

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCIÓN DE MERCADEO INTERNACIONAL**



INFORME FINAL DE PASANTÍA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

Título de pasantía:

“Apoyo en la Unidad de desarrollo para las MYPES de la Asociación de desarrollo económico local de Morazán para la creación de plan estratégico”.

Para optar al grado académico de:

Licenciada en Mercadeo Internacional

Presentado por:

Br. Lilian Karina Salmerón Iglesias SI18001

Docente asesora:

Licda. Flor Marisela Rodríguez Claros

Asesor externo:

Ing. Mario Antonio Escolero Portillo

**Ciudad Universitaria Oriental, 30 de noviembre del 2023
San Miguel, El Salvador, Centroamérica**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES



ING. AGRO. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
RECTOR

DRA. EVELYN BEATRIZ FÁRFAN MATA
VICERRECTOR ACADÉMICO

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LIC. PEDRO RESALIÓ ESCOBAR CASTANEDA
SECRETARIO GENERAL

LIC. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES



**MSC. CARLOS IVÁN HERNANDEZ FRANCO
DECANO**

**DRA. NORMA AZUCENA FLORES RETANA
VICEDECANA**

**LIC. CARLOS DE JESÚS SANCHEZ
SECRETARIO INTERINO**

**MTRO. JORGE PASTOR FUENTES CABRERA
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADO**

**MTRO. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTINEZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**V°B°. MTRO. EVER ANTONIO PADILLA LAZO
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA FACULTAD**

**MTRA. LINDA MARIANITA ACOSTA CORTÉZ
COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA CARRERA EN
MERCADERO INTERNACIONAL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

TRIBUNAL EVALUADOR

LIC. RENÉ EDUARDO VÁSQUEZ CAMPOS
PRESIDENTE

MTRO. BALMORE ALEXIS RODRÍGUEZ OCHOA
SECRETARIO

FLOR MARISELA RODRIGUEZ CLAROS
VOCAL Y DOCENTE ASESORA

DEDICATORIA

A mi amada familia Salmerón Iglesias, deseo expresar mi profundo agradecimiento por su inquebrantable apoyo y sacrificio. Su confianza inquebrantable, vuestros alentadores estímulos y sabios consejos han sido el motor que me ha impulsado a avanzar a lo largo de todos los años dedicados a mis estudios. Mi afecto hacia ustedes es imposible de cuantificar.

A mis queridos amigos, cuya inquebrantable presencia ha sido mi constante fuente de alegría y motivación, les expreso mi más sincero agradecimiento. Vuestra inquebrantable moral y apoyo han sido fundamentales a lo largo de mi trayecto universitario. Algunos de ustedes siempre se tomaron la gentileza de elucidar los conceptos más intrincados, haciendo llamadas y permaneciendo a mi lado hasta que mi comprensión se iluminara en relación a lo que debía estudiar o realizar. Mientras que algunos ya han alcanzado el término de sus estudios, otros siguen dedicándose a sus pasiones, encontrando felicidad en sus labores. Valoro profundamente todas las que han emprendido en mi favor; sus acciones en mi corazón perdurarán eternamente.

A mi mejor amiga, deseo destacar el inmenso valor que otorgo a nuestra amistad, querida compañera. Agradezco de todo corazón tu esencial presencia en mi vida, así como tus sabios consejos y tu constante preocupación por asegurarte de que nada me falte en mi trayecto educativo. Estaré eternamente agradecida por tu apoyo.

A mi mejor amigo, mi compañero y sabio consejero, quiero expresarte mi sincero agradecimiento por haber sido un pilar sólido en mi vida. Tú me enseñaste a confiar en mis propias capacidades, a valorarme más y a comprender que soy capaz de alcanzar las metas que me propongo. Además, no puedo dejar de reconocer tu inmensa empatía al escucharme. Tu sabiduría y tu amistad se convirtieron en una fuente inagotable de fortaleza y autoconfianza. Aunque ya no compartas tu presencia física a mi lado, siempre atesoraré profundamente todo lo que un día hiciste por mí.

A los distinguidos docentes y venerados mentores que, con sabiduría y paciencia, me han conducido, su influencia ha sido de proporciones incalculables. Su abnegada devoción a la educación ha sido un pilar fundamental en mi crecimiento y formación profesional en la Universidad de El Salvador. Gracias, por tanto.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, mi Padre y Creador, cuyo amor y misericordia me brindaron la oportunidad de iniciar mis estudios universitario en el año 2018. A pesar de los múltiples desafíos que se interpusieron en mi camino, incluyendo enfermedades y adversidades de toda índole, Su constante presencia fue mi ancla, brindándome apoyo en los momentos más difíciles, consuelo en los días de tristeza, aliento cuando alguien cercano me dio la espalda, y fortaleza en los momentos de ansiedad y depresión que atravesé. Ha estado a mi lado, está y estará por siempre. Por esta razón, mi gratitud principal y más profunda se dirige hacia Él.

