

Plan de mejora prácticas profesionales Mandala Cases S.A.S área de Mercadeo.

“Diseño del plan de internacionalización por medio de e-commerce”

Sara Valentina Gómez Veloza

Docente:

Jhon Milton Diaz

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá

2024

Primera parte

Resumen

Este plan de mejora se enfoca en la internacionalización de Mandala Cases hacia México, utilizando el e-commerce como herramienta principal. El objetivo es posicionar la marca en el mercado mexicano mediante la optimización de nuestra plataforma digital y estrategias de marketing dirigidas.

Las acciones principales incluyen un análisis del mercado mexicano, la mejora de la tienda en línea en Shopify para adaptarla al público local, y el desarrollo de campañas de marketing digital, con énfasis en redes sociales y publicidad. Además, se establecerán alianzas con proveedores de logística para garantizar entregas eficientes.

Este plan busca no solo expandir la presencia de Mandala Cases en México, sino también asegurar un crecimiento sostenible y competitivo.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que contribuyeron en la realización de este trabajo de grado. Sus apoyos, conocimientos y guías fueron fundamentales para el éxito de esta investigación.

Mis profesores y asesores: Quiero expresar mi gratitud a todos los profesores y asesores académicos que me brindaron su apoyo y orientación durante mi carrera universitaria. Sus conocimientos y enseñanzas sembraron las bases para la realización de este trabajo y para mi crecimiento personal y académico.

Mis amigos y familiares: Quiero agradecerles por su constante apoyo emocional y motivación. Sus palabras de aliento y comprensión me impulsaron a seguir adelante en los momentos de dificultad. Agradezco su amor incondicional y su confianza en mí.

Finalmente, quiero agradecer a mi tutor, guía, mentor Juan Pablo Loaiza CEO de Mandala Cases, por abrirme las puertas de su empresa para poder enseñarme, guiarme y demostrarme que con amor, estrategia, innovación, pasión y persistencia se pueden lograr grandes cosas, por confiar en mí, en mis capacidades, por permitirme explotar mi creatividad y conocimientos para ponerlos en práctica, así mismo a todo el equipo de Mandala.

Estoy muy agradecida por todas las lecciones aprendidas, porque me ayudaron a mi crecimiento profesional y personal. Gracias nuevamente a todos por su apoyo y confianza, fueron un motor que me impulsó a dar lo mejor de mí misma.

Introducción

Este documento da una vista del informe de las prácticas realizadas en Mandala Cases S.A.S, una empresa especializada y posicionada como la numero uno en accesorios para celulares. Donde diferentes áreas cumplen labores importantes para desarrollar su actividad principal desempeñando actividades como practicante, apoyando cada proceso y capacidad operacional de la empresa.

Las actividades realizadas como practicante están relacionadas directamente con la propuesta de trabajo de grado aprobada. Dentro de las actividades ejecutadas se encuentran: Creación y producción de contenido para redes sociales, Mejoramiento de la página web y así mismo la internacionalización de esta, estrategias de mercadeo nacional e internacional, manejo de proveedores, entre muchas otras tareas.

Este plan de mejora tiene como finalidad desarrollar el plan de internacionalización por medio de e-commerce para México. Así lograr reconocimiento, posicionamiento internacional y seguir con plan de expansión a otras partes del mundo.

Tabla de Contenidos

Primera parte.....	2
Resumen	2
Agradecimientos	3
Introducción.....	4
Tabla de Contenidos	5
Segunda Parte: La empresa	6
Aspectos Generales.....	6
DOFA Mandala Cases Mercadeo.....	7
Tercera Parte	9
Planteamiento Plan de Mejora	9
Objetivo General.....	9
Cuarta Parte	10
Contenido Plan de Mejora	10
Propuesta de Mejora	10
Quinta Parte	11
Bibliografía	12

Segunda Parte: La empresa

Aspectos Generales

El área de Marketing en Mandala Cases diseña estrategias para construir una comunidad global, aprovechando redes sociales y e-commerce. Analiza el entorno y la competencia para innovar en productos, comprendiendo demandas y tendencias del público. También se enfoca en estrategias de negociación, alianzas y expansión para fortalecer la presencia de la marca en mercados nacionales e internacionales. (Mandala Cases, 2018)

