

CARTA DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

MEMBRETE DE LA INSTITUCIÓN

FECHA 09 DE MAYO

A quien corresponda:

Por este conducto, nos permitimos informar que el **Dr. Juan Mejía Trejo**, profesor de la asignatura de **Cadena de Suministro** de los estudiantes

219909875 *Hernández Gúitrón Sandra*
216507695 *Magaña Zepeda Alan Ibraim*
216568961 *Martín Del Campo Godínez Sofía*
219909859 *Mendoza Villarreal Ayrton Alfredo*
219909867 *Ramos Cuevas Anel Esmeralda*

De la Licenciatura: **Ingeniería en Negocios** del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara participaron en forma activa en el proyecto: "*Digitalización de Baños Rudy*".

Dicho proyecto se llevó a cabo del "**20 de febrero al 09 de mayo del 2022**" cuyas actividades desarrolladas fueron:

- Creación de una nueva cuenta de Instagram
- Administración y publicación de contenido
- Diseño de página web con un catálogo de producto
- Actualización del logo
- Etc.

Los beneficios y mejoras que se lograron para nuestra institución fueron:

- La entrega de una nueva cuenta de Instagram con tips de mejoras para subir nuevo contenido
- La entrega de un catálogo digital que ayudará a las compras en línea
- Aumento en presencia de mercado
- Etc.

Las mediciones realizadas, nos permitieron asegurar una mejora sustancial en:

- La imagen y posicionamiento del mercado en un 60%
- Incremento de pedidos de nuestro producto en un 20%
- Distinción de marca y de una ventaja competitiva en un 50%
- Aumento de ventas en línea en un 50%



Raudel Romero Canales
33-19-58-29-86

Generación y aplicación de conocimiento teórico-práctico

Zapopan, Jalisco a 16 de Mayo de 2022

PROYECTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO: BAÑOS RUDY BAÑOS, MUEBLES Y GRIFERIA

Baños Rudy es una empresa dedicada a la venta de artículos para el baño y cocinas, tales como retretes, regaderas, espejos, lavabos, estantes, etc. Es una empresa 100% tapatía que lleva más de 16 años buscando soluciones para que el cliente disfrute de la mejor calidad, cuenta con 6 sucursales físicas para atención directa al cliente y cuenta con la posibilidad de ser contactados por su Facebook o por su teléfono. La empresa está interesada en reforzar sus áreas de oportunidad aprovechando la época pospandémica de COVID-19. El **problema a resolver** es el diseño e implementación de las diversas herramientas de marketing digital y de negocios electrónicos para lograrlo. Por lo tanto, en el análisis y estudio de su situación, el grupo de trabajo considera que el proyecto es de **transferencia tecnológica relevante**, pues desarrolla la integración a **nivel teórico** de los conceptos que comprenden la mercadotecnia digital y los negocios electrónicos permitiendo a **nivel práctico**, diseñar y habilitar **una nueva cuenta de red social en instagram, administración y publicación de contenido, diseño de página web, diseño de logo.**

Son utilizados los libros del propio líder del proyecto:

Mejía-Trejo, J. (2017). Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web .Editorial Patria
Mejía-Trejo, J. (2019). Fundamentos de Negocios Electrónicos. Teoría y Práctica. BUK: México.

El proyecto se documenta y entrega al usuario a través de un **paquete tecnológico** que los describe y soporta, con un resultado de mejoras reconocidos por el usuario en imagen y posicionamiento de mercado en un **60%**, incremento de pedidos/ventas de productos/servicios de un **20%** y una distinción de marca y ventaja competitiva de un **50%** . Además, **se forma recurso humano de 5 estudiantes de la Licenciatura de Ingeniería en Negocios, de la Universidad de Guadalajara.**

Este caso se considera de éxito, demostrando la aplicación y generación de conocimiento teórico-práctico de mercadotecnia digital y negocios electrónicos, en el período de **20-Febrero al 9-Mayo-2022.**

Líder del Proyecto Dr. Juan Mejía Trejo profesor investigador CUCEA UdeG



Celular: 33-12809887; e-mail: jmejia@cucea.udg.mx; juanmejiatrejo@hotmail.com



Universidad de Guadalajara

CUCEA

REPORTE DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

**Baños Rudy
Baños Muebles y Groferías**



ÍNDICE

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
DIAGNÓSTICO	3
PRONÓSTICO	4
PROPUESTA DE VALOR	4
BENCHMARKING	4
CARTA DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	7
DESARROLLO	8
1- Creación de un nuevo logo:.....	8
2.- Publicidad en línea (SEM)- HERRAMIENTA 1	9
3. Creación de catálogo digital- HERRAMIENTA 2.....	11
4. Creación CRM- HERRAMIENTA 3	14

RESUMEN EJECUTIVO

DIAGNÓSTICO

Baños Rudy es una empresa dedicada a la venta de artículos para el baño y cocinas, tales como retretes, regaderas, espejos, lavabos, estantes, etc.

