Plan Estratégico de TI para la Empresa Exotic Vapor

Andrés Torres Cartín

Eduardo Flores López

Franz Pfeiffer Guillén

Andrés Morales Campos

*Universidad Fidélitas, Costa Rica*

[atorres30326@ufide.ac.cr](mailto:atorres30326@ufide.ac.cr) [eflores90538@ufide.ac.cr](mailto:eflores90538@ufide.ac.cr)

[fpfeiffer40204@ufide.ac.cr](mailto:fpfeiffer40204@ufide.ac.cr)

amorales60140@ufide.ac.cr

**In the current project, the development of a Strategic Information Technology Plan for Exotic Vapor will be undertaken. Exotic Vapor is a company engaged in the online sale of high-end disposable vaporizers. In an increasingly technology-driven world, businesses are compelled to adapt and formulate effective strategies to achieve their commercial objectives and uphold their competitiveness in the market.**

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se está desarrollando un Plan Estratégico de Tecnología de la Información para Exotic Vapor, una empresa especializada en vaporizadores desechables de alta gama. Es un hecho que la TI es un componente fundamental de cualquier perfil de negocio. Y, en consecuencia, implica desafíos que involucran directamente el plan estratégico de la organización .Para enfrentar todos los asuntos relacionados al desarrollo del negocio, estructurar un plan específico para la tecnología de la información es una medida objetiva. [1]

El aumento en las tecnologías ha obligado a las empresas a adaptarse y formular estrategias efectivas para alcanzar sus objetivos comerciales y mantener la competitividad en el mercado. El objetivo principal de este proyecto es diseñar un plan estratégico que aborde las necesidades de la empresa en cuanto a la infraestructura del sitio web, las tecnologías de mantenimiento, la seguridad y la gestión de datos. Al ser una plataforma transaccional que almacena gran cantidad de información de clientes, es crucial garantizar la supervisión y el manejo seguro de los datos. Se llevará a cabo un análisis preliminar del panorama tecnológico y las herramientas de comunicación existentes en la empresa para identificar debilidades y mejoras potenciales en departamentos específicos. Se implementarán objetivos estratégicos de TI, como fortalecer la seguridad de la información para generar confianza en los clientes durante las transacciones y promover las ventas en línea mediante promociones en el sitio web o asociaciones. Estos objetivos se alinearán con el análisis previo para elaborar estrategias de TI específicas. Posteriormente, se establecerán estrategias de TI adaptadas para cumplir con cada objetivo definido. Estas estrategias abordarán las necesidades particulares de la empresa, como desarrollar una aplicación móvil para mejorar la experiencia del usuario o diseñar una nueva interfaz para atraer a nuevos clientes. Se ejecutará un plan de implementación para organizar el despliegue de las estrategias establecidas en un marco de tiempo definido, facilitando una adaptación más fluida a los cambios venideros. Al completarse cada plan estratégico, se formularán diversos Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) para mantener un seguimiento continuo de los resultados y evaluar el impacto de la implementación del plan estratégico de TI por parte de Exotic Vapor. [2]

Un buen plan estratégico debe de cumplir con lo siguiente:

* + - * Por el lado numérico: El plan debe contener estimaciones o previsiones con cifras o cantidades determinadas en cuanto a beneficios, niveles de ventas u otro tipo de objetivo similar.
* Desde el punto de vista cronológico: Será necesario especificar el margen temporal en el que la empresa plantea la consecución de las metas que se definen en este documento.
* Desde un punto de vista interno: Deberá aclarar la manera de emplear los recursos mediante estrategias o políticas internas de modo que se estimule la consecución de dichos objetivos. [3]

1. OBJETIVOS

**General**

* Elaborar un Plan Estratégico de Tecnología de la Información integral para Exotic Vapor que optimice su infraestructura digital y fortalezca su presencia en línea, garantizando una mejora la experiencia del cliente.