Misión

“Producir accesorios de la mejor calidad con todas las exigencias que tenga el cliente en cuanto a gustos y preferencias. Ayudar a las personas a plasmar sus sueños e ideas en sus dispositivos móviles, accesorios que se vuelven parte de sus vidas, con diseños 100% colombianos. “(Mandala Cases, 2018)

Visión

“Para el 2025 Mandala Cases quiere ser un E-commerce de talla internacional que pueda brindar a los clientes la mejor calidad de personalización en diferentes productos e innovación, tanto en estuches para dispositivos móviles como en otros accesorios. “(Mandala Cases, 2018)

Principios Generales:

Nuestra empresa se guía por la integridad, asegurando transparencia y honestidad en cada acción. Respetamos a nuestros clientes y nos comprometemos a ofrecerles un servicio excepcional. Adaptamos nuestras operaciones al entorno local mediante un monitoreo constante. Fomentamos la creatividad y la innovación, buscando continuamente nuevas formas de mejorar y evolucionar. (Mandala Cases, 2018)

Ubicación Geográfica:

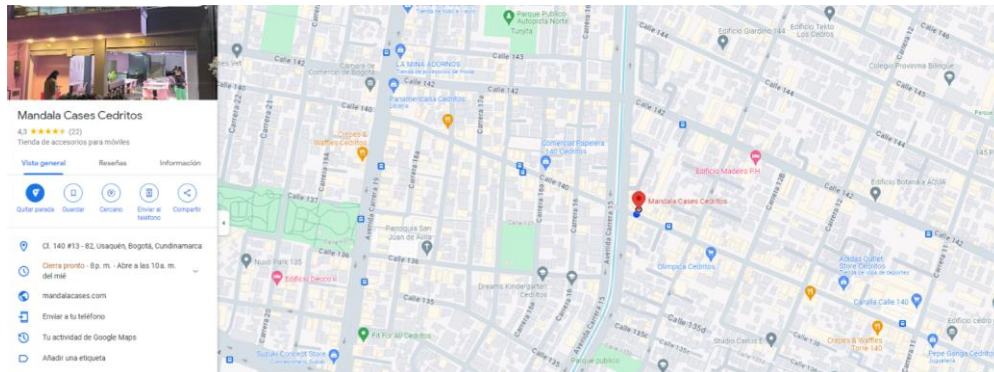


figura No.1

Nota: Tomado de Google Maps 2024

Estructura organizativa:



Figura No. 2

Nota: Tomado de la empresa Mandala Cases S.A.S

DOFA Mandala Cases Mercadeo

DOFA	Oportunidades	Amenazas
	● Expansión internacional por medio de e-commerce. ● Alianzas estratégicas con empresas de logística. ● Alianzas con personas internacionales para el posicionamiento en ADS y redes sociales.	● Aumento de la competencia de marcas que tienen mayor equipo, producción y presupuesto. ● Marcas con un alcance más grande y fidelización mayor de la comunidad. ● E-commerce internacionales más

		funcional con respuesta más rápida y eficaz.
Fortalezas ≠ Diseños innovadores y atractivos en los cases. ≠ Creatividad para poder ampliar el portafolio. ≠ Estrategias de contenido efectivas tanto para ADS como para redes sociales. ≠ Capacidad de adaptar la comunicación depende de la cultura.	Fortalezas/Debilidades - Utilizar diseños innovadores en los estuches para impulsar la expansión internacional en el comercio electrónico, destacando la importancia de la calidad y el atractivo visual para atraer clientes globales. - Innovar en el catálogo en línea para seguir el crecimiento del comercio electrónico, adaptándose a las tendencias del mercado y satisfaciendo las demandas cambiantes de los clientes en línea.	Fortalezas/Amenazas - Utilizar estrategias de contenido efectivas en publicidad digital y redes sociales para competir con marcas más grandes en e-commerce, resaltando la identidad como marca colombiana. - Adaptar la comunicación según la cultura para contrarrestar marcas con mayor alcance y fidelización en e-commerce, estableciendo una conexión más sólida con el público objetivo.
Debilidades • Dependencia de proveedores específicos para la fabricación de cases. • Marcas presentes con "E-Commerce" que representan contactos de manera fácil y muchos más ágiles en la transacción comercial • Empresas con mayor presencia internacional y mayor volumen de mercando extendido	Debilidades/Oportunidades - Diversificar la cadena de suministro a través del comercio electrónico internacional para reducir la dependencia de proveedores específicos. - Ampliar el equipo y mejorar la eficiencia operativa para satisfacer la creciente demanda y mejorar la experiencia del cliente en línea en el entorno acelerado del comercio electrónico.	Debilidades/Amenazas - Mejorar la experiencia de compra en e-commerce y reducir la dependencia de proveedores específicos. - Establecer alianzas estratégicas con empresas de logística para mejorar la distribución y entrega de productos en línea.