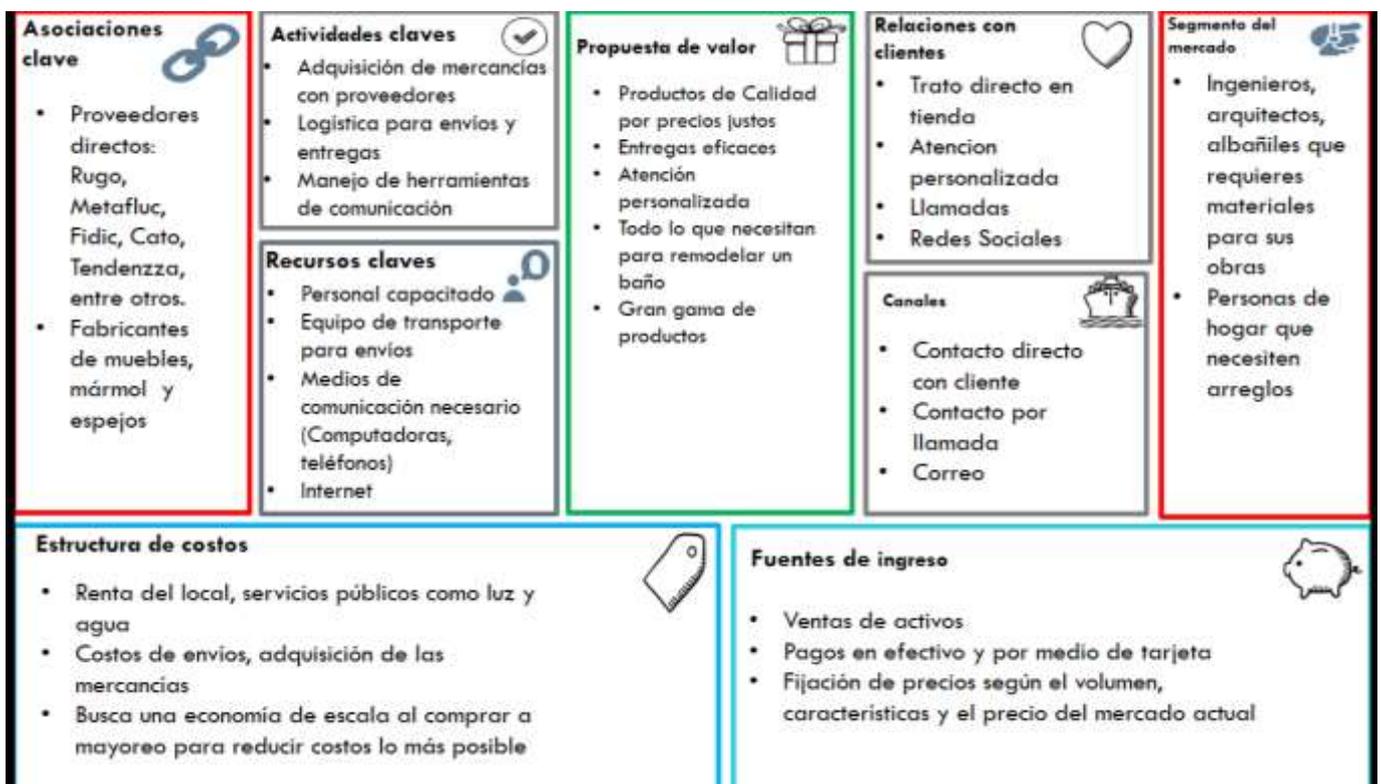
Es una empresa 100% tapatía que lleva más de 16 años buscando soluciones para que el cliente disfrute de la mejor calidad, cuenta con 6 sucursales físicas para atención directa al cliente y cuenta con la posibilidad de ser contactados por su Facebook o por su teléfono.

La sucursal que se estará estudiando se encuentra en Av. Niños Héroes 1007, Moderna, 44190 Guadalajara, Jal.

El sistema de negocio pertenece al comercio al por menor, es decir, a la venta de bienes sin la transformación de estos para el uso del hogar y negocios. Perteneciente al código SCIAN número 46.

Su modelo de negocio trata de la venta de productos a clientes minoristas siendo adquiridos a su vez por un mayorista, buscando así clientes casuales como clientes frecuentes. Tiene un giro comercial basando sus ingresos en ventas de accesorios y artículos de baño.

La empresa no cuenta con perfiles en redes sociales (solo en Facebook) ocasionando una gran pérdida de oportunidades y de posibles ventas.



PRONÓSTICO

Con las implementaciones de estas herramientas buscamos exponenciar tanto las ventas de la empresa como su alcance de clientes, para así poder tener un crecimiento tanto interno como externo de baños rudy y así tener la posibilidad de alcanzar nuevas áreas de mercado.

PROPUESTA DE VALOR

Actualmente Baños Rudy posee un número considerable de clientes, su especialidad es la venta física ya que se encuentran en una ubicación transitada y con gran competencia, es por eso que se busca una **mayor presencia en el mercado**, principalmente en el Online, la creación de cuentas en diferentes redes sociales, la creación de un correo empresarial, catálogo digital, página web y CRM nos ayudarán a adquirir más reconocimiento y por consiguiente más clientes, generando una posible ventaja competitiva con nuestros competidores directos e indirectos.