**Específicos**

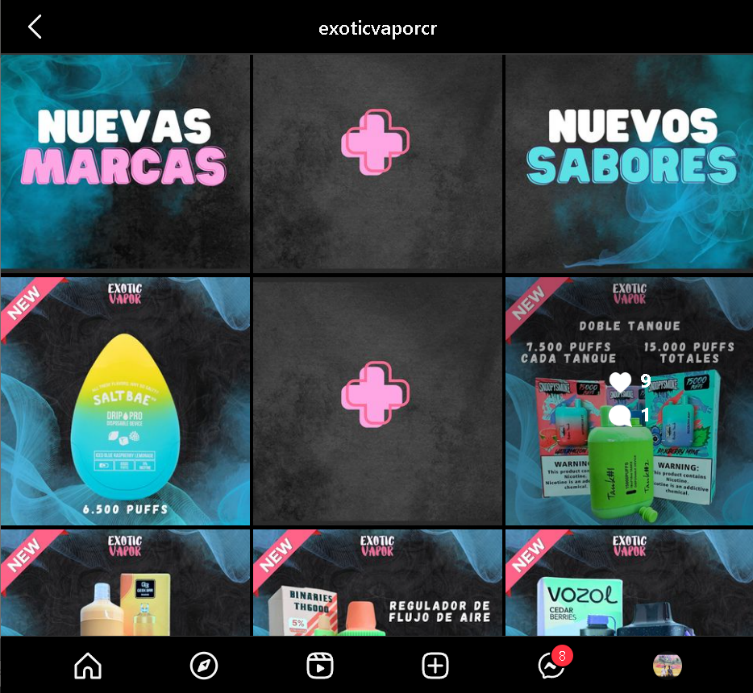
* Diseñar y ejecutar estrategias de marketing digital personalizadas y segmentadas para aumentar el tráfico y las conversiones en el sitio web de Exotic Vapor, buscando un incremento del 20% en las ventas en línea en el próximo año.
* Gestionar de la mejor forma la cuenta empresarial de Whatsapp para ofrecer un servicio más preciso para los clientes de Exotic Vapor.

1. JUSTIFICACIÓN Y SU IMPORTANCIA

En el actual panorama empresarial altamente digitalizado, la tecnología de la información se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y la competitividad de las organizaciones. La elaboración de un Plan Estratégico de Tecnología de la Información para Exotic Vapor responde a la necesidad imperante de adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y aprovechar las ventajas que la tecnología ofrece para impulsar el crecimiento y la eficiencia.

Optimización de Infraestructura: La planificación estratégica permitirá a Exotic Vapor modernizar y optimizar su infraestructura digital, lo que se traducirá en una operación más eficiente, una mayor agilidad para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y la capacidad de ofrecer una experiencia de usuario de alta calidad.

Incremento de Ventas: La implementación de estrategias de marketing digital segmentadas y una interfaz de usuario optimizada en el sitio web tienen como objetivo aumentar las ventas en línea de Exotic Vapor. Esto no solo impulsará los ingresos, sino que también aumentará la visibilidad de la marca en un mercado competitivo.

Experiencia del Cliente Mejorada: Una mejor gestión de las cuentas y redes sociales de la empresa ayudarán a un proceso de compra más cómodo y seguro, Esto generará una mayor satisfacción del cliente y fomentará la retención de compradores.

Gestión y Mejora Eficiente de Inventario y Experiencia de Usuario: La implementación de un sistema de gestión de inventario reducirá costos, minimizará excedentes y evadirá situaciones de agotados que puedan afectar las ventas y la satisfacción del cliente.

1. ALCANCE

El alcance del proyecto abarca la elaboración y ejecución de un Plan Estratégico de Tecnología de la Información (TI) enfocado en mejorar la infraestructura digital, optimizar la seguridad de los datos, impulsar la presencia en línea y fortalecer la experiencia del cliente para la empresa Exotic Vapor, dedicada a la venta en línea de vaporizadores desechables de alta gama. El plan se desarrollará en varias etapas y comprenderá las siguientes áreas:

**Análisis y Evaluación Tecnológica**: Realizar un análisis exhaustivo de la infraestructura tecnológica actual de Exotic Vapor, incluyendo su cuenta empresarial de whatsapp, sistemas de comunicación internos y plataformas de venta en línea. Identificar debilidades, oportunidades de mejora y tecnologías emergentes relevantes para la industria de vaporizadores.