Tercera Parte

Planteamiento Plan de Mejora

Para este plan de mejora se tendrá como objetivo la optimización y rendimiento global con diversas estrategias del e-commerce internacional con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible y una posición competitiva sólida en los mercados internacionales, teniendo en cuenta los siguientes ítems:

Análisis: Realizar una investigación del mercado mexicano, identificando tendencias, preferencias y competencia.

Optimización de la página de e-commerce: Desarrollar y evaluar la usabilidad y experiencia del usuario en la página de e-commerce, asegurando una navegación intuitiva y un proceso de compra fluido, así mismo adaptar el contenido del sitio y la comunicación a las preferencias lingüísticas y culturales de México.

Incluyendo descripciones de productos, políticas de envío, palabras claves, entre otros para mejorar la accesibilidad y la confianza del consumidor.

Estrategia de Marketing Digital: Desarrollar una estrategia basada en tendencias e innovación para las diferentes plataformas como: TikTok, Instagram, Plataformas de Ads, Email marketing, UGC o Marketing de influencers.

Logística y distribución: Establecer una alianza con un proveedor de logística confiable en este mercado para así garantizar optimización de procesos, envíos eficientes y satisfactorios para el cliente.

Evaluación y adaptación: Establecer métricas clave de rendimiento para evaluar el éxito del plan de internacionalización e-commerce y realizar ajustes en función de los resultados obtenidos.

Permanecer actualizados a las nuevas tendencias del mercado y a los cambios en la regulación internacional para adaptar la estrategia y mantener la competitividad a largo plazo.

Objetivo General

Desarrollar un plan integral de internacionalización a través de e-commerce para expandir la presencia global de la empresa, aprovechando las oportunidades del mercado digital y maximizando el alcance de los productos en mercados internacionales para México.

Objetivo Especifico

1. Establecer alianzas estratégicas con un proveedor de logística para asegurar una experiencia de compra fluida y segura.
2. Desarrollar e implementar una plataforma de e-commerce optimizada para dispositivos móviles, que permita a la empresa vender sus productos en México por medio de Shopify.
3. Crear una estrategia de marketing digital personalizada para el mercado objetivo, integrando SEO, SEM y redes sociales, con el objetivo de aumentar la visibilidad de la empresa, alcanzar un crecimiento y posicionamiento en el mercado mexicano.

Cuarta Parte

Contenido Plan de Mejora

Propuesta de Mejora

Marco teórico

Según el estudio de empresas de Molla, A., & Heeks, R. (2007) de la escuela de negocios, información y tecnología, se dice que en países en desarrollo han logrado beneficiarse del e-commerce, como, por ejemplo: Amazon, Alibaba, Zara, Mercado libre.

Es por esto que este plan de mejora está orientado al desarrollo de la internacionalización a través del e-commerce para la empresa, con el objetivo de expandirse de manera eficiente. Gracias a los conocimientos adquiridos en las materias de Estrategias de Mercadeo, Marketing Internacional, E-commerce y E-business, he concluido que herramientas como el comercio electrónico son ideales para alcanzar nuevos mercados y gestionar el crecimiento internacional de Mandala Cases de manera efectiva.

Según Zwass (1996) el e-commerce proporciona estructuras y cuestiones fundamentales para las operaciones de negocio en línea y así mismo el crecimiento de las empresas. El comercio electrónico ha transformado la manera en que las empresas pueden internacionalizarse, permitiendo un acceso rápido y eficiente a mercados globales. Por esta razón, al proponer el plan de internacionalización, se consideró en primer lugar la ejecución de una estrategia

digital. Esta incluye el desarrollo de una página web optimizada, marketing de influencers y una logística de envíos eficiente para ofrecer una mejor experiencia a los clientes en México.