BENCHMARKING

Criterios	Nosotros	MAV Ingeniería integral	HDA Ingenieros & consultores	Strategos Consultores
Servicio				
Fácil de contactar	5	2	2	3
El tiempo de espera es mínimo	4	3	1	1
Eficiencia en la entrega del proyecto	3	2	3	5
Precio				
El precio es justo	4	3	4	4
Corresponde a la calidad de servicio	4	1	2	5

Es competitivo	2	2	3	4
Plaza				
Fácil de localizar	1	1	2	2
Lugar agradable para el cliente	2	2	3	3
Servicio				
Gran eficiencia al resolver la problemática	4	3	3	4
Agilización en la entrega del proyecto	3	2	4	5
Buena atención al cliente	5	3	2	3
Genera beneficios en su negocio	5	4	3	5
Total				

Precio estimado del proyecto

INVERSIÓN	Nosotros	MAV Ingeniería integral	HDA Ingenieros & consultores	Strategos Consultores
SEM Creación/Adm inistración de cuenta de instagram	\$6,000	\$10,000	\$9,000	\$7,000
E-Commerce Creación catalogo en				

linea	\$8,500	\$12,000	\$10,000	\$9,000
CRM Customer Relationship Management	\$7,599	\$10,500	\$9,500	\$6,699
TOTAL	\$22,099	\$32,500	\$28,500	\$22,699

DESARROLLO

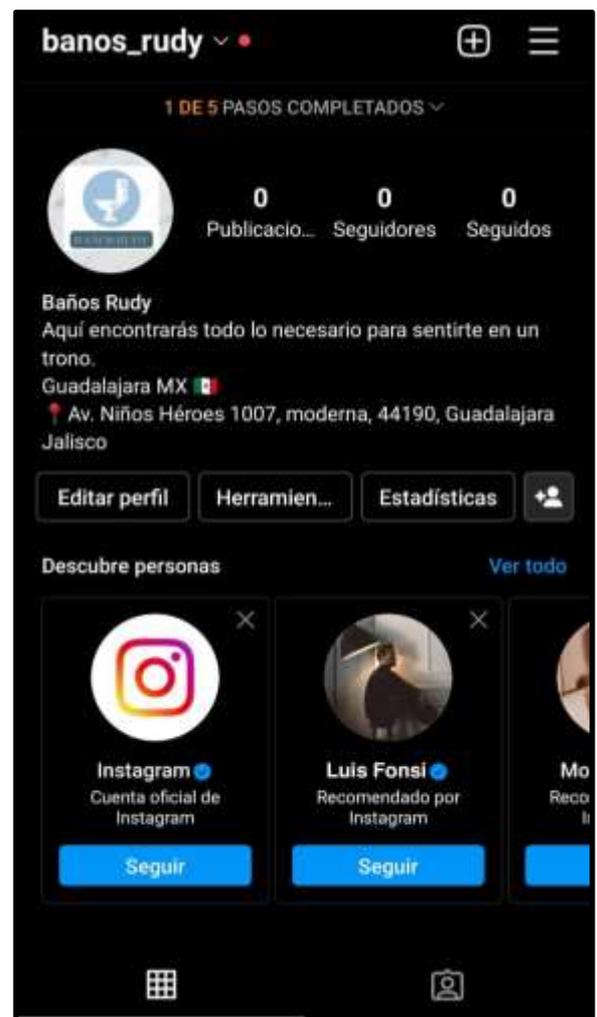
1- Creación de un nuevo logo:

Lo primero que se realizó dentro de esta consultoría fue el cambio de logo, debido a que el primero que tenían se encontraba en mal estado, su color era demasiado fuerte hasta el punto de lastimar la vista haciendo que la letra se perdiera, la primer propuesta elaborada (2nda imagen) fue rechazada por el cliente, después de hacer pequeñas modificaciones por medio de la plataforma "CANVA" se quedó la segunda propuesta (3er imagen) que fue aprobada por el dueño de Baños Rudy.



2.- Publicidad en línea (SEM)- HERRAMIENTA 1

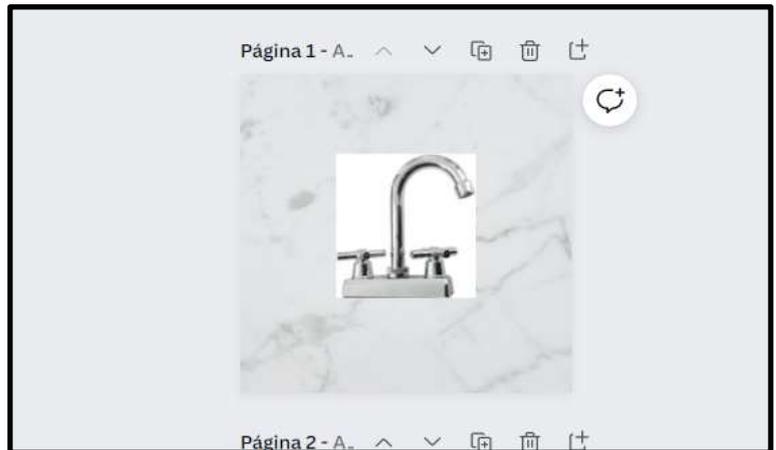
La primera herramienta que se logró implementar fue la creación y administración de una cuenta en Instagram, se escogió esta red social después de realizar una investigación de redes sociales más usada para la venta de diferentes artículos, una vez creada transformamos la cuenta de una “privada” a una “empresarial” que nos ayudaba a ver el crecimiento que contaba. (https://www.instagram.com/banos_rudy/?igshid=YmMyMTA2M2Y=)



Una vez creada la cuenta nos enfocamos en la edición de los futuros post, en el proceso realizamos pequeños tutoriales que le brindamos al dueño para que le ayude a que el pueda realizar las publicaciones a su gusto.