A lo largo de esta carrera, he aprendido a confiar en mí misma y a superar mis propias dudas y limitaciones. Así que, quiero agradecerme a mí misma por el arduo trabajo, sacrificio, la dedicación y la determinación que he invertido en esta carrera. A lo largo de estos años, me he enfrentado a desafíos y obstáculos, pero mi propia perseverancia y compromiso me han llevado a este punto. Me enorgullezco de la persona en la que me convertí a lo largo de este viaje, y estoy agradecida por la fortaleza que demostré para superar las adversidades. Y para todas las personas que tengan la oportunidad de leerme, nunca dejen de luchar por sus sueños y metas. "Ustedes pueden".

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| I. INFORMACION DE LA INSTITUCIÓN O EMPRESA RECEPTORA..... | 4 |
| II. ANALISIS DE LA SITUACION EN EL AREA DE PASANTÍA..... | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 8 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 9 |
| V. CONCLUSIONES..... | 11 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 11 |
| VIII. VISTO BUENO TUTOR EMPRESARIAL | 12 |
| IX. ANEXOS | 13 |

LISTA DE FIGURAS

Figura N°1 Organigrama.....7

LISTA DE TABLAS

Tabla N°1 Visto bueno de la empresa receptora.....12

Tabla N° 2: Fotografías y elementos del desarrollo de la pasantía.....13

RESUMEN

ADEL Morazán fue creada en 1993, es una organización no gubernamental, su propósito es apoyar el desarrollo económico productivo del departamento, el trabajo se realiza a través del desarrollo de proyectos y programas relacionados con agricultura, sector del café, artesanías, turismo y MYPES para lo cual se ofrece asesorías, asistencia técnica, relaciones interinstitucionales para el crecimiento económico de estas. Actualmente, se atienden a más de 400 micro y pequeñas empresas; cuenta con áreas de intervención en los departamentos de Morazán, San Miguel y el sector turismo en La Unión.

Cuenta con financiamiento de cooperación internacional, también venden servicios de los cuales se generan los ingresos necesarios para la institución, alianzas con la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) entre la cual se da una complementariedad de recursos para atender varios sectores.

La pasantía de prácticas profesionales se desarrolló en la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán (ADEL MORAZAN), dándole apoyo en la unidad de Desarrollo para las MYPES de la Asociación para la creación de Plan Estratégico de la empresa Tecno Total que se dedica a la venta de mobiliario, equipo de oficina y equipo de informática.

El diseño y desarrollo de Plan Estratégico se implementó en la modalidad presencial y de manera participativa con el personal del área de venta, dando inicio el 1 de marzo y dando por finalizado el 14 de septiembre de 2023. Las principales actividades ejecutadas fueron: La investigación de la situación actual de Tecno Total (empresa intervenida), la creación y desarrollo de un plan estratégico de mercadeo, con el objetivo de incremento en ventas, la captación de nuevos clientes y posicionamiento en redes sociales.

A su vez se mostró la disposición en la realización de otras actividades de ventas como: armar pedidos, distribución de productos, atención al cliente, etc. se adquirieron nuevos conocimientos básicos orientados al área de diseño gráfico, como la creación de flyer y post en Photoshop e Illustrator.

En el periodo de ejecución de la pasantía se vieron cambios notables en el alcance en redes sociales, mayor volumen de seguidores, pedidos y cambios que se realizaron en la tienda física gracias al desarrollo de las estrategias de Marketing Mix que comprendían el Merchadising visual y sensorial, asimismo, se logró crear ofertas como parte de la puesta en marcha de la estrategia de Marketing estacional, y realizar algunos sorteos como parte de la estrategia de promoción.

Palabras claves: Plan estratégico; estrategias; Marketing Mix; clientes; productos; ventas.

SUMMARY

ADEL Morazán was created in 1993, it is a non-governmental organization, its purpose is to support the productive economic development of the department, the work is carried out through the development of projects and programs related to agriculture, the coffee sector, crafts, tourism and MYPES to which offers advice, technical assistance, inter-institutional relations for their economic growth. Currently, more than 400 micro and small businesses are served; It has intervention areas in the departments of Morazán, San Miguel and the tourism sector in La Unión.

