



Proceso de mejora PYME Pijamas Store

Programa Avanzado de Formación Ejecutiva 3

Angie Daniela Bolaños Rondón
Juan Sebastián Calderón Guerrero
Laura Daniela Saboya Rojas
Juanita Villarraga Cortés

Bogotá D.C

2023



Proceso de mejora PYME Pijamas Store

Programa Avanzado de Formación Ejecutiva 3

Angie Daniela Bolaños Rondón

Laura Daniela Saboya Rojas

Juan Sebastián Calderón Guerrero

Juanita Villarraga Cortés

Tutor

Luz Andrea Pinzón Alemán

Administración de Negocios Internacionales
Administración de Empresas

Bogotá D.C

2023

Declaración de originalidad y autonomía

Declaro bajo la gravedad del juramento, que he escrito el documento de título “Proceso de mejora PYME Pijamas Store”, en la opción de grado de Programa Avanzado de Formación Ejecutiva 3 y que por lo tanto, su contenido es original.

Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este trabajo no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Angie Daniela Bolaños Rondón.

Juan Sebastián Calderón Guerrero.

Laura Daniela Saboya Rojas.

Juanita Villarraga Cortés.

Declaración de exoneración de responsabilidad

Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autor. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Angie Daniela Bolaños Rondón.

Juan Sebastián Calderón Guerrero.

Laura Daniela Saboya Rojas.

Juanita Villarraga Cortés.

Tabla de contenido

Glosario.....	9
Resumen.....	10
Palabras clave.....	10
Abstract.....	11
Keywords	11
1. Introducción	12
2. Análisis del sector, tendencias, competidores, mercado.....	13
2.1 Políticos.....	14
2.2 Económicos.....	15
2.3 Sociales	19
2.4 Tecnológicos.....	23
2.5 Ecológicos.....	25
2.6 Legales	26
3. Presentación del Modelo de Negocio con la ficha de Planeación estratégica.	27
4. Diagnóstico de la compañía en las áreas: Comercial, Mercadeo, Financiero, Administrativo y Producción	29
5. DOFA Cruzado	32
5.1 Fortalezas.....	32
5.2 Oportunidades	33
5.3 Debilidades	34
5.4 Amenazas	34
5.5 Estrategias FO.....	35
5.6 Estrategias DO	35

5.7 Estrategias FA	36
5.8 Estrategias DA	36
6. Matriz EERC.....	37
7. Plan de mejora usando el embudo de ventas	40
7.1 Embudo de ventas	40
7.2 CJM.....	41
7.2.1 Motivación	42
7.2.2 Compra.....	42
7.2.3 Fidelización.....	43
8. Estrategia(s) y tácticas por cada etapa del embudo a desarrollar en el área comercial/mercadeo.	43
8.1 Objetivo SMART.....	43
8.2 Estrategias y tácticas	44
9. KPI'S enfocados en cada etapa del embudo de ventas.	53
9.1 KPI: Alcance de la campaña de redes sociales y publicidad digital.	54
9.2 KPI: Incrementos de ventas.	54
9.3 KPI: Tasa de recompra.....	54
9.4 KPI: ROI.....	55
9.5 KPI: LTV	55
10. Proyección de ventas.....	55
10.1 Supuestos	56
10.2 Análisis y conclusiones.....	57
11. PYG – Estado de Pérdidas y Ganancias de Pijamas Store.....	60
12. Conclusiones	65
Referencias.....	66

Índice de figuras

Figura 1. Análisis PESTEL.....	13
Figura 2. Inflación Total vs. Básica.....	17
Figura 3. Índice de Confianza del Consumidor.....	18
Figura 4. PIB y Demanda Interna Anual vs. PIB y Demanda Interna Trimestral.....	19
Figura 5. Benchmarking Pijamas.....	21
Figura 6. Principales Razones de Utilización de las Redes Sociales en Colombia en enero de 2023.....	24
Figura 7. LEAN CANVAS.....	28
Figura 8. Organigrama Pijamas Store.....	31
Figura 9. Matriz EERC.....	37
Figura 10. Customer Journey Map Pijamas Store.....	42
Figura 11. Estrategias y tácticas de Pijamas Store.....	44
Figura 12. Mock-up página de inicio de pijamasstore.com.....	48
Figura 13. Mock-up sección sobre nuestra tienda pijamasstore.com.....	49
Figura 14. Mock-up sección contáctanos pijamasstore.com.....	50
Figura 15. Mock-up sección suscríbete de pijamasstore.com.....	50
Figura 16. Mock-up item de compra de pijamasstore.com.....	51
Figura 17. Mock-up preguntas frecuentes de pijamasstore.com.....	52
Figura 18. Mock-up programa de fidelización Pijilovers de pijamasstore.com.....	52
Figura 19. Mock-up crear cuenta pijamasstore.com.....	53

Figura 20. Ventas de Ropa de Mujer en Latinoamérica.	59
Figura 21. Porcentaje de participación mensual Pijamas Store.	59
Figura 22. Proyección trimestral de ventas 2024 Pijamas Store.	59
Figura 23. Porcentaje de ventas de nuevos productos de Pijamas Store.	59
Figura 24. Valor en pesos de ventas de productos convencionales de Pijamas Store.	60
Figura 25. PyG Pijamas Store (incluyendo la inversión de la creación de la página Web).	61
Figura 26. PyG Pijamas Store (incluyendo la mensualidad del uso de la página Web).	62

Glosario

Dropshipping: Es un método de venta en el que el minorista no posee los artículos en su almacén, aunque si los tenga anunciados en su tienda online. Cuando vende un determinado artículo lo compra a un mayorista y es este quien envía de forma directa el producto al cliente. (Peiró, 2020)

Embudo de ventas: Forma en que una empresa planea y establece procesos para ponerse en contacto con los diferentes usuarios y así llegar a cumplir un objetivo final, que bien puede ser la conversión de clientes, lograr un registro, cerrar una venta, entre otros. (Giraldo, 2017)

KPI: Sigla que proviene de la frase en inglés *key performance indicator* (indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muestra cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos empresariales más importantes. (Martins, 2022)

CJM: El Customer Journey Map, es una herramienta de Design Thinking que hace posible dar forma en un mapa a cada una de las fases o etapas que recorre una persona; desde que le sobreviene una necesidad hasta que se convierte en cliente de una marca porque compra un producto o disfruta de un servicio. (Colombo, 2019)

PYG: El modelo pérdidas y ganancias, determina los resultados financieros de la empresa en un periodo específico. Es uno de los documentos más importantes que todo negocio debe realizar para conocer la salud del proyecto. (Santaella, 2022)

Resumen

Actualmente, en Colombia existen gran cantidad de pequeñas empresas y emprendimientos que trabajan principalmente a través de redes sociales y buscan crecer día a día para llegar y satisfacer al cliente colombiano. Este es el caso de Pijamas Store, un emprendimiento de Mariana Salazar de comercialización de pijamas, con variedad de materiales, creado en 2020 que tiene como objetivo hacer sentir cómodas a las mujeres mientras se sienten hermosas. Este trabajo se realizó con el fin de analizar Pijamas Store e identificar oportunidades de mejora para su crecimiento.