Tomando en cuenta las fotos del catálogo digital realizado también por nosotros, hicimos el proceso de edición para poder llamar la atención a las personas dentro de Instagram.

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	MARCA	CÓDIGO	PRECIO
	Llave de sensor	EKON	60909	131.95
	Monomando para lavabo chico 20 cm cromo	FIDIC	F9804	189.25
	Monomando para lavabo chico 20 cm satin	FIDIC	F9804 BN	189.25

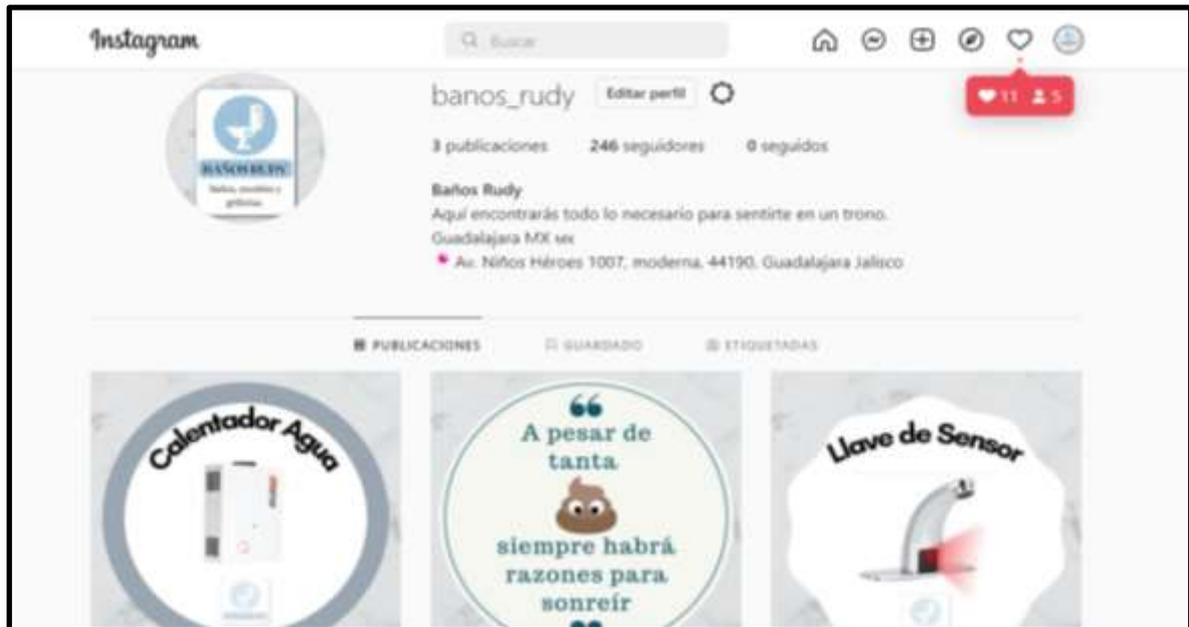


Una vez concluida la edición de los post los subimos a nuestra cuenta, Entre cada post subido, tuvimos un crecimiento de personas que nos iban siguiendo



(Captura tomada después de la primera foto subida)

(SS de las 3 publicaciones realizadas)



Actualmente el perfil de instagram cuenta con un total de 246 seguidores (y aumentando) generando un crecimiento de alcance por parte de Baños Rudy

3. Creación de catálogo digital- HERRAMIENTA 2

Creamos un catálogo digital haciendo uso de las imágenes de los bienes más

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	MARCA	PRECIO
	Calentador instantáneo 4 litros x minuto Gas LP encendido por pilot 1 año de garantía Calienta al paso del agua	RUDO	\$1950
	Calentador instantáneo 4 litros x minuto Gas LP encendido por pilot 2 años de garantía Calienta al paso del agua	CINSA	\$2100
	Calentador automático 40 litros de depósito	OPTIMUS	\$2700

