

Abraham David Ruiz Escobar

**ASESORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN
ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA LA EMPRESA
APLUS COMPUTER**

Trabajo de Conclusión de Carrera (T.C.C.), presentado como requisito parcial para la obtención del grado de Ingeniería Comercial de la Facultad de Negocios especialización mayor Marketing, especialización menor Finanzas.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
Quito, 2014

[Escriba aquí]

RUIZ, Abraham D., Asesoría para la implementación estrategias de marketing para la empresa pluscomputer. Quito: UPACÍFICO, 2014, 133 p. Raúl Stiegwardt (Trabajo de conclusión de carrera presentado a la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad Del Pacífico.

Resumen: AplusComputer es una empresa pequeña que se dedica a la comercialización de equipos de computación como al servicio técnico.

Sus principales clientes son las empresas, a las cuales les presta servicios técnicos y venta de productos.

Por su tamaño la empresa no cuenta con un área dedicada al marketing por lo cual se va a realizar una asesoría a la empresa para que pueda crear un nuevo campo de clientes nuevos.

Actualmente el uso del internet en todo el mundo y en el país se ha incrementado de una manera exponencial y la venta de nuevos productos como las tabletas y celulares también lo respaldan.

Por tal motivo para esta empresa se realizará un estudio de mercado para ofrecerle la mejor estrategia de marketing que pueda ser aplicada tomando en cuenta el tamaño del negocio.

Se realizará un estudio completo de campañas de marketing en las redes sociales y se proporcionará una guía para que se siga realizando el trabajo en la empresa.

Se implementará más artículos novedosos a la venta de la empresa y la estrategia de comunicación se centrará en redes sociales y en páginas web que posee la empresa y que es el medio que los clientes están buscando para encontrar los productos que desean.

Palabras Clave: Asesoría AplusComputer, Marketing, Redes sociales, Facebook

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Abraham David Ruiz Escobar declaro ser el autor exclusivo del presente trabajo de conclusión de carrera

Todos los efectos académicos y legales que se desprendieren de la misma son de mi responsabilidad

Por medio del presente documento cedo mis derechos de autor a la Universidad Del Pacífico para que pueda hacer uso del texto completo del trabajo de conclusión de carrera a título "Asesoría para la implementación estrategias de Marketing para la empresa AplusComputer" con fines académicos y/o de investigación

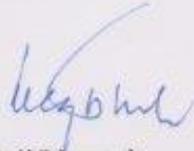


Abraham Ruiz

Quito, 2014

CERTIFICACIÓN

Yo, Raúl Stiegwardt, docente de la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad Del Pacifico, como Director del presente trabajo de conclusión de carrera, certifico que el señor Abraham David Ruiz Escobar, egresado de ésta institución, es autor exclusivo del presente trabajo, el mismo que es auténtico, original e inédito



Raúl Stiegwardt

Tutor

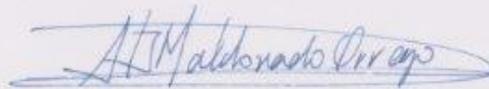
Quito, 2014

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD

Al presentar este trabajo de conclusión de carrera como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Ingeniero Comercial mención Marketing y Ventas de la Universidad Del Pacifico, autorizo a la Biblioteca de la universidad para que haga de este trabajo de conclusión de carrera un documento disponible para su lectura.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de este trabajo de conclusión de carrera dentro de las regulaciones de la Universidad según como dictamina la L.O.E.S. 2010 Art. 144.

Cuatro copias digitales, de este trabajo de conclusión de carrera quedan en custodia de la Universidad Del Pacifico, los mismos que podrán ser utilizadas para fines académicos y de investigación
Para constancia de este compromiso, suscribe



Magister Oswaldo Maldonado

Decano

Quito, 2014

Resumen

AplusComputer es una empresa pequeña que se dedica a la comercialización de equipos de computación como al servicio técnico.

Sus principales clientes son las empresas, a las cuales les presta servicios técnicos y venta de productos.

Por su tamaño la empresa no cuenta con un área dedicada al marketing por lo cual se va a realizar una asesoría a la empresa para que pueda crear un nuevo campo de clientes nuevos.

Actualmente el uso del internet en todo el mundo y en el país se ha incrementado de una manera exponencial y la venta de nuevos productos como las tabletas y celulares también lo respaldan.

Por tal motivo para esta empresa se realizará un estudio de mercado para ofrecerle la mejor estrategia de marketing que pueda ser aplicada tomando en cuenta el tamaño del negocio.

Se realizará un estudio completo de campañas de marketing en las redes sociales y se proporcionará una guía para que se siga realizando el trabajo en la empresa.

Se implementará más artículos novedosos a la venta de la empresa y la estrategia de comunicación se centrará en redes sociales y en páginas web que posee la empresa y que es el medio que los clientes están buscando para encontrar los productos que desean.

INDICE

I. Introducción.

- I.A. Antecedentes.
- I.B. Marco de desarrollo.
- I.C. Objetivos del estudio.
 - I.C.1 Objetivos generales
 - I.C.2 Objetivos específicos

II. Estudio de Mercado.

- II.A. Definición del producto.
- II.B. Categoría de Negocio oferta
 - II.B.1 Proyección Oferta
- II.C. AplusComputer
 - II.C.1 Estudio situación actual
 - II.C.2 Manejo Comercial actual
 - II.C.3 FODA
 - II.C.4 Marketing Mix Actual
 - II.C.4.a.Plaza
 - II.C.4.b. Producto
 - II.C.4.c.Precios
 - II.C.4.d. Promoción
- II.D. Análisis de la demanda
 - II.D.1 Comportamiento histórico de la demanda

[Escriba aquí]

II.D.2 Proyección de la demanda

II.E. Análisis de precios

III. Investigación sobre el consumidor y redes sociales

III.A. Datos Redes sociales

III.B. Encuesta sobre redes sociales

III.C. Resultados de la encuesta

III.D. Conclusiones generales del estudio de mercado

IV. Plan estratégico

IV.A. Marketing Mix Plan Estratégico

IV.A.1 Plaza

IV.A.2 Productos

IV.A.3 Precios

IV.A.4 Promoción

IV.B. Introducción a las redes sociales

IV.C. Grupos de redes sociales

IV.C.1 La que lo tiene todo

IV.C.2 La de la tarea única

IV.C.3 Híbridos

V. Desarrollo de la estrategia de promoción

V.A. Introducción al Facebook

V.B. Solicitudes de amistad

V.C. Muro de últimas noticias

V.D. Implementación

V.D.1 Objetivos de implementación

V.D.1.a. Presencia

[Escriba aquí]

V.D.1.b. Fans

V.D.1.c. Interacciones con las publicaciones

V.D.2 Creación de presencia corporativa mediante páginas y grupos de
facebook

V.D.2.a. Páginas de Facebook

V.D.2.b. Tipos de grupos de Facebook

V.D.2.b.1. Grupo abierto

V.D.2.b.2. Grupo cerrado

V.D.2.b.3. Grupo secreto

V.D.2.c. Pasos para la creación de Páginas de fans

V.D.2.d. Creación de demanda mediante anuncios en Facebook

V.D.2.e. Tácticas avanzadas e integración de campañas

V.D.2.e.1. Caja de fans

V.D.2.e.2. Correos Electrónicos

V.D.2.f.Experiencias personalizadas vía aplicaciones

V.D.2.f.1. Página de bienvenida

V.D.2.f.2. Videos

V.D.3 Estadísticas de Facebook en la página de fans

V.D.3.a. Número de Fans

V.D.3.b. Distribución de género entre hombres y mujeres

V.D.3.c. Porcentaje de edad de los fans

V.D.3.d. Ubicación

V.D.4 Resultados actuales de la página de fans de Facebook después de
un año

V.D.4.a. Número de Fans

[Escriba aquí]

- V.D.4.b. Publicaciones
- V.D.4.c. Distribución de género entre hombres y mujeres
- V.D.4.d. Porcentaje de edad de los fans
- V.D.4.e. Ubicación

VI. Estudio Económico

- VI.A. Inversiones del proyecto.
- VI.B. Financiamiento de la empresa.

VII. Conclusiones y recomendaciones.

- VII.A. Conclusiones
- VII.B. Recomendaciones

Anexos

Bibliografía

I. Introducción.

I.A. Antecedentes.

El marketing tal como se lo conoce hoy, comenzó en la década de 1970 con el nacimiento de la "orientación al marketing". Durante la primera etapa del capitalismo, la empresa tenía una orientación a la producción, se preocupaba principalmente de asuntos relativos a la producción, la fabricación, y la eficacia. Innovar era fácil, y las nuevas líneas así como los avances en determinados sectores era lo más común.

A mediados de la década de 1950, emergió una segunda etapa, la de la orientación a las ventas. La primera preocupación de la empresa se convirtió en vender lo que producía. Todo se vendía. Cada día aparecían nuevos productos en el mercado y las empresas comenzaban a mejorar cada vez más la oferta para diferenciarse de la competencia.

A principios de la década de 1970, emergió una tercera etapa, la de orientación al marketing cuando las empresas se dieron cuenta de que los deseos y necesidades del consumidor conducían todo el proceso. La investigación de mercados llegó entonces a ser importante.

La imagen de marca empieza a ser cada vez más importante como elemento diferenciador para el consumidor. Las empresas se dieron cuenta que invertir mucho tiempo en productos que las personas no necesitaban era una pérdida de tiempo y recursos.

El marketing estratégico de los años ochenta deja de funcionar como antes y da paso en los noventa a un marketing más táctico a causa de las crisis económicas acontecidas y la escasa diferenciación entre los productos. Las empresas olvidan el medio y largo plazo, la investigación de mercados y al consumidor, sustituyendo la estrategia por acciones de efecto y resultados inmediatos.

Los últimos diez años han sido de mucha importancia. El marketing ya no se centra en la venta del producto o servicio, se empieza a valorar y potenciar la relación entre consumidor y marca. La comunicación se hace más y más importante en el marketing mix de la empresa pasando a ser el centro de la relación.

Nace el siglo XXI y el consumidor quiere participar en todo el proceso, quiere ser partícipe de la marca, quiere ser parte de la empresa.

Se puede decir que Internet ha sido el gran protagonista de los cambios culturales, económicos y sociales del siglo XXI. El consumidor tiene el poder de la información. Todo está a su alcance y sólo las emociones son el motor de sus decisiones y desencadenante de sus acciones.

Ahora el consumidor es el centro de todas las actividades, por tal motivo las empresas deben aportar experiencias positivas a sus clientes con la intención de afianzar su relación.

I.B. Marco de Desarrollo

- Análisis de la importancia de internet en marketing.

Determinar cómo empezó y la manera que ha evolucionado el internet, que es ahora y en que se ha convertido durante estos últimos años, que proyectos tienen a futuro, cuálha sido su índice de crecimiento, cuáles son sus posibles amenazas.

[Escriba aquí]

Revisión aspectos estadísticos para determinar cuán importante es en realidad como medio publicitario a nivel mundial y sobre todo que tan importante puede llegar a ser en el Ecuador.

- Análisis de la situación actual de la PYME.

Para poder demostrar si la puesta en marcha de la investigación tuvo algún efecto en realidad sobre las PYMES se comparará el antes y el después de sus flujos de caja. AplusComputer, que es una PYME especializada en venta y reparación de computadoras, ha accedido brindar toda la información necesaria para el caso y para la apertura de su página de fan en Facebook.

- Investigación de la evolución del consumidor

Para realizar una campaña de marketing que presente resultados es muy importante saber lo que desea el consumidor de hoy, por tal motivo descubrir cuáles son las maneras más efectivas para llegar al consumidor con los productos que ellos esperan.

- Investigación de aspectos técnicos sobre las campañas publicitarias.

Lanzar una campaña en la web no es tan sencillo como parece, hay muchos aspectos técnicos y psicológicos que se deben tomar en cuenta para que la campaña tenga éxito, en especial el tiempo y la dedicación que se le dé a la campaña.

Como ayuda en la tarea se tomará como referencia libros y principalmente estudios técnicos realizados por compañías en otros países en los que se detallan lo que a su criterio son parámetros importantes a seguir.

[Escriba aquí]

- Lanzamiento de una estrategia de marketing.

Luego de realizar el estudio de mercado plantear la mejor opción para realizar una campaña de marketing por la web para la empresa AplusComputer.

- Análisis de resultados

Al finalizar la etapa anterior se realizará un nuevo análisis con relación a los nuevos clientes de AplusComputer, solo así se podrá saber si la publicidad por medio de redes sociales es efectiva.

I.C. Objetivos del estudio

I.C.1 Objetivo General

- Promocionar la empresa AplusComputer con una campaña de marketing innovadora para clientes nuevos por medios electrónicos.

I.C.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de AplusComputer.
- Crear un nuevo segmento de clientes potenciales de acuerdo a los hábitos de consumo

II. Estudio de Mercado.

II.A. Definición del producto.

Las experiencias de vida fueron siempre “offline”. Las interacciones en el pasado han sido siempre en persona, frente a un televisor o a través de audífonos

[Escriba aquí]

de un dispositivo para escuchar música. Los tiempos han cambiado, las tecnologías que han surgido con el internet y los medios sociales han mejorado la experiencia “online”, se disfruta tanto de la interactividad con videos, música y fotos en los computadores tanto como con las personas y esto da como resultado que las personas deseen hoy más que nunca aprender a compartir e interactuar con sus amistades desde la comodidad de sus computadoras o ahora que muchas personas lo realizan desde sus equipos móviles como son celulares o tabletas.

El camino que abrió paso a lo que hoy vivimos ha sido corto en términos de tiempo, pero sin duda increíblemente largo en términos de esfuerzo e investigación por parte de organizaciones gubernamentales, corporaciones privadas, universidades y demás entes que ayudaron a hacer todo esto posible.

El origen del internet se remonta a inicios de los años setenta, pero no fue hasta que los computadores personales se masificaron gracias a empresas como IBM y Microsoft y que el servicio de internet se volvió asequible para el público general que empresas como Prodigy, CompuServe, y AOL empezaron a hacer esfuerzos para crear páginas web que generen beneficios mediante la publicación de anuncios conocidos como banners, aquí se inicia el famoso “online marketing”.

El primer banner publicitario apareció en el año de 1994 en la página web HotWired y lo hizo AT&T mediante un anuncio gráfico de 468 pixeles de ancho por 60 pixeles de alto.

Figura 1 Primer banner en el internet



Fuente: Libro Facebook Marketing An Hour a Day

El principal objetivo de los banners para las corporaciones como AT&T no era exclusivamente la impresión del banner como tal, sino que este sirva de enlace hacia su página web donde encontrarían toda la información relacionada a su empresa y productos. A mediados de 1990 se dispara el uso del internet ya que millones de personas se encontraban “online” y es aquí cuando tanto los nuevos negocios como las grandes corporaciones se dan cuenta del potencial y del sin número de posibilidades que esta nueva herramienta les brindaba, e inician una actividad de emprendimiento sin precedentes que hasta hoy día en la actualidad se sigue desarrollando.

Durante al menos cinco años el sistema de banners se convirtió en la mejor vía que las corporaciones tenían para dirigir usuarios hacia sus páginas web, como resultado casi todos los sitios web había tomado como estrategia, dedicar una gran parte de su pantalla para este fin, esta es la primera forma en la que las páginas web empezaban a generar ingresos, normalmente los banners se vendían en paquetes de 1000 CPM (Cost per mil), lo que significaba que cada vez que alguien ingresaba a la página web era un banner impreso y se había consumido el primer banner de los 1000 que se estaba pagando.

Esta dinámica hizo que los desarrolladores se centraran en crear una página web que sirva de portal para acceder a mucha información, ya sea esta productiva a nivel personal como a nivel profesional.

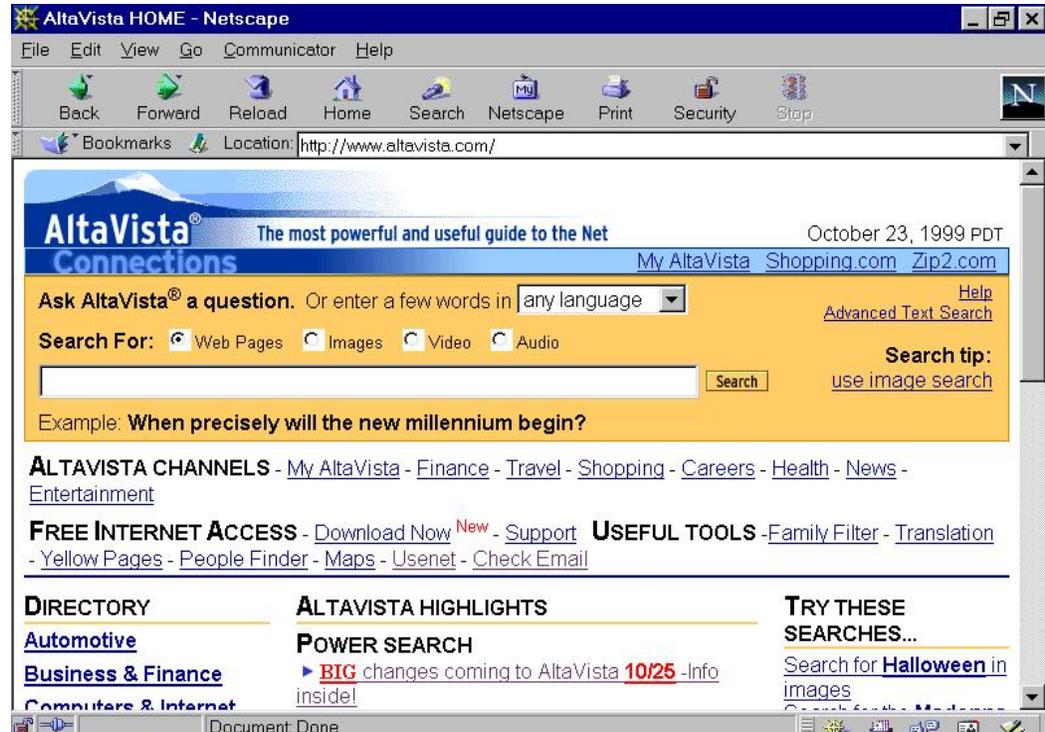
El crecimiento del número de portales se disparó durante un tiempo causando una sobrecarga de banners en casi todos los sitios web, el principal problema era que cada uno contenía información muy amplia que no era de interés del usuario como por ejemplo banners que iban desde comida rápida hasta telecomunicaciones, esto

ocasionó que los usuarios se fatigarán de la publicidad porque en pocas ocasiones encontraban la información que requerían.

Además estos banners fue una gran oportunidad para las personas que dedicaban a crear virus para la computadora ya que en ese tiempo el sistema operativo que nos permitía navegar en internet no contaba con las medidas de seguridad que hoy en día cuentan y por eso estas personas incluían en las páginas banners muy llamativos como: “usted acaba de ganar un 1.000.000 de dólares” lo que hacía que muchos usuarios nuevos de internet cayeran en estos anuncios.

Luego compañías como Yahoo y AltaVista vieron una gran oportunidad en este problema, encontraron la manera de indexar el contenido de las páginas web, es decir crear una base de datos con todas las palabras que contenían dichos portales y mediante un algoritmo buscar las coincidencias en base al requerimiento del usuario, la clave del éxito de estas compañías frente a los competidores que surgieron durante ese tiempo fue que estos basaban su búsqueda en palabras clave y no en frases completas que debían ser exactas en el texto buscado, mejorando así el resultado de la búsqueda. Alrededor de 1995 existían buscadores como Magellan, Excite, Inktomi, Lycos, MetaCraler y Dogpile, de todos estos los que más se recuerdan en Ecuador son Yahoo y AltaVista, que muchos de los casos se convirtieron en el punto de partida para la navegación web.

Figura 1 Primer buscador llamado AltaVista



Fuente: Imagen recopilada de imágenes de google. Es la página de búsqueda de AltaVista

En el año de 1999 sale a la luz el buscador más utilizado en la actualidad, nos referimos a Google, que fue creado en los Estados Unidos como proyecto de maestría de estudiantes de la Universidad de Stanford con la empresa Google Inc., esta pequeña empresa recién contaba con un servidor y unas 80 computadoras más dos routers que iban a lograr el trabajo para ese entonces.

Todos aquellos que venían usando AltaVista o Yahoo se vieron sorprendidos por la facilidad de uso de esta nueva herramienta de Google, los resultados que arrojaba eran mucho más efectivos y rápidos. Cuando Google salió al mercado aún no tenía definido un modelo de negocio, en el 2000 decidió al igual que todos demás publicar banners en los resultados de sus búsquedas, pero para entonces los usuarios estaban cansados de los mismos banners de siempre y los anunciantes exigían métodos más efectivos, la gente simplemente ignoraba los banners.

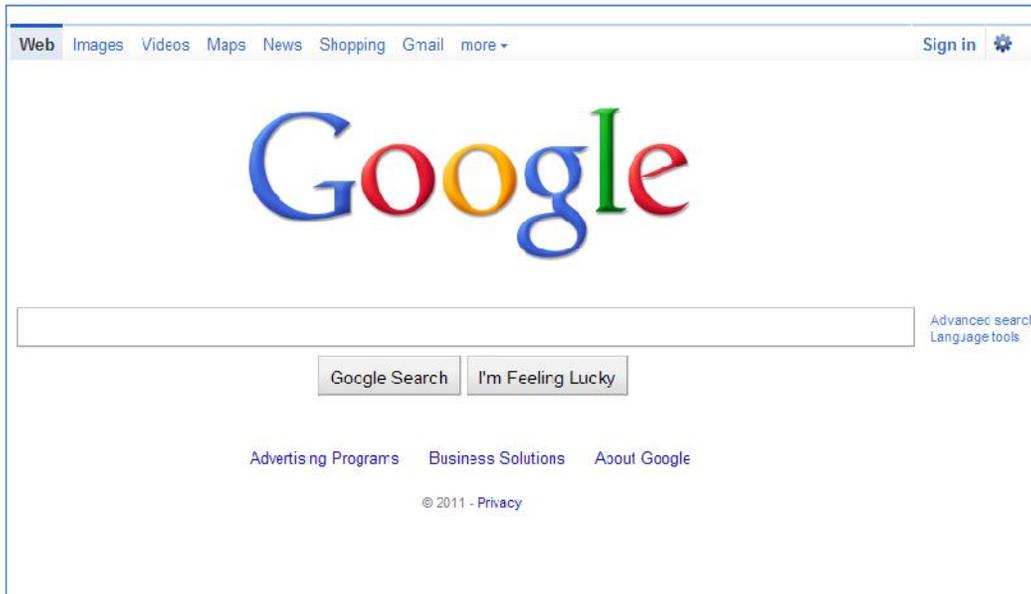
[Escriba aquí]

Google decidió abandonar esta estrategia e intentar nuevos modelos de negocio, es así que nace Google AdWords, un sistema en el cual los anunciantes solo pagan si el usuario hace clic sobre su anuncio.

La idea detrás del sistema parece sencilla ahora en estos tiempos, pero en ese entonces lo revoluciono todo. Los anunciantes creaban sus anuncios por medio de palabras claves de búsqueda y un presupuesto límite para la publicidad, esto quiere decir que un anuncio de Chevrolet solo aparecería en los resultados de búsqueda relacionados con la palabra autos o vehículos y no en una página en la que también se mostraban anuncios de comida rápida, esto hacia que los anuncios que promocionaba Google terminen en frente de un potencial cliente y no en frente de cualquier persona que no estaba interesada en ver esa información.

Con esta estrategia Google logró no solo mejorar la experiencia del usuario sino crear un servicio mucho más eficiente para los anunciantes, la ley de la oferta y la demanda tuvo su efecto y pronto Google pudo subir los precios de sus servicios sin afectar sus ingresos. El punto fuerte de Google en el transcurso de estos años fue su característica página de inicio, totalmente limpia de publicidad y principalmente sus acertados resultados de búsqueda.