It has financing from international cooperation, they also sell services from which the necessary income is generated for the institution, alliances with the National Commission for Micro and Small Enterprises (CONAMYPE) between which there is a complementarity of resources to serve various sectors.

The professional internship was developed at the Morazán Local Economic Development Association (ADEL MORAZAN), giving support to the MYPES Development unit of the Association for the creation of the Strategic Plan of the company Tecno Total, which is dedicated to sale of furniture, office equipment and computer equipment.

The design and development of the Strategic Plan was implemented in person and in a participatory manner with the sales area staff, starting on March 1 and ending on September 14, 2023. The main activities carried out were: Research of the current situation of Tecno Total (intervened company), the creation and development of a strategic marketing plan, with the objective of increasing sales, attracting new customers and positioning on social networks.

At the same time, the willingness to carry out other sales activities was shown, such as: putting together orders, product distribution, customer service, etc. New basic knowledge oriented to the area of graphic design was acquired, such as the creation of flyers and posts in Photoshop and Illustrator.

During the period of execution of the internship, notable changes were seen in the reach on social networks, a greater volume of followers, orders and changes that were made in the physical store thanks to the development of Marketing mix strategies that included visual and sensory merchandising. Likewise, it was possible to create offers as part of the implementation of the seasonal Marketing strategy, and to carry out some raffles as part of the promotion strategy.

Keywords: Strategic plan; strategies; Marketing Mix; customers; products; sales.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo y ejecución de la pasantía tuvo un impacto en un grado institucional, social y profesional.

Impacto Institucional: ADEL MORAZAN es una organización privada, sin fines de lucro, apolítica, de funcionamiento participativo, fue creada en 1993, por diferentes organizaciones económicas – productivas, organizaciones de base, con el apoyo del Gobierno Central, gobiernos locales, y el PRODERE/PNUD en El Salvador. A través de la unidad de Desarrollo para las MYPES se fortaleció a la empresa Alerta Total con la realización de estrategias de Marketing Digital que benefició en la captación de nuevos clientes, alcance y reconocimiento en redes sociales y ventas a Tecno Total.

Impacto Social: El propósito de realizar este proyecto a través de la pasantía fue ayudar a una de las empresas en intervención, puesto que es un mercado en crecimiento y existía la necesidad de involucramiento de las redes sociales para poder tener un crecimiento en ventas de sus productos y servicios, para lo cual era indispensable la creación de estrategias que impulsasen el buen funcionamiento de las ventas, la captación de nuevos clientes y promover el desarrollo económico local a través de la investigación y análisis de sus clientes potenciales. Asimismo, lograr una mayor visibilidad de la institución receptora.

Impacto profesional: Como estudiante egresada de Licenciatura en Mercadeo Internacional, se tuvo la oportunidad de ejercer labores en el área correspondiente y apoyar a la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán, aplicando todos los conocimientos adquiridos durante los años de formación académica y se brindó un apoyo en las actividades asignadas.

Lo mencionado con anterioridad determina que los objetivos específicos fueron cumplidos; el general se basó en diseñar el plan estratégico para MYPES atendidas por la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán (ADEL Morazán) y los específicos; el primero consistió en conocer la Situación actual de las MYPES atendidas por la Asociación de Desarrollo económico Local de Morazán para la creación y desarrollo del plan estratégico y el segundo en proporcionar el plan estratégico a la institución y empresas intervenidas para el incremento en ventas, la captación de nuevos clientes y posicionamiento en redes sociales.

Se diseñó el plan estratégico únicamente para la empresa asociada de ADEL MORAZÁN, Tecno Total, la cual depende directamente de Alerta Total SA de CV. Al ser diseñada solo para una empresa incurría en ser parte del desarrollo de las estrategias planteadas.

I. INFORMACION DE LA INSTITUCIÓN O EMPRESA RECEPTORA

1.1 DATOS GENERALES

ADEL Morazán fue creada en 1993, es una organización no gubernamental, su propósito es apoyar el desarrollo económico productivo del departamento, el trabajo se realiza a través del desarrollo de proyectos y programas relacionados con agricultura, sector del café, artesanías, turismo y MYPES para lo cual se ofrece asesorías, asistencia técnica, relaciones interinstitucionales para el crecimiento económico de estas. Actualmente, se atienden a más de 400 micro y pequeñas empresas; cuenta con áreas de intervención en los departamentos de Morazán, San Miguel y el sector turismo en La Unión.

VISION

Ser una asociación especializada para el desarrollo de las MYPE, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias.