**Seguridad de la Información:** Desarrollar estrategias y medidas de seguridad para proteger los datos de los clientes y la empresa.

**Marketing Digital y Ventas en Línea:** Diseñar e implementar estrategias de marketing digital personalizadas para aumentar la visibilidad de la marca, atraer tráfico a las redes sociales de Exotic Vapor y elevar las tasas de conversión. Esto implicará la ejecución de campañas promocionales y la integración de métodos de pago seguros.

**Plan de Implementación:** Definir un plan detallado para la implementación gradual de las estrategias y soluciones propuestas. Establecer cronogramas, responsabilidades y recursos necesarios para asegurar una ejecución exitosa.

**Medición y Evaluación:** Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI’s) para medir el impacto de las iniciativas implementadas. Evaluar periódicamente los resultados y realizar ajustes según sea necesario para asegurar el logro de los objetivos establecidos.

1. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

El siguiente plan estratégico estará dividido en 5 partes, Análisis Preliminar, Objetivos Estratégicos, Estrategias de TI, Plan de Implementación de Estrategias de TI e Indicadores de Desempeño(KPI’s) en el cual se mostrará y detallará la creación y ejecución de cada una de las partes.

**Análisis Preliminar de Tecnologías y Aplicaciones en Exotic Vapor**

**Manejo de Redes Sociales:**

Exotic Vapor emplea una estrategia activa en las redes sociales para promocionar sus productos y establecer una conexión más cercana con los clientes. Utilizan diversas plataformas de redes sociales como Instagram y WhatsApp.

El equipo de marketing crea contenido visualmente atractivo, que incluye imágenes de productos, videos de demostración y publicaciones informativas sobre los beneficios de los vaporizadores desechables de alta gama.

**Fig. 1 Publicaciones en Instagram**

Se fomenta la interacción con los seguidores a través de concursos, encuestas y respuestas a preguntas frecuentes. Las respuestas a consultas y comentarios se gestionan de manera rápida y eficiente para brindar un servicio al cliente excepcional en las redes sociales.

**Aplicaciones y Comunicación:**

La empresa también utiliza diversas aplicaciones para gestionar la comunicación interna y externa, así como para mantener su operación eficiente:

WhatsApp Empresarial: Utilizan una cuenta empresarial de WhatsApp para interactuar con los clientes, recibir pedidos y brindar atención al cliente.

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

**Fig. 2 Catálogo en WhatsApp**

**Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente**

**Fig. 4 Producto en el Catálogo de WhatsApp**

Correo Electrónico: Utilizan plataformas de correo electrónico como Gmail o Outlook para la comunicación interna y externa.

**Posibles Debilidades y Oportunidades de Mejora:**

Debilidad: Dependencia de una única plataforma de comercio electrónico.

Oportunidad: Explorar la posibilidad de una aplicación móvil para mejorar la experiencia del cliente y fomentar ventas.

Debilidad: Falta de un enfoque claro en la seguridad de la información de los clientes.

Oportunidad: Implementar medidas de seguridad robustas para proteger los datos del cliente y mejorar la confianza.

**Objetivos Estratégicos de TI**

**Mejora de la Seguridad de la Información:**

**Promoción de Ventas en Línea:**

Objetivo: Incrementar las ventas a través de las nuevas redes sociales implementando estrategias de promoción y colaboraciones.

**Análisis y Mejora Continua:**

Objetivo: Evaluar regularmente las estrategias implementadas y ajustarlas según los resultados y las tendencias del mercado.

**Estrategias de TI para Exotic Vapor**

**Promoción de Ventas en Línea**

Estrategias:

* Ofrecer descuentos exclusivos para compras en línea durante ciertos períodos del año o para productos específicos.
* Implementar un sistema de recompensas o programas de fidelización para incentivar compras repetidas.
* Desarrollar una estrategia de contenido digital que incluya publicaciones en blogs y redes sociales que resalten los beneficios y características únicas de los vaporizadores desechables de alta gama.
* Colaborar con influencers de la industria de vapeo para que promocionen los productos de Exotic Vapor en sus plataformas y generen interés.