Figura 3 Página de Inicio de google



Fuente: google.com, se puede observar lo simple de los componentes de la página web

Desde el 2003 hasta la actualidad Google se ha convertido en el sitio de preferencia para buscar cualquier cosa en internet, su popularidad alcanzo tales niveles que en Norte América muchas personas utilizan la palabra Google como un verbo que significa buscar en internet.

La aparición de Internet como uno, por no decir el principal, de los causantes del cambio en la publicidad.

II.B. Categoría de Negocio oferta

En lo que se refiere a la oferta en el mundo de venta de computadoras y de servicio técnico existe una gran cantidad de empresas que se dedican a vender computadores, portátiles, accesorios, y muchas cosas más relacionados a material para oficina.

[Escriba aquí]

Las empresas que ofertan en Quito este tipo de equipos, son variados unas son muy grandes y ofrecen muchos productos como: Computron, Megamaxi, Super Paco, Entrepapeles. Las empresas pequeñas que de igual forma están más especializadas en ciertos tipos de material de computación como partes y piezas de computadoras, portátiles, impresoras, etc.

El problema que muchas de estas empresas grandes poseen es que no prestan un servicio técnico en caso de que haya problemas con los equipos y puedan ofrecer una solución a los clientes.

Estas empresas disponen de computadores estándar, que normalmente ya vienen definidos para algún tipo de usuario y no prestan la opción de cambiar alguna característica del equipo, como aumentar la capacidad de almacenamiento o cambiar alguna otra parte, entre otras.

Además que si estas empresas cuentan con equipo de computadoras portátiles muchas de las empresas no cuentan con equipos de último modelo, que son lo que está más de moda y es lo que buscan los clientes.

De igual forma existen algunas empresas pequeñas que se dedican a la venta de equipos de computación que no son muy conocidos, pero que ofrecen todo el servicio de venta, como de servicios técnicos para el usuario. Por el tamaño de la empresa muchas no son muy conocidas, ya que no realizan publicidad. De estos negocios hay muchos en Quito pero que son formados por personas que son aficionados a las computadoras y no tienen la preparación necesaria para realizar un soporte técnico de calidad, lo que puede representar un problema mayor para el cliente. Por eso la importancia de que el servicio técnico sea realizado por gente preparada en ese campo y que pueda asesorar de la mejor manera a los clientes.

Existen además algunas empresas que ofrecen productos remanufacturados que los venden a clientes como si fueran nuevos. Vender este tipo de computadoras es perjudicial, ya que estas empresas incide mucho al mercado al momento de vender a un equipo a menor precio, el cual afecta directamente en el precio de los equipos nuevos con garantía y al cliente final porque no está comprando lo que normalmente debería comprar, un equipo nuevo de paquete con garantía.

En lo que se refiere a la venta de nuevas tecnologías como las tabletas que son los equipos que pretenden destronar a la computadora, existen muchas marcas y modelos de estas, como marcas: Samsung, Apple, Windows, marcas chinas, etc.

Muchas empresas hacen mucho dinero vendiendo una tableta china de baja calidad que se oculta bajo la sombra de la buena reputación de tabletas como el iPad o el Samsung Tab por mencionar algunos. De este modo intentan llenar el mercado con tabletas deficientes y eso a la final repercute al negocio ya que estos clientes no volverán a este local porque no les supieron asesorar de la mejor manera con el dinero que tenían.

Las grandes empresas están empeñadas a dar a conocer su marca para que los clientes puedan acercarse a sus locales para adquirir sus productos, de igual forma ofrecen información en su página web algunas empresas como: Superpaco, Computron, Novicompu, para que el cliente pueda ver la variedad de productos que disponen.

II.B.1 Proyección Oferta

La oferta de computadoras y servicios técnicos en el país ha ido creciendo durante los años desde que la primera computadora se vendió en el país.

Con la necesidad de tantos usuarios y también de empresas en usar los computadores para el trabajo, los negocios los computadores fueron surgiendo.

Mientras en los países desarrollados entre un 6 y 9% de la población ya cuenta con una tableta; en Ecuador éstas abastecen principalmente a ejecutivos, según información del gerente de Producto de la división de celulares Samsung, Allan Hacay, quien estima un aproximado de 5 000 usuarios de tabletas en el país y que este mercado se disputa entre Apple y Samsung, marca que hasta septiembre del 2011 ya acaparaba un 38% del negocio. Además, no solo los empresarios son los digitalizados. La educación se sumó en este año, ya que en el IPAC, la Academia Naval de Guayaquil y el colegio LEMAS se incorporó el Ipad como herramienta para los estudios de un total de 2.600 alumnos en 94 aulas digitales.

Ecuador se proyecta como sector de emprendedores en esta área, donde el 37,9% de los ecuatorianos tiene actualmente acceso a servicios de Internet, de acuerdo con datos del Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador.

Esa es la corriente en Latinoamérica. En Brasil, del total de tráfico móvil, 39.9% le pertenece a Tablet, seguido de Colombia, con un 38.9% y Puerto Rico, con un 34.6%, datos recogidos por comScore, esta medición sólo coge el tráfico de navegadores en la web. Así mientras usted duda frente a una vitrina o una tienda online, Samsung, Apple, Amazon Kindle Fire, Google y BlackBerry monitorean y suman cada nuevo cliente que los afiance en un terreno de tabletas tan competitivo como prometedor.

En lo que se refiere en la oferta de equipos de computación se puede observar un incremento gradual en los últimos años, hasta que el COMEX en 2013 viendo la gran cantidad de equipos celulares que las empresas estaban importando, es

[Escriba aquí]

cuando impuso una restricción por la cual al país solo pueden ingresar 1870000 celulares al año, esto estará dividido principalmente para las operadoras móviles como son Claro, Movistar y CNT.

La restricción fue emitida por COMEX por falta de reciclaje de los equipos celulares y sus partes como son las baterías, así como para la protección del medio ambiente.

Todas las empresas de telefonía móvil concuerdan que el cupo actualmente impuesto es muy poco para satisfacer la demanda que existe por los usuarios, de tal manera que el cupo se incrementó en 45645 unidades de celulares lo que significa solo el 2% de aumento al cupo.

Existe actualmente más de 17.000.000 de abonados a líneas celulares en el Ecuador y aproximadamente hoy la tasa de recambio de equipos celulares llega a unos 3.000.000 por año por lo cual el cupo que se maneja actualmente es muy bajo para satisfacer la demanda de los usuarios.

Por tal motivo, el Ministro de Comercio Exterior, Francisco Rivadeneira, pidió que se realice un nuevo estudio exhaustivo para determinar los efectos de la medida ya que el método de reciclar los teléfonos celulares no ha tenido éxito y podría retomar la cantidad de unidades celulares en el país, permitidos anteriormente.

Fuente:

http://www.elcomercio.com.ec/negocios/importacion-smartphones-telefonosinteligentes-precios-comercio-Ecuador_0_979102167.html

http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=204648&umt=empresas_celulares_advierten_falta_telefonos_inteligentes_en_mercado_ecuatoriano

[Escriba aquí]

La oferta va a seguir creciendo poco a poco ya que cada vez más personas jóvenes quieren innovar en este campo del marketing online gracias a las bondades que trae este siendo más efectivo y más rápido su método de difusión.

II.C. AplusComputer

II.C.1 Estudio de situación actual AplusComputer

AplusComputer fue fundada en el año de 1998 en la ciudad de Quito y desde ese año la empresa ha ofrecido el servicio de venta de computadores y piezas como también de mantenimiento de equipos.

La empresa fue creada por su dueño y administrador el Señor Marco Escobar que comenzó la idea de su negocio como cualquier emprendedor con un poco de dinero que tenía ahorrado.

Una oficina fue necesaria para poder atender a los clientes y brindar el servicio técnico y de mantenimiento de los computadores.

Con el pasar de los años AplusComputer fue haciéndose conocer por el buen trabajo y la agilidad prestada por la empresa hacia los clientes, por lo que se vio forzada a la contratación de nuevo personal que pudiera ayudar con la demanda creciente que se venía por parte de las empresas que necesitaban comprar equipos nuevos de computación, como mantenimientos para los equipos.

Se hizo un incremento de personal, llegando a 6 personas al igual que una adquisición en vehículos, se posee al momento dos vehículos para realizar las entregas de la

[Escriba aquí]

mercadería vendida y para poder hacer las visitas a los clientes por mantenimiento y cobros.

Actualmente AplusComputer cuenta con cuatro técnicos especializados en dar soporte técnico en cualquier aspecto de computadoras y la mayor parte del tiempo estos técnicos están más en la calle, visitando clientes o realizando trabajos, en el taller de la oficina.

Los principales problemas técnicos que se presentan dentro de la oficina son los siguientes:

- Causas de Software como puede ser Virus, instalación de nuevos programas, actualización de sistemas operativos, etc.
- Causas de Hardware como: el daño físico de los equipos ocasionado por el mal uso producto de golpes, polvo, o cambios de voltaje que hacen que los equipos se dañen.

II.C.2 Manejo comercial Actual

La empresa gracias al tiempo que ya lleva en el mercado, se ha hecho conocer por su buen trabajo con otras empresas y así, poco a poco, estas empresas la refieren a otras y de esta manera han llegado nuevos clientes.

La empresa no cuenta con una persona encargada especialmente del área de mercadeo y de las estrategias de marketing que pueden posicionar a la empresa es que, realizan unos folletos de los equipos de computación que en el momento están vendiendo y que se los entrega a las personas que visitan la oficina, sin pensar en que más personas fuera de la oficina, puedan ver esta publicidad.

[Escriba aquí]

Otro de los métodos que se maneja ocasionalmente es la utilización de correos electrónicos hacia clientes antiguos, con la intención de responder la inquietud de algunos clientes acerca de precios de equipos de computación y no para dar a conocer a todos los clientes los productos que se está disponiendo al momento para la venta.

De este análisis se deduce que la empresa, si tendría mucha ayuda de cualquier campaña de marketing captaría nuevos clientes.

Es necesario una persona especializada para la ejecución de quien realiza el proyecto de marketing.

II.C.3 FODA AplusComputer

[Escriba aquí]

Fortalezas

- Reparación y ventas de computadoras de todas las marcas
- Atención personalizada
- Respuestas rápidas

Oportunidades

- Obtener un nuevo mercado de clientes
- Instalar otro local
- Desarrollar la fidelidad de los clientes actuales

Debilidades

- Empresa pequeña con limitado capital de trabajo
- Tener un local pequeño para venta y servicio técnico
- No cuenta con equipo de ventas y marketing

Amenazas

- Cambio en tasas arancelarias en tecnología

II.C.4 Marketing Mix Actual

II.C.4.a. Plaza

AplusComputer tiene su oficina ubicada en la ciudad de Quito en un lugar céntrico por el sector del Inca donde lleva a cabo sus operaciones de mantenimiento y ventas,

[Escriba aquí]

esto es en la Avenida 6 de Diciembre y Avenida los Shyris N4595 oficina 204. La oficina tiene 45 m2 en los cuales cuenta con una sala de espera, la oficina principal donde los clientes son atendidos y el espacio más grande es donde se encuentra el taller, aquí se realiza el mantenimiento de los computadores y el servicio técnico de los mismos. Además cuenta con parqueadero para clientes donde pueden dejar el auto para realizar sus gestiones en la empresa, ya sea dejar un computador para arreglar o dejar mercadería en la empresa.

La oficina está ubicada en el sector del Inca haciéndolo un lugar de alto nivel comercial para los negocios, ya que cerca se encuentran ubicados bancos importantes como: Pichincha, Pacífico y Amazonas necesarios para los negocios, pagos, ya que la empresa trabaja con cuentas en estos bancos como también algunos de sus proveedores que también se encuentran al norte de la ciudad de Quito.

Uno de los problemas obviamente es la localización de la empresa que no realiza muchos trabajos por el Sur de Quito ya que transportarse hacia el sur tomaría mucho tiempo, incluso a veces toma más tiempo que realizar algún trabajo de mantenimiento, por supuesto existen excepciones que son trabajos muy grandes que requieren de algunos técnicos para realizarlo como por ejemplo la instalación de 20 computadores con sistema de red, que son de gran escala y se necesita de más personal y de más tiempo como puede ser de días.

Sin embargo la localización tampoco ha impedido que se realice trabajos en algunas provincias como Imbabura, Azuay, Cotopaxi, Napo, etc. Obviamente cuando también se trata de estos trabajos por lo general se trata de entregar equipos de alto valor y se necesita muchas personas para instalar el gran número de equipos.

[Escriba aquí]

En otras ocasiones cuando es necesario un técnico para realizar algún trabajo de redes en las provincias se lo envía por algunos días para que pueda completarlo y los otros técnicos puedan realizar las tareas que a diario se presenta.

II.C.4.b.Productos

Los productos que AplusComputer comercializa básicamente siendo una empresa de computadoras y tecnología son dos ramas que son la de venta de productos y servicios relacionados con los productos.

En lo referente a venta de productos puede ser desde una computadora de casa a una computadora de oficina, de igual forma ofrece laptops de todo tamaño como capacidad para las distintas necesidades de los clientes entre los que puede estar una laptop muy básica para un estudiante que colegio o una muy avanzada para un profesional que necesita una computadora potente.

Además existe toda la rama de piezas para computadoras como: ser discos duros, parlantes, memorias Ram, tarjetas madre, de video, de sonido, etc. Así como accesorios para las computadoras de casa u oficina como desde una memoria flash hasta impresoras.

Otra área muy fuerte que se maneja en la empresa es la de mantenimiento y reparación de equipos que se ofrece tanto a clientes personales como también a corporativos.

Todos los productos que la empresa ha ofrecido durante el tiempo que ha funcionado, han sido productos que normalmente se comercializa como son los típicos ratones de mesa o parlantes comunes y corrientes.

Productos y Servicios que ofrece AplusComputer

[Escriba aquí]

Venta de Productos	Computadores, laptops, impresoras, scanners, Pantallas, piezas de computadoras, sistemas de red, licencias de software, etc.
Servicios	Mantenimientos de equipos de computación, Mantenimiento de redes en empresas, Reparación o reemplazo de equipos dañados, Instalación de redes o equipos informáticos.

II.C.4.c. Precios

Los precios de los productos y servicios ofertados por la empresa pueden categorizarse en los tres niveles.

En el siguiente cuadro se puede visualizar el rango de precios que se maneja en artículos y servicios que comercializa la empresa.

Rango de Precios Productos		
Alto	\$501 a \$5000	Computadores, Laptops
Medio	\$51 a \$500	Computadores de casa Impresoras, equipos de computación.
Bajo	\$1 a \$50	Repuestos de computación Accesorios de computadoras Licencias de Antivirus

[Escriba aquí]

Rango de Precios Servicios		
Alto	\$101 a \$5000	Contratos de mantenimientos de equipos informáticos a empresas.
Medio	\$51 a \$100	Cambio o reemplazo de equipos dañados Mantenimiento por pérdida de información personal de equipos de computación.
Bajo	\$1 a \$50	Mantenimiento básico de computadoras.

Todos los precios que la empresa tiene en artículos de repuestos son muy asequibles y siempre son más bajos que los de la competencia, esto gracias a que la mayoría de repuestos se los consigue directamente de los proveedores locales y por esto se puede ofertar un muy buen precio para el cliente final.

En lo referente a los mantenimientos se maneja precios regulares para los clientes, en donde el mantenimiento más barato es de \$25, de igual forma se realizan contratos muy grandes para mantenimientos de empresas.

A comparación de muchas empresas en este mismo medio, los precios son mejores en la empresa a comparación de muchos locales que están ubicados en centros comerciales muy grandes como Computron, o los locales que venden productos especializados como Apple, Sony que normalmente tienen un valor más alto al ofertado en el mercado.

II.C.4.d.Promoción

[Escriba aquí]

Apluscomputer en lo que se refiere a la promoción no ha tenido mucho desarrollo en temas de mercadeo, al momento la empresa cuenta con un página web en la cual se puede encontrar solo la información básica, como también información de contacto.

En el tema de campañas publicitarias lo que se ha realizado son volantes de información que contiene precios de los productos que se comercializa, estos siendo entregados a clientes que visitan la empresa.

No se ha realizado ninguna campaña de mails a los clientes actuales de manera frecuente, al contrario solo se ha realizado envío de correos electrónicos a clientes que necesitaban cierta información de precios de productos.

AplusComputer siendo una empresa que está en campo tecnológico debería ampliar sus métodos de comunicación a través de medios tecnológicos.

II.D. Análisis de la demanda

La utilización de Internet en Ecuador se incrementó en 3,3 puntos con un 29% de ecuatorianos que utilizaron Internet en el 2010 frente al 25,7% del 2008, informaron el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Según la última encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S realizada por el INEC, en el sector urbano el uso de Internet subió de 34% a 37,7%, mientras que en el sector rural pasó del 9% al 12%.

Según el promedio de uso, al menos 2,9 de cada 10 ecuatorianos encuestados utilizaron el Internet mínimo una vez al día (51,7%).

[Escriba aquí]

De los encuestados que utilizan internet, el 35,5% lo hace desde su hogar, siendo la opción que más ha crecido, pues en el 2008 solo el 21,6% de los ecuatorianos se conectaban en su hogar. Mientras el acceso a través de sitios públicos disminuyó 7,7 puntos al caer de 38,9% en 2008 a 31,2% en 2010.

Para los ecuatorianos, la razón más importante para utilizar el Internet es la educación y el aprendizaje con un 40% de los encuestados. Mientras el 27,2% lo hace para obtener información y el 22,4% lo hace para comunicarse.

Dentro de los datos de telefonía, el 80,1% de los hogares ecuatorianos posee celular, 10,2 puntos más de lo registrado en el 2008, en el que el porcentaje de tenencia era de 69,9%.

El acceso a Internet y a telefonía celular se incrementó tanto en los hogares de bajos ingresos (Quintil 1) como en los de ingresos altos (Quintil 5). Según la encuesta, a mayor ingreso en el hogar mayor acceso a las nuevas tecnologías.

En el 2010, el 20,3% de personas del Quintil 1 contaron con celular versus el 70,2% del Quintil 5. En cuanto al uso de Internet, en el Quintil 1 fue de 13,2% de personas, siendo las instituciones educativas el principal lugar de acceso, versus el 53,8% del Quintil 5, quienes lo hicieron en su mayoría desde su domicilio.

La encuesta también revela que, aproximadamente 8 de cada 10 empleados del sector público cuenta con un celular (85,9%, año 2010), versus 6 de cada 10 empleados privados (66,0% año 2010).

[Escriba aquí]

Los empleados del Estado también llevan la delantera a los empleados privados en el uso del Internet: así, mientras el 72,7% de trabajadores del sector público accede a esta nueva TIC, sólo el 35,8% de empleados privados utiliza Internet.

El MINTEL y el INEC presentan este estudio a la ciudadanía, en el cual se puede acceder a los principales resultados, al formulario que se utilizó y a la base de datos, en el marco de la democratización de la información y ratificando nuestro compromiso con el país de entregarle cifras de calidad, de manera adecuada y oportuna.

La demanda en equipos tecnológicos ha tenido un cambio muy grande con la aparición de nuevos equipos más portátiles y que pueden desarrollar muchas más funciones.

Los smartphones, o también llamados teléfonos inteligentes, que tienen la capacidad de ofrecer muchos servicios al usuario en un solo dispositivo, como puede ser el de hablar por teléfono, tomar fotos, escuchar música, ver películas, navegar por la web, etc.

Los consumos de tecnología por parte de los usuarios también ha cambiado mucho desde la aparición del primer computador, ahora existen muchos dispositivos que puedan reemplazar en cierta medida el uso del computador como las tabletas o los celulares inteligentes.

Todo este cambio de tecnología ha afectado también al sector de las ventas de los computadores portátiles, ya que ahora los usuarios están buscando cada vez más dispositivos completos y portátiles que les permitan realizar sus funciones diarias.

[Escriba aquí]

Este es el caso de las tabletas que son teléfonos inteligentes con una pantalla más amplia y que reemplazan actividades el uso del computador portátil.

La idea de las tabletas nació con el producto llamado iPad de la marca Apple que era como un celular de pantalla muy grande que iba a definir el mercado de cómo se usaría una computadora a comparación de las computadoras portátiles.

El iPad vio la luz en el año del 2010 y desde esta fecha es uno de los productos más demandados luego de los equipos celulares, ya que hoy en día es uno de los grandes dispositivos que ha ayudado de gran manera sustancial al campo de la educación, gracias a sus gran versatilidad al tener una pantalla tan amplia y de la forma en que los contenidos se muestran en ella. Todo esto ha hecho que ya casi la mayoría de universidades y muchas empresas vuelquen su atención a la producción de material electrónico para el iPad, para que millones de usuarios lo puedan utilizar en lugar de cargar un grande y pesado libro, ahora es más fácil transportar y utilizar todo este tipo de información.

La industria musical de igual forma ha cambiado muchísimo la forma en que se vendía la música anteriormente, ya que era muy común que las personas realicen compras de un cd, en el cual estaban todas las canciones de un artista o varios artistas, actualmente todo ha cambiado ya que las personas con sus dispositivos Apple, como el iPod, que ya tiene igual muchos años de existencia, la compra de canciones se ha vuelto totalmente digital, ya que Apple tiene su librería musical en internet para la compra de canciones digitales para los usuarios de muchos países.

El implemento de todos estos nuevos dispositivos tecnológicos también ha causado que los clientes quieran diferenciar sus dispositivos y esto lo pueden lograr con muchos accesorios novedosos que existen en el mercado como estuches de diferentes tipos de materiales, colores, diseños, etc. De igual forma el incremento en la variedad

[Escriba aquí]

y cantidad de otros accesorios complementarios para estos equipos como baterías extras, audífonos, manos libres, teclados físicos para reemplazar el teclado táctil son lo que buscan los clientes para sus dispositivos.

La demanda de dispositivos electrónicos ha aumentado mucho en los últimos años, de la misma forma que las redes sociales se han vuelto muy populares y son demandados por todo el mundo.

II.D.1 Comportamiento histórico de la demanda

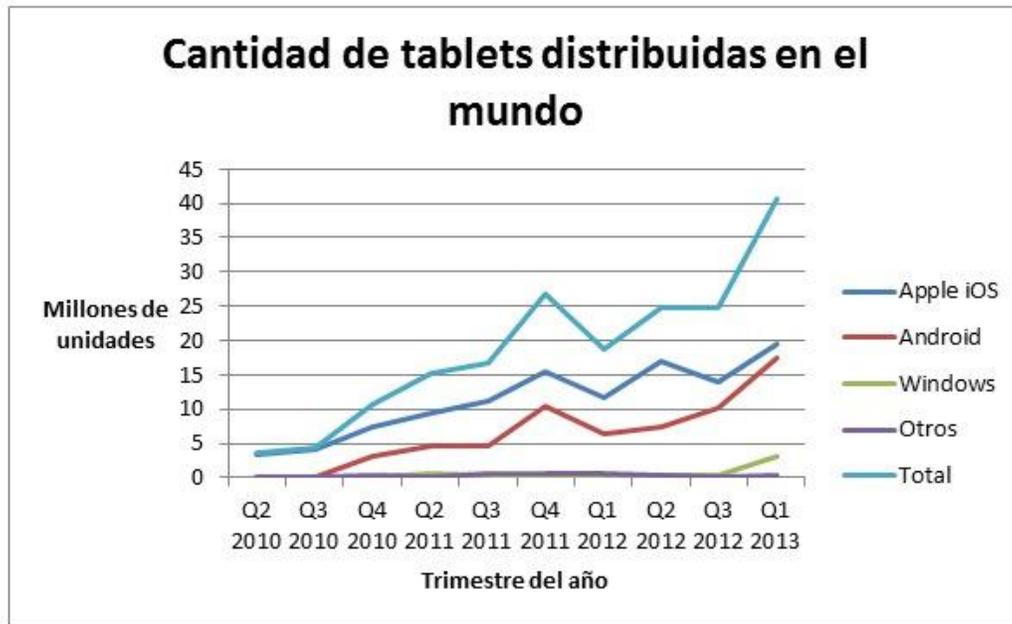
El uso de tecnología se ha incrementado en los últimos años y esto explica porque han crecido las ventas en telefonía celular de los teléfonos inteligentes y también en las tabletas.