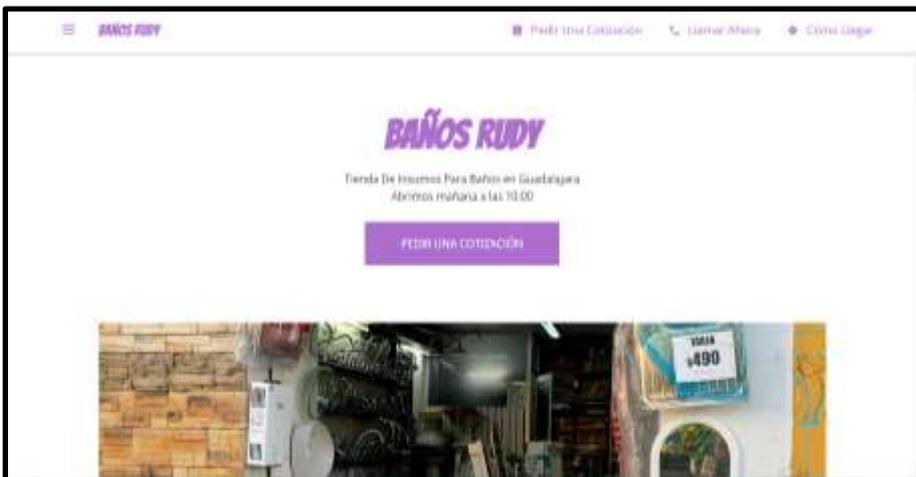
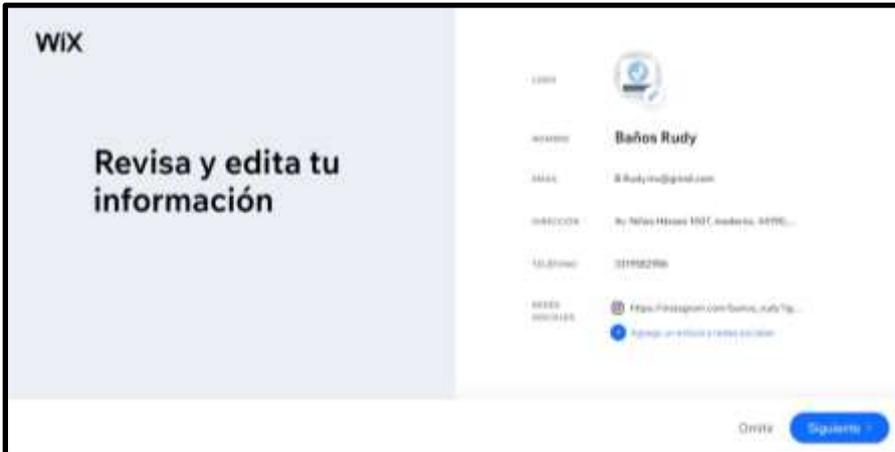
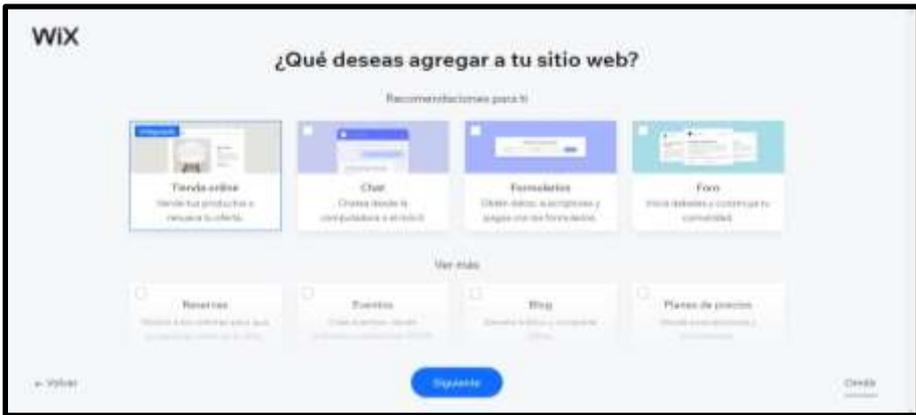
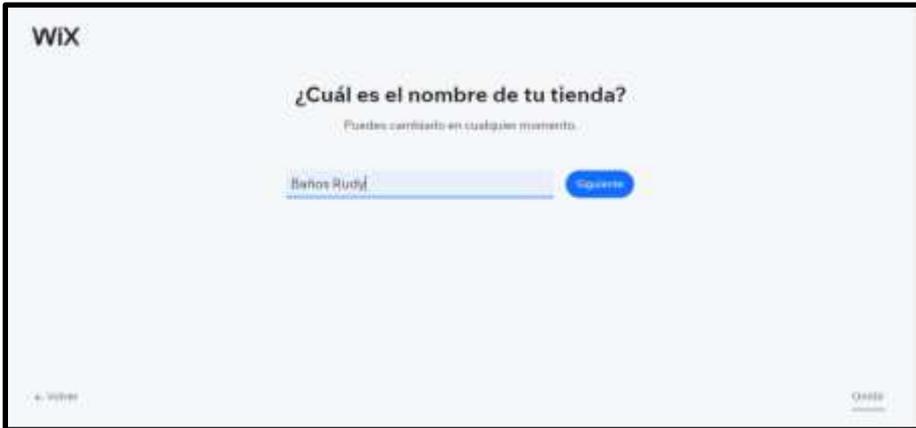
populares y empezamos con el proceso de edición en “CANVA”

MEZCLADORAS PARA LAVABO

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	MARCA	CÓDIGO	PRECIO
	Mezcladora para lavabo maneral palanca	EKON	60480	131.95
	Mezcladora para lavabo	EKON	60481	189.25
	Mezcladora para lavabo	EKON	60482	189.25

Con la creación del catálogo digital, buscamos implementarlo dentro de una nueva página web que creamos para la empresa, primeramente, para crear esta página web, utilizamos wix una página que facilita el proceso de creación y te va dando paso por paso lo que se va necesitando.