Para esto, se analizaron factores tanto internos como externos de Pijamas Store, se analizó el sector en el que se desarrolla en distintos aspectos como lo son el político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal para tener un contexto amplio del entorno, también se tuvo en cuenta el modelo de negocio del emprendimiento y se realizó un diagnóstico de como Pijamas Store está funcionando actualmente.

Finalmente, se hizo uso de herramientas tales como el DOFA cruzado, la Matriz EERC, embudo de ventas, CJM, los KPI's, la proyección de ventas y el PYG, esto con el fin de brindar propuestas para el proceso de mejora.

Palabras clave

Emprendimiento, estrategias, oportunidades de mejora, pijamas, redes sociales.

Abstract

Currently, in Colombia there are a large number of small businesses and ventures that work mainly through social networks and seek to grow day by day to reach and satisfy the Colombian customer. This is the case of Pijamas Store, a venture of Mariana Salazar for the commercialization of pajamas, with a variety of materials, created in 2020 that aims to make women feel comfortable while feeling beautiful. This work was conducted in order to analyze Pijamas Store and identify improvement opportunities for its growth.

For this, both internal and external factors of Pijamas Store were analyzed, the sector in which it operates was analyzed in different aspects such as political, economic, social, technological, ecological and legal to have a broad context of the environment, the business model of the venture was also taken into account and a diagnosis of how Pijamas Store is currently operating was made.

Finally, tools such as the cross DOFA, the EERC Matrix, sales funnel, CJM, KPI's, sales projection and PYG were used in order to provide proposals for the improvement process.

Keywords

Entrepreneurship, strategies, opportunities for improvement, pajamas, social networks.

1. Introducción

Pijamas Store es un emprendimiento que nació en la época de COVID, esta empresa fue creada por dos amigas, Mariana y Laura, quienes querían empezar a recibir ingresos. Su modelo de negocio se basa en distribuir pijamas de diferentes tipos para que las mujeres se sintieran mucho más bellas y cómodas a la hora de dormir.

La empresa empezó vendiendo por las redes sociales, su distribución principal está en Instagram y Facebook, donde juntas cuentan con más de mil seguidores, las categorías de ropa que se manejan son pijamas cortas o largas, que pueden venir en materiales como satín, algodón o franela. Hoy en día, el 100% de la operación del emprendimiento lo maneja Mariana.

El modelo de negocio se divide en dos, stock y dropshipping, dependiendo de qué material es la pijama, por un lado todas las pijamas de algodón y satín se mantienen en stock, ya que estas rotan mucho en inventario, y en las de franela se maneja el modelo de dropshipping ya que son un poco más costosas y las tallas más limitadas.

En cuanto a la parte financiera, Pijamas Store genera un promedio de 20 a 30% de utilidad por cada prenda que se vende, lo que genera que parte de las ganancias sea usada para hacer un re-stock, y así mismo del dinero suficiente para generar rentabilidad a la emprendedora de Pijamas Store.

Desde el aspecto medio ambiental, Pijamas Store intenta ser una empresa comprometida con el medio ambiente y esto se hace eligiendo a distribuidores que realicen prácticas amigables con el medio ambiente.

2. Análisis del sector, tendencias, competidores, mercado



Figura 1. Análisis PESTEL.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Para realizar un análisis del sector apropiado para Pijamas Store es importante tener en cuenta los factores del macroentorno que afectan o pueden llegar a afectar a la empresa, es fundamental analizar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Con el fin de tener una visión amplia acerca de los elementos que pueden influenciar el desarrollo de Pijamas Store, se tuvieron en cuenta los cinco elementos más importantes por cada factor que compone el análisis PESTEL.

2.1 Políticos

Primero, como factor político es importante destacar el impacto de los conflictos tanto nacionales, como internacionales. Desde el inicio de la guerra entre los países Europeos Rusia y Ucrania a principios del año 2022, ha habido un impacto a nivel mundial no solo en el sentido humanitario por la cantidad de muertos, heridos y migrantes, sino que ha tenido un impacto en el alza tanto de las tasas de interés, como de la inflación (Eje21, 2022), afectando al mundo entero.

En el caso de Colombia específicamente, el conflicto también ha incrementado los costos en el sector de materias primas (Portafolio, 2023), principalmente en los fertilizantes y el petróleo y como resultado ha habido un aumento en los precios de producción de alimentos, aumentando así el costo de vida en Colombia, reduciendo la posibilidad de que los consumidores adquieran productos que no sean de primera necesidad. Por otro lado, también es importante tener en cuenta los conflictos nacionales ya que por ejemplo en el caso del Paro Nacional del 2021 la economía colombiana perdió \$10,8 billones de pesos durante un mes de paro (Portafolio, 2021) teniendo un gran impacto en el país.

Segundo, es esencial tener en cuenta la estabilidad del gobierno para en el caso de tener una empresa mediana o pequeña, ya que, en algunos casos, un cambio de gobierno llega a generar incertidumbre e inconformidad en la población además de que el riesgo político también

puede llegar a afectar la cadena de suministro, la situación económica y la confianza de los consumidores (Solunion, 2023).

Tercero, las iniciativas del gobierno son un factor fundamental ya que pueden impulsar el crecimiento de un emprendimiento como Pijamas Store. En Colombia, existen distintos programas que buscan apoyar el crecimiento de emprendimientos y pequeñas empresas, como Innpulsa que es “agencia de emprendimiento e innovación del Gobierno Nacional, que acompaña la aceleración de emprendimientos de alto potencial y a los procesos innovadores y de financiación que permiten escalar a las empresas del país para generar más desarrollo económico, equidad y oportunidades para todos los colombianos” (Innpulsa, s.f.); la Cámara de Comercio de Bogotá que a través de herramientas y servicios sin costo, buscan apoyar a pequeñas empresas, además de buscar la constante mejora del entorno competitivo y proporcionar seguridad jurídica para las microempresas; o la iniciativa del gobierno CEmprende que tiene como objetivo conectar las empresas, la sociedad, la academia y el Estado con el fin de desarrollar la innovación y el emprendimiento en Colombia (Invest in Bogotá, 2021).