En lo que se refiere al uso de teléfonos celulares en comparación de las computadoras de mesa, en el año 2010 en Ecuador solo se usaba un 1,56% el celular inteligente. Pero ya en el 2013 desde entonces hasta el mes de julio se ve como el uso del teléfono inteligente ha aumentado a un 17,35% versus el 82,65% del uso del computador. La evolución del uso del celular inteligente ha crecido de manera muy grande y rápida y con la introducción de la tableta, el porcentaje de computadores de igual forma se ha reducido.

Fuente: www.quees.la

Tabla 3 Demanda de tabletas

[Escriba aquí]



Fuente: <http://i0.wp.com/smartphonesworld.es/wp-content/uploads/2013/04/Cantidad-de-tablets-distribuidas-en-el-mundo.jpg>

Como se puede observar en el gráfico anterior el incremento en la venta de tabletas desde el año 2010 hasta el presente año ha sido muy grande, comenzando con unos cinco millones de ventas, a llegar a más de cien millones hecho que ha repercutido directamente en la venta de portátiles que ha disminuido considerablemente.

II.E. Análisis de precios

En lo que se refiere a precios de los productos ofrecidos por la empresa existe algunos tipos. En los cuales se los puede diferenciar por el tipo de productos que son y en que gama se encuentran.

Tipo de Gama	Rango de precio	Ejemplos
Alta	\$1000 a más	Laptops, Tv, Impresoras,

[Escriba aquí]

		etc.
Media	\$150 a \$999	Pc, discos duros, dispositivos externos, parlantes, scanners, etc.
Baja	Menos de \$150	Respuestos, Accesorios, Monitores, juegos, licencias de virus, etc.

En lo que se refiere a los precios de los mantenimientos que se realiza en la empresa está el siguiente cuadro.

Tipo de Mantenimiento	Precio
Preventivo	\$30
Virus	\$30 a \$50
Arreglo con repuestos	\$30 o más depende del repuesto

De igual forma gracias a los convenios que se tiene con algunos proveedores dentro del país se puede tener la posibilidad de ofrecer muy buenos precios al cliente y también mucha variedad de productos.

Otra parte muy importante es la de trabajar con empresas en el exterior, como los de Estados Unidos ya que de esta forma cualquier producto nuevo que se ha lanzado a nivel mundial, va a ser más rápido que salga allá, antes de que pueda llegar a nuestro país, de este modo al momento que ya lo tienen en USA, hay la posibilidad que esta

[Escriba aquí]

empresa pueda conseguir el producto recién lanzado para ser enviado al Ecuador para su comercialización.

III. Investigación sobre el consumidor y redes sociales

III.A. Datos redes Sociales

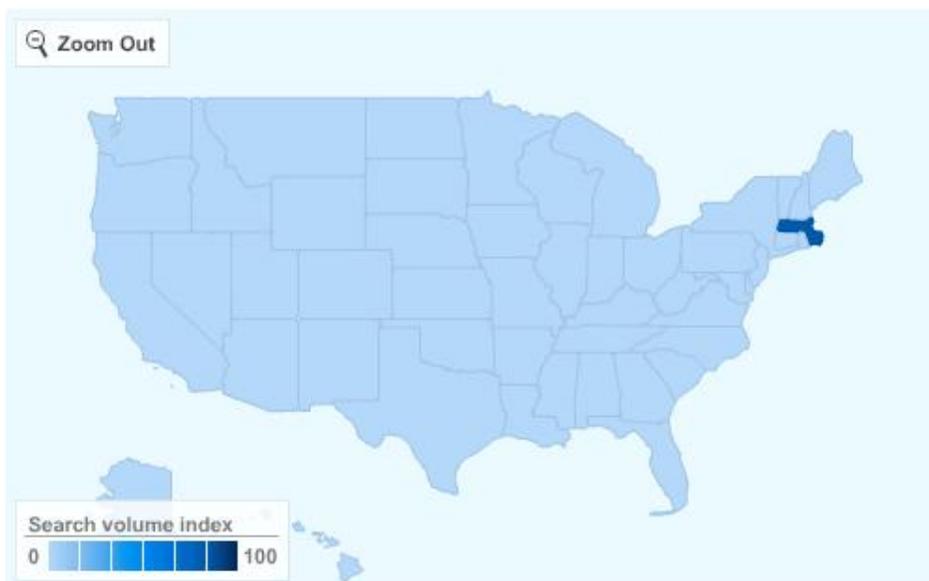
El Estudio de Mercado se puede comenzar con datos dados por el INEC en el año 2010 en el cual especifica el uso del internet que los usuarios tienen.

El incremento hasta el año 2010 fue de un 3% a comparación del 2008, pero en estos últimos años la cifra ha aumentado, como lo ha hecho la venta de equipos celulares como de tabletas que usan el internet.

Debido a estos indicadores hace falta analizar las principales redes sociales y determinar su importancia para la elaboración de un plan de marketing.

Facebook fue fundado en el año 2004, comenzó a tener sus primeros usuarios. En la siguiente figura se muestra los primeros usuarios de Facebook en los Estados Unidos.

Figura 13 Usuarios Facebook USA 2004



[Escriba aquí]

Fuente: <http://www.insidefacebook.com/2008/08/19/mapping-facebooks-growth-over-time/>

Pero luego esto se fue extendiendo hasta que llego en la actualidad a ser la red social más popular del mundo.

En esta figura es como luce los usuarios a nivel mundial de Facebook.

Figura 14 Mapa de usuarios de Facebook



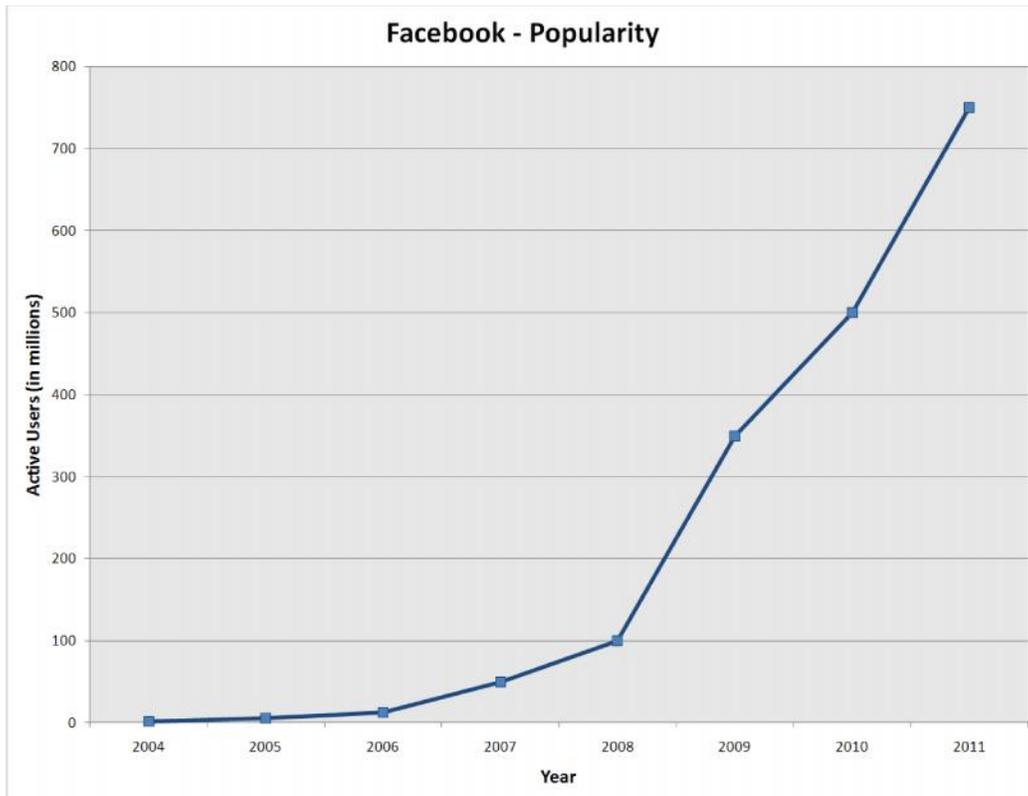
Fuente: <http://www.insidefacebook.com/2008/08/19/mapping-facebooks-growth-over-time/>

Como se puede observar en la figura 14 se puede ver la presencia de Facebook en cada país. A pesar de ser Facebook la red social más famosa del mundo, en China no tiene presencia.

Desde el punto de inicio de facebook la evolución ha sido muy buena teniendo unos porcentajes de crecimiento que casi se duplicaban de año a año aquí se presenta la siguiente figura con la evolución del número de usuarios en Facebook

[Escriba aquí]

Figura 15 Número de usuarios Facebook 2004-2011



Fuente: <http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>

En la figura 15 se puede observar el gran impacto que tiene Facebook a partir del año 2008 en el cual adapto el muro de últimas noticias y es lo mejor que le ha pasado a la red social. Además este es el año que Facebook cambia su plataforma en lo referente a idiomas y lo expande mucho más con idiomas como español, francés, alemán entre otros idiomas importantes.

“Hoy en día existen alrededor de 955 millones de usuarios activos hasta finales de junio 2012.” Datos de la página oficial de facebook

Fuente: <http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>

Facebook es una red social que tiene presencia en todos los continentes detallado en la siguiente figura.

[Escriba aquí]

Figura 9. Usuarios de Facebook en el mundo entero marzo 2013



Fuente: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/?interval=last-6-months#chart-intervals>

Se puede observar el primer país con más usuarios de Facebook es Estados Unidos con 163 138 360 usuarios teniendo así de igual forma un porcentaje muy alto en penetración de la red social con el 52,59%, además se tiene otro dato que indica el incremento del 4,65% de usuarios en la red social a principios del año 2013 en la población de los Estados Unidos.

Se puede destacar la presencia Brasil en América Latina, que se ubica en lo más alto de la lista en segundo lugar a nivel mundial con 56 753 060 usuarios, es casi la tercera parte de los usuarios de Estados Unidos, de igual forma cuenta con un buen índice de penetración en su población del 28,22% y de un crecimiento en el principio del año 2013 del 34,49%.

[Escriba aquí]

Figura 10 Cuadro de países, número de personas en facebook marzo 2013

#	Country	Number of Users	Change	(±%)	Penetration
29	Pakistan	6 939 240	+488 120 ↑	+7.57%	3.91%
30	Russia	6 043 620	-63 820 ↓	-1.04%	4.34%
31	South Africa	5 352 900	+637 020 ↑	+13.51%	10.90%
32	Saudi Arabia	5 243 940	-262 560 ↓	-4.77%	20.38%
33	Nigeria	5 147 480	+516 920 ↑	+11.16%	3.38%
34	Romania	4 962 160	+221 820 ↑	+4.68%	22.60%
35	Ecuador	4 879 320	+336 840 ↑	+7.42%	32.99%
36	Sweden	4 794 100	+128 500 ↑	+2.75%	52.83%
37	Morocco	4 746 580	+374 480 ↑	+8.57%	15.01%

Fuente: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>

Como se puede observar en la figura anterior se tiene al Ecuador ubicado en el puesto #35 entre los países que más clientes de Facebook tiene y que se encuentra por encima de países con más alternativas de tecnología.

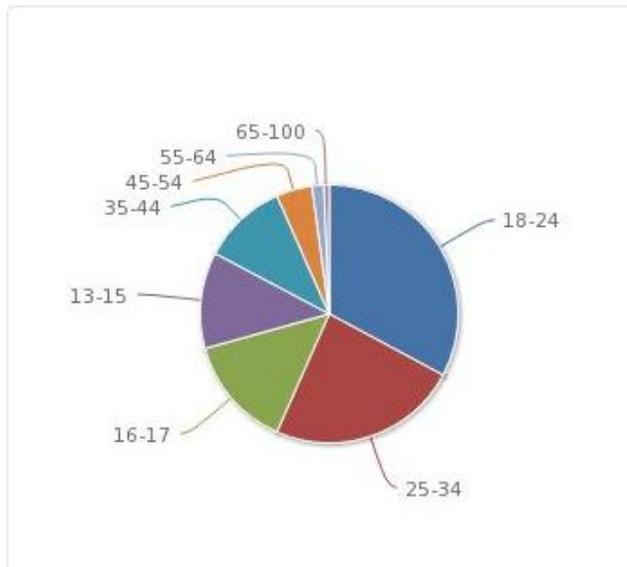
En el país existen 4 879 320 de cuentas activas de Facebook lo que indica que es más de una cuarta parte de la población que tiene una cuenta en esta red social, además ha existido un incremento a principio del año 2013 de nuevas cuentas en un 7,42% y esto demuestra que la gente invita continuamente a más gente, a estar en esta red social.

Es importante tener en cuenta en qué tipo de segmento se da la presencia de esta red social y aquí se presenta un dato muy interesante.

Figura 11. Número de usuarios Facebook por edad marzo 2013 Ecuador

[Escriba aquí]

User age distribution on Facebook in Ecuador



Fuente: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/ecuador>

Como indica la figura 11 la mayoría de personas con un 38% que utilizan facebook en Ecuador son personas entre los 18 a 24 años y otro grupo importante es el de 25 a 34 años ubicado segundo en número de personas. En un tercer grupo que va creciendo, están las personas entre los 13 a 17 años.

Todas estas personas buscan estar conectados y enterados de lo que pasa en la sociedad y esto es más fácil cuando tienen la posibilidad de tener una red social para comunicarse con sus amigos.

La introducción de la tecnología en nuestro país es un gran impulso para que todas estas personas puedan utilizar la red social ya que sin computadoras y principalmente sin internet las redes sociales no existirían.

Otra gran ventaja que involucra a la tecnología de actualmente son los teléfonos celulares inteligentes o smartphones como se los conoce en todo el mundo.

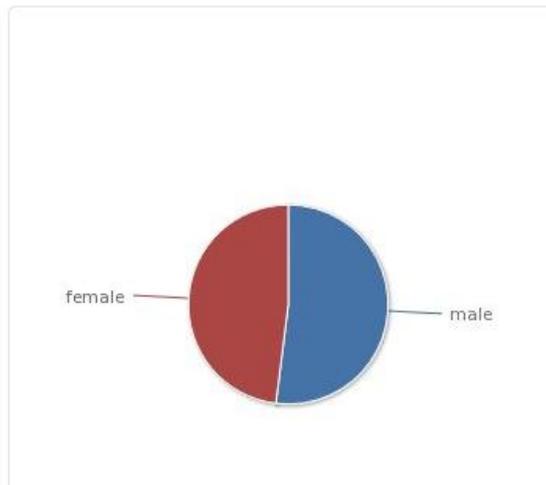
[Escriba aquí]

Gracias a ellos tener internet en la palma de la mano es una realidad y se lo puede utilizar en cualquier momento y lugar.

Actualmente muchas personas que tienen un celular con internet lo primero que hacen al levantarse es buscar su teléfono y revisar qué hay de nuevo en las redes sociales. Estas redes sociales han cambiado la manera en la que los usuarios hoy en día se comunican y comparten su información.

Figura 12 Usuarios Hombres/ Mujeres en Facebook Ecuador

Male/Female User Ratio on Facebook in Ecuador



Fuente: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/ecuador>

En la figura 12 se puede observar que no existe mayor diferencia entre los usuarios de facebook entre géneros.

Facebook es la red social con más usuarios en el mundo, de la misma forma esto se refleja a nivel de nuestro país teniendo más usuarios que Twitter activos.

De esta manera se encuentra el punto de partida para la campaña de la empresa AplusComputer en esta red social.

En Facebook existen muchas páginas de empresas creadas para publicidad y marketing, entre las más populares de mayores fans se encuentra Ecuador y

[Escriba aquí]

Galápagos con alrededor de 500000 personas, Zhumir con una muy buena acogida en el país, MarathonSports y Trident Ecuador entre las empresas que mejor han sabido manejar las campañas de mercadeo.

Novicompu es una empresa especializada en venta de todo tipo de tecnologías con alrededor de 100000 seguidores. Sony es otra empresa con solo 9000 seguidores que también tiene presencia en el país, pero hay empresas que realizan más publicidad por consecuencia tienen más seguidores en facebook como es el caso de Coca Cola como ejemplo. Mercado libre es otro gran ejemplo con más de un millón de seguidores y con muchas ventas al día de muchos compradores por internet.

Para un mejor análisis del estudio se procedió a realizar una investigación en la ciudad de Quito, en donde se planea llevar a cabo el proyecto de redes sociales de la empresa.

Esto con el objetivo de ver qué nivel de conocimiento tiene la población de la ciudad de Quito con respecto a la red social Facebook y cómo los usuarios están acostumbrados utilizando, de igual manera investigar si estarían de acuerdo en realizar los usuarios alguna campaña de marketing dentro de la red social.

Para esto fue necesario tomar algunos parámetros actuales para determinar el tamaño del Universo el cual fue sacado de la página web del INEC donde se encuentran todos los datos del último censo poblacional realizado el 2010.

El tamaño del Universo que existe en la ciudad de Quito es de 1.600.000 habitantes.

Para esto restando todas las personas que sean menores de edad hasta los 12 años y mayores a 70 años la muestra disminuyó a 900.000 personas.

[Escriba aquí]

La probabilidad de ocurrencia que se va aplicar en las encuestas es del 0.05 ya que se quiere obtener el mayor nivel de confianza.

N [tamaño del universo]	900,000
-------------------------	----------------

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

p [probabilidad de ocurrencia]	0.05
--------------------------------	-------------

← **Escriba aquí el valor de p**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0.05	1.64
95%	0.025	1.96
97%	0.015	2.17
99%	0.005	2.58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left[\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})^2}{d} \right]^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 900000 con una p de 0.05										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10.0%	9.0%	8.0%	7.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%
90%	13	16	20	26	35	51	80	142	319	1,276
95%	18	23	29	37	51	73	114	203	456	1,821
97%	22	28	35	46	62	89	140	248	559	2,231
99%	32	39	49	65	88	126	198	351	790	3,151

Así utilizando la fórmula propuesta con del tamaño de Universo y con una ocurrencia de probabilidad de 0.05 y lograr el 95% de confianza se obtiene la cifra de 203 encuestas. Para lo cual se realizará 203 encuestas.

La encuesta se la llevo a cabo por un medio digital que es google docs. Los medios que se emplearon fueron varios, en primer lugar se utilizó la misma red social para difundir la encuesta, en segundo lugar se empleó el servicio de correo electrónico para alcanzar a más clientes y por último el servicio de mensajería de los teléfonos inteligentes.

Un beneficio al final de realizar las encuestas digitalmente es que todas las respuestas al final estarían en un formato digital para ser tabulados.

A continuación se puede ver la encuesta que se realizó link:

https://docs.google.com/forms/d/1f35Ahvz7KS4LOOws_09RA56_YRn-ig4lHtel9ebo6vQ/viewform

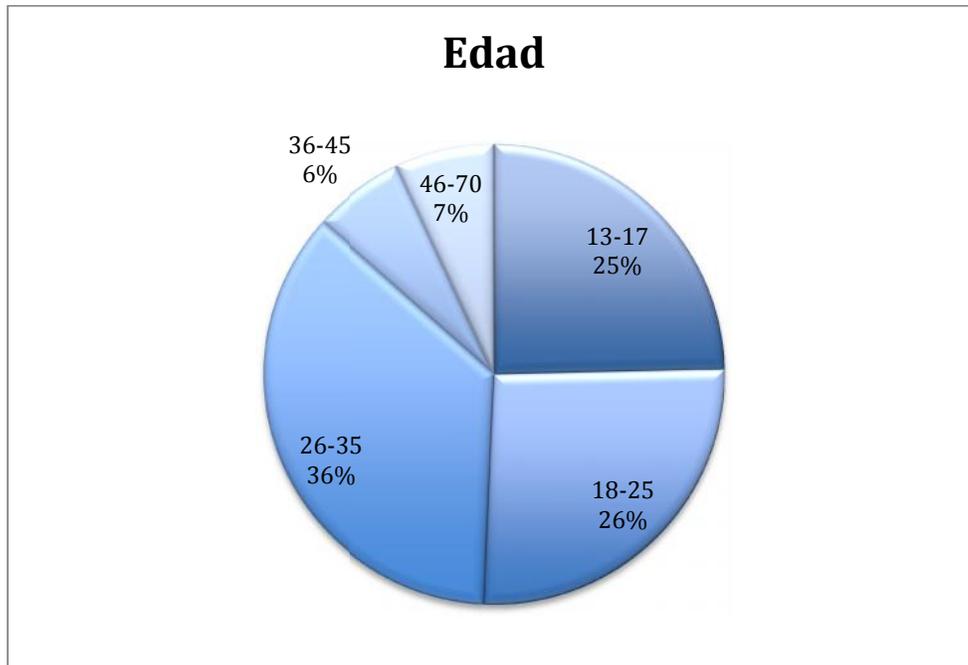
III.B. Encuesta sobre redes sociales

[Escriba aquí]

La encuesta realizada en la ciudad de Quito se encuentra en la parte de Anexos, ver Anexo 1

III.C. Resultados de la encuesta

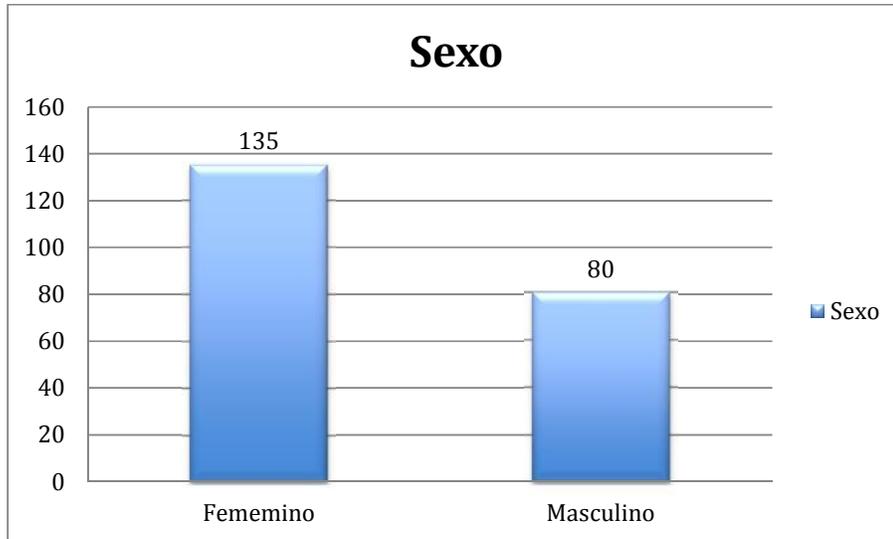
1.-



Entre los encuestados el rango de edad 13 a 35 años es la mayor parte, es de 87% lo cual se comprueba que es el rango de personas en Facebook que poseen una cuenta en la red social.

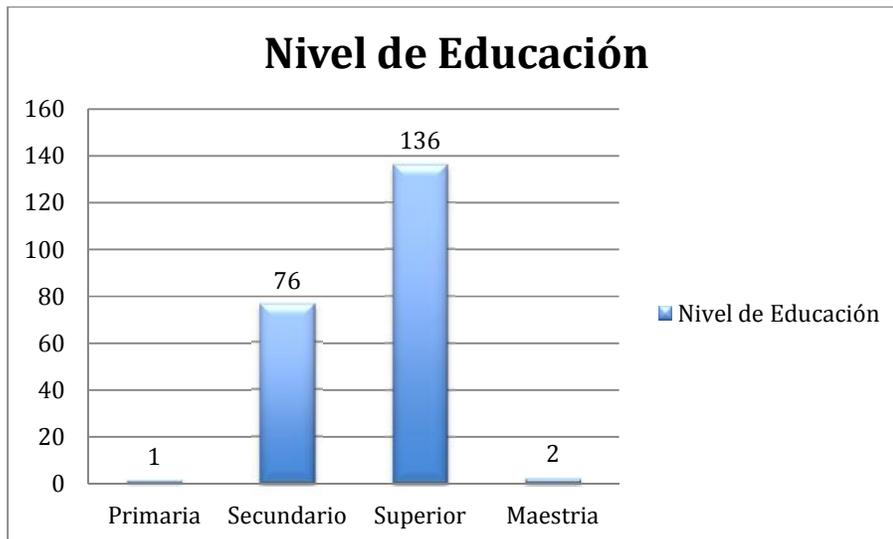
2.-

[Escriba aquí]



En lo que se refiere a sexo hay el 66% mujeres y el 34% hombres que han ayudado con la encuesta.