MISION

Somos una asociación que implementa procesos de desarrollo empresarial inclusivos, que contribuyen a la competitividad sustentable de las MYPE.

VALORES

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Disciplina
- Transparencia
- Respeto

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al desarrollo económico productivo sustentable de las familias del territorio de intervención, para potenciar el desarrollo humano, en el marco de la estabilidad social, promovida mediante mecanismos de participación y concertación económica.

1.1.1 LOCALIZACIÓN

KM.165, Carretera a San Francisco Gotera, Cantón El Triunfo, Caserío Los López, Depto. de Morazán, El Salvador. C.A.

1.1.2 ANTECEDENTES

Luego de la creación de ADEL MORAZÁN; nace AMC en el año 2000 como un programa de crédito que se expande a San Miguel y posteriormente a nivel nacional

e internacional (Guatemala y Honduras). AMC presentaba inconvenientes con la seguridad de sus proveedores de servicio de seguridad por tanto decidieron crear la sociedad ALERTA TOTAL S.A de C.V en el 2009 inició, tiene como finalidad principal prestar servicios relacionados con la seguridad, vigilancia, protección de establecimientos comerciales, residenciales, custodia y Transporte de valores, el servicio de cobranza y administración de tarjetas de crédito y adquirir créditos en carácter de factoraje y otras figuras.

Se decidió crear el holding INVERSIONES CONFIANZA S.C. de R.L. que se encarga de promover a empresas de microfinanzas que operan con la marca AMC con presencia en la región centroamericana con oficinas en El Salvador, Honduras, Nicaragua, Guatemala y Estados Unidos, posteriormente como ya se tenía la empresa de seguridad y vigilancia se necesitaba una empresa que provea tecnología y equipo de vigilancia; por lo que se creó Tecno total en el año 2018.

La empresa Tecno Total es una empresa orientada en la búsqueda de soluciones innovadoras para ofrecer productos, suministros y servicios tecnológicos a precios competitivos, contando con personal altamente capacitado, comprometido con la empresa y con valores éticos. Ofrece productos tecnológicos en las siguientes áreas: cómputo (portátiles, computadoras de escritorio, Tablet, impresores, mouse, teclados, unidades de almacenamiento, proyectores, software, maletines y accesorios); teléfonos (celulares, teléfonos fijos, accesorios), audio (equipos de sonido, bocinas y altavoces, audífonos) y cámaras (digitales y de seguridad) y tiene área de papelería. En cuanto a servicios ofrece: Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo.

1.1.3 Recursos

Tecno Total inició con una inversión de \$60,000.00.

1.1.3.1 Recursos naturales.

Tecno Total no posee recursos naturales, debido a que solo distribuye en tienda física o a domicilio los productos, no produce ningún artículo.

1.1.3.2 Instalaciones y equipos.

La tienda tecnológica está ubicada en 4ta Avenida Norte Local #503, San Miguel y cuenta con una variedad de equipos tecnológicos, ya que son productos estrella agregándoles las cámaras de videovigilancia y muebles.

1.1.3.3 Humanos.

Tecno Total depende directamente de Alerta Total SA de CV en cargo gerencial e inversores, sin embargo, en la tienda solamente se emplean dos personas; el jefe de sala de ventas y una ejecutiva de ventas.

1.2 Actividades actuales

Las actividades que Tecno Total está desarrollando es la **venta y distribución de productos** tecnológicos, sistemas de video vigilancia, mobiliario y oficina, computadoras con sus accesorios, celulares con sus accesorios, productos para puntos de ventas, servicio técnico de impresoras, consumibles y papelería.

1.2.1 Producción principal y otras

Tecno Total no produce, no obstante, comercializa y distribuye todos los productos mencionado anteriormente.

1.2.2 Situación técnica

En las debilidades que se encontraron en la empresa al iniciar el plan estratégico fueron:

- Falta de sitio web para dar a conocer la empresa.
- Nivel de ventas bajos.
- Organización de producto.
- No hay publicidad en redes sociales
- Precios no competitivos
- No cuenta con etiqueta identificativa en sus empaques.

Por lo que se puso en marcha las estrategias de publicidad en redes sociales, realizar ofertas y descuentos para lograr entrar en precios competitivos, y se planteó la estrategia de empaques identificativos, es decir, cambiar las bolsas (embalaje) por bolsas con logo y dirección de la empresa, debido a que el empaque al no ser producido por Tecno Total debía llevar logo y toda la demás información de la empresa productora. Y para apoyar las ventas se decidió publicar también en Marketplace.