Finalmente, las políticas fiscales son necesarias en el momento de evaluar el entorno de un pequeño emprendimiento o pequeña empresa, ya que impuestos como: la Declaración de renta, la Retención en la Fuente, el IVA, entre otros (Paz, 2022) son gastos que se deben contemplar en los presupuestos para hacer las previsiones necesarias.

2.2 Económicos

Adicionalmente, en el aspecto económico es importante tener en cuenta las tasas de cambio ya que estos cambios no solo generan incertidumbre tanto en los empresarios como en los consumidores, sino que también se pueden generar sobrecostos en las importaciones de materia prima y productos en general, además de causar que los consumidores gasten más o menos dependiendo de el aumento en las divisas (Lozano, 2021).

Otro factor fundamental es el aumento en los costos de producción porque en el caso de Pijamas Store si el proveedor tiene un aumento en sus costos, implica que los precios del producto terminado, en este caso los pijamas, también aumentarán llegando a afectar las ventas.

Así mismo, la inflación tiene un gran impacto en las empresas tanto grandes como pequeñas, y aún más en las pequeñas. Actualmente, Colombia es el único país de Latinoamérica donde la inflación sigue al alza (Portafolio, 2023), aunque en enero la inflación no aceleró como era esperado, el índice de precios al consumidor aumentó un 13,25 % comparado con el año 2022, a pesar de que el gobierno esté tomando medidas con el objetivo de disminuir la inflación, es un elemento muy importante a tener en cuenta porque puede tener un efecto negativo en los emprendimientos y empresas colombianas.

Actualmente, a nivel global, el panorama frente a la inflación es incierto ya que según el análisis de la Situación Colombia. Marzo 2023 del BBVA Research, a pesar de que la total continua en descenso, gracias a la reducción en el costo de la energía, por otro lado, la básica sigue subiendo gracias al consumo privado (BBVA Research, 2023).

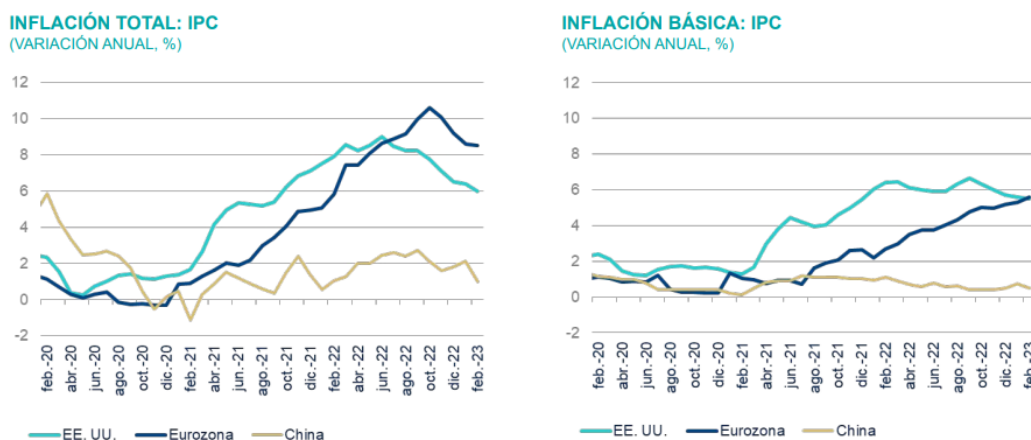


Figura 2. Inflación Total vs. Básica.

Fuente: BBVA Research (2023).

También, otro factor fundamental en el aspecto económico es la confianza del consumidor, ya que de esto depende que se sienta en capacidad de adquirir productos que no sean de primera necesidad, como lo es el caso de las pijamas de Pijamas Store, si el consumidor siente incertidumbre, lo más probable es que decida no adquirir este tipo de productos y esperar a que la situación económica mejore.

En enero del 2023 la confianza de los consumidores ha disminuido 6,3 puntos porcentuales (pps), en comparación a diciembre del 2022 (Portafolio, 2023), como consecuencia de la disminución tanto del Índice de Condiciones Económicas como el Índice de Expectativas del Consumidor.

Además, según la Encuesta de Opinión del Consumidor (EOC) de Marzo de 2023, el Índice de Confianza del Consumidor (ICC) presentó una reducción de 0,7 puntos porcentuales (pps) en comparación con febrero (Fedesarrollo, 2023), esto como resultado del decrecimiento de 4,0 puntos en el Índice de Condiciones Económicas; en el segundo mes del año también se

evidenció una reducción en comparación al mes de enero, concluyendo que a lo largo del 2023, la confianza de los consumidores ha ido en descenso.

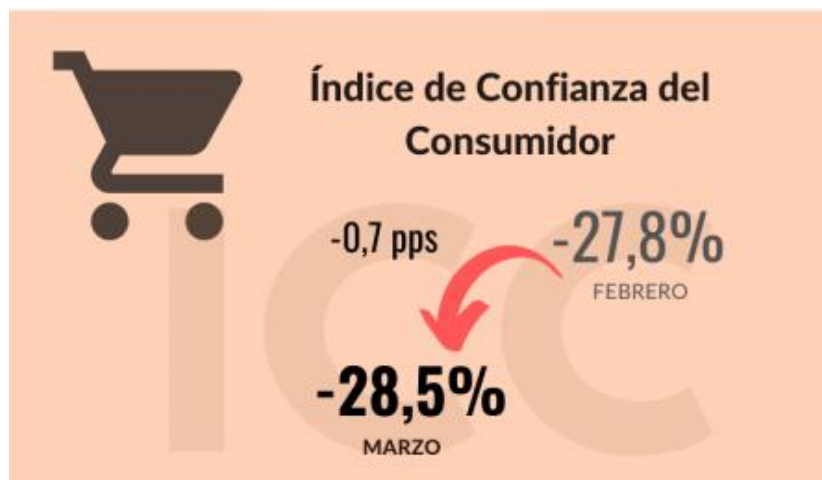


Figura 3. Índice de Confianza del Consumidor.

Fuente: Fedesarrollo (2023).

También es importante destacar que según el análisis de la Situación Colombia. Marzo 2023 del BBVA Research, se espera que se presente un aumento en la economía 0,7% este año (2023) y 1,8% el próximo, además la previsión es que la demanda interna aumentará en menor medida que el PIB en este año tendrá un impulso nuevamente en 2024 (BBVA Research, 2023).