3.-



En lo que respecta al nivel de educación podemos observar que al igual que la edad la mayoría de personas con un 66% se encuentra en un nivel de educación secundario y superior en un 32% con una minoría en primaria y maestríalo que significa que todas estas personas que están siendo educadas van a tener mucha importancia al momento de emprender negocios dentro de la red social.

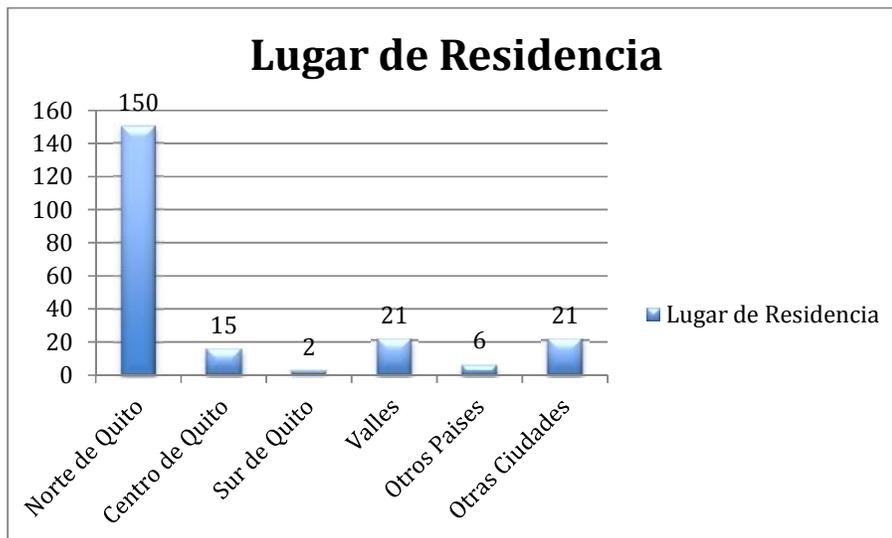
[Escriba aquí]

4.-



Dentro de la actividad económica de igual forma se demuestra aquí que la mayoría con un 54% son personas con un trabajo y la otra parte son estudiantes con un 47% que van a buscar trabajo al finalizar sus estudios y las redes sociales pueden ser una muy buena idea para comenzar sus negocios.

5.-

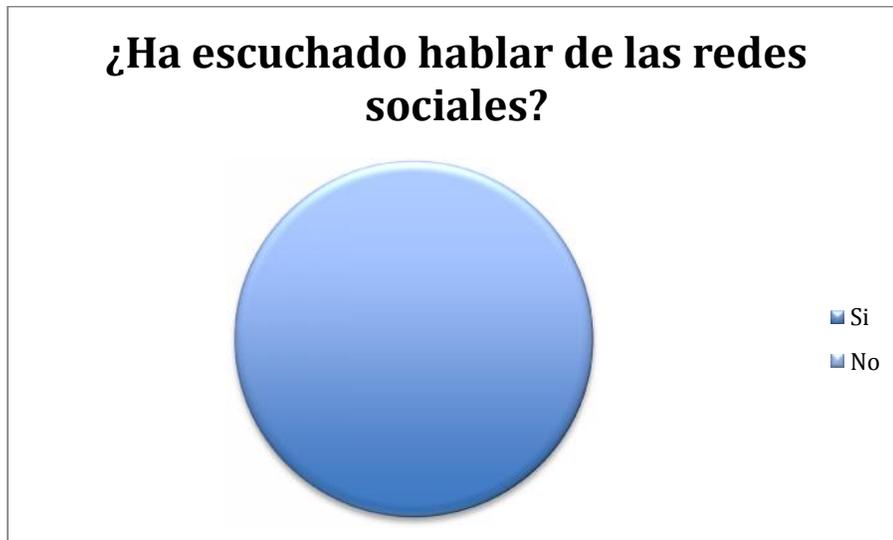


En lo que respecta al lugar de residencia se puede observar que la mayoría de personas con un 73% que llenaron la encuesta viven al norte de la ciudad de Quito, y

[Escriba aquí]

esto ayuda al estudio donde se encuentra localizada la oficina de la empresa. De igual forma con unas pocas personas del centro de Quito como el Sur, también ahora los valles se suman gracias a las nuevas vías ya no es tan complicado que las personas que viven en los valles puedan acercarse a la oficina para adquirir los productos.

6.-



En lo que se refiere a que si alguna vez han escuchado acerca de las redes sociales el 100% de las personas encuestadas han escuchado hablar sobre ellas lo cual beneficia para el estudio.

7.-

[Escriba aquí]

¿Tiene usted una cuenta en Facebook?



El gráfico permite apreciar que el 93% de personas si poseen una cuenta de facebook y una pequeña minoría con el 7% no la tiene.

8.-

¿Alrededor de cuánto tiempo promedio al día pasa en Facebook?

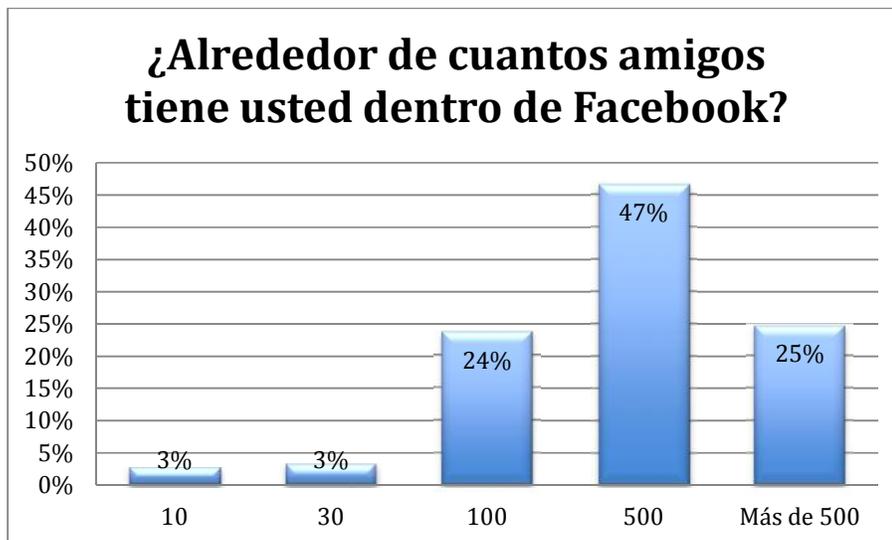


Los resultados que se puede observar en este gráfico es que solo un 11% de todos los usuarios que poseen cuenta en facebook solo lo revisan por 10 minutos lo cual significaría que lo hacen para mirar si hay algo interesante, pero lo que más revela es que la mayoría de personas con un 34% pasan más de 30 minutos dentro de la red

[Escriba aquí]

social, teniendo de igual forma que la mayoría de personas pasa más de una hora diaria dentro de la red interactuando con sus amigos y enterándose de nuevas cosas.

9.-



En lo que se refiere al número de amigos se puede observar que el 47% de personas tienen alrededor de 500 amigos en facebook lo cual demuestra que es una cantidad muy alta, realmente 500 personas por conocer es mucho y más aún si todos son amigos, pero justamente de esto se trata la red social de unir más a las personas contando las experiencias de estas personas que no se las ve, de igual forma el 25% tiene más de 500 amigos lo cual revela que estas personas son las que más tiempo pasan dentro de la red social, igual porcentaje en 24% los que tiene entre 100 a 500 amigos que y están las excepciones que solo tiene a 10 o 30 amigos agregados a facebook lo que podría ser en realidad el número real de amigos cotidianos.

10.-

[Escriba aquí]

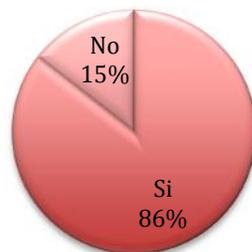
¿Alguna vez ha visto algún anuncio de ventas de productos o servicios por facebook?



El 92% de las personas alguna vez han visto un anuncio de ventas dentro de la red social ya que existen muchas propagandas dentro de facebook, inclusive las personas pueden optar que tipo de anuncios quieren recibir de parte de las distintas marcas de productos y servicios.

11.-

¿Sabía usted que crear una cuenta para comercializar productos en las redes sociales Facebook no tiene costo?



Un 86% de las personas encuestadas sabe que no tiene costo crear una página de fans en la red social, lo cual les vuelve muy conscientes de que el principal motor de

[Escriba aquí]

crearlo es el trabajo de la persona que está detrás de estas publicaciones y también saben que pueden crear páginas pero se necesita una persona especializada para poder dirigirlos.

12.-



En esta pregunta se mide el nivel de interés de las personas en anuncios que si estarían dispuestos en adquirir productos y la mayoría con un 47%, ha contestado que si lo harían, de igual forma un 39% lo podría considerar en comprar y el 14% no lo compraría.

13.-

[Escriba aquí]

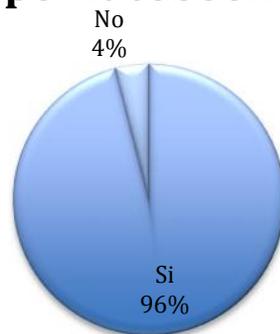
¿Sabía usted que ahora todas las grandes empresas publicitan sus productos en facebook?



En esta pregunta se mide el conocimiento de las personas en un 88% que saben que las empresas promocionan en la red social al momento de ver alguna marca importante dentro como si lo hicieran en otro medio ajeno a este y por lo cual la idea de que más empresas estén dentro y aporten les parece muy buena la idea.

14.-

¿Si tiene o tuviera una empresa le gustaría publicitar sus productos por facebook?



En esta pregunta se puede ver que la mayoría de personas han respondido con un sí y es que el 96% se ha dado cuenta de que si tienen o tuvieran una empresa el hecho de

[Escriba aquí]

publicar sus productos o servicios, estos se darán a conocer de una manera muy buena y constituye otra forma muy viable de bajo costo o de un costo nulo para tener éxito.

III.D. Conclusiones generales del estudio de mercado

La red social de más fuerza en el país es facebook ya que es más completa que su principal seguidora Twitter y por lo tanto representa más oportunidades de éxito.

De la misma forma se puede observar como las diferentes páginas se han hecho de fans y en realidad en facebook existen más páginas dedicadas a negocios, a diferencia de Twitter que las principales páginas más famosas vienen a ser de propiedad de algún artista.

Todo el avance tecnológico que el hombre ha logrado con sus dispositivos portátiles está demostrando que cada vez las personas son más dependientes de sus equipos celulares como de sus computadoras, lo que hace ya a muchas personas muy difícil estar un día entero desconectado de sus dispositivos tecnológicos y a la vez de sus amistades en las redes sociales.

Es muy fácil ver como las nuevas generaciones pasan mucho tiempo en sus celulares que poseen internet intercambiando información entre ellos y cada vez se vuelven adictos más al facebook, ya que aquí se encuentran con todos sus amigos y mientras están en sus casas sin tener a nadie cerca, prefieren estar conectados a la red social compartiendo con sus amigos, esto ha llegado a tal punto que la mayoría de las personas tengan un peculiar hábito y este consiste en que la primera cosa que uno hace al momento de levantarse es encontrar su teléfono celular para revisar su red social y enterarse de nuevas noticias que acontecen a su círculo de familiares como de amistades.

[Escriba aquí]

Gracias al enorme desarrollo que han tenido las redes sociales y a la gran facilidad de que estas se han incorporado en las generaciones jóvenes asegura de cierta manera de que las redes sociales tengan larga permanencia y con el crecimiento de nuevas generaciones que tendrán a su disposición un teléfono celular con internet donde puedan estar conectados la mayor parte de su tiempo, se hace más fácil la introducción de más personas a la red social, no solo a nivel del país sino a nivel mundial.

Con esto todas las empresas como lo hace Apluscomputer deberían encaminar sus campañas a las redes sociales, porque es aquí donde las personas pasan más tiempo y que mejor estar presentes en cada momento que se puede a un muy bajo costo.

La mayoría de empresas internacionales ya lo vieron venir, que las redes sociales se constituirían en un gran fenómeno, del cual deben obligadamente formar parte y lo mejor es que en cierta forma las reglas de marketing recién se están descubriendo en este relativamente nuevo mercado, porque nada está dicho en cuanto a las reglas que se debe seguir, para tener éxito dentro de las redes sociales, sino que la mejor regla que pueden utilizar las personas encargadas de las campañas publicitarias son la de intentar e intentar hasta ver cuál es la mejor estrategia que sus fans o seguidores dentro de la red social están mejor reaccionando y seguir por ese camino.

Por esto es muy importante que ya muchas Pymes comiencen a ver como la red social les puede brindar muchas posibilidades en marketing, ya sea la de estar comunicando siempre a sus clientes, dar un mejor servicio, y aumentar ventas con un canal que es muy fácil de usar una vez que se aprende y que la verdad no toma mucho tiempo dedicarle para que tenga mucho éxito.

El resultado de las encuestas fue muy positivo para la empresa en general ya que todas las respuestas reflejan exactamente lo que se quería comprobar, de que las redes

[Escriba aquí]

sociales son un fenómeno que ha crecido mucho en los últimos años y que ya es parte del éxito de muchos negocios.

Las redes sociales en el país también tienen un gran impacto ya que en la encuesta realizada todas las personas dieron como respuesta que conocen lo que son las redes sociales en especial facebook, y que también muchas pensarían en crear campañas de marketing para su empresa.

IV. Plan Estratégico

Después de analizar el estudio de mercado, las tendencias de los usuarios y el gran potencial que se tiene con el internet AplusComputer mira con gran satisfacción el inicio de una campaña en las redes sociales con la adaptación de nuevos productos para sus ventas.

IV.A. Marketing Mix plan estratégico

IV.A.1 Plaza

AplusComputer lleva más de 10 años en el lugar donde fue fundado y con el paso del tiempo se han hecho algunas modificaciones en la plaza de trabajo como la implementación de rótulos con la información de la empresa y señales luminosas.

El lugar de trabajo para su dueño es muy cómodo como lo explica el, ya que con el tiempo la mayoría de sus clientes se encuentran en la zona que está ubicada la empresa por lo que se recomendaría realizar un cambio a un lugar más grande para poder realizar de mejor manera la comercialización de sus productos y los clientes puedan tener un stand donde los puedan ver.

IV.A.2 Productos

[Escriba aquí]

De esta forma con la nueva variedad de productos novedosos que se desea implementar en la empresa se buscará más la atención de los clientes.

Los nuevos productos se basan principalmente en todos los dispositivos móviles que están de moda como tabletas de marcas muy reconocidas como Apple o Samsung que son los requeridos en el mercado, de igual forma todo lo que tiene que ver con teléfonos celulares y accesorios que existen de muchos colores y para todo gusto.

Consolas de videojuegos son de mucha demanda por los usuarios ya que normalmente este tipo de cosas no se las encuentra en muchos lados y de buena calidad.

Todos los productos, que trae la empresa son actuales ya que de estos existe más demanda y mientras más nuevos sean, mayor es el margen de ganancia, por tal motivo la empresa no debe tener stock antiguo, ya que en tema de tecnología todos estos dispositivos avanzan mucho y en muy poco tiempo ya existe nuevo.

Todos estos productos que la empresa ofrece deben ser cien por ciento originales y deben tener garantía por la imagen que maneja la empresa, ya que muchas algunos negocios se encuentra comercializando productos piratas como si fueran nuevos y el principal motivo es que a estas no les importa los clientes, sino solo ganar dinero y lo hacen engañando a los clientes.

Productos y Servicios nuevos de AplusComputer	
Venta de Productos	Equipos celulares Tabletas, Ipods, equipos de sonido Accesorios para celulares y tabletas Consolas de videojuegos Accesorios y juegos para las consolas

[Escriba aquí]

Servicios	Servicio técnico para celulares y tabletas. Instalación de aplicaciones en dispositivos móviles.
------------------	---

IV.A.3 Precios

La mayoría de los productos nuevos que se ha incorporado se encuentra dentro de la gama más alta en lo que a su valor se refiere. De igual modo el servicio técnico que se ha incorporado es uno de nivel medio debido al costo que pueden presentar los arreglos de los equipos celulares como también las tabletas.

Rango de Precios Productos		
Alto	\$501 a \$5000	Equipos Celulares de última Generación. Tabletas de última generación.
Medio	\$51 a \$500	Juegos para consolas Consolas de videojuegos Repuestos de celulares
Bajo	\$1 a \$50	Accesorios de celulares

Rango de Precios Servicios

[Escriba aquí]

Alto	\$101 a \$5000	Contratos de mantenimientos de equipos informáticos a empresas.
Medio	\$51 a \$100	Cambio o reemplazo de equipos dañados Mantenimiento por pérdida de información personal de equipos de computación.
Bajo	\$1 a \$50	Servicio técnico de celulares y tabletas

La estrategia de precios que se utiliza en este momento consiste en productos nuevos y novedosos, que al presentarlos en un precio alto se asegura un buen margen de ganancia, gracias a que el producto tiene poco tiempo en el mercado y es muy difícil de conseguirlo, por lo tanto el precio de los artículos tiende a subir, como es el caso de todos los dispositivos de muchísima demanda como son las nuevas consolas de videojuegos, equipos celulares, tabletas, dispositivos de música como los ipods, computadoras, etc.

Luego de un tiempo cuando ya estos productos se vuelven más accesibles al público tienden a bajar de precio porque existe más oferta y es ahí cuando los precios de los productos nuevos de la empresa se los baja de precio, para que puedan rotar rápido y poder recuperar la inversión.

IV.A.4 Promoción

[Escriba aquí]

Con la introducción de nuevos productos novedosos de tecnología en un medio más apropiado para su propagación en el internet y las redes sociales, ya que gracias al estudio de mercado que se realizó y con las nuevas tendencias que tienen los usuarios al estar siempre conectados con sus equipos tecnológicos al internet, existe un gran campo para ser utilizado por la empresa con una buena campaña de marketing.

Para esto se procede a revisar los inicios del internet, la web y hoy las redes sociales que están presentes en las actividades diarias de muchas personas en el Ecuador.

IV.B. Introducción a las redes sociales

Los primeros intentos notables de redes sociales nacieron en los Estados Unidos de la mano de dos páginas: Classmates.com y Friendster.com. La idea de Classmates.com nace con el objetivo de mantener a las personas en contacto con sus amistades de la universidad sin importar el tiempo o los diferentes destinos de cada persona, el servicio introduce por primera vez el concepto de perfiles de usuario y se manejaba por medio de una suscripción pagada.

Classmates.com era una red social diseñada específicamente para que los usuarios pudieran reconectarse con sus compañeros que dejaron de ver en el presente así como: antiguos amigos del jardín, primaria, secundaria, universidad e inclusive se lo usaba para la milicia de los Estados Unidos. Obviamente esta red social solo fue lanzada como una página en internet que tenía claro su propósito de reencontrar a la gente.

Hoy en día Classmates.com se mantiene con no muchos usuarios principalmente en los Estados Unidos y a diferencia de las otras redes sociales Classmates.com tiene una tarifa pagada para las personas que desean estar en contacto dentro de esta página.

[Escriba aquí]

Friendster.com era otra de las redes sociales más populares en esos tiempos, una de las principales características de esta red social es que permitía a los usuarios crear citas, eventos, enterarse de hobbies de los otros usuarios e interactuar entre ellos, también le permitía compartir videos, fotos y otras cosas más. Era una de las más innovadoras redes sociales en ese tiempo, el problema surgió cuando esta red social llegó al Asia, es aquí donde los usuarios la destinan a esta red social a una red que toma como su tema principal los videojuegos, es así que esta red luego de su relanzamiento en julio del 2011 es una de las redes sociales que más jugadores de videojuegos en el Asia dispone.

Para nuestro país no es tan interesante esta red social ya que el punto de estas redes sociales son los videojuegos y principalmente, demográficamente hablando esta opera en el Asia por lo cual también el idioma primordial es muy distinto al que se desea utilizar principalmente español con pocas menciones del idioma inglés si es necesario.

Luego de este gran lanzamiento de las redes sociales es el momento en que se lanza MySpace a mediados del año 2003 y tenía muchas cosas en común con Friendster como los perfiles de usuario, solicitudes de amigos, comentarios en los perfiles lo que lo hacía diferente al otro era que cuando una persona publicaba alguna información personal era muy importante que la otra persona fuera amigo directo de la persona que publicaba para que pudiera ver esta publicación, así se eliminaba las publicaciones de amigos de amigos.

Otro punto fundamental fue la personalización de los perfiles de las personas, aquí el usuario podía realizar cualquier tipo de cambios a su perfil como colocar un dibujo como fondo en su perfil, adaptar la caligrafía de su perfil y otras muchas cosas más que la gente le gustaba agregando fotos o videos si se deseaba.

[Escriba aquí]

Figura 4 Página de Inicio de MySpace



Fuente: Myspace.com

Gracias a esto MySpace se convirtió rápidamente en la red social más popular entre las redes sociales, principalmente la componía grupos demográficos jóvenes menores de 34 años de edad.

Es aquí donde comienza la idea del marketing por las redes sociales gracias a toda la información que podría proporcionar un perfil de un usuario, tenemos como ejemplo la siguiente información:

- Ciudad de nacimiento
- Ciudad actual
- Fecha de nacimiento
- Intereses
- Lo que gusta hacer
- Hobbies

[Escriba aquí]

- Estado civil
- Educación

Tener todo este tipo de información sería el sueño de cualquier persona dentro del negocio de marketing, pero por supuesto toda esta información era manejada por la red social y no permitía que esta llegue a manos de empresas para que se la use en campañas masivas y principalmente directas contra los usuarios.

MySpace continuo con su crecimiento durante el año 2004 al 2008 es aquí donde nace su más fiel competidor y hasta ahora la red social con más personas en el mundo nos referimos a Facebook.

Facebook fue primera conocida como thefacebook y fue fundada por un estudiante llamado Mark Zuckerberg de la Universidad de Harvard en Estados Unidos en el año 2004, la idea surgió principalmente para que todas las personas de la Universidad de Harvard estuvieran conectadas y puedan encontrar personas de su Universidad como ver quien está con ellos en sus clases, ver amigos de amigos que tal vez sean conocidos. Esta red social fue un éxito muy grande que casi todos los estudiantes de la Universidad de Harvard tenían un perfil creado en thefacebook es así que poco a poco comenzó a expandirse y conocerse en las diferentes Universidades y luego paso por colegios y es en el año 2006 thefacebook cambio de nombre a Facebook y es lanzada oficialmente al público en general.

Figura 5 Página de Inicio de thefacebook

[Escriba aquí]



Fuente: thefacebook.com antes de que se cambiara su nombre a facebook.com

Desde este año nace la disputa entre las dos redes sociales en convertirse en la mejor, facebook poco a poco comenzaba a ganar terreno frente a MySpace ya que para algunas personas, usuarios de MySpace encontraban algunos perfiles muy difíciles de leer y entender lo que los otros usuarios tenían en sus perfiles gracias a la herramienta de personalización de sus perfiles, lo cual no les gustaba y era molesto, por el otro lado está la regularización de los perfiles de facebook que estaban muy bien diseñados sin nada muy complicado y con información bien solicitada y concreta que era de interés de la mayoría de los usuarios de la red social.