Las fortalezas identificadas en Tecno Total fueron:

- Equipo de profesionales calificados
- Red de contactos empresariales
- Gran capacidad de adaptarse a los cambios digitales
- Amplio campo comercial
- Proveedores diversos
- Apoyo de instituciones guías.

Los cuales apoyaron a desarrollar de una mejor forma las estrategias planteadas.

1.2.3 Situación administrativa

A continuación, se detalla la estructura organizativa de la empresa:

Figura 1: organigrama



1.2.4 Generales de comercialización

Las funciones de comercialización que utiliza Tecno Total son:

- Comprar
- Estandarizar y clasificar
- Almacenar
- Vender
- Transportar

II. ANALISIS DE LA SITUACION EN EL AREA DE PASANTÍA

La experiencia que se obtuvo al realizar las prácticas profesionales en la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán permitió conocer cómo funciona y se trabaja en una empresa tecnológica en el área de mercadeo y ventas, asimismo, en la empresa intervenida la disposición de instalaciones y personal para la ejecución y desarrollo de las prácticas profesionales para obtener experiencia y mejorar conocimientos.

En la empresa existe un buen clima laboral, se respeta la jerarquía, se cuentan con buena comunicación, compañerismo, proporcionando los medios para comunicar la

información a través de correo electrónico o de grupo de WhatsApp donde informan eventos, cualquier situación problemática y proporcionan soluciones. Destacar también que los socios o empleados de las empresas socias tienen mayores beneficios en cuanto a descuentos en los productos que adquieren en la empresa.

A pesar de que existe pocos empleados estos poseen una amplia experiencia en el área administrativa y ventas, por lo tanto, no se les dificulta su trabajo y son muy eficientes, destacar que poseen conocimientos de diseño y se tuvo un apoyo de parte del jefe de sala de ventas y ejecutiva de ventas en esa parte del proceso del diseño e ideas de post, flyer, desarrollo de estrategia de plaza, entre otras actividades. Asimismo, el área de monitoreo y soporte siempre mantiene el apoyo en la sala de ventas para las actividades que sean requeridos.

La empresa tecnológica no puede ofertar sus productos en un sitio web porque aun no lo tiene en funcionamiento, lo cual se recomienda resolver para poder sacarle el máximo provecho a las actividades de ventas, además, para solventar la demanda de clientes y cumplir de forma eficaz y eficiente las exigencias de los clientes se recomienda mantener en constante capacitación al personal en atención al cliente y en ventas por catálogo a clientes potenciales.

III. METODOLOGÍA

La Pasantía de Práctica Profesional se desarrolló en la modalidad trabajo de grado, de manera presencial, de parte de la Unidad de Desarrollo para las MYPES, específicamente en la tienda de productos tecnológicos Tecno Total que le pertenece a ALERTA TOTAL S.A DE C.V la cual es socia de ADEL MORAZÁN, realizando una serie de actividades que se plantearon en el plan de trabajo que se presentó con anterioridad, entre otras actividades enfocadas en el área de Mercadeo como social media manager y preparación de pedidos.

Reuniones informativas: Se realizó una reunión de inducción con el Ing. Mario Escolero tutor empresarial para tratar la problemática e identificar las oportunidades de la empresa que se iba a intervenir una semana antes del inicio de las prácticas, el primer día de prácticas también se tuvo una reunión de inducción con la Lic. Digna Romero, Coordinadora de Proyectos de ADEL MORAZAN, en ALERTA TOTAL S.A DE C.V. en la cual se realizó la presentación con la gerente general de la empresa, la cual dio a conocer los problemas que se tratarían de resolver durante las prácticas profesionales en el área de mercadeo, brindó disposición de orientar en cada actividad o dudas que surgieran, mencionó los productos que distribuye y comercializa Tecno Total, además mostró la tienda y los empleados que forman parte de ella. Posteriormente el jefe de sala de ventas, asignó un espacio con los recursos necesarios para el desempeño de las actividades entre estos equipos podemos mencionar: silla, escritorio y papelería.

Las prácticas profesionales se desarrollaron en 2 fases o etapas:

La primera desde el día 1 de marzo del 2023 al 30 de abril del 2023; en esta etapa se enfocó en cumplir con el objetivo específico de conocer situación actual de las MYPES atendidas por la Asociación de Desarrollo económico Local de Morazán para la creación y desarrollo del plan estratégico. Se realizó una investigación y diagnóstico del mercado para Tecno Total, se analizó la presencia en redes sociales y le fue creadas cuentas de redes sociales donde tenía público objetivo. Se participó en reuniones y discusiones para el establecimiento de estrategias digitales, de marketing Mix y su proyección y evaluación de resultados.