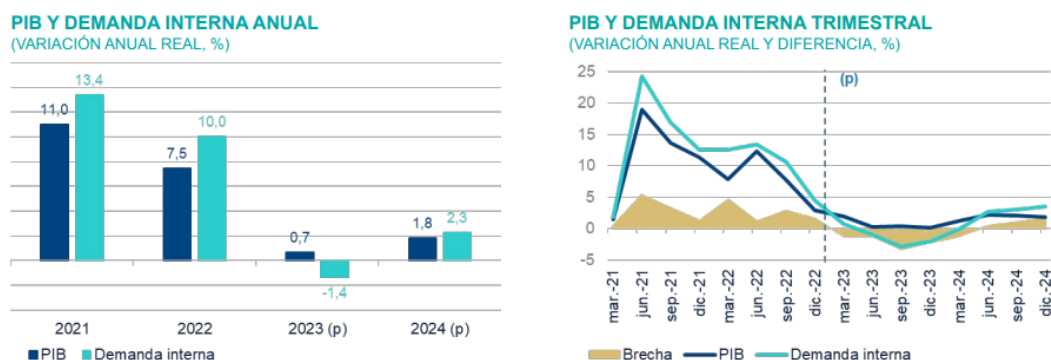


Figura 4. PIB y Demanda Interna Anual vs. PIB y Demanda Interna Trimestral.

Fuente: BBVA Research (2023).

En conclusión, la pandemia causó un gran impacto a nivel económico globalmente, y poco a poco a pesar de la incertidumbre, se espera que este se estabilice en los próximos años lentamente.

2.3 Sociales

Por otra parte, para el factor social, es necesario tener en cuenta las modas y tendencias de consumo que se expanden gracias a las redes sociales. El mundo de la moda es una industria que crece exponencialmente y las tendencias se expanden rápidamente a nivel global. Actualmente, la tendencia de la comodidad está teniendo cada vez más visibilidad y aceptación, por ejemplo, en España está creciendo la preferencia de las personas de salir en pijama y sentirse cómodos en todo momento (Ordovás, 2023) esta tendencia tiene un impacto positivo en Pijamas Store ya que permite la llegada de nuevos usuarios y el aumento de las ventas ya que las personas buscan verse bien mientras se sienten completamente cómodos.

Agregando a lo anterior, la tendencia de autocuidado/self-care que ha venido en aumento los últimos años, también es importante para la venta de pijamas de Pijamas Store. Después de la pandemia ha existido mucha más preocupación por el bienestar físico y especialmente mental ya que fue una época donde muchas personas se vieron deprimidas o sin entusiasmo, ahora en esta época post-pandemia se está priorizando la salud mental, el bienestar y la comodidad, viéndose esto reflejado en el comportamiento de los consumidores (Dir&Ge, 2022).

Además, es importante tener en cuenta los patrones de compra/consumo, para el 2023, gracias a las tasas de inflación los consumidores se mostrarán precavidos mas esto no quiere decir que se muestren completamente cerrados a consumir, las redes sociales, especialmente Tik Tok, y los influencers tienen un constante impacto en los consumidores impulsándolos a adquirir nuevos productos, en adición, el “temor” que se tenía en épocas de COVID-19 ha desaparecido casi completamente, causando que los consumidores estén más dispuestos a comprar que en los años 2020, 2021 y 2022 (PuroMarketing, 2022).

Finalmente, se debe tener en cuenta la competencia en el mercado de ropa para dormir, ya que así como Pijamas Store, muchos pequeños emprendimientos nacieron a raíz de la pandemia en Colombia, “En Colombia se crean un total de 93 micronegocios diarios en el comienzo de 2021” (Soto, 2021), es decir que muchas personas buscaron crear pequeñas empresas de diferentes categorías, generando una competencia tanto indirecta como directa para Pijamas Store.

Por otro lado, en Colombia existen marcas de pijamas muy bien posicionadas en el mercado, tanto colombianas como extranjeras; como por ejemplo Clonhadas, que se destaca por ser una marca colombiana, creada hace más de 20 años, con puntos de venta físicos en todo el país (Portafolio, 2019). Otra marca importante es Dolce D`Amore, que también es un

emprendimiento colombiano de pijamas, con punto físico en Medellín que al igual que Clonhadas cuentan también con página web y gran variedad de productos. Además de las marcas mencionadas anteriormente, existen otras que pueden ser competencia para Pijamas Store, por esta razón se realizó un proceso de benchmarking para identificar algunas:

	Website	Website 1 = débil 10 = Fuerte	Blog	Blog 1 = débil 10 = Fuerte	Instagram	Instagram 1 = débil 10 = Fuerte	LinkedIn	Contenido 1 = débil 10 = Fuerte	Valoración Total
Clonhadas	https://www.clonhadas.co/	10	N/A	1	https://www.instagram.com/clonhadasco/?hl=es	8	N/A	1	21
Dolce D'amore	https://dolcedamore.com/	10	N/A	1	https://www.instagram.com/dolcedamore/?hl=es	10	N/A	1	23
In Rose	https://pijamasinrose.com/	9	N/A	1	https://www.instagram.com/pijamasinrose/?hl=es	7	N/A	1	19
Talulah	https://talulah.com.co/	10	N/A	1	https://www.instagram.com/talulahoficial/	10	N/A	1	23
H&M	https://co.hm.com/	10	N/A	1	https://www.instagram.com/hm/	10	https://www.linkedin.com/company/h&m/	10	32
Touché	https://touche.com.co/	10	N/A	1	https://www.instagram.com/touchecollection/?hl=es	10	https://www.linkedin.com/company/touch%C3%A9-collection-766456187/?open=share	5	27
Shein	https://www.shein.com/	9	N/A	1	https://www.instagram.com/sheinofficial/?hl=es	9	https://sc.linkedin.com/company/shein	8	28
Lili Pink	https://www.lilipink.com/	10	N/A	1	https://www.instagram.com/lilipinkco/?hl=es	10	N/A	1	22

Figura 5. Benchmarking Pijamas.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Para realizar el benchmarking se eligieron ocho marcas reconocidas en Colombia, que los clientes pueden considerar al querer comprar una pijama, se analizó y se dio una calificación teniendo en cuenta los factores de: Website, Blog, Instagram y LinkedIn, con el fin de validar cuales son las marcas más fuertes. Las dos primeras, fueron las marcas Clonhadas y Dolce D'amore que fueron mencionadas anteriormente, las cuales son marcas colombianas que cuentan tanto con páginas web como perfiles de Instagram útiles y completos para los usuarios.

También se evaluaron otras marcas colombianas como lo son In Rose, Talulah, Touché y Lili Pink; primero, In Rose, la cual es una marca colombiana que lleva aproximadamente siete años en el mercado, que inició con el objetivo de diseñar ropa para dormir para mujeres, para que se sientan bien con ellas mismas, mientras disfrutan de la comodidad de los productos (In Rose, s.f.), esta marca cuenta con página web e Instagram, los cuales son útiles para las clientas.