Pero luego vino las características que realmente llevaron a Facebook al éxito de hoy en día y es que esta red social contaba con aplicaciones muy interesantes como son la publicación de fotos, de notas y de regalos para los otros usuarios, obviamente estas aplicaciones eran sencillas pero funcionaban de una manera muy extraordinaria y esto llamo mucho la atención de los usuarios. Con todo esto solo era necesario que una persona que tenga cuenta en MySpace abriera una cuenta en Facebook para que todos [Escriba aquí]

sus amigos se decidieran a crear una cuenta en el mismo lugar para seguir teniendo contacto con su grupo social.

En el año 2007, Facebook dio un gran golpe cuando introduce por primera vez las aplicaciones dentro de su página o como los conocen los usuarios como juegos, que realmente captaron la atención de muchos usuarios, haciéndolo esto a Facebook la única red social que ofertaba estos tipos de juegos muy entretenidos que otorgaba muchas horas de entretenimiento y diversión para sus usuarios. Entre estos juegos se puede destacar dos que son Mafia Wars y Cityville que inclusive estos juegos llegaron a ser catalogados como “un vicio muy fácil de tomar” en algunas páginas dedicadas a videojuegos.

Otro punto a favor de facebook y de la manera en que las redes sociales tendrían como principio es el tema de nuevos amigos en sus perfiles. Facebook logro un gran éxito al momento que incorporo las solicitudes de amistades así, si uno quería tener a otra persona como amigo dentro su grupo de amigos debería enviar una solicitud a la otra persona y esta responder a esta solicitud de manera positiva como también si no lo conocía o no quería estar en contacto con esta persona no aceptaba la solicitud.

Luego de esto ya en el año 2009 Facebook sobrepaso el número de usuarios de MySpace y fue la red social más importante de esta época, teniendo como resultado que todas las demás redes sociales quedaran relegadas a unos pocos usuarios y hoy por hoy a luchar para no cerrar su página web.

Tabla 1 Redes sociales más populares al 2012

Red Social	Número de Usuarios
Facebook	900 millones de usuarios
MySpace	150 millones de usuarios
Friendster	90 millones de usuarios

[Escriba aquí]

Classmates.com	40 millones de usuarios
----------------	-------------------------

Fuente: comScore, Compete.com estos datos son de Julio del 2012

Pero luego del tremendo éxito de Facebook en este año fue cuando la empresa dio un giro totalmente nuevo y fue, adaptar su página principal con el cien por ciento a las notificaciones de los usuarios como son cambios de estados de las personas, fotos, lugares en donde han estado, ocasiones especiales como cumpleaños, eventos, etc.

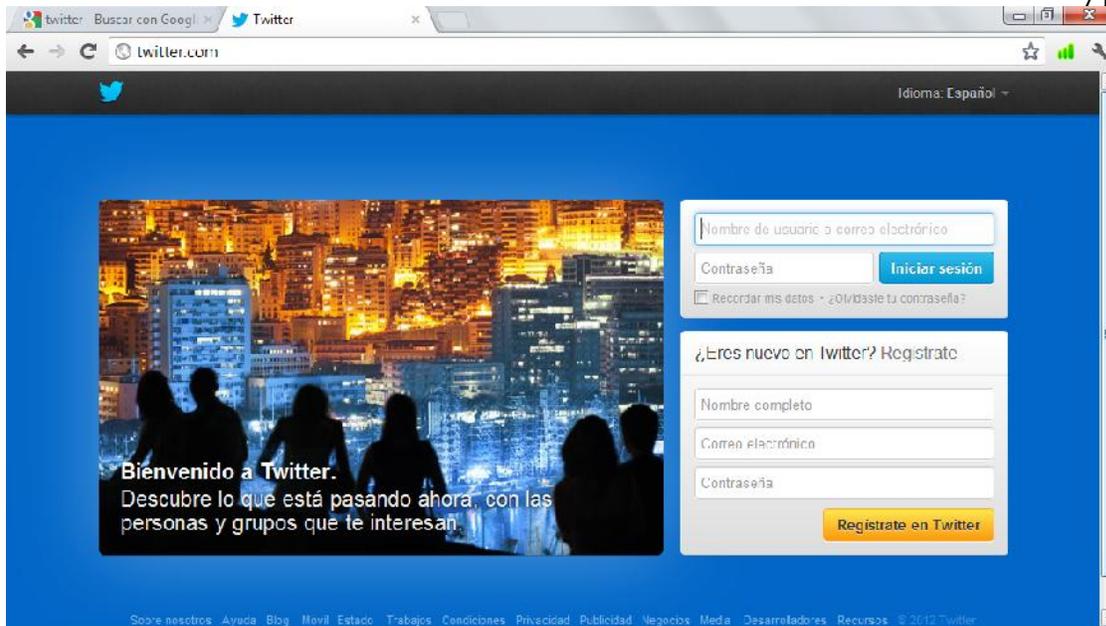
Es con esto que nace el rival más grande que tiene Facebook hasta el día de hoy que es una red social destinada exclusivamente para notificaciones en tiempo real y su nombre es Twitter.

Twitter nació en California Estados Unidos en el año del 2006 y desde esta fecha es increíble la popularidad que ha tomado esta red social en la actualidad y se estima que esta red social maneja alrededor de 70 millones de tweets al día lo cual es una cantidad impresionante.

Figura 6 Página de inicio de Twitter

Fuente: twitter.com

[Escriba aquí]



Lo que lo hace muy singular a Twitter es su plataforma que es muy sencilla, se basa en mensajes planos como así se describen, esto quiere decir que en el mensaje una persona puede publicar no puede ser mayor a 140 caracteres, sin tener la posibilidad de incluir en este mensaje ninguna imagen ni videos si desea. A este mensaje se lo denomina Tweet.

Además de esto Twitter no funciona con invitaciones como lo hace Facebook sino que aquí la persona busca a la otra persona que intenta saber más de ella como ejemplo podemos tomar el Twitter del presidente de los Estados Unidos Barak Obama, el usuario lo único que debe hacer es digitar el nombre del presidente que busca y presionar el botón “seguir”, ya con esta acción todo lo que el presidente publique podrá ser visto por todos sus seguidores.

La gran otra diferencia que se encuentra entre Facebook y Twitter es que Twitter se ha convertido un medio excelente para la política o la farándula gracias a que no se trabaja por invitaciones sino solo por seguidores, que son personas que están al tanto de lo que publican estas personas. De esta manera como se menciona antes

[Escriba aquí]

Presidentes, artistas, famosos, tienen en su haber millones de personas que son seguidores a diferencia de amigos que se pueda tener en la cuenta de Facebook.

De esta manera es como hoy en día tenemos las dos redes sociales que marcan las pautas tanto Facebook como Twitter, pero en el país de Ecuador la red social que más usuarios tiene es Facebook por esto que los estudios se van a centrar en esta principal red social siendo la más fuerte en el país.

Este es el momento en que se analizara todo lo que son las redes sociales y luego la red social Facebook con todos sus componentes para poder entender exactamente los beneficios que esta red social puede presentar.

Para esto hay que entender totalmente que es lo que representa una red social en si como lo es Facebook, para esto partimos de que la red social es básicamente toda la información que las personas normalmente comparten entre ellas en su vida cotidiana, como por ejemplo algún grupo de amigos que siempre está enterado de lo que pasa alrededor de ellos o el grupo de fans de alguna banda del Ecuador que puede tener un grupo muy grande de personas o simplemente los compañeros de la clase que asista la persona desde clases de idiomas o cocina, etc. Con toda esta información sucediendo a diario se lo denomina como una red social offline que quiere decir que no está atada a ningún medio electrónico. Pero en el momento que todas estas personas están compartiendo toda esta información mediante un medio tecnológico es aquí el punto de partida que tenemos la red social online.

Es muy importante tener claro este concepto ya que todas las redes sociales seguirán existiendo offline porque esa es la naturaleza del ser humano en relacionarse con otras personas y el momento en el de la actualidad debido a las distancias de las diferentes ciudades y el crecimiento en la población hicieron que las personas busquen un

[Escriba aquí]

método para que puedan seguir relacionándose a la distancia por estas redes sociales online que han tenido mucho éxito.

Antes de comenzar con lo que respecta a la red social Facebook hay que tener en cuenta que al momento que se habla de estas redes sociales no solo nos referimos a un nombre que puede decir mucho sino que también estas redes sociales se han hecho de muy buenos aliados para su futura evolución

Uno de los más grandes aliados de Facebook que es simplemente Microsoft, que es una de las empresas más grandes en lo que a nivel tecnológico se refiere y además es una potencia mundial. Microsoft se ha hecho aliado a Facebook y han dado su principal fuerza de red social que todos recuerdan como es el conocido Hotmail o mejor aún Windows Live Messenger que era en la que comenzó los chats en línea que hasta la actualidad se lo sigue usando en muchas partes del mundo y nuestro país no es la excepción, con esto todas las direcciones de correo electrónico encontradas en Windows Live Messenger hacen que la experiencia en Facebook se enriquezca cada vez más poniendo a disposición estos datos para los usuarios.

Otra empresa muy poderosa es Google dentro de las redes sociales, sus aplicaciones más sobresalientes son: Google Mail y YouTube, el gigante de los videos. En este momento Google también le está apostando a una red social llamada Google + que está en buen camino pero falta mucho para poder competir con una red social madura como Facebook.

Además está la empresa Yahoo, segundo buscador más utilizado al momento, el servicio de correo que ofrece y que con todo este arsenal de información intenta crear su propia red social.

Revisado lo qué es una red social y que factores intervienen en ella como las empresas que los tienen respaldados, existen algunos tipo de redes sociales en la

[Escriba aquí]

actualidad y se las clasifica por lo que pueden hacer en tres principales grupos que son: La que lo tiene todo, La de tarea única y por último la híbrida.

IV.C. Grupos de redes sociales

IV.C.1 La que lo tiene todo

Es la red social que ofrece todo lo que una persona espera encontrar dentro de una red social como entretenimiento, comunicación, información.

Esta red social le permitirá al usuario subir fotos de sus viajes realizados o de algún evento en especial para que sus amigos la vean, además permite inclusive subir videos en la red social para compartir. Además existe la posibilidad de estar en contacto con nuestros amigos ya sea por mensajes a las cuentas de estas redes o chat en vivo con la persona.

Otra de las características son las aplicaciones que se pueden usar en esta página, o la posibilidad de unirse a algún grupo, en pocas palabras esta red social tendría todo lo que un usuario de internet pediría.

Un claro ejemplo fue MySpace, que ya ha desaparecido, pero existe otra que todavía está vigente y con mucha fuerza que es Facebook, inclusive aquí se puede catalogar las otras redes sociales como Hi5, Friendster entre otras.

IV.C.2 La de la tarea única

Es una red social que se especializa en hacer una sola cosa y la hace bien.

En este caso la principal cualidad que han tenido estos tipos de redes es ayudar a las personas a comunicarse en una forma muy peculiar y definida. Existen muchas aplicaciones pequeñas que tratan de hacer lo mismo inclusive en algunas páginas web hay la posibilidad de enviar mensajes a otros usuarios o una diseñada solo para fotos.

[Escriba aquí]

La red social que realiza esto y que hoy en día está causando una revolución se llama Twitter. Lo que realiza Twitter de una manera perfecta es el simple hecho de compartir un SMS que sus siglas en inglés significan Short MessageService y en español significa: “mensaje de texto corto”, que se puede compartir con todo el mundo mediante la búsqueda en Twitter, esto quiere decir que si una persona está buscando a otra persona en Twitter, por ejemplo algún famoso, los usuarios lo pueden seguir por su cuenta de Twitter y cada vez que esta persona escriba cualquier cosa este mensaje se verá reflejado en todas las cuentas de las personas que lo sigan.

Este tipo de mecanismo es muy bien elaborado por Twitter de compartir los mensajes de todas las personas que seguimos dentro de un muro o página principal para todos los usuarios, Facebook por su lado ha tratado de copiarlo en cierta manera pero no funciona tan bien como lo haría en Twitter, ahora es la página principal al momento de iniciar la cuenta en Twitter que uno puede ver las actualizaciones de los distintos usuarios.

Dicho esto, Twitter se lo denomina así ya que no tiene otras funciones como las que tiene Facebook, como por ejemplo la posibilidad de subir fotos en la página, videos, etc. Lo único que se puede realizar en esta red social si se desea compartir una foto o algún video es poner el link donde se encuentra esta fotografía o el video, en el caso más famoso de YouTube, ya que solo se permite un mensaje corto de 140 caracteres.

IV.C.3 Híbridos

Las redes sociales híbridas comenzaron siendo redes sociales que solo podían realizar un truco o función como la categoría anterior que lo hacían muy bien pero por la presión del mercado y de las necesidades de los clientes es cuando comienzan a incorporar nuevas funciones.

[Escriba aquí]

Un claro ejemplo de esta red social es Flickr, una red social diseñada especialmente para compartir fotos y videos pero que ahora con el tiempo ha comenzado a expandirse en sus funciones hasta tener mensajes entre usuarios, solicitudes de amistad o solicitudes para grupos que se han acoplado según las necesidades de las personas.

Otro ejemplo muy claro es lo que sucede con YouTube, el cual es un canal para publicar videos de todo tipo para que todo el mundo lo vea pero en realidad YouTube tiene muchas más cosas como son los grupos de amigos con un mismo gusto, por ejemplo si una persona es aficionada a ver videos musicales existe la posibilidad de dejar un comentario en el video y también hay un botón en el cual indica si el video es del agrado del espectador o no lo es y con esto se puede formar un grupo de personas con el mismo interés o gusto.

Teniendo como claro ejemplo estas dos páginas aquí es donde se diferencian y es aquí donde los usuarios dirían especialmente que Flickr es una red especializada en compartir fotos y videos y que YouTube es una página para ver y subir videos, es por esto que la experiencia que ofrece Facebook al ser una red social completa le da la satisfacción al usuario de poder tener todo lo que necesita en un solo espacio.

Para entender un poco mejor las clases de redes sociales y sus aliados tenemos el siguiente cuadro que ayudará para tener puntos clave en el futuro.

Tabla 2 Redes sociales, tipos y aliados

Red social	Tipo	Aliado
Facebook	La que lo tiene todo	Microsoft
Myspace	La que lo tiene todo	News Corporation
Twitter	La de tarea única	Ninguno

[Escriba aquí]

Flickr	Hibrido	Yahoo
YouTube	Hibrido	Google
Hi5	La que lo tiene todo	Ninguno

Fuente: comScore

Una vez que se ha entendido como funcionan las redes sociales a nivel mundial además de conocer algunos puntos clave acerca de que es lo que las personas buscan dentro de las redes sociales se puede realizar una mejor campaña para la empresa AplusComputer.

- Lo primero que sobresale aquí es que las redes sociales son el pretexto de comunicarse con el segmento de edad joven adulta y adultos, esta es la mejor definición de las redes sociales
- Las redes sociales están basadas en el concepto de amigos, pero realmente la idea se fue expandiendo un poco más allá para que grupos o empresas la puedan adoptar para su favor.
- Entre más activo una persona es en el internet, existe mejores probabilidades que participe más dentro de esta red social, siendo en muchos casos una persona de mucha influencia en su opiniones o gustos.
- Una vez que la información ha sido compartida en la red social es muy difícil que sea eliminada ya que muchas personas ya pudieron observar esto y están enteradas.
- La red social es uno de los medios que más beneficios le ha dado al marketing con relación a campañas en la web ya que se puede llegar a muchas personas que desean información.

[Escriba aquí]

- No existen reglas finales dentro de las redes sociales, siempre se está innovando y por tal motivo es importante que las personas encargadas de la campaña dentro de la red social evolucionen con la red.
- El otro factor que además es muy importante es lo que las personas tratan de buscar dentro de estas redes sociales, porque todas estas personas no estarían aquí si la red no les brindara algo que estuvieran buscando, de tal manera que las personas pueden estar buscando el amor, amistad, un medio en donde pueden expresar sus ideas, compartir sus emociones, como también sus memorias o simplemente lo pueden hacer para ganar dinero haciendo de esto un soporte para sus empresas.

V. Desarrollo de la estrategia de promoción

La estrategia de crear una página para Fans en la red social de la empresa AplusComputer es con el fin de tener un grupo de fieles seguidores de personas y futuros clientes presentándoles las ventajas competitivas de la empresa como también presentando a los clientes nuevas noticias que cumplan sus necesidades y curiosidades, como lo último en tecnología disponible, así como también los últimos productos que se ofrece para la venta.

Antes de implementar esta estrategia AplusComputer se concentraba en clientes grandes y a menor escala en clientes pequeños como lo ha hecho en los últimos años, y con esto se pretende llegar a más gente, esto quiere decir a que se van a centrar un poco más en clientes más pequeños en la ciudad de Quito y para que estas personas se conviertan en futuros clientes de la empresa, así como también se conviertan en

[Escriba aquí]

fuentes de recomendaciones en cualquier tema que pudieran tener los conocidos de los fans.

El tener muchos fans dentro de la red social es algo que la empresa está buscando e inclusive puede ser más importante tener más fans que clientes ya que un fan nunca se lo llama, él siempre está pendiente y a un cliente siempre hay que estarlo invitando para que pruebe algún producto que se esté comercializando. Por este motivo los fans siempre darán mejores recomendaciones que los clientes y que mejor decir que los mejores clientes son los fans ya que se cuenta con su apoyo.

Para dar comienzo a la estrategia se debe tener muy claro que la empresa AplusComputer quiere tener presencia en la red social y llegar cada día a más posibles clientes y que su empresa pueda crecer cada día más, por supuesto que todo esto también se lo realiza con el objetivo de crecer en ventas con una inversión de capital de cero dólares que es la opción que ofrecen las redes sociales a las empresas al momento de crear una páginas de fans.

Para alcanzar el objetivo de conseguir muchos fans en Facebook es importante entender que facebook es una red social la cual todas las personas que tienen una cuenta la usan para poder socializar con sus amigos y además enterarse de cosas muy interesantes.

Para alcanzar el objetivo fijado es indispensable que la empresa AplusComputer siempre comparta información que los fans estén dispuestos a leer y más importante a compartir con sus amigos, ya que una noticia que es muy interesante ya por si sola se irá regando la voz y con esto muchas más personas podrán ser parte de la página de fans de la empresa.

Otro punto muy importante para que la página de Facebook tenga éxito es que cada artículo que se publique debe dar la posibilidad de generar una oportunidad de

[Escriba aquí]

comunicación con clientes aclarando dudas, comentando acerca de que temas les gustaría estar enterados, y principalmente que productos estarían más interesados en adquirir.

Otra de las principales ventajas de la red sociales que cada día trae más aprendizaje acerca de que es lo que los fans especialmente quieren y desean de la página, por tal motivo es que todavía no existe una guía en la cual se presente el éxito rotundo de cómo tratar a los clientes para que actúen como se desea. Todos los días se continuará con el trabajo y se verá cuál es la mejor manera de estar en contacto con los fans y que ellos den su algún tipo de retrospectiva que genere aprobación de lo que se está publicando. De igual forma es más sencillo que los fans tengan presente la página siempre cada vez más, con una publicación diaria muy interesante, para que ellos puedan recomendar la página a amigos y así crecer cada día más la comunidad de fans.

V.A. Introducción al Facebook

En este tema se describe los procesos que una persona tiene que realizar para crear su cuenta de Facebook, para razones personales se detallara con más profundidad las herramientas que se pueden utilizar en esta red social de una manera efectiva.

V.B. Solicitudes de Amistad

Ya ingresada toda esta información es cuando viene la parte de las solicitudes de amistad, como ejemplo a una persona que estudie en la Universidad del Pacífico si esta persona tiene en su información donde estudia las otras personas de la Universidad del Pacífico lo pueden ver y enviar una solicitud de amistad, esto es

[Escriba aquí]

gracias a la herramienta que Facebook que presenta siempre nuevas opciones de amistades que tal vez la persona puede conocer, entre ellos pueden ser amigos de amigos que tal vez los conozcas y puedes enviar fácilmente una solicitud de amistad.

Además se encuentra la función principal de búsqueda de personas o marcas, aquí se puede encontrar todas las personas que tengan una cuenta de Facebook a excepción de las cuentas ocultas que algunas personas las pueden crear y la única forma de ingresar a ellas es con la solicitud directa de uno de los miembros.

Es muy importante recalcar que en Facebook no hace referencia a quienes son los principales amigos y quienes no, ya que si alguien acepta a alguien estará al mismo nivel que sus mejores amigos dentro de la red social, esto puede traer a veces problemas porque tal vez acepto por conocido a una persona pero este nuevo amigo puede publicar cualquier tipo de información buena o mala sobre la otra directo en su muro.

Aquí se puede ver cuantos amigos puede tener una persona y es muy importante recordar que si una persona tiene más amigos entonces significa que es más activa dentro de Facebook y esto lo hará más fácil conseguir más amistades dentro de la red social. Esto también demuestra que va a tener mucha más actividad dentro de su muro donde se encuentra lo que los usuarios suben.

Facebook en cambio hace que todo este tipo de interacción entre usuarios sea tan popular y mucha gente quiere entrar dentro de esta red social.

Estas son las principales razones de importancia que ofrece Facebook:

- Tener contacto con gente que se conoció hace mucho tiempo de una manera pasiva, esto quiere decir que si alguna vez una persona tuvo una buena amistad y ahora por motivos de la vida como estudios o mudarse a otro lado a vivir ya no han podido seguir con la amistad de la misma forma que antes,

[Escriba aquí]

entonces es aquí donde una vez siendo amigo de esta persona en Facebook, se puede enterar de algunas cosas de la otra persona sin necesidad de preguntar cómo está la misma, gracias a las publicaciones que las personas realizan y así se puede saber que pueden estar haciendo las otras personas sin tener la necesidad de preguntarles directamente.

- Enterarse de cosas nuevas es otra de las principales acciones, como puede ser que se tenga más de cien amigos es muy poco probable que podamos estar al tanto de que hacen, pero gracias a esta red social se puede saber un poco más de las amistades como por ejemplo fotos de algún viaje que ha realizado, o el cambio de estado en su cuenta como que ha pasado de soltero a tener una relación, o simplemente que se ha comprado una nueva casa, toda esta información está disponible para los usuarios.
- Unir amigos con algún post en especial como puede ser una foto en la cual se está organizando un viaje y todas las personas pueden estar al tanto de los comentarios, inclusive gente que no esté dentro de la foto puede enterarse ya que puede estar dentro su amigo y el también comentar si lo desea.

V.C. Muro de ultimas noticias

Este espacio es el más importante en Facebook y es lo que le mantiene como la red social más exitosa entre todas. Es curioso ver que este cambio que lo realizo Facebook dentro de un tiempo de funcionar, a ninguna persona le gusto esto que había realizado la red social de solo mostrar las amistades cuando se buscaba a una persona para saber acerca de esta.

El muro de últimas noticias no es nada más que la página principal de facebook que el usuario ve cuando ha iniciado su sesión, aquí el usuario podrá encontrar todas las

[Escriba aquí]

actualizaciones que realizan todos sus amigos o de páginas de fan que estén inscritos. Estas pueden ser muy simples desde un estado en el cambio de ánimo en una persona, hasta información acerca de alguna nueva aplicación como juegos, además en esta lista de últimas noticias se puede ver fotos que han subido otras personas, lugares en cuales han estado, con quién también se encuentran, cambios en sus estados como pasar de soltero a estar en una relación, deseos de cumpleaños que funciona muy bien en esta red social, música que la persona está escuchando puede compartir videos con sus contactos y muchas cosas más.

Esta es la parte más importante de la red social y es muy fácil entender por qué ya que hoy en día muchas de las personas se levantan y tienen cosas que hacer como realizar alguna actividad de trabajo, leer el periódico, revisar correos personales, todo estas actividades de igual forma ayudadas algunas veces por la tecnología, ya que muchas personas en la actualidad antes de realizar cualquier actividad normal prefieren comenzar su día con una mirada en la web para saber que está pasando en el mundo o simplemente compartir un estado de ánimo con los amigos.

Esta parte además es una de las más importantes para la campaña que desea realizar en facebook ya que todo lo que se publique especialmente va a salir en este muro de últimas noticias a diferencia de que las personas traten de entrar en la página de la empresa.