<https://banos-rudy.negocio.site/>

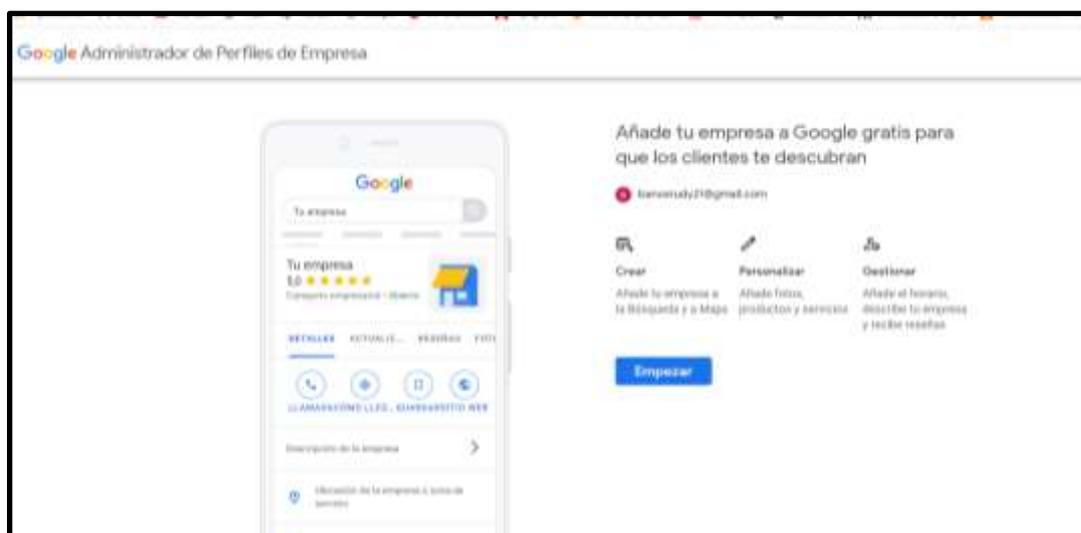
Por falta de tiempo (y el recorte del semestre), no pudimos implementar el catálogo digital directamente en la página web, pero estamos trabajando para poder agregarla en un futuro y así sea de mayor facilidad para los clientes el comprar en baños Rudy. Implementamos la alternativa temporal de contactar a la empresa y solicitarlo de manera personal con un empleado.

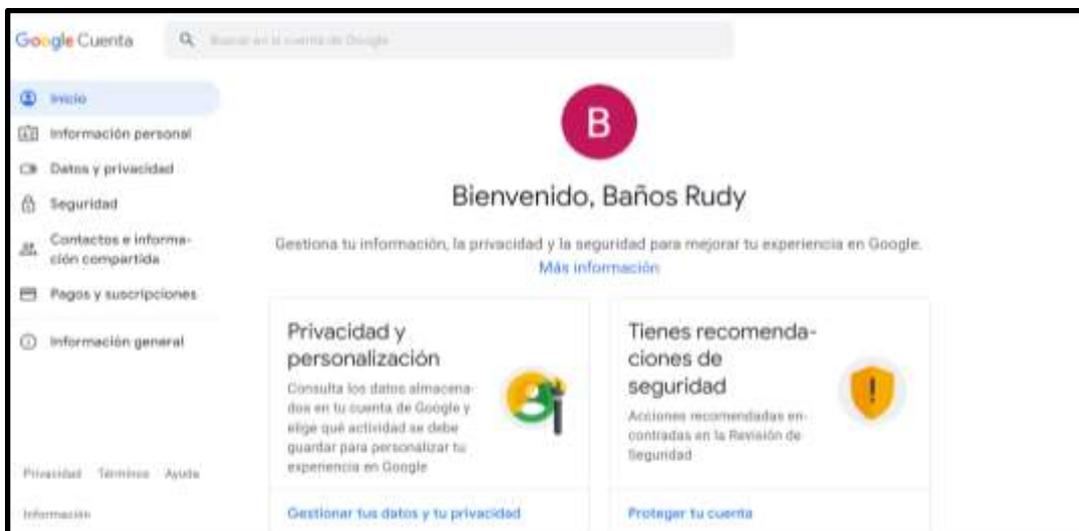
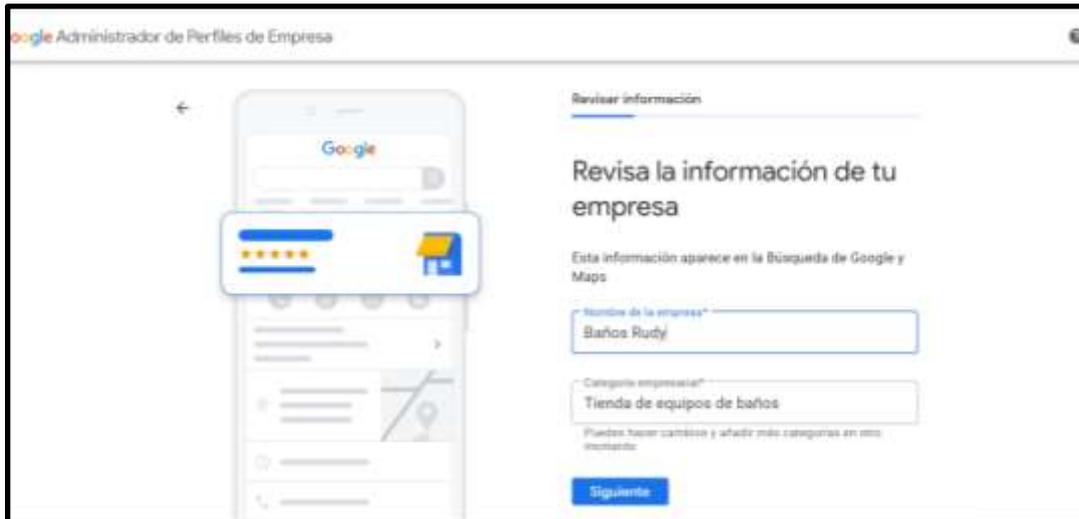
4. Creación CRM- HERRAMIENTA 3

El CRM (Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes) es una herramienta que permite la centralización de las interacciones entre los clientes y la empresa en una base de datos, permitiendo maximizar el conocimiento de un cliente para entender sus necesidades y sobre todo proporcionarles un servicio de calidad, mediante una mejor gestión logística y comunicación directa con nuestros consumidores, gracias a esta herramienta, podemos comunicarnos con nuestros clientes sobre información de sus pedidos, actualizaciones, promociones, seguimiento post-venta, etc, lo que realzaría la propuesta de valor de la empresa y mejoraría su presencia en el mercado.