Segundo, Talulah que cuenta con gran variedad de ropa de descanso que busca el bienestar de sus clientes, quieren comercializar y diseñar ropa que acompañe a sus usuarios en los momentos más felices de la vida (Talulah, 2023), además, cuentan con página web e Instagram.

Tercero, Touché, marca paisa creada en 1987, que ha crecido a nivel internacional (Cevallos, 2018), pertenece a una categoría un poco más premium, con precios más altos comparados a las otras marcas que se tuvieron en cuenta. Finalmente, Lili Pink que es una marca que vende ropa interior, vestidos de baño, pijamas, entre otros productos a muy buenos precios, también cuentan con página web e Instagram, además de contar con varios locales a nivel nacional.

Por otro lado, también es importante tener en cuenta marcas internacionales que son reconocidas y consideradas por los clientes colombianos, como lo son: H&M y SheIn. Esta primera, es una marca sueca que tuvo sus inicios en la década de los 60's y ha ido creciendo globalmente con su extensa variedad de productos para toda la familia (Osorio, 2022), H&M está presente en Colombia en diferentes lugares del país. Adicionalmente, SheIn, que es una marca reconocida mundialmente por sus precios bajos y gran variedad de productos, entre esos, pijamas y ropa para dormir, esta empresa cuenta con una fuerte presencia tanto en la web y en Instagram, ya que no tiene puntos físicos.

En conclusión, teniendo en cuenta el benchmarking, se puede concluir que las marcas más fuertes actualmente son las internacionales (H&M y SheIn), y a nivel nacional Touché ya que estas tres marcas cuentan con el puntaje más alto por las excelentes herramientas con las que cuentan a nivel online. Así estas marcas sean mucho más grandes que Pijamas Store, es

importante tenerlas presenta para entrar a considerar oportunidades de mejora y de crecimiento e inspirarse del éxito de estas empresas.

2.4 Tecnológicos

Para el factor tecnológico es importante destacar el E-commerce porque es el futuro de la forma de consumir, con la pandemia, los negocios hallaron la forma de acelerar su transformación y adaptación digital, ya que debían encontrar la forma de mantener sus ventas en la época de confinamiento. Hoy en día, ya se considera normal que una empresa retail cuente con su E-commerce, “según el informe de la industria del comercio electrónico de 2022 de Australia Post, las ventas minoristas en línea representan alrededor del 20 por ciento de las ventas minoristas totales” (Chai, 2023), confirmando así que los hábitos de compra se transformaron durante la pandemia.

Además, las Redes Sociales también tienen un impacto en la forma de consumir, ya que no solo incentivan a los consumidores el tipo de productos que deben comprar, sino también el incentivo de los influencers a nivel mundial; “Las redes sociales influyen en los procesos de compra e incluso provocan que se consuma más por la sobre exposición a la que se someten los usuarios” (Sanguino, 2018). Esto es fundamental para Pijamas Store, ya que los productos se distribuyen principalmente a través de Redes Sociales (Instagram y Facebook).

Adicionalmente, es importante destacar que, actualmente las redes sociales son consideradas como una alternativa al querer hacer compras de distintos productos, y son muy utilizadas con este fin por los colombianos, según La República una de las principales razones

por las cuales la población colombiana usa las redes sociales es para “encontrar y comprar productos” (Rodríguez, 2023), lo cual abre las puertas para que pequeños negocios crezcan a través de redes sociales.

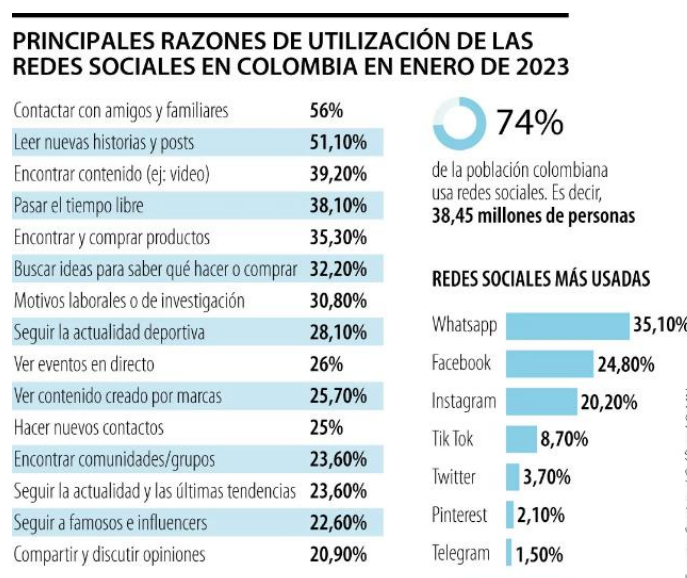


Figura 6. Principales Razones de Utilización de las Redes Sociales en Colombia en enero de 2023.

Fuente: La República (2023).

Por otro lado, es importante tener en cuenta los avances tecnológicos a nivel mundial en las máquinas para producción de elementos textiles, como lo son la ropa y las pijamas, ya que eventualmente estos tendrán un impacto en la forma de producir en todo el mundo, mejorando los procesos constantemente.

Finalmente, es fundamental destacar la importancia de la energía sostenible, ya que permite un desarrollo avanzado y menos contaminante en todas las industrias, en el caso de la textil, un gran ejemplo es el uso de paneles solares para el funcionamiento de maquinaria para la

producción de ropa y pijamas, el uso de paneles solares puede llegar a reducir los costos a futuro (García, 2021). Es importante tener esto en cuenta ya que también es una forma en la cual se esta transformando la industria lentamente y puede llegar a tener un impacto en la forma de producir de grandes y pequeños negocios.

2.5 Ecológicos

En el aspecto ecológico es importante tener en cuenta el cambio climático porque día a día es un tema que genera más consciencia, y es fundamental que los emprendimientos y las empresas lo tengan en cuenta ya que puede impulsar cambios en la forma de producir y manejar desechos en las marcas de ropa. La industria de la moda es responsable de alrededor de un 4 y un 10% de las emisiones globales de carbono que impactan en el cambio climático (Openmind BBVA, 2022); es fundamental que las marcas sean conscientes de estos datos y busquen impactar positivamente al medio ambiente.