Figura 8 Muro de últimas noticias

[Escriba aquí]



Fuente: www.facebook.com

V.D. Implementación

Una vez definido los objetivos del trabajo final, se comienza por determinar los objetivos para la implementación de cómo se va a llegar a cumplir estos objetivos por medio de la red social.

Estos son los parámetros que se puede observar en facebook que son los que se debe tener en cuenta al momento de emprender la campaña de publicidad.

V.D.1 Objetivos de implementación

V.D.1.a. Presencia

Es la forma en la cual gracias a las publicaciones la página se hace notar o da a conocer sus mensajes, es muy importante entender que el número de publicaciones diarias debe ser siempre un número mayor a tres publicaciones, lo que se recomienda [Escriba aquí]

es una publicación por día de buena calidad para que los fans no se cansen de lo que se publicay también siempre estén ansiosos de las nuevas noticias o productos que salgan a la venta.

V.D.1.b. Fans

Es el número de personas nuevas que cada día se suscriben a la página de facebook, la ventaja de los nuevos fans es que cada vez que se tiene un nuevo fan, más posibilidad existe de que nuevos fans vean la página y les guste, ya que cada vez que una persona de un clic en me gusta, saldrá una noticia en la cual dice que tal persona es fan de la empresa y anima a más personas a convertirse en fans. Cuando clientes dan un me gusta en la página, de la misma forma lo pueden quitar, por tal motivo se debe cuidar de los fans y la mejor manera para lograr esto es publicar solo contenido de calidad para que lo aprecien.

V.D.1.c. Interacciones con las publicaciones

Para esto se tiene tres formas de interacción con las publicaciones, la primera es que den un me gusta en la publicación ya sea esta una foto, algún comentario o algún video. La otra forma es comentar en esta publicación y este comentario de vez en cuando puede seguir como conversación lo cual puede llegar a ser muy productivo para el anuncio en mención y la tercera forma es que la persona comparta la publicación en su muro agregando un comentario positivo para que lo vean las amistades de la persona.

De este modo también se puede llevar un control de cómo afectó alguna publicación que se realizó, contabilizando a cuantas personas llevo la publicación y cuantas personas más interactuaron con un me gusta, comentarios o compartiendo. Entonces

[Escriba aquí]

después de cada publicación se puede procesar cual publicación ha tenido más éxito y por qué, para análisis posteriores tratar de publicar algo parecido.

Existe además otra forma que es cuando un fan se convierte en un cliente que compra un producto gracias a la publicidad generada por facebook, esto de la misma forma ayuda exponencialmente ya que el fan confía en la empresa y va a promocionar más la página de facebook entre amigos y conocidos.

V.D.2 Creación de presencia corporativa mediante páginas y grupos de Facebook

Una vez ya definida la estrategia que se va a utilizar ahora es necesario determinar cómo se va a aplicar este plan. En este caso Facebook ofrece dos opciones que son muy similares pero que llenan las necesidades que cada empresa quiera utilizarlos y también para que metas se los utiliza.

Facebook permite crear dos tipos de páginas en la cual una empresa puede promocionar su marca y cumplir cualquier objetivo que se haya trazado la empresa. El primer grupo se denomina páginas de fans de facebook y el otro son los grupos de facebook el cual ya se los va a examinar con más cuidado para determinar cuál es el más acertado para cumplir con las metas de la empresa.

V.D.2.a. Páginas de Facebook

Se comienza por el más grande que son las páginas de fans de Facebook que son sitios en especial dentro de facebook, la cual una persona puede crear una página para que pueda tener fans que vean lo que se publica y más importante para estar en contacto con estos fans si esto es lo que desea la persona que publica la página, en lo que se refiere a objetivos de publicidad las empresas o en caso de personas famosas como [Escriba aquí]

artistas, escritores, cantantes, etc. Al momento que se crea una página de fan de facebook automáticamente para la red social se crea una página totalmente nueva esto es el caso de algunas páginas de fan de artistas que tienen su página personal con su nombre y la página de fans con el mismo nombre. En la actualidad si se puede promover la página principal como página de fans para tener suscriptores pero es mejor crear una página extra para el propósito de una campaña de publicidad a términos de largo tiempo.

En definitiva lo que nos permite realizar la página de fans es que se puede comunicar todo lo una empresa desee que los fans o posibles clientes lean y se enteren, pudiendo además tener muchas opciones para interactuar con ellos como puede ser la publicación de un comentario, compartir un video acerca de cualquier cosa importante o de algún producto, compartir una foto o logo que es lo que más se usa para dar a conocer a clientes de nuevas promociones o simplemente recomendando una aplicación dentro de facebook que puede ser de interés de los clientes.

Esta página de fans no tiene límite de cuantos fans se pueda acumular y este es el principal factor por el cual es muy usada ya que existen empresas muy grandes o artistas a nivel mundial que lo usan y suman personas alrededor del mundo alcanzando cifras muy grandes superando los millones. Claro está que también depende del esfuerzo de las personas involucradas atrás del manejo de la página de fans para lograr cumplir con este objetivo.

Con todo estos fans es muy importante el número ya que por medio de esta página un solo mensaje llega a todos y estos si les gusta, pueden interactuar con el comentario haciéndolo transmitir a más y más personas a la vez.

V.D.2.b. Grupos de Facebook

[Escriba aquí]

Los grupos de Facebook que se usa de igual forma que las páginas fans para tener miembros en la red social, la diferencia de los grupos es más formal entrar a un grupo y este no sea para muchas personas ya que de esta manera las personas si puedan intercambiar información entre ellas y no muchas personas como en las páginas, que tal vez no les interese el tema de una conversación.

V.D.2.b.1. Tipos de grupos de Facebook

Existen tres tipos de grupos que se pueden crear en facebook, los tres tipos de grupos de la misma forma son muy fáciles de crear y no se necesita de mucha información como en la página de fans.

V.D.2.b.2. Grupo Abierto

El cual es para personas que si les interesa puedan ingresar al grupo sin dificultad, de la misma forma que podrían ingresar a una página fan de facebook solo a un clic de pertenecer al grupo. Como es un grupo abierto va a aparecer en cualquier búsqueda que se realice en el buscador de facebook.

V.D.2.b.3. Grupo cerrado

Es donde una persona puede realizar una búsqueda en facebook y encontrar este tipo de grupos, pero se lo llama cerrado ya que es indispensable que la nueva persona que quiera pertenecer a este nuevo grupo tenga una invitación y con esto no cualquiera puede entrar en este grupo si las personas que ya están dentro así lo desean.

V.D.2.b.4. Grupo Fantasma

Como lo indica su nombre es un grupo que no se lo encuentra en ningún lado, ya sea utilizando las búsquedas en facebook no se lo va a encontrar y la única forma de ingresar a este tipo de grupo es que una persona dentro del grupo mande una

[Escriba aquí]

invitación a la persona que desea ingresar. Esto normalmente se lo usa para organizaciones que desean tener su lugar pero totalmente secretas o muchas veces se lo utiliza en empresas como teniendo su espacio de comunicación secreta sin que nadie se entere, como es un medio muy privado y nadie puede ingresar entonces de este modo se puede dar uso a este tipo de grupo secreto.

Una de las ventajas que se tiene con los grupos en facebook es que todos las personas que realmente van a estar en este grupo van a participar de alguna forma con cualquier tema que este publicado dentro del grupo, a diferencia de la página de fans que no muchas veces los fans participan.

Tomando en cuenta los puntos más fuertes y como es que funcionan estos dos tipos de publicidad para las empresas se procede a compararlos entre sus características y la más ideal para el uso de la empresa.

En el siguiente cuadro se detalla las principales características de los dos tipos.

Tabla 3 Características de Páginas de Fans y Grupos de Facebook

Característica	Página de Fans	Grupos
Diseño agradable	No	Si
Permiten una discusión	Si	Si
Aplicaciones Extra	Si	No
Estadísticas	Si	No
Miembros	Infinitos	Hasta 5000
Creación de eventos	Si	No
Publicación de fotos y video	Si	Si
Creación de eventos	Si	No
Promocionar con Facebook	Si	No

[Escriba aquí]

La conclusión de que las páginas de fans es la mejor opción gracias a que es la que más permite interactuar con los clientes y lo mejor es que no tiene un límite de integrantes que es justamente lo que desea la empresa, que es tener el número de fans más alto que pueda, para obtener mejores resultados con las publicaciones.

Obviamente los grupos de facebook si tienen su uso y es que puede ser, que tal vez la empresa, una vez que tenga muchos fans en su página tenga algunos que son los más importantes y desee estar en contacto con estos fans de mejor manera y solo entre ellos, entonces en este caso estaría muy bien crear un grupo relacionado al tema y poder intercambiar ideas entre los integrantes del grupo que les interesa el tema.

Para comenzar con el proceso de elaborar la página de fans que se utilizará en facebook, se debe tener en cuenta pasos para que esta página tenga la presencia que se necesita para poder atraer más y más clientes a la página.

Se procede a realizar una lista de pasos que son necesarios para crear una página de fans en facebook.

V.D.2.c. Guía para la creación de Página de fans

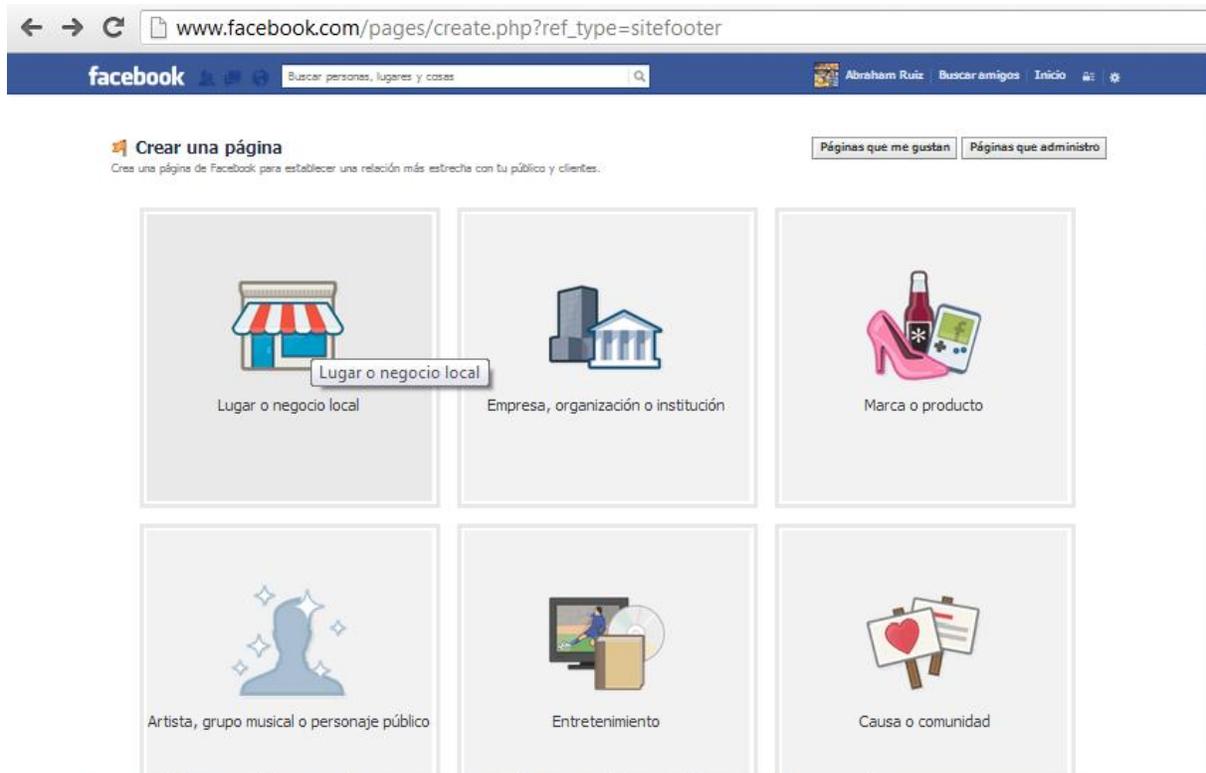
Para crear una página de fans es necesario tener una cuenta de Facebook personal y esta se va a vincular la página de fans, ya que una vez creada la página personal, es donde se va a poder controlar como se está desarrollando la página de fans. Además esta página debe estar vinculada a más de una persona, ya que si una sola persona está a cargo de la página, si esta abandona la empresa en la que trabaja, otra persona puede continuar con el trabajo.

Lo primero que se debe hacer es dirigirse a la página principal de facebook e ingresar con su cuenta personal. De igual forma para crear una página personal de Facebook toma unos minutos y comenzar a utilizarla.

[Escriba aquí]

En la página principal del perfil en la parte del fondo se puede encontrar la opción de crear una nueva página de fans, en la cual se seleccionaremos para crear la nueva página de fans de AplusComputer.

Figura 17 Página de facebook para crear una página fan



Fuente: http://www.facebook.com/pages/create.php?ref_type=sitefooter

Como se puede observar en la imagen se puede crear diferentes páginas de fans en Facebook, como un lugar o negocio que es el caso de AplusComputer o como también puede ser de empresas multinacionales, o tal vez alguna marca o producto, inclusive están presentes páginas de artistas y mucho más que se tiene de alguna causa social o comunidad.

Luego de escoger el tipo de página que se desea crear nos pide datos como es el nombre de la empresa o negocio local, y luego muy importante tener la mayor

[Escriba aquí]

información de la empresa para que el cliente pueda localizar la empresa si desea cualquier servicio de esta, por esta razón es de mucha importancia ubicarla mayor cantidad de información de la empresa, como la dirección, en la ciudad que se encuentra ubicado, teléfonos de contacto, página de internet si se dispone.

Una vez realizado esto se comienza con la elección de una foto de perfil, la cual va a ser la que todas las personas van a ver al momento que se realice cualquier publicación. Además de esta foto de perfil, Facebook nos permite escoger una foto de fondo gracias al nuevo cambio en el formato en que se presentan la información en esta red social. La imagen de fondo debe ser muy llamativa porque va a ser lo primero que vean las nuevas personas que ingresen a la página por primera vez y esto debe causarles una gran impresión positiva para que tengan una mejor idea de lo que se trata la empresa.

Para estas dos fotos se recomienda que sean fotos llenas de color en información para ganar más fans cuando la vean. Luego de tener estas dos imágenes situadas la foto de perfil debe ser la que más atención tenga, ya que se verá siempre y la foto de imagen se la puede alterar de vez en cuando para variar el estilo de la página si así se desea. Después se tiene que llenar otra parte de información de la empresa y lo que hace la en un mensaje corto, pero muy puntual para que las nuevas personas sepan exactamente a lo que la empresa se dedica.

Figura 18: Página fan de AplusComputer

[Escriba aquí]



Fuente: <http://www.facebook.com/aplusecuador>

Es así como se ve la página de Facebook de bienvenida de AplusComputer con su información bien detallada en donde se encuentra ubicado la empresa y la información de contacto para los clientes.

Una vez creada la página de fans de facebook se decide el objetivo de la página y para definirlo debe basarse en los objetivos de la empresa. el cual es cada vez más ser conocida.

V.D.2.d. Creación de demanda mediante anuncios en Facebook

[Escriba aquí]

Es prioridad tener un buen contenido rico en publicaciones que los fans quieren estar enterados y desean escuchar. Además este contenido debe ser transmitido de manera frecuente para que los fans se identifiquen y estén ansiosos de esperar las nuevas noticias que tiene la empresa para compartir.

Para lograr tener estas publicaciones únicas y geniales no se trata simplemente de tener siempre las mejores ideas para compartir y que provengan de la mente del administrador de la página, que siempre va a ser el mejor camino. Existe además la posibilidad de citar temas que se publican en la web.

Se debe tomar en cuenta que todo lo que el administrador publique no va a tener el mismo resultado en todos los fans, ya que los fans son personas diferentes y cada uno de ellos tiene sus gustos y preferencias.

Para tener el mejor resultado en las publicaciones es necesario tener una política editorial y de encargar el trabajo de las publicaciones a más de una persona.

Principalmente la política editorial debe tener muy clara cuales son los objetivos y los parámetros que se va a utilizar en la campaña de facebook.

Estos son los aspectos más importantes para las publicaciones.

- Objetivo.- El propósito de la campaña es que la empresa quiere tener presencia dentro de la red social de facebook, que es para que más clientes se enteren del negocio de AplusComputer y puedan participar en las ventas para la empresa.
- Tono.- El tono que se va a utilizar en las publicaciones es estrictamente un tono formal ya que es una empresa muy seria que gusta de buenos negocios, de la misma forma se contestará de forma amigable y pronta a cualquier solicitud por parte de los fans ya que como se hablaba al principio se quiere ser muy amigables con los fans y demostrar que ellos también están tratando con amigos y no con una empresa.
- Contenido.- Debe ser un contenido que hable de la actualidad tecnológica no aislándola de lo que la empresa puede ofertar como servicios o ventas de artículos

[Escriba aquí]

informáticos. Siempre al tanto de los nuevos lanzamientos de dispositivos como tabletas, computadores de escritorio, videojuegos, telefonía celular, etc. De igual forma esta va a ser la principal forma de noticias que se compartirá con los fans y no se debe cambiar de rumbo haciéndola esta página únicamente de aspectos tecnológico.

- Organización.- todo lo que las personas deseen ver lo tendrá bien distribuido en la zona de álbumes de fotos en los cuál los fans pueden encontrar cualquier producto que estén interesados en comprar.
- Frecuencia.- la frecuencia en que se va publicar tiene que ser de manera muy estricta y fija, no se puede realizar más de dos publicaciones en el día y normalmente una sola publicación diaria sin incluir los fines de semana, aunque si hay alguna noticia que vale la pena compartir se lo realiza.
- Publicidad.- La empresa publicitará sus propios productos que están a la venta y si fuese el caso de alguna página que sea aliada en el tema de publicidad también se publicará temas respecto a la empresa anfitriona.

Al momento de realizar una publicación de facebook hay que tener mucho cuidado, hay veces que la persona que está publicando puede hacerlo muy rápido y puede ocurrir un error, ya sea al momento de escribir la publicación, al momento de etiquetar a una persona en especial o de solo seleccionar mal la imagen de que se deseaba compartir. Por este motivo justo al momento de publicar un tema nuevo se puede inmediatamente pulsar el botón de eliminar la publicación si este es el caso y realizar los cambios necesarios para volver a re publicar el artículo.

Siempre se recomienda poner mucha atención a lo que se publica pero también saber cómo se puede eliminar una publicación mal hecha si es necesario.

[Escriba aquí]

Para entender mejor cómo es que se debe realizar una publicación se ha detallado cual sería la mejor forma, además de las ventajas y debilidades que se tiene al utilizar una foto, un video o solo texto.

Para comenzar a realizar una publicación lo primero que se necesita es ingresar a la página de facebook. Una vez aquí se puede ver es el cuadro donde se realizan las publicaciones.

Figura 19 Cuadro de publicaciones



Fuente: <http://www.facebook.com/aplusecuador>

En la figura 19 es donde se podrá realizar las publicaciones y para realizar esto hay que tener en cuenta algunas consideraciones.

Lo primero que se debe recordar es que todo lo que se publique aquí va a aparecer en el muro de últimas noticias de todos los fans, de tal manera que si se desea aprovechar al máximo este tipo de publicaciones siempre debe ir acompañado de una buena foto o video que ya se verá a continuación la mejor forma de utilizar una foto o un video.

[Escriba aquí]

El cuadro de publicaciones tenemos algunos botones los cuales nos ayudará con lo que se desee realizar. En el primer espacio en blanco, es donde se va a escribir lo que se quiera comunicar, a diferencia que las publicaciones de Twitter, en facebook no se cuenta con espacio de caracteres que son cada letra que se usa para escribir, en facebook se tiene más de 200 caracteres. Una vez que se quiera utilizar mucho texto este se verá cortado en el muro de los fans por un anuncio que dirá “ver más” el cual puede ser un problema al momento de que una parte importante del texto no llegue a los fans.

Se recomienda poner información lo más claro posible y concreto para que los fans puedan entender exactamente lo que se desea comunicar. Lo mejor es comenzar con lo más fuerte de la publicación para que el fan tome más importancia y decida dedicar unos segundos de su tiempo para leer lo que el administrador publicó.

Existe que la posibilidad de agregar el lugar en donde se realizó la publicación como ciudad o lugar, esta información de la ubicación es un poco más relevante en facebook cuando una persona ha salido de viaje y desea comentar donde se encuentra.

Luego se tiene un botón para programar lo que son las publicaciones esto es en caso de que el administrador este desocupado y desee publicar algo pero no es el tiempo adecuado, entonces se cuenta con la posibilidad de programar la hora y la fecha en la que se desee que la publicación salga al muro de últimas noticias.

Fotos y videos de facebook

En lo que respecta a los extras es recomendable siempre preferir una foto, ya que una foto expresa mucho más que las palabras y siempre debe estar presente, esta publicación contara con algún tipo de texto y lo que lo complementa que en este caso es una imagen o video.

[Escriba aquí]

Se recomienda siempre utilizar una foto con buena resolución y una foto grande, para que la persona al momento de ver la imagen, pueda agrandar y tener una mejor impresión de la imagen, al igual que si es grande ocupará más espacio en el muro de ultimas noticias haciéndolo más fácil de ver.

Lo que nunca se debe hacer es una publicación de una imagen pequeña y que tenga mala resolución.

En lo que se refiere a videos muchas veces es complicado tener un video de buena calidad y que no se lo haya hecho con poco trabajo por lo cual se recomienda siempre ponerla dirección de algún video de la red de YouTube para que lo puedan ver los fans y si les gusta poder interactuar más con el video. Además poner una breve descripción de lo que trata el video.

Existe también la posibilidad de realizar una publicación que tenga tres elementos que son texto, imagen y adicional algún enlace que puede ser para algún video. Esto se lo va a utilizar cuando en verdad se necesite compartir las tres cosas siendo lo más importante la foto ya que ocupa más espacio y de menor importancia el video ya que no se verá de que es el video hasta que una vez se dé un clic para verlo.

Figura 20 Publicación AplusComputer con imagen



Fuente: http://www.facebook.com/?ref=tn_tnmn

Por último se tiene la opción de crear eventos los cuales sirven para dar a conocer a los fans si se va a celebrar como una rifa o sorteo, en el cual están invitados los fans o simplemente a algún evento de lanzamiento para que los fans estén pendientes de algún dispositivo nuevo de parte de la empresa o a nivel mundial para que no se lo pierdan.

V.D.2.e. Tácticas avanzadas e integración de campañas

Al momento que ya se tiene la campaña totalmente establecida lo que se debe hacer es comenzar con el impulso de la página de fans de facebook por todos los medios posibles, esto quiere decir llegar a más personas que se pueda por otro medio que no sea el de facebook. Ya sean clientes por la página web o por medio de búsquedas en internet o personas que no estén conectadas que visiten la empresa.

Existe un modelo de búsqueda en los buscadores de internet más famosos como son Google, Bing, por nombrar algunos que permiten a una persona buscar ciertas palabras claves que lo llevarán a una página en especial que sea del agrado que la persona esté buscando.

Ahora si la página de fans de Facebook está teniendo una buena participación, esto va hacer que despierte más en las búsquedas en internet teniendo como resultado que personas ajenas que no sabían acerca de la página de fans puedan ingresar y tal vez ganar más fans para la página.

Para esto existe una parte muy especial dentro de la red social de Facebook que se creó en el 2009 en el cual puso a la venta los “nombres de marca” con lo cual tuvo un gran éxito esta idea.

[Escriba aquí]

La idea de vender estos nombres de marca es muy simple al momento que facebook salió al aire si una persona quería buscar una marca en especial dentro del buscador de la red social se podía topár con muchas opciones que tal vez algunas de ellas no son la marca original que la persona está buscando sino que pueden ser páginas de fans creadas por otros usuarios que no van a tener el mismo contenido, que debería tener la página original que se esté buscando.