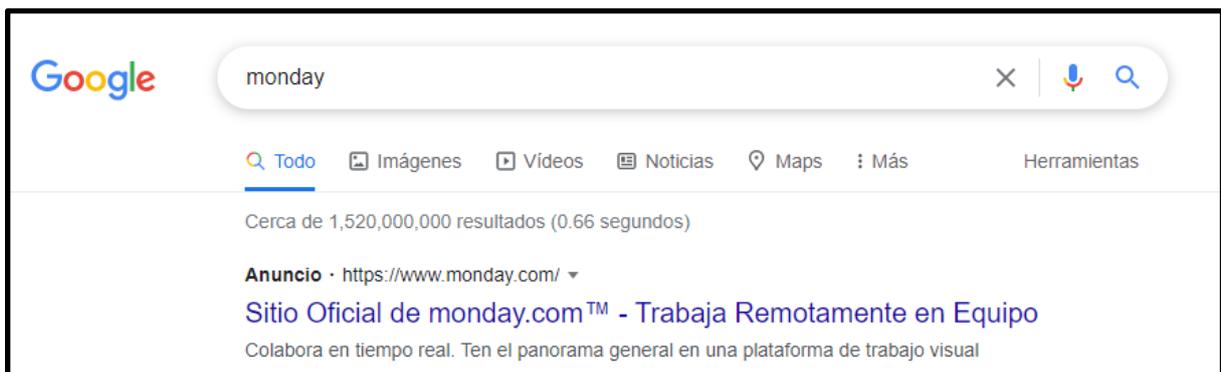
Para la creación del CRM de la empresa utilizamos la plataforma Monday.Com, para esto creamos un nuevo correo electrónico para gestionar las ventas en un solo lugar.

Creación del correo electrónico:





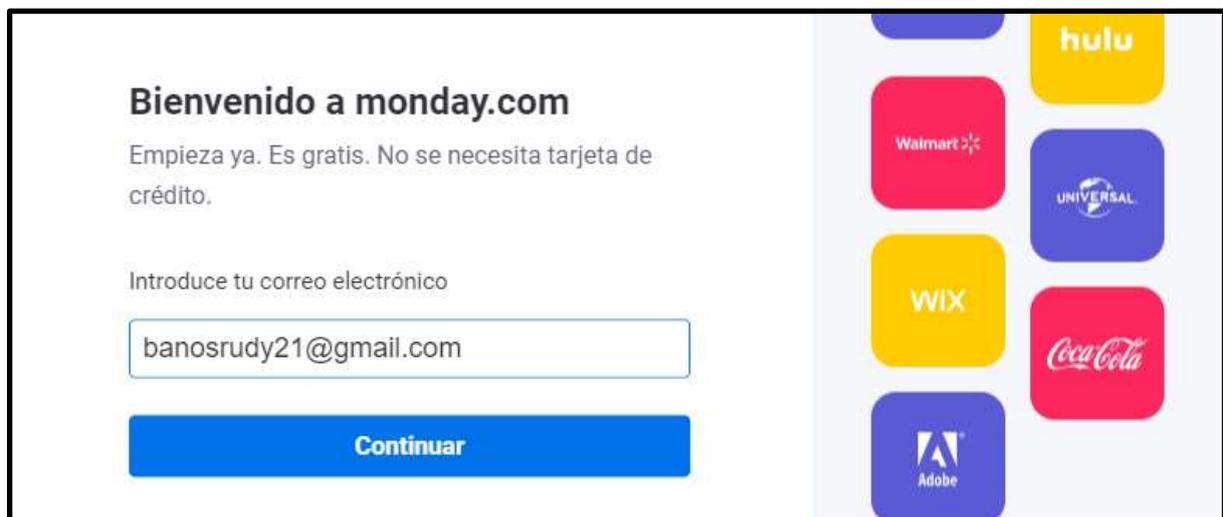
Una vez creado el correo electrónico, nos dirigimos al sitio oficial de Monday.com



Una vez que ingresamos seleccionamos la opción de “Ventas y CRM” y damos click en “Empezar ahora”



Posteriormente, ingresamos el correo de la empresa (banosrudy21@gmail.com) y daremos click en continuar



Una vez ingresado el correo, la plataforma nos pedirá configurar nuestra cuenta, generamos el nombre de la cuenta y una contraseña y le damos en continuar.

Configura tu cuenta

Completa los datos de tu perfil

Nombre completo

Contraseña

La contraseña está bien

Nombre de la cuenta

Acepto los [Condiciones del servicio](#) y [Política de Privacidad](#)

[Continuar](#)

Contestamos las preguntas que nos solicita la plataforma, en este caso como la cuenta la creamos para el dueño del negocio las opciones que seleccionamos fueron las siguientes:



Hola! ¿Qué te trae por aquí hoy?

