Luge se pueden utilizar descuentos por cantidad acumulativa: Esto es una ventaja porque crea un nexo fuerte con los clientes, se le hace un descuento por cada compra al final de un período que puede ser de un mes, un semestre o un año, se suman todas las compras y en función de la cantidad total se le realiza un descuento adicional sobre el total de la compra.

4.3. Estrategia de Comunicación Integral

- Campañas promocionales

La microempresa variedades LUGE no cuenta con una planeación ni organización de campañas promocionales, lo cual es indispensable en cualquier empresa, es por ello que se observa la necesidad de coordinar diferentes actividades promocionales encaminadas a aumentar las ventas y la actividad comercial de la empresa, se propone realizar un día de descuentos especiales en productos seleccionados cada 3 meses, adicionales a las fechas de temporada alta como lo son navidad, Halloween, y temporada escolar.

A la vez que se deben elegir los medios de comunicación por los cuales se difundirá la campaña, para ello se recomienda la radio del pueblo la cual abarca gran cantidad del público objetivo. De igual manera en cada campaña se debe realizar la decoración dentro y fuera de las instalaciones, de manera que resalte a la vista del consumidor, junto con una creativa estrategia de merchandising en el punto de venta.

- Marketing directo

Se propone una estrategia de marketing directo en donde se plantee el uso de medios de comunicaciones masivos los cuales al estar ubicados en una ciudad pequeña nos permite acceder a estos a un precio cómodo y accesible, esto nos permitirá que nuevos y antiguos clientes sepan lo que vendemos, lo que estamos promocionando o lo que estamos rematando y así poder amplificar las ventas de los servicios que variedades Luge ofrece.

- Retribución e incentivación al vendedor

Para fidelización a la única vendedora que atiende el local de variedades Luge se propone a través del acompañamiento comercial, buscar un mejoramiento de la colaboradora, dando apoyo profesional, económico y moral para que puedan crecer en su vida laboral, personal y ser hábil en los diferentes ámbitos de vida. La desmotivación en el recurso humano del negocio y la despreocupación de la dueña hacia disminución en las ventas, por lo que después del estudio se propone diseñar un plan de motivación, se debe reconocer al trabajador por su labor.

Deben de estar enfocados en afianzar y mejorar la relación entre la colaborada y patrono en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos del negocio y el crecimiento personal del colaborador. Los incentivos vinculados al rendimiento buscan mejorar el rendimiento global de la organización posibilitando la atracción y retención de empleados más productivos e incitando a los empleados aumentar su coeficiente mente esfuerzo. Esto ocurre porque los planes de incentivos motivan a los empleados aprender formas más productivas de realizar las tareas que tienen asignadas.

5. HERRAMIENTAS DE CONTROL

- Resultados de ventas (Por delegaciones, gama de productos, por vendedores...)
- Rentabilidad de las ventas por los mismos conceptos expuestos anteriormente.
- Control de la actividad de los vendedores.
- Resultados de las diferentes campañas de comunicación.
- Ratios de visita por pedidos.
- Ratios de ingreso por pedidos.

6. CONCLUSIONES

Variedades Luge busca ser una empresa líder en la venta y distribución de productos, con el fin de brindar a todos los clientes la posibilidad de encontrar todo lo necesario en un solo lugar, donde se ofrece la variedad de productos entre esos productos pequeños q no se acaban con facilidad y que siempre tienen buena rotación.

Con este análisis se logró encontrar cuales son las debilidades y amenazas que podían afectar la empresa a lo largo del tiempo y de esta manera poder darle una solución a tiempo, también pudimos identificar cuáles son las fortalezas y oportunidades partiendo de esta información podemos lograr más reconocimiento y lograr generar más estrategias para mejorar las ventas.

El crecimiento de la empresa en los últimos años y el crecimiento de capital de trabajo hace que cada día se pueda tener más inventario y de esta manera también más adelante se pueda generar mucho más trabajo. Adicional que se puede cumplir con la demanda de necesidades de todos los clientes y posibles clientes.

7. RECOMENDACIONES

- En primer lugar, se hace necesario efectuar lo más pronto posible la propuesta planteada.
- Implementar mecanismos de capacitación que permitan desarrollar habilidades en temas de mercadeo. Además, tener un método que permita llevar registros de inventarios.
- Definir el plan de ruta en cuanto a las mejoras que están orientadas al posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Efectuar revisiones periódicas donde se observe la actividad de la empresa con el fin de conocer el rendimiento que ha tenido la misma y promover acciones de mejora a falencias encontradas.