Adicionalmente, con el “Fast Fashion”, la contaminación ha aumentado exponencialmente los últimos años, el exceso de consumo, sumado a los bajos precios y las prendas de mala calidad causan unas cifras de contaminación increíbles a nivel mundial, “Se estima que el 73% de la ropa producida anualmente termina incinerada o en basureros, lo que contribuye a la contaminación terrestre y atmosférica” (Greenpeace Mexico, 2021). Es fundamental que las empresas de ropa fabriquen prendas de buena calidad a precios justos, con el fin de que los productos no acaben en la basura a las pocas posturas.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los últimos años, ha crecido la consciencia ambiental y del reciclaje, lo cual se debe tener en cuenta para estar alineados con los ideales y principios de los consumidores de Pijamas Store, a través de la tendencia “Slow Fashion” que busca “generar consciencia sobre estos procesos de creación, diseño, producción y consumo.” (Bayer, s.f.).

Por último, también es importante tener en cuenta los posibles desastres naturales, ya que estos pueden impactar no solo en la cadena de suministro de Pijamas Store al entorpecer el proceso con los proveedores, alargando el tiempo de producción y de entregas, sino también en el Customer Journey, ya que esto puede generar retrasos en los envíos, retrasos, entre otros, creando una mala experiencia para el cliente.

2.6 Legales

En el factor legal es muy importante tener en cuenta las Normas ISO, que son los internacionales parámetros establecidos por la organización ISO (International Standardization Organization), quienes se encargan del establecimiento de normas de calidad, medio ambiente, riesgos y seguridad y responsabilidad social (ISO Tools, s.f.), se deben tener en cuenta ya que permiten a la empresa tener buenos estándares, brindando confianza a los consumidores.

Por otro lado, para un emprendimiento como Pijamas Store, es fundamental tener en cuenta la normativa de propiedad intelectual en la industria de la moda, ya que el incumplir, puede ser causante de demandas, además que se deben proteger los derechos de propiedad intelectual para que exista respeto y garantías para los diseñadores que sus obras no van a ser arrebatadas o copiadas (Pérez, 2021).

En el sector ambiental, también es importante tener en cuenta las leyes sobre protección del medio ambiente, ya que como se mencionó anteriormente, la industria de la moda genera mucha contaminación; en Colombia, el Ministerio de ambiente se encarga de las leyes para el desarrollo sostenible.

Finalmente, para Pijamas Store otro factor legal que se debe tener en cuenta es el del 23 de diciembre de 2022, “por el cual se modifica parcialmente el Arancel de Aduana”, en el cual se realizó un cambio para la importación de prendas a Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022), causando un aumento de precio en las mismas, afectando positivamente a Pijamas Store ya que al ser una marca colombiana es una opción más accesible frente a las pijamas importadas haciendo que estas se vuelvan preferencia frente a las marcas extranjeras para los consumidores.

En conclusión, para el desarrollo óptimo de Pijamas Store, se deben tener en cuenta muchos elementos en los seis factores y estar al tanto de las noticias y avances que ocurran, para crecer constantemente de forma correcta y eficiente.

3. Presentación del Modelo de Negocio con la ficha de Planeación estratégica.

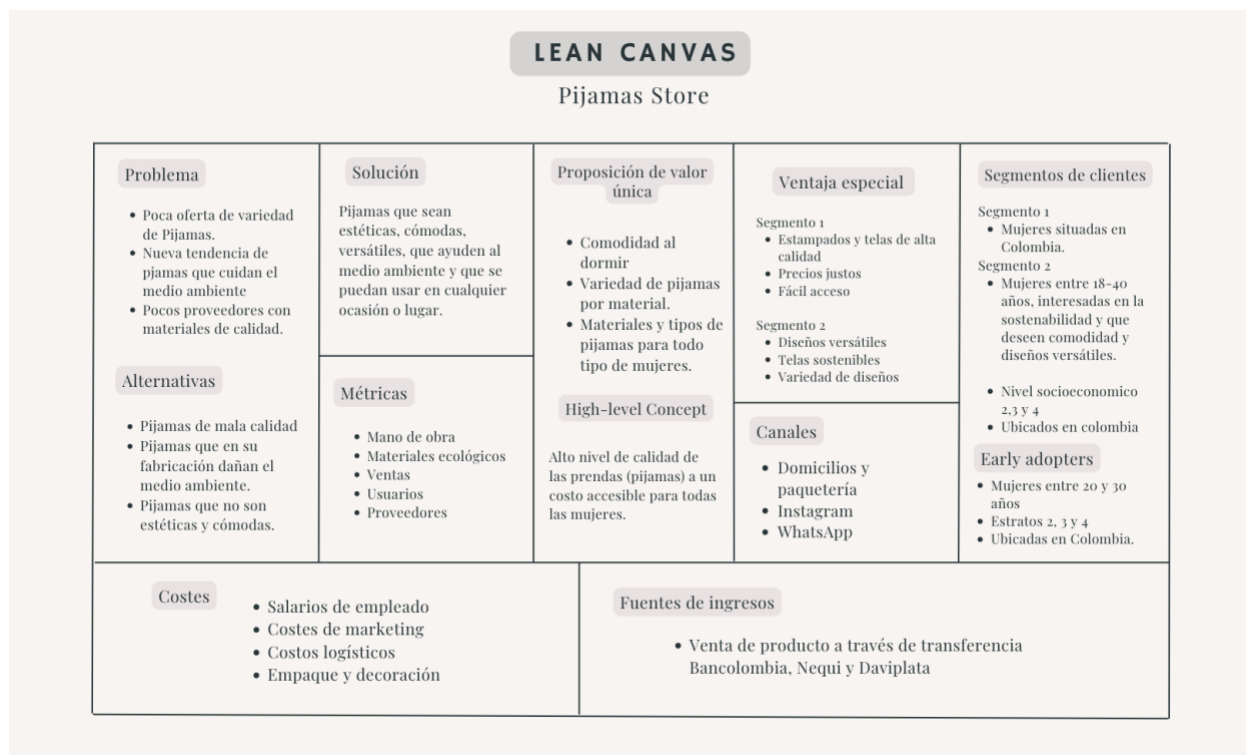


Figura 7. LEAN CANVAS.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Pijamas Store llega al mercado con un modelo de negocio e-commerce de fácil acceso que le permite al cliente encontrar una oferta de pijamas las cuales permitan cuidar el medio ambiente y al mismo tiempo ofrecer diseños que sean cómodos y sean versátiles. Su segmento de cliente va enfocado a aquellas mujeres interesadas en cuidar el medio ambiente y en lucir pijamas que las hagan sentir cómodas y estéticas. Además, es importante resaltar que esta empresa se preocupa por ofrecer una amplia variedad de diseños y estampados para los diferentes gustos de mujeres de diferentes edades.