En el *Anexo 1*, se describe la primera fase de nuestro plan de mejora, que comenzó con un análisis profundo de cómo expandirnos a México. Este análisis incluyó un estudio de la competencia y otros factores clave. Decidimos colaborar con **envia.com**, una empresa con la que ya trabajamos en Colombia, para asegurar envíos seguros y rápidos en México. A la par, seleccionamos productos considerando la competencia local y programamos reuniones con socios de logística para entender los requisitos de integración. Además, desarrollamos nuestra página web en Shopify, adaptándola al mercado mexicano tras investigar el lenguaje y las preferencias locales.

Simultáneamente, diseñamos una estrategia de marketing internacional enfocada en captar la atención del público mexicano desde Colombia. Siguiendo lo expuesto en el *Anexo 2*, comenzamos con campañas en Meta (*ver Anexo 3*) y exploramos la plataforma Hobbs MX para seleccionar influencers mexicanos con alto impacto, a quienes enviamos productos para fortalecer nuestro reconocimiento, credibilidad y posicionamiento en el mercado. Aunque surgió un inconveniente con la pérdida de productos en el envío a México, continuamos con el plan según el *Anexo 4*, generando expectativas tanto en México como en Colombia.

Hasta la fecha, hemos observado que el plan de internacionalización ha dado resultados positivos desde su implementación, logrando dos pedidos orgánicos en los primeros dos días. Hemos creado estrategias de ventas, como descuentos atractivos que captan la atención, y complementado estas acciones con campañas de email marketing, como se detalla en el *Anexo 5*. Continuamos desarrollando estrategias a corto y mediano plazo para alcanzar al menos 50 pedidos a fin de mes.

Quinta Parte

Conclusión del trabajo

En conclusión, el plan de internacionalización de Mandala Cases ha sido muy oportuno y efectivo para expandirse en el mercado mexicano. Todo lo que planeamos se ha llevado a cabo, desde asociarnos con **envia.com** para una logística eficiente hasta usar Shopify para tener una tienda en línea bien optimizada. La estrategia de marketing digital, que incluye

SEO, SEM y redes sociales, ha mejorado la visibilidad de la marca y ha generado pedidos orgánicos desde los primeros días.

Seguir el plan de trabajo nos ayudó a lograr estos buenos resultados. Aunque el proceso todavía está en curso, la implementación de cada acción ha demostrado ser exitosa hasta ahora. Esta experiencia no solo confirma que nuestras estrategias están funcionando, sino que también nos da una buena base para pensar en cómo podemos expandirnos a otros países en el futuro. Mientras seguimos consolidando nuestra presencia en México y mejorando nuestras estrategias, para así asegurar un crecimiento sostenible y explorar nuevos mercados internacionales de manera efectiva.

Recomendación para este plan de internacionalización

Mejora del E-commerce: Aunque Shopify está funcionando bien, la idea es seguir revisando los datos de ventas y ajustando la tienda para hacerla aún mejor. Probar nuevas herramientas, aplicaciones, imágenes o hasta videos.

Explorar Nuevas Estrategias de Marketing: La estrategia actual de SEO, SEM y redes sociales es buena, pero no está de más probar cosas nuevas. Ya que es bastante cambiante lo que nos toca estar actualizados regularmente en tendencias y lenguaje de México.

Optimizar la Logística y el Servicio al Cliente: Seguir revisando cómo va la logística con envia.com y asegurarnos que el equipo de atención al cliente esté siempre bien capacitado para ofrecer el mejor soporte. Y, además, más acercamiento a nuestros clientes.