De tal manera como antes para ingresar a una página de fans este vendría a ser el link que describía en la página de facebook:

www.facebook.com/pages/apluscomputer/fanswall/23243423

Esto era muy difícil que las personas encuentren la marca que necesitaban entonces para esto Facebook creó estos nombres de marca que ahora viene a ser de la siguiente manera evitando todo el anuncio que es muy largo y con muchas letras para que se pueda buscar de mejor manera lo que las personas necesitan, de igual forma que por ejemplo, tenemos algunas de las nuevas direcciones de internet para los fans.

www.facebook.com/tiger : Página fans de Tiger Woods

www.facebook.com/doritos : Página fans de Doritos

www.facebook.com/xbox : Página fans Xbox 360

De esta forma la página de AplusComputer no se podía quedar atrás al momento de elegir su nombre marca y este es el nombre de la página de fans de Facebook

www.facebook.com/aplusecuador

Conseguir que el nombre marca sea el mismo que la empresa es imposible ya que tal vez el nombre de “Apluscomputer” ya se encuentra en uso por otra marca en algún otro país y por eso no se lo encuentra disponible.

De esta manera es más fácil para las personas ingresar las palabras claves ya sea `apluscomputer` en facebook o directamente copiar y pegar la dirección en el

[Escriba aquí]

explorador de internet para que puedan ingresar sin muchos pasos a ver la página de fans de AplusComputer.

Otra forma que se tiene para integrar a más medios a facebook es por medio de la página web de la empresa.

AplusComputer si cuenta con su propia página web que ha sido creada hace ya mucho tiempo y el principal problema es que no ha tenido nunca mantenimiento y que no existe una persona que se encargue de actualizar la página para que nuevas personas puedan interactuar con la página teniendo así, el sitio web de AplusComputer como una página web donde solo se encontrará información acerca de la empresa y como se pueden comunicar con los empleados.

Este es otro problema grande en las empresas pequeñas que muchas veces no están dispuestas a entrar en más gastos para poder crecer, este es el caso que la página se creó pero necesita de una persona que este atrás con todo lo que pasa en la página web y subir al internet un catálogo de las cosas que la empresa este vendiendo para que traiga más clientes a la empresa.

V.D.2.e.1. Caja de fans

La caja de fans consiste en un espacio determinado dentro de la página web que se puede observar las publicaciones de la página de fans de facebook, como de cuantos “me gusta” tiene la página, de personas que recién se están uniendo a la página, y de un link directo para que puedan dirigirse a la página principal de AplusComputer en facebook.

Esto es una opción para que la página web siempre este enlazado con la página de facebook y así ganar más fans, además estos son los puntos que se podrá observar en esta caja de fans:

- Ver cuántos usuarios le han dado a me gusta a la página de Facebook.

[Escriba aquí]

- Se pueden leer los últimos publicaciones de la página de Facebook
- Se le puede hacer clic fácilmente a “me gusta” a la página de Facebook sin necesidad de salir de la web.

Con esta caja de fans ahora es mucho más fácil que las personas se vuelvan fans de la página de la empresa en facebook directamente desde la página web.

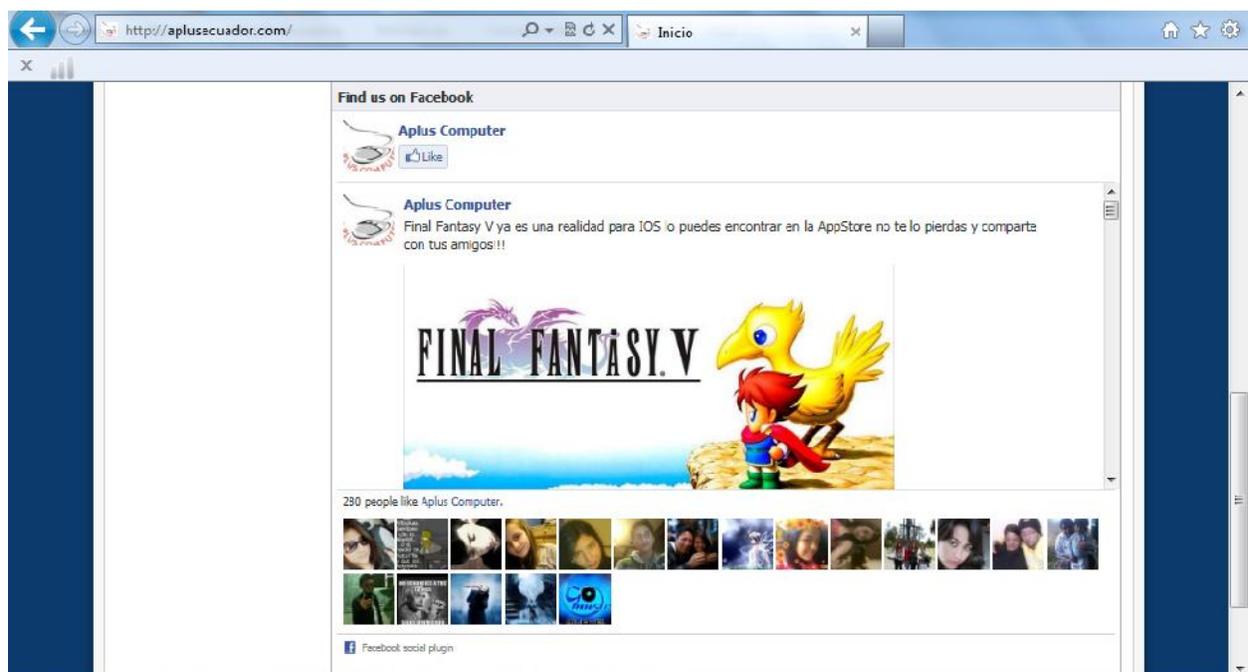
Para la creación de esta caja de fans lo que se debe realizar es la introducción de un código a la página web para poder agregarla. Esto solo es un link y así de esta manera facebook actualiza siempre esta caja de fans.

Desde esta página se puede configurar la caja de fans:

<http://developers.facebook.com/docs/reference/plugins/like-box/#>

Así es como queda la caja de fans dentro de la página web de AplusComputer.

Figura 21 Caja de fans AplusComputer web



Fuente: <http://aplusecuador.com/>

[Escriba aquí]

V.D.2.e.2. Correos Electrónicos

Para incorporar más medios a nuestra campaña de facebook se realiza la estrategia de enviar correos electrónicos a todos los clientes de la empresa que se tiene en la base de datos.

Todos los correos que se envían, deben ser a personas que alguna vez han tenido algo que ver con la empresa, de tal manera que cuando reciban el correo al menos lo vean de que se trata y no que lo borren al instante de recibirlo.

Para tener una campaña exitosa presentando la nueva página de facebook hay que incentivar a las personas con algo, ya sea al momento de que ingresen a la página de facebook con información valiosa o como también puede ser con la intención de que puedan participar en algún sorteo. De esta manera las personas tienen un incentivo para ver el mail y lo mejor es que como saben de qué se trata, es algo real que se les está ofertando.

Con todas estas normas de publicitar se tiene un resultado positivo ya que al estudiar el impacto que causa al momento de tener más de 500 fans y unos 500 correos electrónicos se habla que al momento que se desea comunicar algo con clientes sería más de 1000 personas las cuales van a ver este anuncio y con esto se tiene más posibilidades de que algún cliente dese comprar alguna de las cosas que se está ofertando. Esta es la importancia de los medios ajenos a facebook porque estos también impulsan la propagación de la página.

[Escriba aquí]

V.D.2.f. Experiencias personalizadas vía aplicaciones

Facebook ha tenido un gran crecimiento especialmente gracias a las aplicaciones que permitía que funcionen dentro de la red social.

Entonces citando un poco de historia cuando Facebook dio rienda suelta a los programadores para que puedan crear aplicaciones de juegos para los usuarios es donde muchas y muy curiosas aparecieron, como es el caso de una aplicación que se usaba y era muy conocida por un gran cantidad de personas, la misma que consistía en enviar regalos a otros usuarios y esto causó que muchos nuevos usuarios comenzaran a usar la red social.

Pero no todo es tan fácil ya que para crear una aplicación que valga la pena y que realmente tenga éxito, tiene que ser una idea muy viral e innovadora, esto quiere decir que les guste a muchas personas y que a la vez estas personas transmitan esta aplicación a sus amigos para que la conozcan.

El hecho de crear una aplicación que sea exitosa para la empresa es una idea que llama mucho la atención a primera instancia, pero al momento de revisar todo lo que involucra la creación el camino es largo y costoso.

Al igual que existen muchas de juegos, imágenes y preguntas hay otras que pueden ayudar al desarrollo de la página de fans de AplusComputer que se las puede encontrar dentro de facebook mismo.

Principalmente existe una que va ayudar en todo el proceso de la campaña y en toda la vida de la página fan de facebook, esta aplicación se llama estadísticas de facebook en la cual se puede llevar un mejor control de lo que se ha realizado con la página de fans de la empresa, la misma que también ayuda para tener cifras muy importantes

[Escriba aquí]

para luego ser analizadas. Ya que las estadísticas de facebook se van a utilizar mucho en todo el proceso de la página de fans se ha reservado un capítulo aparte.

V.D.2.f.1. Página de bienvenida

Otra de las aplicaciones que fue un éxito que antes se la utilizaba mucho es la de crear tu página de fans personalizada de la manera que la empresa quiera, esto representaba muchas ventajas como establecer una página de bienvenida a las nuevas personas para que se animen para hacerse fans de la página y otras cosas interesantes, como un mejor diseño que llame más la atención de los usuarios de facebook. Luego por motivos de estándares de Facebook se retiró de uso, pero se lo puede conseguir todavía de otra forma.

La aplicación tiene el nombre de “StaticHtml” y es factible instalar completamente gratis desde la página de facebook, es muy simple la instalación lo único que se debe hacer es buscar en donde se encuentran las aplicaciones y una vez instalada ver en qué página de fans se la quiere utilizar, esto con el propósito si se tiene más de una página de fans en facebook.

Una vez agregada la aplicación es momento de personalizarla y esto se logra al momento de incluir una imagen que sería la mejor manera para que las personas vean su página de entrada, de tal manera que esta incentive a los nuevos usuarios a que se hagan fans de la página web.

Aparecerá un cuadro al lado de las fotos y video con una estrella que se lo puede cambiar de nombre para que diga bienvenidos y una vez que los usuarios den un clic, puedan ver la imagen que los incentivará a convertirse en fans.

Figura 22 Aplicaciones para página fan de facebook

[Escriba aquí]



Fuente: <http://www.facebook.com/aplusecuador?ref=hl>

En la figura 22 se puede ver las aplicaciones que va a tener la página, comenzando se puede observar una estrella que dice bienvenidos, esa es la aplicación que da la bienvenida a nuevos usuarios que den click en la aplicación para que los lleve a la página de inicio creada especialmente para que los nuevos usuarios den un click en me gusta y se hagan fans.

Figura 23 Imagen de Bienvenida facebook



[Escriba aquí]

Fuente: http://www.facebook.com/aplusecuador/app_190322544333196

Fotos

Esta aplicación es la que más uso se la va a dar si se realiza una publicación con una foto, está comunicaría más acerca del tema que se desea a los clientes, de tal manera que aquí en la aplicación de fotos se encuentran todas las fotos que se ha compartido en la página de fans y lo cual da un fácil acceso al usuario al ver las fotos y enterarse de que se trata el anuncio que en aquel tiempo se realizó por parte de la empresa.

V.D.2.f.2. Videos

Existe también la aplicación llamada videos que son para subir videos en la página de fans y esto se lo usaría si la empresa realizara videos los cuales se puede compartir con los usuarios, pero hoy en día es un poco complicado realizar un video de buena calidad de algunas cosas, por tal motivo no se ocupará tanto esta aplicación ya que la mayoría de videos que se van a compartir van a ser videos que se encuentran en la página de YouTube.

V.D.3 Estadísticas de Facebook en la página de fans

El marketing en la red social es uno de los mejores medios de hoy en día para realizar campañas de mercadeo y para demostrarlo no solo se lo puede hacer con comentarios sino también se lo puede demostrar con cifras que van ayudar en el desarrollo del plan.

[Escriba aquí]

Para todo lo que pasa dentro de la red social de facebook existe una herramienta de mucha importancia que está a disponibilidad de las personas que administran las páginas fans dentro de la red social.

Esta es una aplicación llamada estadísticas de facebook, de donde se van a obtener muchos de los datos valiosos con los cuales se va a realizar un estudio de cómo se está haciendo la campaña de la empresa.

Para comenzar a utilizar esta fabulosa aplicación lo que se debe hacer es crear una cuenta de una página de fans y luego de que la página tiene sus primeros treinta fans, estará disponible esta aplicación para que el usuario pueda monitorear algunas de las variables importantes con respecto a la elaboración de la página de fans.

Figura 24 Estadísticas de Facebook



Fuente: http://www.facebook.com/aplusecuador?sk=page_insights

Como se puede observar en la figura 24, es una imagen del proceso de las estadísticas de facebook de la página de Aplus Computer, ya ha superado los treinta me gusta que

[Escriba aquí]

son necesarios para que esta aplicación este disponible. Aquí se tiene lo que son todas las estadísticas que facebook recopila con el pasar del tiempo y que muestra al administrador de la página el margen de cómo se ha ido realizando sus publicaciones y el impacto que estas han tenido con el paso del tiempo en cuanto a sus fans y a cuantas nuevas personas está llegando el mensaje de la empresa.

Lo que se debe hacer es llevar un control de los números para realizar un reporte favorable a la empresa una vez terminado el periodo que se fije.

Para esto se comienza en entender que son las variables que van a responder si la campaña dentro de esta red social está teniendo el éxito que se quiere.

V.D.3.a. Número de fans

El primer factor que se va a medir es el número de fans ya que este factor es el mayor importancia para la empresa porque al momento que se habla de solo un fan, como una sola persona, esta cifra puede ser errada, esto es ya que si se entiende la función de las redes sociales, el cuál consiste en que muchas personas estan conectadas entre ellas, esto se logra gracias a las solicitudes de amistades que pueda tener cada usuario.

Se puede observar la importancia que tiene un fan para la página, ya que el hecho de tener un fan no simplemente significa que se tiene una persona que está interesada en escuchar lo que la empresa quiere decir, sino que también todos los amigos que esta persona tenga en su red social se vuelven usuarios con altas posibilidades de que puedan enterarse de lo que este fan ha oido y por lo tanto, se pueden convertirse en futuros fans de la página.

El número de fans además limita la cifra de a cuantas personas van a llegar las publicaciones de la página, entre cuantos fans a más usuarios van a ver las publicaciones.

[Escriba aquí]

Un ejemplo muy sencillo es si la página tiene un solo fan y este fan tiene cien amigos este puede que llegue a cien personas, si es que esta persona está dispuesta en compartir la publicación con sus amigos.

Ahora se toma un ejemplo que la página tiene 10 fans y cada fan tiene 100 amigos, esto puede significar que si se publica algo que las personas les guste, esta no solo llegará a diez fans que es el primer contacto que lo tiene, sino que puede llegar hasta 1.000 personas que se puede convertir en fans, entonces esta es la importancia de tener buenas publicaciones.

Por otro lado el hecho de que cada día más y más fans se van uniendo a la página de facebook es un indicativo de que se están haciendo bien las cosas pero si es que existe fans que ya no forman parte de la página es ahí donde existe un grave problema y esto nos dice que la persona se canso de recibir noticias de parte de la empresa y simplemente ya no va a querer saber de la página.

Para todas las páginas de fans de facebook el camino más difícil y más trabajador es conseguir los primeros 1000 fans, ya que con un número mayor de fans es más fácil que nuevas personas se unan a la página de la empresa.

Existe un detalle que se puede observar en el gráfico, son los puntos morados que representan las publicaciones que se realizan en una línea de tiempo y depende del número de estas se tiene un punto más grande o pequeño, todos los puntos a medida que ha pasado el tiempo han conservado su tamaño y esto es debido a que se ha llevado la característica de realizar una publicación diaria y en casos de tener mucha información importante se ha procedido a realizar dos publicaciones el mismo día.

Como siguiente paso se tiene una gráfica la cual muestra una curva de color azul que representa el impacto de cuantas personas ha llegado nuestra publicación, esto

[Escriba aquí]

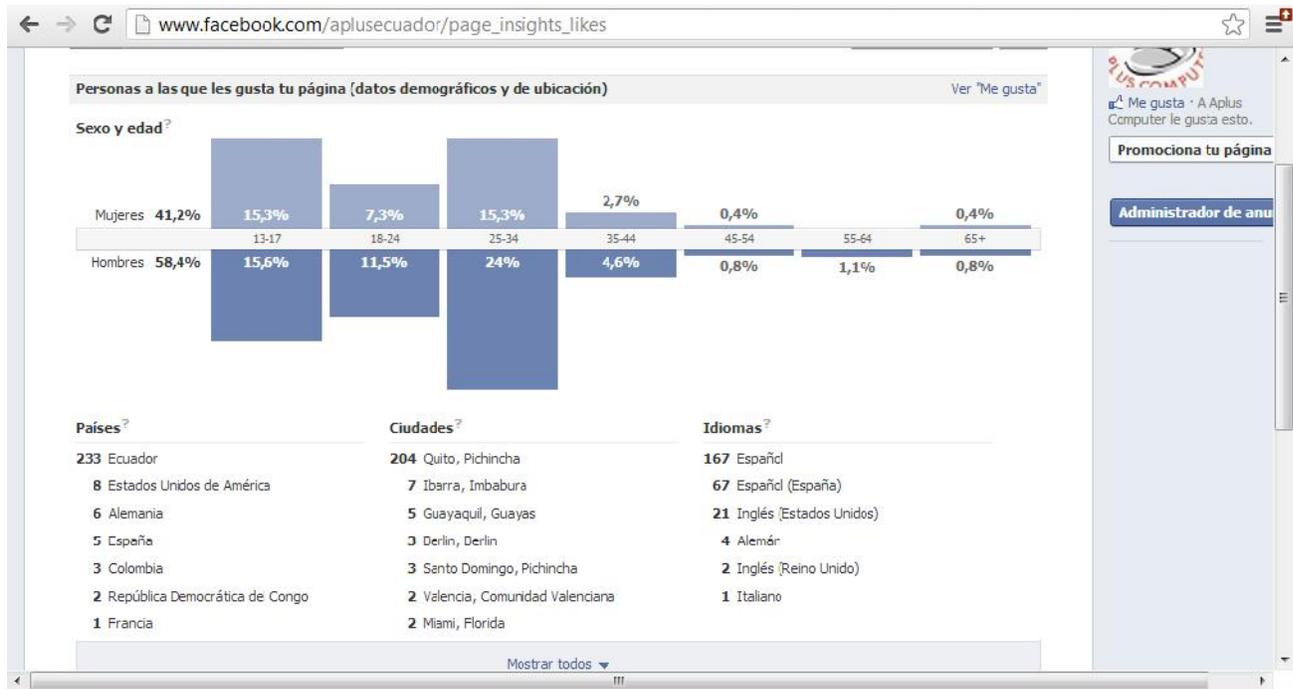
demuestra que tanto fue el nivel de impacto tuvo con los fans y que tanto les llamo la atención para que compartieran este contenido.

Facebook realiza un reporte muy detallado de cuál fue el grado de viralidad de una publicación entre los fans. El grado de viralidad es el arma secreta de esta campaña de marketing para la empresa, ya que este grado como su nombre lo indica, se trata en que grado una publicación incentivo a la gente para que nuevas personas la vean. Se debe tratar siempre de que las publicaciones que se realizan tengan algo que las personas deseen escuchar, saber y con eso puedan incentivar a muchas más personas a ver esta publicación.

Muchas empresas están centrando su atención al factor de viralidad, ya que es lo que más resultados les ha traído dentro de las redes sociales y es tan fácil que cuando una publicación es de información valiosa y que la gente le gusta, esta publicación es vista por más personas y hay más posibilidades de que gente nueva se anime a convertirse en fan de esta página para seguir recibiendo este tipo de información. Además de tener este tipo de cifras que ayuda con información acerca de las publicaciones se tiene mucha más información.

Para comenzar analizando esto se debe primero ver cuantos nuevos fans se tiene a diario y esto se lo puede lograr de igual manera con la ayuda de esta aplicación.

Figura 25 Estadísticas de Me Gusta AplusComputer



Fuente: http://www.facebook.com/aplusecuador/page_insights_likes

Como se puede observar en la figura número 25 hay mucha más información valiosa acerca de los fans de la empresa los cuales se los va analizar con su importancia.

V.D.3.b. Distribución de género entre hombres y mujeres

Dentro de la página de fans se tiene que casi esta repartido en la mitad y mitad teniendo un poco más de fans masculinos y esto tal vez se deba a que los hombres son más apegados a la tecnología que las mujeres, pero en general esto es bueno saber que hay una gran mayoría de mujeres que les gusta la página y que estarían dispuestas a adquirir algún producto que les llame la atención.

V.D.3.c. Porcentaje de las edades de los fans

Se puede observar como la mayoría de fans se encuentra entre la edad de 25 a 35 años en un 40% y estas son las personas que ya cuentan con un trabajo y por ende un

[Escriba aquí]

ingreso que tienen más posibilidades de adquirir los productos que oferta la empresa, desde un principio este era el objetivo que se buscaba alcanzar que más personas de esta edad sean fans de la página. Además que las personas de esta edad como se refirió anteriormente trabajan, significa que muchos de estas personas pueden ser parte importante de una empresa cualquiera, en la cual su objetivo sea el de compras y con esto se puede lograr una gran ventaja al poder contactar a una persona de este tipo que impulse aún más los lazos comerciales entre empresas.

El segundo grupo más fuerte que existe de fans para la página es de 13 a 17 años con un treinta por ciento de fans, esto además demuestra que si se ha llegado a jóvenes que están cursando el colegio y que están ansiosos por escuchar acerca de las novedades de la tecnología que se ofrece actualmente, todos estos fans son la nueva generación que está creciendo realmente junto con las redes sociales y se puede decir que estas personas entre 13 a 17 años son los que más tiempo van a pasar en la red social interactuando y enterándose de muchas cosas nuevas, lo cual es muy positivo para que estas personas impulsen más aún a más amigos a convertirse fans de la página.

En tercer lugar está el grupo de 18 a 24 años con un 18 por ciento que es una cifra pequeña, pero en la cual se debe centrar un poco más las publicaciones para captar más personas de esta edad que están cursando la universidad y que ya comienzan su vida laboral y pueden convertirse en futuros clientes fijos para la empresa.

Luego están en un grupo más pequeño al resto de fans que se reparten de 35 a mayores de 65 años y esto se debe a que como las redes sociales ya tienen algunos años funcionando a este segmento ya no les interesa saber mucho de este tema porque aunque el uso de la computadora se ha aumentado mucho en los últimos años, a estas personas no están muy interesadas en esto, ya a la edad que tienen y tampoco les

[Escriba aquí]

llama mucho la atención una red social que para algunos de ellos lo ven como una manera de perder el tiempo.

Otro factor que se tiene luego de esto es la distribución de países de los fans, y la empresa solo es una Pyme que no puede tener mucha presencia en otras ciudades que no sea Quito ya que es un poco más complicado para que puedan acercarse a comprar algún producto en las oficinas.

V.D.3.d. Ubicación

Gracias a que las oficinas se encuentran en la ciudad de Quito la mayoría de fans que cuenta la página están ubicados y pueden enterarse de lo que promociona la empresa y de los servicios que presta además de la ubicación que puede ser muy buena para muchas empresas que estén buscando que les ayude con soporte técnico para computadoras.

De igual forma el idioma que predomina es el español y en un segundo lugar esta el inglés con un número menor de fans, lo que indica que las publicaciones deben ir siempre en dirección a las personas que hablan el español para que puedan compartir con sus amigos y el otro aspecto muy importante es el segundo idioma que es el inglés ya que hay muchas cosas de tecnología y mejor indicaciones y texto en este idioma, lo cual se ha demostrado que últimamente la introducción del inglés como segunda lengua en el país es cada vez mayor y las personas ya nos son tan ajenas a temas de tecnología y marcas gracias a la globalización.