La segunda fase se desarrolló desde el 1 de mayo hasta el 14 de septiembre y cumplió con los objetivos restantes; se proporcionó el plan estratégico para el incremento en ventas, la captación de nuevos clientes y posicionamiento en redes, luego de realizada la investigación se tomó en cuenta la opinión en la encuesta de clientes reales y potenciales para poder plantear una serie de estrategias de Marketing Mix que ayudasen a Tecno Total a cumplir con los objetivos propuestos.

Las estrategias que se plantearon fueron las siguientes:

- **Para Producto:** Introducción de tarjetas de pedido, empaque identificativo, Marketing estacional.
- **Para Plaza:** Merchadising visual y Merchadising sensorial.
- **Para Promoción:** Sorteos.
- **Para publicidad:** Tarjeta de presentación de la empresa, Publicidad en redes sociales, Creación de brochure, sitio web

Para el desarrollo se optimizó contenido de valor para la institución receptora para lograr la captación de nuevos clientes, se investigó tendencias o temas relevantes relacionados a los productos o servicios que ofrece la empresa. Y se creó contenido digital para promover los productos y servicios a través de campañas publicitarias en Meta Business Suite. (Domene, 2018)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el período comprendido de la práctica profesional, se ejecutaron actividades de apoyo en el Área de Mercadeo de Tecno Total de ALERTA TOTAL S.A DE C.V. las cuales permitieron que en el proceso se adquirieran conocimientos, habilidades y destrezas que en seguida se detallan:

- ✓ **Se reforzaron los conocimientos de investigación de mercado:** recopilar y analizar datos sobre el mercado, la competencia y los consumidores, esto permite tomar decisiones informadas en marketing.
- ✓ **Marketing digital:** Estrategias de marketing en línea, incluyendo publicidad en redes sociales, marketing de contenidos, creación de contenido; se desarrolló habilidades en la creación de contenido publicitario, copywriting, producción de videos y otros formatos de contenido.

- ✓ **Gestión de redes sociales:** habilidades en la creación y programación de contenido, el seguimiento de métricas y la interacción con la audiencia en línea.
- ✓ **Se obtuvo conocimientos nuevos referentes al diseño gráfico,** como se usan los programas Photoshop e Illustrator para elaborar publicidad en redes sociales.
- ✓ Con relación al área de mercadeo, también se llevó a cabo nuevos conocimientos de actividades que le corresponde al área como son el desarrollo de Merchadising visual y Marketing estacional.
- ✓ Otro resultado que se pudo obtener durante el proceso de práctica profesional en la empresa fue el identificar por medio de la observación cuales son las estrategias de venta en una empresa tecnológica que se utilizan para lograr captar la atención de los clientes. La forma en la que se arman pedidos, la forma de distribución de productos y proveedores con los que cuentan.
- ✓ Durante el período de pasantía se certificó el ser competente de manera profesional por medio de la capacidad de adaptarse al ambiente laboral y los cambios que se presentaron en las actividades asignadas, la buena comunicación y relación con los empleados de la empresa, trabajo en equipo, brindar soluciones a los inconvenientes.
- ✓ **Las destrezas adquiridas son:** Gestión del tiempo, atención al cliente, optimización de los recursos, facilidades comunicativas, acatar indicaciones y realización de actividades de forma eficiente y eficaz, planificación y estrategias una comprensión sólida de cómo funcionan estas estrategias en el mundo real.

V. CONCLUSIONES

- En relación con el primer objetivo, se concluye el cumplimiento eficiente de las actividades de mercadeo de Tecno Total, el objetivo de conocer la situación actual de las MYPES atendidas por la Asociación de Desarrollo económico Local de Morazán para la creación y desarrollo del plan estratégico, que se realizó únicamente para Tecno Total.
- En lo que se refiere al segundo objetivo específico se proporcionó el plan estratégico de Mercadeo a Tecno Total para que la empresa logre tener mayor enfoque y dirección para las actividades de marketing de la empresa, puesto que define los objetivos y metas a largo plazo, así como las estrategias y tácticas necesarias para alcanzarlos. Permitted analizar sus fortalezas y debilidades, para que pueda desarrollar estrategias para destacarse en el mercado.