Bibliografía

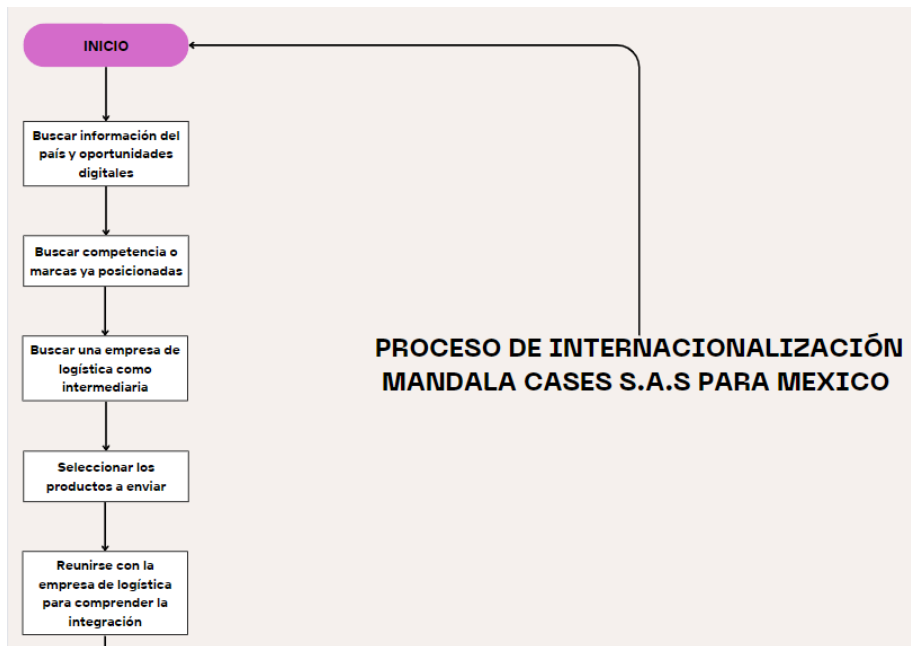
- *Las ventajas del comercio electrónico en la internacionalización de las empresas.* (2021). Icx.es. <https://www.icex.es/es/quienes-somos/mujer-e-internacionalizacion/experiencias-mujer/las-ventajas-del-comercio-electronico-en-la-internacionalizacion>
- de, E. (2023, November 24). *Introducción El comercio electrónico, o ecommerce, es la compra y venta de bienes o servicios a través de Internet. En los últimos años, el ecommerce ha experimentado un crecimiento exponencial en todo el mundo,*

impulsado por el aumento de la penetración de Internet, la conveniencia de las compras o. LinkedIn.com. <https://es.linkedin.com/pulse/e-commerce-la-puerta-hacia-expansi%C3%B3n-fmqbc>

- Bancolombia. (2022, July 18). *Ventajas del e-commerce para multiplicar las ventas.* Bancolombia. <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/mercadeo-y-ventas/ecommerce-mejora-productividad>
- N. Gladson Nwokah, & Ngirika, D. (2018). Online Advertising and Customer Satisfaction of E-Tailing Firms in Nigeria. *Intelligent Information Management*, 10(01), 16–41. <https://doi.org/10.4236/iim.2018.101002>
- *Digital Business and E-commerce Management.* (2015). Google Books. [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=oYufDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT23&dq=Chaffey,+D.+\(2015\).+Digital+Business+and+E-commerce+Management.+Pearson.&ots=OpepftXDfw&sig=9aqy-jxDEBdysveHpwDkiiXPjeI#v=onepage&q=Chaffey%2C%20D.%20\(2015\).%20Digital%20Business%20and%20E-commerce%20Management.%20Pearson.&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=oYufDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT23&dq=Chaffey,+D.+(2015).+Digital+Business+and+E-commerce+Management.+Pearson.&ots=OpepftXDfw&sig=9aqy-jxDEBdysveHpwDkiiXPjeI#v=onepage&q=Chaffey%2C%20D.%20(2015).%20Digital%20Business%20and%20E-commerce%20Management.%20Pearson.&f=false)