4. Diagnóstico de la compañía en las áreas: Comercial, Mercadeo, Financiero, Administrativo y Producción

El área comercial se enfoca en la estrategia de ventas y distribución de los productos de Pijama Store. La empresa ofrece una amplia variedad de productos de ropa para dormir para mujeres, lo que le permite atender a una amplia base de clientes. Además, ofrece productos innovadores que atienden las necesidades del mercado y se adaptan a las tendencias de la moda con sus diseños sostenibles.

La empresa tiene la oportunidad de expandirse a nuevos mercados, como atender a otras ciudades del país para seguir creciendo. Asimismo, la empresa puede explorar nuevas líneas de productos, como ropa deportiva o lencería, para expandir su oferta y llegar a nuevos clientes interesados en contribuir al cuidado del medio ambiente.

La industria de la moda es altamente competitiva y Pijamas Store debe mantenerse actualizada en términos de productos, calidad y precios para mantener su posición en el mercado. Además, debe mantener un equilibrio entre la calidad de sus productos y los costos de producción, especialmente en un mercado competitivo como lo es el de pijamas.

El área de Marketing se enfoca en la planificación y ejecución de las actividades de marketing que permiten a la empresa llegar a sus clientes potenciales y establecer una relación con ellos. Pijamas Store ha desarrollado diversas estrategias de promoción, como descuentos, ventas especiales, y programas de lealtad para atraer a los clientes y fidelizarlos. Se preocupa siempre por la satisfacción del usuario a través de un servicio personalizado.

Actualmente, cuenta con presencia en redes sociales como Instagram, Facebook y WhatsApp, destacándose Instagram como el canal con mayores visualizaciones y con una gran cantidad seguidores (3652). En cuanto a la calidad del contenido, se considera que las imágenes son atractivas y llamativas, pues se destaca el producto en cada una de sus publicaciones. Se recomienda un mayor uso de reels, en donde se pueda conectar aún más con el cliente.

La empresa puede implementar campañas de marketing con influencers para llegar a nuevos clientes y expandir su alcance en las redes sociales. El emprendimiento puede explorar nuevas formas de venta, como la creación de su página web, para expandir su oferta y llegar a nuevos clientes. Por otro lado, la empresa debe estar atenta a los cambios en las tendencias de moda y adaptarse rápidamente para satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes.

En general, Pijamas Store tiene una sólida estrategia de marketing, pero hay oportunidades para mejorar su presencia en redes y diversificar sus canales de venta para llegar a nuevos clientes. La empresa debe seguir innovando y adaptándose a los cambios en la industria para mantener su posición en el mercado.

El área financiera se enfoca en la gestión de los recursos financieros de la empresa, incluyendo, el análisis de costos, la gestión de la inversión, el análisis de la rentabilidad y la gestión de riesgos financieros. La empresa ha reportado un crecimiento constante de un 9% en promedio de sus ingresos en los últimos años, lo que indica una gestión financiera sólida y un buen desempeño del negocio.

Además, la empresa ha mantenido un margen bruto estable en un 36,25% en los últimos años, lo que indica una buena gestión de costos y una capacidad para mantener precios

competitivos. Pijamas Store tiene la oportunidad de expandirse a nuevos mercados y aumentar sus ingresos a través de una mayor presencia nacional con tiendas físicas.

El área administrativa se enfoca en la gestión de los recursos humanos, la gestión de la información y la gestión de los procesos internos de la empresa. La empresa cuenta con procesos bien definidos, lo que permite una gestión eficiente y efectiva de las operaciones. No obstante, la empresa debe estar preparada para enfrentar cambios y adaptarse a nuevas condiciones del mercado, lo que implica una gestión adecuada del cambio y una comunicación efectiva con los empleados y proveedores.

Pijamas Store en su parte administrativa se encuentra integrada por Ana María Quintana, madre de la CEO y su hermana Alejandra Salazar, quienes se encargan de generar contacto con los proveedores y realizar las ordenes de compra y, por otro lado, realizar el contacto directo con el cliente respectivamente. Estos lazos han permitido generar un gran equipo de trabajo al conocer muy bien a sus integrantes.

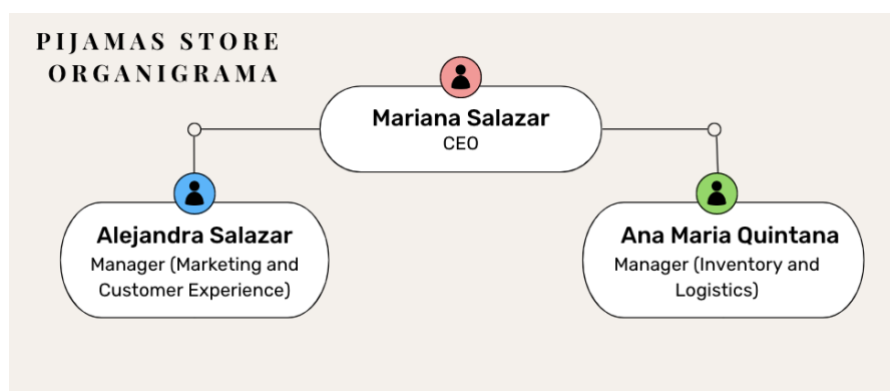


Figura 8. Organigrama Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).

El área de producción se enfoca en la gestión de los procesos de la logística y la eficiencia de los mismos ya que Pijamas Store no es quien fabrica las pijamas. La empresa ha logrado mantener altos estándares de calidad en la adquisición de sus productos, a través de un análisis detallado de proveedores, lo que la ha ayudado a construir una sólida reputación en el mercado.

El emprendimiento se enfoca en la sostenibilidad y en la adopción de prácticas responsables en la producción, lo que refleja una ventaja competitiva en el mercado. Sin embargo, la empresa puede mejorar la gestión de sus inventarios para reducir costos y mejorar la eficiencia en la producción y tiempos de envío a los clientes.

La competencia en la industria es alta, y la empresa debe mantenerse al tanto de las tendencias y los avances en la producción para seguir siendo competitiva. Pijamas Store debe estar atenta a los costos de producción y encontrar maneras de negociar para reducirlos y lograr mantener precios competitivos en el mercado.

5. DOFA Cruzado

5.1 Fortalezas

1. Amplia variedad de pijamas y accesorios, ofreciendo opciones para diferentes gustos y necesidades de los clientes.

2. Uso de redes sociales como Facebook e Instagram como principales canales de distribución, permitiendo llegar a un público amplio y segmentado.
3. Modelo de negocio dual, con estrategias diferenciadas para los materiales de las pijamas, permitiendo una mejor gestión de inventarios.
4. Enfoque en la calidad de los materiales de las pijamas, lo que puede generar fidelidad y recomendaciones de los clientes.
5. Flexibilidad en la oferta de pijamas, con opciones de pijamas cortas y largas en diferentes materiales.