[Trabajo](#) [Uso personal](#) [Escuela](#) [Organizaciones sin fines de lucro](#)

¿Cómo describirías tu rol actual?

[Dueño del negocio](#) [Jefe de equipo](#) [Miembro del equipo](#) [Freelance](#)

[Director/ ejecutivo/ vicepresidente](#)



¿Cuántas personas hay en tu equipo?

La plataforma puede escalar a más de tus 100 personas

[Solo yo](#) [2-5](#) [6-10](#) [11-15](#) [16-25](#) [25-50](#) [51-100](#) [101-500](#)

¿Cuántas personas trabajan en tu empresa?

monday.com se adapta a cualquier tamaño de empresa

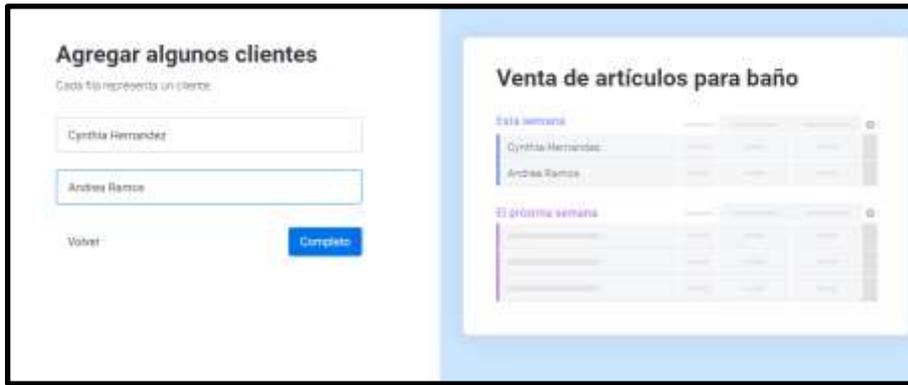
[1-10](#) [20-49](#) [50-99](#) [100-250](#) [251-500](#) [501-1500](#) [+1500](#)

[Volver](#)

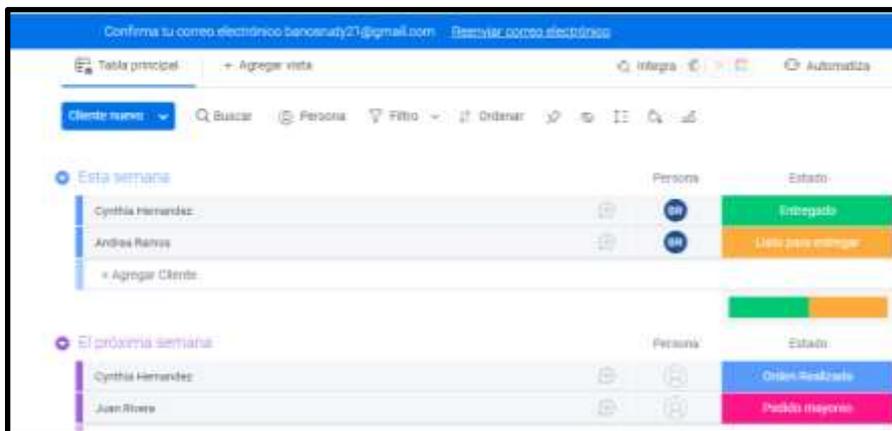


Agregamos al equipo de trabajo, a nuestros clientes y los grupos:





Y una vez que agregamos los campos anteriores ya tenemos nuestro CRM listo, en cada uno de nuestros clientes, viene su información de contacto, en el apartado del chat, podemos enviarles mensajes directos con actualizaciones, promociones, o cualquier cosa relacionada con su pedido, de igual forma, agregamos el apartado de "listado" para llevar un control del status de la venta:



Así mismo, agregamos un apartado, para llevar un control de la fecha de pedido y la fecha de entrega para nuestras categorías semanales, así como un apartado para subir la orden de compra, y para llevar un mejor análisis de nuestras estrategias de marketing agregamos el apartado de "contacto" el cual indica el medio por el que nos contactaron para realizar la compra.

Esta semana		Fecha pedido	Fecha de entrega
Cynthia Hernandez		abr 23	may 11
Andree Ramos		may 15	
+ Agregar Cliente			

El próxima semana		Fecha pedido	Fecha de entrega
Cynthia Hernandez		may 25	
Juan Rivera		may 30	
+ Agregar Cliente			

Esta semana		Orden de compra	Contacto
Cynthia Hernandez			Local Fisico
Andree Ramos			Instagram
+ Agregar Cliente			

El próxima semana		Orden de compra	Contacto
Cynthia Hernandez			Local Fisico
Juan Rivera			Página Facebook
+ Agregar Cliente			

Debido a políticas de privacidad, la empresa no nos quiso proporcionar información de todos sus clientes más que solo de tres de ellos, para que de esta manera nosotros podamos hacer una ejemplificación de cómo pueden hacer uso de la plataforma para darle un mejor servicio a los clientes y para que posteriormente, ellos puedan continuar ingresando más clientes a su sistema, lo que les permitirá tener una mejor gestión con sus consumidores y les ayudará a que su proceso de venta sea mejor y de mayor calidad.