V.D.4 Resultados actuales de la página de fans de facebook después de un año

[Escriba aquí]

La página de fans de facebook que se la lanzo hace un año presenta los siguientes resultados que van a ser revisados, para determinar si la campaña a cumplido con los objetivos, los resultados se muestran a continuación.

V.D.4.a. Número de fans

La página de fans de APlus Computer como toda página de fans comenzo con cero fans, en el estudio anterior se contaba con unos 200 fans, pero al día presente cuenta con más de 2700 fans la página.

Al principio la tarea de conseguir fans fue muy dura y representaba un trabajo muy largo ya que los primeros fans que obtuvo la página eran personas amigos del administrador de la página y personas que conocían la empresa de antemano.

Durante los primeros 6 meses el trabajo de conseguir más fans para la página fue duro y con la ayuda de una campaña de mails y solicitudes de amistades para que comiencen con el grupo de fans de la empresa.

Figura 26 Número de fans entre Enero hasta Junio del 2013



[Escriba aquí]

Fuente:

<https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navLikes>

Como muestra la imagen en los primeros meses se llevo de 187 me gusta a 322 fans hasta el mes de junio, durante este tiempo la empresa seguia con la estrategia de enviar invitaciones a sus contactos para que se unan a los fans de la empresa.

Esta estrategia de enviar solicitudes a las personas conocidas estaba dando resultado, pero para conseguir más fans y cumplir con la meta que se estaba buscando era necesario encontrar otra alternativa adicional.

Con esto se tuvo la idea de realizar publicaciones de los productos que muchos clientes estan esperando todo el año para tener noticias de sus productos favoritos en el país, como es el caso de lanzamientos de nuevos telefonos inteligentes cada año.

Figura 27 Número de fans entre Enero hasta Junio del 2013



Fuente:

<https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navLikes>

[Escriba aquí]

En el gráfico se puede ver como el crecimiento a partir de ese mes ha sido muy bueno ya que de los 400 fans que se contaba en ese entonces al momento se posee 2715 fans para la empresa.

Las publicaciones de ofertas en la red social fue lo que más funciono se siguió con este tipo de publicaciones, haciendo también un recuerdo a los clientes que ingresen a la página de fans y que den un like en la página y así podrían ver todos los productos que la empresa está comercializando.

Desde el mes de Agosto del 2013 en adelante ya se contaba con un poco más de fans y es en el mes de Octubre que el crecimiento en el número de los fans comenzó sustancialmente.

Para el mes de Octubre se lanza nuevas publicaciones de productos muy novedosos que los clientes estaban esperando durante mucho tiempo y al ver que ya la empresa comenzaba a tener publicidad de estos productos el número de fans aumentó notablemente.

Es en ese mes fue el lanzamiento del iPhone 5 S que para la fecha de lanzamiento era el mejor teléfono inteligente al momento y gracias a que traía muchas novedades, la gente estaba ansiosa de tenerlo.

Los iPhone 5s no tardaron mucho en estar presentes en el país y con este tipo de publicaciones de venta del iPhone 5s las personas cada vez más visitaban la página de fans en busca de más productos de última tecnología a buenos precios.

La continua publicación de anuncios de los productos nuevos que tenía la empresa poco a poco comenzaron a dar resultado y muchos de los nuevos clientes se enteraban de la página por un anuncio, lo cual era normal que entren a ver más anuncios sobre los productos que se ofrecían.

V.D.4.b. Publicaciones

[Escriba aquí]

Las publicaciones en la página de fans son los instrumentos por los cuales la empresa da a conocer todo lo que quiere que sus fans vean y por los cuales las personas nuevas a la empresa van a dar like a la página y convertirse en nuevos fans, por tal motivo es muy importante tomar en cuenta las normas que se debe seguir al momento de realizar una publicación.

Todo el tiempo que la página de fans está creada se han realizado muchas publicaciones pero de las cuales se puede tomar unas como ejemplo, que más impacto crearon dentro de la red social y dieron como resultado muchos fans nuevos e interacciones con la página.

Figura 28 Detalles de la publicación Iphone 5S



Fuente:

<https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navPosts>

Como se puede observar en la figura 35 la publicación es acerca del lanzamiento del nuevo celular de Apple el iPhone 5S en el mes de octubre.

[Escriba aquí]

La publicación como se la ve tiene solo información necesaria para que vea el cliente, se encuentra acompañada también de una imagen de muy buena resolución para llamar más la atención de los clientes para que la vean y puedan detenerse a leer más acerca de la publicación.

Además se encuentra disponible la información de contacto para que los clientes se puedan comunicar de forma más eficiente y puedan concretar la compra del dispositivo.

Otra parte fundamental es la parte final del mensaje que dice “Dale like y mira todos nuestros productos”, esta es una estrategia para animar al cliente a entrar en la página y aplaste el botón de like para que pueda revisar todos los productos y preguntar si le interesa tal vez otro artículo fuera del que se está promocionado.

Los números que representa esta publicación son los números que se desea que todas tengan ya que la primera cifra que se tiene es que llego a 72.576 personas en la ciudad de Quito y de las cuales más de 500 personas dieron un like en la página.

Los comentarios que se generaron dentro del chat interno de facebook fue 33 comentarios sobre preguntas de precios, colores y disponibilidad, a diferencia del número de comentarios que se consiguió al número celular que se encuentra listado, las personas se contactaron en gran medida por medio de whatsapp, una aplicación de mensajería celular, además de llamadas telefónicas que realizaba la gente en cuanto miraba el anuncio.

La publicación también no causó ningún comentario negativo entre los fans lo cual indica ha sido muy positiva y que les gusto a los clientes, cuando existe algún comentario negativo por lo general son comentarios que pueden dañar como puede ser un falso testimonio de que la empresa vende cosas dañadas o algo por el estilo.

[Escriba aquí]

La siguiente publicación es otro ejemplo que causo mucho impacto entre los usuarios de facebook en el mes de noviembre.

Figura 29 Publicación Samsung Galaxy S3

Es posible que te guste **Aplus Computer**. Ocultar

Aplus Computer
Samsung Galaxy S3 Mini a un excelente precio!!! no te pierdas el gran remate de estos telf!! Blanco y Azul
Telf 0995 666003
Hazte fan y mira todos nuestros productos

Hace aproximadamente 2 meses

Me gusta **Comentar** **Compartir**

A 355 personas les gusta 41 comentarios 3 veces compartido

103 264 Personas a las que se alcanzó

433
Me gusta, comentarios y contenido compartido

DE TU PÁGINA Y PUBLICACIONES

355 Me gusta	41 Comentarios	3 Veces que se compartió
------------------------	--------------------------	------------------------------------

DE "ME GUSTA", COMENTARIOS Y CONTENIDO COMPARTIDO

19 Me gusta	8 Comentarios	7 Veces que se compartió
-----------------------	-------------------------	------------------------------------

TOTAL

374 Me gusta	49 Comentarios	10 Veces que se compartió
------------------------	--------------------------	-------------------------------------

4 135 Clics en publicaciones

3 546 Visualizaciones de fotos	5 Clics en el enlace	584 Otros clics
--	--------------------------------	---------------------------

Fuente:

<https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navPosts>

En la imagen se encuentra la publicación de un equipo celular el Samsung Galaxy S3 que se encuentra en remate a un excelente precio.

El motivo del remate del equipo celular es para que el stock sobrante de estos equipos se pueda vender y para lo cual se compartió con los clientes lo cual tuvo unos excelentes resultados. La venta de estos equipos celulares como se esperaba fue muy buena y el stock que se manejaba se terminó en una sola semana.

Los resultados que muestra la publicación tienen cifras muy altas como el número de personas que llegaron a ver la publicación que fueron 103.264 personas, de los cuales estas sumaron 433 me gusta en la publicación.

[Escriba aquí]

Los comentarios dentro de la publicación tienen un resultado parecido, que se contabiliza 41 comentarios, pero el mayor número de mensajes que se recibieron fueron al celular publicado o a la página de facebook de la empresa preguntando acerca del precio y disponibilidad.

Esta publicación al igual que la anterior no se presentó ningún comentario negativo y eso ayuda a tener un buen resultado.

En resumen todas las publicaciones que ha hecho la empresa tratan de temas de actualidad y son novedosos como el lanzamiento de alguna aplicación que se encuentra gratis para los sistemas celulares o de algún nuevo producto al mercado internacional, como el caso del año 2013 que se lanzaron las nuevas consolas de videojuegos.

Las publicaciones que mejores resultados son aquellas que presentan algún tipo de promoción para los clientes y que tienen muy poco tiempo de estar presentes en el mercado.

V.D.4.c. Distribución de género entre hombres y mujeres

De todos los fans que la página de Aplus Computer cuenta que son 2718 los podemos ver distribuidos en los siguientes grupos de edad.

Figura 30 Porcentaje de personas por edades y sexo.

[Escriba aquí]

Personas a las que les gusta tu página

Mujeres

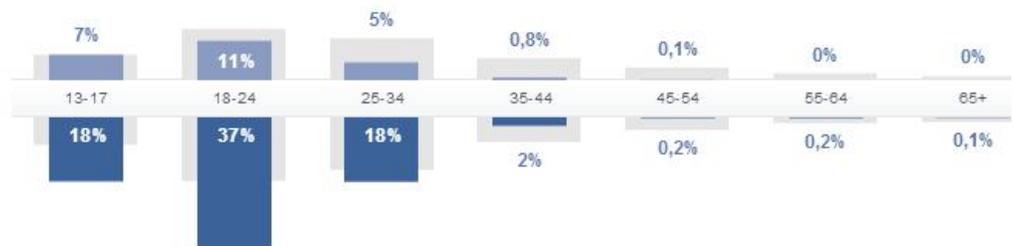
■ 24%
Tus fans

■ 46%
Todo Facebook

Hombres

■ 76%
Tus fans

■ 54%
Todo Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navPeople>

Del gráfico que representa los 2718 fans de Aplus Computer se puede observar como se encuentra dividido el número de fans entre el sexo masculino y el femenino, teniendo que el sexo masculino es el mayoritario con un 76% y esto se puede entender ya que normamente el tema de tecnología esta siempre más apegado al sexo masculino.

V.D.4.d. Porcentaje de edad de los fans

El porcentaje que más audiencia presenta para la página son personas conformadas entre los 18 a 24 años de edad, lo cual demuestra que este tipo de personas son las que más interés muestran por los productos que ofrece la empresa. Además al principio del estudio lo que más se pensaba tener un impacto era entre las personas de esta edad que son los de más alta probabilidad para el uso de los productos ofrecidos por la empresa como todo tipo de equipos celulares, tabletas o consolas de video juegos de última generación.

En el segundo grupo se encuentra las personas entre los 25 a 34 años de edad que son personas que también les interesa mucho los dispositivos y que todavía desean estar al día con la tecnología adquiriendo los últimos dispositivos.

Siendo que la página de fans de Aplus computer es una página de tecnología actual se puede notar como existe un pequeño grupo conformado por personas de 45 a más de

[Escriba aquí]

65 años que están presentes como fans de la página, lo cuál también indica que tal vez no les interese mucho este tipo de páginas o que muchas de estas personas no pesen una cuenta en la red social.

V.D.4.e. Ubicación

El país que más fans a registrado la página de fans es el Ecuador con 2663 fans y le sigue los Estados Unidos de América con 15 fans y en tercer lugar esta España con 8 fans.

Figura 31 Número de Fans por País, Provincia, Idioma

País	Tus fans
Ecuador	2 663
Estados Unidos de América	15
España	8
Alemania	5
Colombia	4
República Democrática d...	3
Venezuela	3
Argentina	2

Fuente: <https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navPeople>

Luego de estos países se encuentra algunos otros como Alemania, Colombia, Venezuela y Argentina pero cada uno de estos países con muy poco número de fans.

El número de fans por ciudad también se cuenta que es el siguiente gráfico

Figura 32 Número de fans por ciudad

[Escriba aquí]

Ciudad	Tus fans
Quito, Pichincha, Ecuador	2 414
Guayaquil, Guayas, Ecua...	116
Cuenca, Azuay, Ecuador	32
Ibarra, Imbabura, Ecuador	14
Sangolquí, Pichincha, Ec...	8
Santo Domingo, Pichinch...	7
Miami, FL	6

Fuente: <https://www.facebook.com/aplusecuador?sk=insights§ion=navPeople>

Quito, Pichincha, Ecuador es la ciudad que más fans tiene la página de AplusComputer con 2414, le sigue con 116 Guayaquil y con 32 Cuenca que son las principales ciudades del Ecuador.

Al momento que se inició la campaña de facebook se pretendía tener más en la ciudad de Quito, que es donde opera la empresa y por lo tanto es más fácil para los clientes poder acercarse a las oficinas para adquirir cualquier producto.

Guayaquil y Cuenca siendo otras de las ciudades más importantes en el país se encuentran en segundo y tercer lugar en número de fans, lo cual indica que en estas ciudades existe la posibilidad de que se pueda realizar una venta y enviar el producto.

El idioma que predomina entre los fans es el español con más de 2500 fans en segundo lugar está el inglés con 69 fans. Todas las publicaciones se las realiza en idioma español y hay muy pocas palabras en inglés que normalmente son los nombres de los productos que maneja la empresa.

[Escriba aquí]

AplusComputer es una empresa del Ecuador y gracias a la campaña se tiene como resultado que la mayoría de sus fans se encuentren en este país, principalmente en la ciudad de Quito y en idioma español.

VI. Estudio Económico

VI.A. Inversiones del proyecto

Existen muchos tipos de precios en lo que se refiere a Facebook, con esto no solo se refiere a la misma página de la red social que cobra por mostrar los anuncios que una persona quiera, sino que existen hoy en muchas empresas especializadas en marketing a través de la red social Facebook.

En este caso solo se va a citar algunas de las posibilidades que existen de publicidad pagada dentro de la página ya que como se mencionó al principio, el objetivo de este trabajo es realizar una campaña exitosa en Facebook con la más baja inversión posible, inclusive sin costo para la persona que lo está implementando.

La página de Facebook permite crear anuncios que se llama “Facebook Ads”, que son anuncios creados por los administradores de la página que se serán difundidos dentro facebook.

Para poder realizar estos anuncios lo primero que se debe tener, es una página de fan como la que se quiere desarrollar para la empresa, ya realizado el anuncio, se lo puede programar para que muchas personas puedan verlo. Este será desplegado solo en computadoras por el tamaño de pantallas, esto quiere decir en la parte derecha de la página siempre se verá los anuncios de muchas cosas, en esta parte es donde puede aparecer el anuncio que se está programando.

La inversión que se va a manejar en todo el proyecto del desarrollo del plan de marketing es de un costo nulo para la empresa.

[Escriba aquí]

En primer lugar debido a que todo el proceso de creación de la página de facebook se la realizó en una computadora ajena a la empresa, no existe material físico de trabajo, de igual forma gracias al internet que la empresa lo paga mensualmente no existe un rubro extra por el uso de otra computadora del internet, ya que el plan de internet es ilimitado y lo único que se contrata es la velocidad de navegación y no los megas que se consumen.

A todos estos costos que debería pagar la empresa para poder funcionar con su página web, facebook es un servicio gratuito el cual no se debe pagar mensualmente nada ya que su creación de perfil y página es gratis, de la misma forma el mantenimiento y el continuo proceso de actualización debe ser manejado por una persona que tengas conocimientos de informática que trabaje en la empresa.

El perfil idóneo de una persona para que trabaje en este puesto debe ser una que tenga experiencia en manejo de computadoras con diseño gráfico para que pueda realizar las publicaciones diarias que necesita la empresa.

El sueldo de una persona con estas cualidades estaría alrededor de unos \$600 salario mensual.

Existe la otra posibilidad de contratar una empresa especializada en redes sociales que ofertan algunos paquetes para la empresa.

El primer paquete es la obtención de nuevos fans para la página llegando a costar \$70 por el paquete de 1000 fans, \$150 por 2500 fans.

Muchas veces la compra de estos paquetes como su nombre lo indica solo es la obtención de nuevos fans y no la interacción con los usuarios de la red social, por tal motivo se recomienda la contratación de una persona que trabaje para la empresa y pueda manejar todo el tema de marketing de la empresa.

VI.B. Financiamiento de la empresa

[Escriba aquí]

Dado que el proyecto no genera mucho presupuesto extra al que ya se maneja actualmente en la empresa no se contara con algún tipo de financiamiento externo, sino que se trabajará con el financiamiento propio con el que ha venido trabajando desde que se inició el negocio.

VII. Conclusiones y recomendaciones

VII.A. Conclusiones

- Hay una reacción favorable con más de 4000 fans que demuestra que se puede llegar a cumplir el objetivo propuesto.
- A partir de un año, el trabajo que se ha realizado sirve para que cada día que pase sea más fácil encontrar fans realizándolo siempre con las recomendaciones dadas en el trabajo.
- Las ventas en el transcurso de la campaña han demostrado de igual forma muy buenos resultados ya que gracias a que la empresa comenzó a promocionar productos que eran totalmente populares y nuevos, muchos de sus antiguos clientes acudieron por estos productos.
- Las ventas se centran más a los nuevos productos ofertados en la página de facebook al igual que los servicios que vienen con estos productos.
- Existen algunos clientes que conocieron la empresa por el hecho de comprar una consola de videojuegos pero al constatar que también se brindaba servicios de computación, estos clientes acudieron para solicitar soporte técnico de la empresa.
- Existe una gran parte de clientes nuevos que se ha registrado gracias a la página de facebook que ahora son clientes frecuentes en caso de accesorios para sus equipos o para la compra de nuevos equipos.

[Escriba aquí]

- La creación de una página de facebook hoy en día es una excelente opción para muchas empresas grandes o pequeñas que están buscando un nuevo tipo de medio de cómo llegar a sus clientes.
- AplusComputer fue una empresa que se dedicaba a comercializar productos comunes de computación pero con la llegada de nuevas ideas de negocio la empresa ha comenzado con la venta de nuevos productos y servicios que los clientes están buscando todos los días y esto ya se refleja en ventas.

VII.B. Recomendaciones

Para la creación y el éxito de una página de facebook gracias al trabajo que se ha venido realizando durante todo el año se puede sacar algunas recomendaciones para las personas innovadoras que deseen que su negocio tenga una página de facebook con muchos fans.

Sea cual sea el negocio que este enfocado es posible crear una página de fans, dicho esto lo único que se debe tener en cuenta es que todo lo que la empresa quiera comunicar mediante sus publicaciones debe ser material que estén esperando sus clientes. De igual forma es mejor contratar a una persona especializada que pueda trabajar dentro de la empresa en el área de marketing para que pueda tomar las decisiones correctas para la campaña iniciada en la red social.

La red social como su nombre lo indica es una red para socializar y entre mejor sea el tema de la empresa más fácil va ser alcanzar el objetivo fijado por dicha empresa.

Todos los temas que tengan que ver con actualidad como dispositivos electrónicos, comida, servicios son muy cotizados en la red social.

[Escriba aquí]

- No existe una guía concreta que se aplique a cada caso de negocio en la red social, el mejor método que existe se lo va a descubrir en el camino mediante las publicaciones que se genera y revisando el comportamiento de los fans, esta es la única manera de verificar cuál es la mejor manera de llegar a los fans de la página.

Durante todo el tiempo que se trabaje dentro de la página de fans de la empresa lo principal es tener en cuenta alguna de las siguientes recomendaciones en lo que se refiere a las publicaciones diarias.

- Al momento de iniciar la página de facebook lo más recomendable es utilizar todos los medios posibles para comenzar a tener fans esto incluye contar a amigos que se ha creado una página de fans, enviar correos a conocidos, enviar solicitudes a amigos de facebook, conversar con amigos que recomienden la página.
- Una vez que se cuenta con más de 100 fan se debe realizar al menos una publicación diaria de buen contenido que guste a los clientes, el exceso de más de dos publicaciones en el día puede generar que los fans pierdan el interés en las publicaciones.
- Todas las publicaciones deben ser muy claras en el mensaje que emiten y deben estar acompañadas de un gráfico de buena calidad que pueda resumir lo que está escrito.
- Realizar ofertas o promociones en las publicaciones, con el fin de atraer siempre a más fans a ver la página y que puedan observar más productos con el mensaje correcto que invite a los clientes a revisar todos los productos de la página, como ofertar productos a un menor precio, realizar sorteos cada mes, etc.

[Escriba aquí]

- Realizar un seguimiento de los fans que se incorporan cada día y seguir el progreso de las publicaciones que lleguen cada vez a más personas, el sentido principal que se persigue en las publicaciones es la de crear una acción viral entre los fans, que hagan que estos hablen acerca de los anuncios de la empresa.

Anexos

Anexo 1

Encuesta

Buenos días estimado/a por favor su cordial ayuda contestando una breve encuesta para una investigación de tesis de la Universidad del Pacífico.

Su ayuda es muy importante. Por favor completar todos los campos de la encuesta.

Muchas gracias por su ayuda.

***Obligatorio**

Edad

Sexo

Nivel de educación

Actividad Económica

Sector de residencia

Ha escuchado hablar de las redes sociales? *

Si su respuesta fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta Si su respuesta fue negativa, concluye la encuesta. Muchas gracias

- Si
- No

Tiene usted una cuenta en Facebook? *

Si su respuesta fue afirmativa, continúe con la siguiente pregunta Si su respuesta fue negativa, concluye la encuesta. Muchas gracias

- Si
- No

Alrededor de cuánto tiempo promedio al día pasa en Facebook?

- 10 minutos

[Escriba aquí]

30 minutos

1 hora

más de 1 hora

Alrededor de cuantos amigos tiene usted dentro de Facebook?

10

30

100

500

Más de 500

Alguna vez ha visto algún anuncio de ventas de productos o servicios por facebook?

Si

No

Sabía usted que crear una cuenta para comercializar productos en las redes sociales Facebook no tiene costo?

Si

No

Usted estaría interesado en alguna publicidad de venta de algún amigo que este en facebook?

Si

No

Tal vez

Sabía usted que ahora todas las grandes empresas publicitan sus productos en facebook?

Si

No

Si tiene o tuviera una empresa le gustaría publicitar sus productos por facebook?

Si

No

Bibliografía

[Escriba aquí]

Libro

- Chris Treadaway and Mari Smith, Facebook Marketing an hour a day, Wiley Publishing Inc, Indianapolis Indiana, 2010
- Andrew Lipsman & Mike Rich, The Power of Like, comScore, California, 2012
- Thomas Friedman, Top 10 Need-to-Knows About Social Networking and Where It's Headed, ComScore, United States, 2011

Artículo en Periódico

- "Importaciones de smartphones y teléfonos inteligentes precios comercio Ecuador". El Comercio- Negocios. 1 (2013): 18

Sitio web

- Figura 3, "Página búsqueda google". 16 de noviembre 2013, <<https://www.google.com.ec>>
- Figura 4, "Página inicio Myspace". 10 de marzo 2010, <<https://www.myspace.com>>
- Tablas, "Redes Sociales". Julio 2012. <<https://www.comscore.com>>
- Figura 6, "Página inicio Twitter". 10 de marzo 2010, <<https://www.twitter.com>>
- Imágenes y cuadros Facebook. "Gráficos y estadísticas" 5 de marzo 2013 a 20 de marzo 2014. <<https://www.facebook.com>>
- El Emprendedor. "La batalla de las tablets en Ecuador" 27 junio 2012. <<http://www.emprendedor.ec/tablets-apple-samsung-galaxy/>>
- Usuarios de Facebook, "Usuarios Facebook en el mundo". Marzo 2013. . <<https://www.socialbakers.com/facebook-statistics>>
- Popularidad Facebook, "Número de usuarios Facebook 2004-2011", abril 2011. <<http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>>

[Escriba aquí]

- Imágenes y cuadros Facebook AplusComputer, “Imágenes y estadísticas AplusComputer” noviembre 2013.

<http://www.facebook.com/aplusecuador/page_insights_likes>