**Análisis y Mejora Continua:**

Estrategias:

* Establecer un sistema de seguimiento de KPIs para medir el rendimiento de las estrategias y ventas totales.
* Realizar encuestas y recopilar comentarios de los clientes para entender sus necesidades y sugerencias de mejora.
* Mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias en tecnología de comercio electrónico.
* Establecer reuniones periódicas de revisión estratégica en las que se analicen los resultados de las estrategias implementadas y se tomen decisiones informadas sobre ajustes.
* Fomentar la cultura de mejora continua en el equipo de trabajo, animando a los miembros a proponer nuevas ideas y soluciones para optimizar los procesos.

**Plan de Implementación de Estrategias de TI**

**Promoción de Ventas en Línea:**

Diseñar y planificar campañas de marketing digital que incluyan descuentos y promociones en línea, y establecer fechas específicas para cada campaña.

Identificar influenciadores y establecer acuerdos de colaboración, definiendo claramente los términos y la naturaleza de la promoción.

**Mejora de la Experiencia del Usuario (UX):**

Iniciar un proceso de rediseño de la interfaz de usuario de la página de Instagram, trabajando con diseñadores y desarrolladores para crear una experiencia visualmente atractiva y fácil de usar.

Contratar a un equipo de desarrollo para crear una página web, estableciendo hitos y plazos para su desarrollo, pruebas y lanzamiento.

Integrar un sistema de recomendación en el sitio, asegurando que los algoritmos estén funcionando correctamente y brindando sugerencias precisas.

**Análisis y Mejora Continua:**

Establecer reuniones de revisión estratégica trimestrales para analizar los KPIs y ajustar las estrategias según sea necesario.

Utilizar herramientas de análisis web y aplicaciones de seguimiento de proyectos para monitorear y evaluar el rendimiento de las estrategias implementadas.

Fomentar una cultura de innovación y mejora continua en el equipo de trabajo, alentando la participación en la generación de nuevas ideas y soluciones.

**Gestión del Cambio y Comunicación:**

Comunicar de manera efectiva los cambios planeados a todo el equipo para asegurar su cooperación y comprensión.

Proporcionar capacitación adecuada a los administradores de la tienda sobre las nuevas tecnologías y procesos para garantizar una transición sin problemas.

Establecer canales de comunicación abiertos para recibir comentarios y sugerencias de los clientes en relación con las implementaciones.

**Establecimiento de Indicadores Clave de Desempeño (KPI’s)**

**Mejora de la Seguridad de la Información:**

KPI: Tasa de incidentes de seguridad o errores de compra reportados: Monitorizar la cantidad de incidentes de seguridad reportados por clientes y empleados en los mensajes privados de Instagram o WhatsApp, con el objetivo de reducir esta cifra con el tiempo.

**Promoción de Ventas en Línea:**

KPI: Incremento en el tráfico en línea: Medir el aumento del tráfico en línea en relación con las campañas de promoción y colaboraciones con influenciadores.

**Mejora de la Experiencia del Usuario (UX):**

KPI: Puntuación de satisfacción del usuario: Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios con la experiencia en línea.

**Análisis y Mejora Continua:**

KPI: Número de ajustes realizados en base a las revisiones trimestrales: Contabilizar la cantidad de cambios realizados como resultado de las revisiones trimestrales de estrategias.

KPI: Crecimiento en ventas y participación en línea: Evaluar el crecimiento de las ventas en línea y la participación de los clientes en comparación con los períodos anteriores.

**Gestión del Cambio y Comunicación:**

KPI: Tasa de adopción de nuevas tecnologías por parte de los clientes: Evaluar cuántos clientes están utilizando efectivamente las nuevas tecnologías y herramientas.

1. Conclusiones

En este proyecto, se ha desarrollado un Plan Estratégico de Tecnología de la Información para Exotic Vapor, una empresa especializada en vaporizadores desechables de alta gama. El plan se enfoca en optimizar la infraestructura digital, mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas en línea. A través del análisis de la infraestructura tecnológica actual, se han identificado oportunidades para fortalecer la seguridad de datos, implementar estrategias de marketing digital personalizadas y mejorar la gestión de inventario.