Asimismo, el plan identifica y segmenta adecuadamente el mercado objetivo. Esto significa comprender las necesidades y preferencias de los clientes potenciales y adaptar las estrategias de marketing para llegar a grupos específicos de clientes de manera efectiva. El plan estratégico de marketing estableció indicadores clave de rendimiento (KPIs) que permitirán a la empresa medir el éxito de sus estrategias y ajustarlas según sea necesario. Esto garantiza una toma de decisiones basada en datos y resultados futuros, debido al tiempo de introducción en redes sociales solo fue basada en alcance, rotación de inventarios, pedidos que se realizaron gracias a las campañas publicitarias y Marketplace, visitas a perfiles, seguidores e interacciones.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el tiempo en que se pudieron desarrollar las actividades antes mencionadas durante la pasantía se recomienda establecer área de mercadeo para la tienda y que se continúe con el desarrollo de las estrategias o un refrescamiento de ellas, que se mantenga una distribución bien detallada de las responsabilidades asignadas al personal con el que cuenta y la coordinación en la toma eficiente de decisiones con gerencia, que se capacite de manera frecuente al personal de ventas, en temas de atención al cliente, ventas por catálogo a clientes potenciales o Curso de Desarrollo Web con Enfoque en E-Commerce para poder desarrollar la tienda online y mantener el sitio web activo.

También, se considera que la empresa debe informarse de los cambios que van surgiendo en el mercado tecnológico y asistir a capacitaciones o congresos de los proveedores, para innovar en nuevas estrategias que les permitan obtener mejores resultados en cuanto a su posicionamiento frente a la competencia, mayores volúmenes de ventas, y sobre todo la utilización correcta de dispositivos y estar abierta a los cambios futuros.

VII. BIBLIOGRAFÍA

ADEL MORAZÁN. (2023). *Adelmorazan.sv*. Obtenido de <https://www.facebook.com/ADELMorazan.sv>

ALERTA TOTAL S.A DE C.V. (2023). *alertatotal.com.sv*. Obtenido de [alertatotal.com.sv](https://www.alertatotal.com.sv/): <https://www.alertatotal.com.sv/>

Domene, F. M. (2018). *Estrategias de Marketing Digital*. ANAYA MULTIMEDIA.

VIII. VISTO BUENO TUTOR EMPRESARIAL

Tabla N°1: Visto bueno de parte de la empresa receptora.

| Nombre del tutor externo | Firma | Sello Institucional |
|--------------------------------------|--|--|
| Ing. Mario Antonio Escolero Portillo |  |  |

IX. ANEXOS

1. Fotografías y elementos del desarrollo de la pasantía

- Desarrollo de la estrategia Merchadising sensorial y visual.



- Organización de productos



- MARKETING ESTACIONAL (POST REDES SOCIALES)



- EMPAQUE IDENTIFICATIVO



- DISEÑO DE POST PARA REDES SOCIALES



- SORTEOS

**GIVEAWAY
GIVEAWAY
GIVEAWAY**

TECH TOTAL

GANATE UNA PANTALLA INTELIGENTE HD ALEXA Y CÁMARA DE 2 MP INCLUYE BOMBILLA PHILIPS HUE

- CONTENIDO INTERACTIVO PARA REDES SOCIALES (UNBOXING)



- FLYER

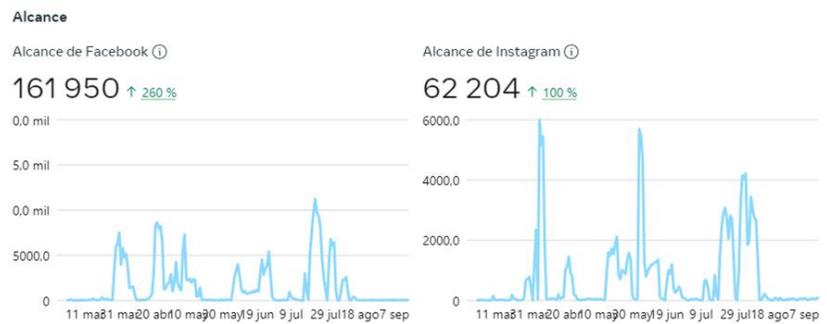
Kingston **CASIO**
hp **logitech** **ELIP**
Canon **EPSON**
TECH **Panasonic**
ASUS
intel **MOTOROLA** **KYOCERA**
HIKOVISION
APC **Lenovo**
HiLook
Facela

Síguenos
 f Tecno Total
 @tecnototalsv_
 @tecnototal_sv

TECNO TOTAL
 Productos que inspiran confianza

Visítanos en 4a Avenida Norte
 local #503, San Miguel.

- METRICAS DE META BUSINESS SUITE



2. Constancia de la Institución


**ASOCIACIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL DE MORAZÁN
ADEL MORAZÁN**

Constancia de la institución

San Francisco Gotera, Morazán, 19 de septiembre del 2023

Licda. Linda Marianita Acosta Cortez

Coordinadora de procesos de Graduación de la carrera en Mercadeo Internacional
Departamento de Ciencia económicas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental.