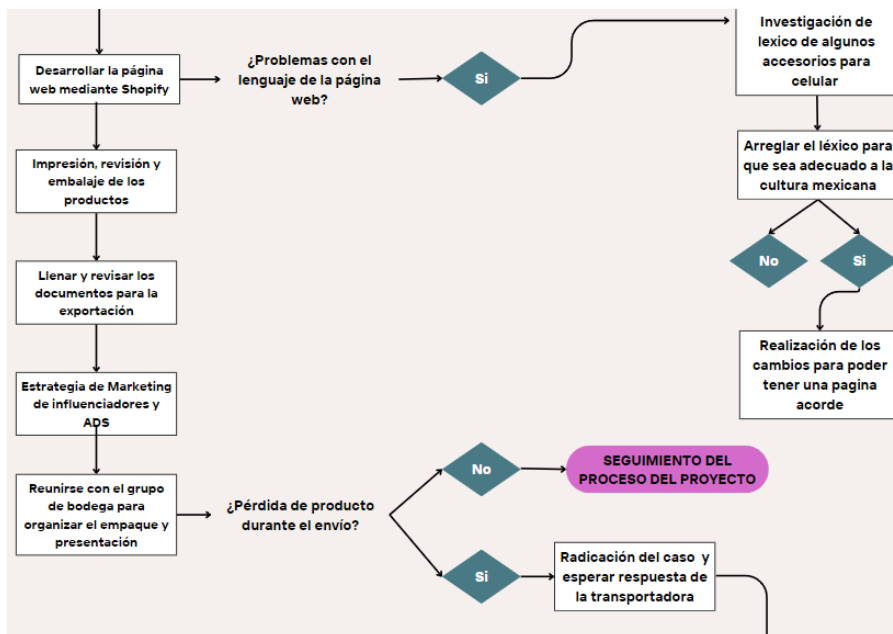
Anexos

Flujograma de los procesos de internacionalización



(NOTA, Elaboración propia)

Anexo 1. primera parte del proceso de internacionalización, donde se enfoca en el análisis del país al cual vamos a llegar.



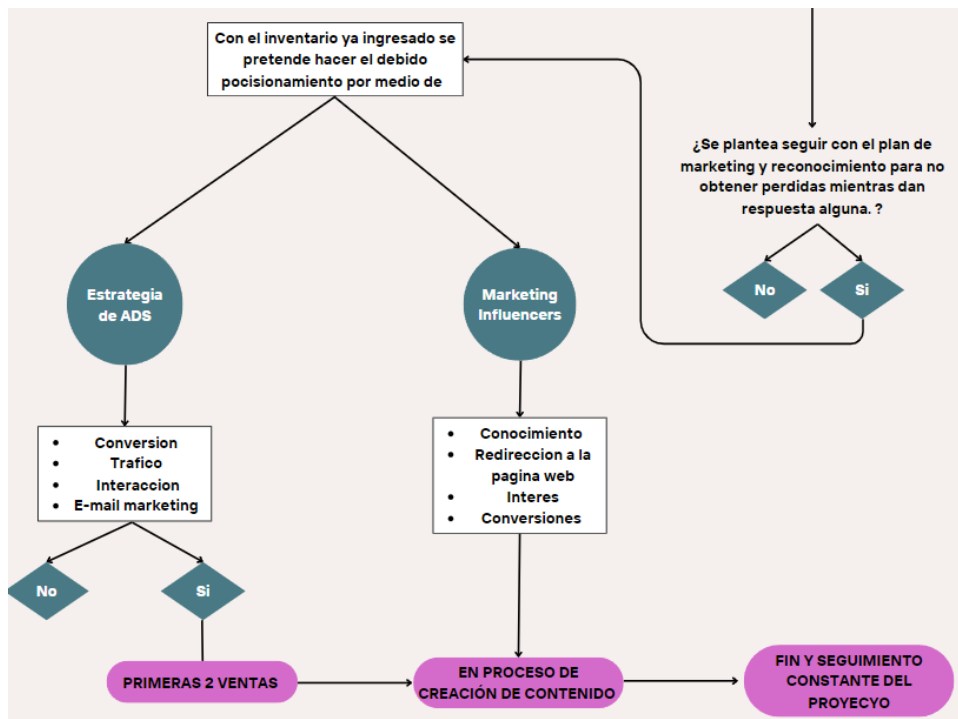
(NOTA, Elaboración propia)

Anexo 2. Segunda parte de la implementación del plan, donde se especifica los retos del proceso.

		Estuche - Copy	   	 Active
		Variedad		 Active
		Estuche		 Active

(NOTA, Elaboración propia)

Anexo 3. Campañas publicitarias activas por medio de ADS para el público de México



(NOTA, Elaboración propia)

Anexo 4. Tercera parte de implementación y ya funcionamiento del plan de internacionalización.



VER MÁS DISEÑOS



Funda Corazón de
Guadalupe iPhone

Comprar ya



Corazón de
Guadalupe AirPods
Case

Comprar ya



Funda Ojos Turcos
iPhone

Comprar ya

(NOTA, Elaboración propia)

Anexo 5. E-mail marketing enviado a la base de clientes de Mandala Cases que residen en México y que se suscribieron o han hecho alguna compra desde allá.