Los objetivos estratégicos se centran en la mejora de la seguridad de la información, la promoción de ventas en línea y la evaluación continua. Con estrategias detalladas que van desde descuentos exclusivos hasta colaboraciones con influencers, el plan busca una implementación gradual y una medición constante a través de indicadores clave de rendimiento (KPIs).

En última instancia, este enfoque permitirá a Exotic Vapor adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y fortalecer su presencia competitiva en el sector.

1. BIBLIOGRAFÍA

|  |  |
| --- | --- |
| [1] | «¿CÓMO HACER UN PLAN ESTRATÉGICO DE TI?,» 01 19 2021. [En línea]. Available: https://blog-es.lac.tdsynnex.com/como-hacer-un-plan-estrategico-de-ti. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [2] | K. Eby, «Cómo medir el éxito de un proyecto,» 28 02 2022. [En línea]. Available: https://es.smartsheet.com/content/measuring-project-success. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [3] | J. S. Galán, «Plan estratégico,» 01 03 2020. [En línea]. Available: https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [4] | J. Martins, «asana - ¿Qué es la metodología Kanban y cómo funciona?,» 10 10 2022. [En línea]. Available: https://asana.com/es/resources/what-is-kanban. [Último acceso: 1 08 2023]. |
| [5] | Tecnologias Informacion, «Tecnologias Informacion,» [En línea]. Available: https://www.tecnologias-informacion.com/metodologia-funciones.html. [Último acceso: 3 8 2023]. |
| [6] | D. Coloma, «itnove - Cuáles son las prácticas de Kanban,» 24 04 2020. [En línea]. Available: https://itnove.com/blog/kanban/equipos/cuales-son-las-practicas-de-kanban/. [Último acceso: 01 08 2023]. |
| [7] | J. M. Galiano, «Implantar scrum con éxito,» 2016. [En línea]. Available: https://elibro.net/es/ereader/ufidelitas/58575?page=14. [Último acceso: 3 Agosto 2023]. |
| [8] | K. S. &. J. Sutherland, «La Guía Definitiva de Scrum: Las Reglas del Juego,» Noviembre 2020. [En línea]. Available: https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-European.pdf. |
| [9] | D. Santos, «Planeación estratégica: qué es, elementos, etapas y ejemplos,» 06 06 2023. [En línea]. Available: https://blog.hubspot.es/marketing/guia-planificacion-estrategica. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [10] | «PLAN ESTRATÉGICO DE TI: ¿QUÉ ES Y CÓMO PONERLO EN PRÁCTICA?,» 02 05 2023. [En línea]. Available: https://blog-es.lac.tdsynnex.com/plan-estrategico-de-ti-que-es-y-como-ponerlo-en-practica. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [11] | «¿Cuáles son los elementos de un plan estratégico?,» [En línea]. Available: https://ifex.org/es/toolkits/kit-de-herramientas-organizacional-2/strategic-planning-toolkit/what-are-the-components-of-a-strategic-plan/. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [12] | «¿Cuáles son los elementos de un plan estratégico?,» [En línea]. Available: https://ifex.org/es/toolkits/kit-de-herramientas-organizacional-2/strategic-planning-toolkit/what-are-the-components-of-a-strategic-plan/. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [13] | D. Torres, «Qué es el plan estratégico de una empresa, cómo crearlo y ejemplos,» 20 01 2023. [En línea]. Available: https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [14] | «QUÉ ES LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE UNA EMPRESA Y CÓMO SE IMPLEMENTA,» 09 06 2022. [En línea]. Available: https://www.oberlo.es/blog/planeacion-estrategica. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [15] | «Cómo medir el éxito de tu plan estratégico,» 23 07 2020. [En línea]. Available: https://tudashboard.com/como-medir-el-exito-de-tu-plan-estrategico/. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [16] | M. E. Gutiperrez, «¿Qué son los KPI's? - ¿Para qué sirven? - Ejemplos,» 01 2023. [En línea]. Available: https://enciclopediaeconomica.com/kpi/. [Último acceso: 09 08 2023]. |
| [17] | V. Countinho, «KPIs: descubre qué son los indicadores clave de rendimiento y cómo usarlos para orientar tus estrategias,» 14 09 2015. [En línea]. Available: https://rockcontent.com/es/blog/kpis/. [Último acceso: 09 08 2023]. |