Presente.

El suscrito **Ing. Mario Antonio Escolero Portillo** de la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán, HACE CONSTAR que la Br. **Lilian Karina Salmerón Iglesias** ha finalizado satisfactoriamente su PASANTÍA DE PRACTICAS PROFESIONALES en el proyecto: "**Apoyo en la unidad de Desarrollo para las MYPES de la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán para la creación de Plan Estratégico**" habiendo iniciado en la fecha comprendida del 01 de marzo hasta el 14 de septiembre por un total de seis meses.

Y para los efectos que el interesado estime conveniente, se firma y sella la presente, en la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán a las 10 horas del día diecinueve de septiembre del dos mil veintitrés.

Atentamente:



Ing. Mario Antonio Escolero Portillo

Sub-director de ADEL MORAZÁN

3. Acuerdo No 92-19-23-IV-1(3)



Ciudad Universitaria de Oriente, 23 de octubre de 2023.

ESTIMADOS SEÑORES:

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes, transcribo a Ustedes el Acuerdo No. 92-19-23-IV-1(3), de Junta Directiva, tomado en Sesión Extraordinaria celebrada el día viernes trece de octubre de dos mil veintitrés, que literalmente dice:

1. Propuesta de Nombramiento de Tribunal Evaluador.

La Junta Directiva de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, con fundamento en los Artículos 206 y 207 Reformado del Reglamento de la Gestión Académico Administrativa de la Universidad de El Salvador, y en el Acuerdo de Decanato No. 863-19-23, por unanimidad de votos de los miembros presentes (5); ACUERDA:

- 3) Designar Tribunal Evaluador a la estudiante egresada de la Carrera Licenciatura en Mercadeo Internacional, quien ha finalizado su Trabajo de Grado en la Modalidad Pasantía de Práctica Profesional: "Apoyo en la Unidad de Desarrollo para las MYPES de la Asociación de Desarrollo Económico Local de Morazán para la creación de Plan Estratégico"; según detalle:

| CARNÉ | ESTUDIANTE | CARRERA | TRIBUNAL EVALUADOR |
|---------|---------------------------------|--|--|
| SI18001 | LILIAN KARINA SALMERÓN IGLESIAS | LICENCIATURA EN MERCADEO INTERNACIONAL | -LICDA. FLOR MARISELA RODRÍGUEZ CLAROS (DOCENTE ASESOR). -MIRO. BALMORE ALEXIS RODRÍGUEZ OCHOA -LIC. RENÉ EDUARDO VÁSQUEZ CAMPOS |

Notifíquese,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"

LIC. ISRAEL DÓPEZ MIRANDA
SECRETARIO



Elaboró: A.E.H.J.

4. Designación de docente asesora.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
SECRETARÍA

Ciudad Universitaria de Oriente, 24 de mayo de 2023.

ESTIMADOS SEÑORES:

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes, transcribo a Ustedes el Acuerdo No. 72-19-23-IV-6(O-11), de Junta Directiva, tomado en Sesión Ordinaria celebrada el día cinco de mayo de 2023, que literalmente dice:

6. Asuntos Académicos de la Agenda No. 67-19-23.

- O) Solicitud de Aprobación de Modalidad de Trabajo de Grado y Designación de Docente Asesor para estudiantes egresados de las diferentes Carreras de esta Facultad.

La Junta Directiva de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, con fundamento en el Art. 191 del Reglamento de la Gestión Académico Administrativa de la Universidad de El Salvador y en el Art. 8 del Reglamento Específico de Procesos de Grado de la Facultad Multidisciplinaria Oriental, por unanimidad de votos de los miembros presentes (7) **ACUERDA:**

- 11) Aprobar la designación de Docente Asesor en la Modalidad de Pasantía de Práctica Profesional, a estudiante egresada de la Carrera de Licenciatura en Mercadeo Internacional del Departamento de Ciencias Económicas; la cual se desarrollará durante los Ciclos I y II-2023, en esta Facultad, según detalle:

| CARNET | ESTUDIANTE | ASESOR | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACIÓN |
|---------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| SI18001 | SALMERÓN IGLESIAS, LILIAN KARINA. | LICDA. FLOR MARISELA RODRÍGUEZ CLAROS | 01-03-2023. | 14-09-2023. |

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"


LIC. ISRAEL LÓPEZ MIRANDA
SECRETARIO



Elab. R.J.H.R