5.2 Oportunidades

1. Ampliar la presencia en redes sociales a través de publicidad y colaboraciones con influencers, para llegar a un público aún más amplio.
2. Ofrecer pijamas personalizadas o con diseños exclusivos, para diferenciarse de la competencia y atraer clientes.
3. Ampliar la oferta de accesorios, con opciones que complementen las pijamas y aporten mayor valor para los clientes.
4. Implementar una estrategia de fidelización de clientes, ofreciendo descuentos y promociones exclusivas para los clientes frecuentes.
5. Explorar la posibilidad de expandir la distribución a través de tiendas en línea y físicas, para llegar a un público que prefiere otros canales de compra.

5.3 Debilidades

1. Dependencia en gran medida de las redes sociales como canal de distribución, lo que puede generar una vulnerabilidad ante cambios en las políticas de estas plataformas.
2. Limitación en la oferta de tallas para las pijamas de seda, lo que puede generar insatisfacción en algunos clientes.
3. Dependencia de proveedores externos para el modelo de dropshipping, lo que puede generar problemas en la gestión de inventarios y tiempos de entrega.
4. Costos elevados en algunas pijamas y accesorios, lo que puede limitar el acceso a algunos segmentos del mercado.
5. Competencia fuerte en el mercado de pijamas, con otras empresas ofreciendo opciones similares y con estrategias de marketing agresivas.

5.4 Amenazas

1. Competencia en el mercado de pijamas, con empresas más grandes y con mayor capacidad de inversión en publicidad y marketing.
2. Cambios en las preferencias de los consumidores, que podrían afectar la demanda de algunos materiales o diseños de pijamas.
3. Aumento en los costos de producción o distribución, lo que podría afectar los precios de las pijamas y accesorios y reducir la rentabilidad del negocio.
4. Crisis económicas o que podrían reducir la capacidad adquisitiva de los clientes y limitar la demanda de pijamas y accesorios.

5. Cambios en las políticas y regulaciones en el mercado de pijamas y accesorios, que podrían afectar la operación y rentabilidad del negocio.

5.5 Estrategias FO

1.1. Desarrollo de mercado

Por medio de las redes sociales y las colaboraciones se van a mostrar quincenalmente los nuevos diseños y productos en stock.

2.3. Excelencia de productos

Por medio de productos nuevos y creativos y la alta calidad del material se logrará la fidelización de los clientes.

4.4. Expandir

Por medio de la creación de una página web se mostrarán todos los nuevos diseños que Pijamas Store maneja.

5.6 Estrategias DO

1.4. Expandir

Expandir los canales de venta a la tienda online para no solo depender de las redes sociales.

3.3. Nuevos aliados

Por medio de alianzas con nuevas empresas realizar una búsqueda de nuevos proveedores.

2.2. Inclusion

Creación de pijamas personalizadas donde se ofrezca una amplia variedad de tallas para todas las personas.

5.7 Estrategias FA

1.1. Diversificación horizontal

Crear nuevos productos en materiales diferentes para poder generar diferenciación en el mercado.

4.3. Flexibilidad de materiales

Tener varias opciones de materiales para evitar que una escasez debilite las finanzas de la empresa.

5.8 Estrategias DA

1.1. Diferenciación

Por medio de las redes sociales se realizará una campaña publicitaria donde muestre la diferenciación.

4.1. Automatización

Creación de mensajes automatizados para no requerir de más personal y ofrecer a las personas tiempos cortos de espera.

6. Matriz EERC



Figura 9. Matriz EERC

Fuente: Elaboración propia (2023).

La matriz EERC busca exponer elementos diferenciadores de la empresa o emprendimiento del cual se está realizando, hallando así su océano azul, planteando las

características que se eliminan, reducen, crean e incrementan para tener un negocio que se diferencia de la competencia. Para el caso de Pijamas Store se plantearon tres factores por cada elemento:

Primero, se elimina la desconfianza de los usuarios al comprar en pequeños emprendimientos a través de redes sociales ya que, en muchos casos, cuando las personas buscan productos no se fían de los negocios que no tienen punto físico o página web, pero Pijamas Store al brindar un buen servicio y ser segura, incrementa la confianza de los consumidores.

Además, también en este momento se elimina la preferencia de los usuarios por comprar pijamas en marcas extranjeras, porque actualmente, la ropa importada ha aumentado de precios gracias a los aranceles impuestos por el gobierno estipulado en el decreto 2598 del 23 de diciembre del 2022 (Semana, 2022), haciendo que marcas nacionales, así como Pijamas Store sea una alternativa más accesible para los consumidores.

Por otro lado, también se elimina el tiempo de ir presencialmente a comprar una pijama, ya que en muchos casos al ir a un lugar físico a comprar pijamas los consumidores se pueden distraer ya sea viendo otros productos o buscando pijamas en diferentes tiendas; en cambio al adquirir sus productos deseados en Pijamas Store, van a encontrar distintas opciones y van a poder realizar el proceso de compra de forma mucho más ágil.

Segundo, en el caso de reducir, se disminuyen los costos de operación al ser una tienda virtual, ya que no es necesario pagar arriendo, servicios, muebles, elementos decorativos, entre otros factores que implican un costo al tener una tienda física.

Por otra parte, también se reduce el tiempo de espera y compra de los usuarios porque Pijamas Store brinda atención por medio de redes sociales dando respuesta a los clientes y

asesorando en caso de ser necesario. Finalmente, se reducen los costos de producción ya que las pijamas son fabricadas por terceros y Pijamas Store no produce directamente.

Tercero, se crea una comunidad con los clientes actuales y potenciales a través de la presencia e interacción en redes sociales, además de crear estrategias para Pijamas Store de acuerdo con las tendencias de compra de los consumidores colombianos, teniendo en cuenta factores como temporadas especiales (amor y amistad, navidad, día de la madre, entre otros).

También es importante la creación de campañas de fidelización y retención de clientes, así como descuentos, recompensas, entre otros que motiven a los clientes a después de la primera compra, volverse usuarios frecuentes de Pijamas Store.

Finalmente, para el caso de incrementar, primero, se incrementan los diseños innovadores y únicos de pijamas cortas o largas para las personas que buscan alternativas de ropa para dormir que los hagan sentir cómodos y bien con ellos mismos. Además, se incrementa la presencia en redes sociales como lo son Instagram y Facebook ya que, aunque Pijamas Store sea un emprendimiento pequeño cuenta con más de mil seguidores juntando ambas cuentas y con distintas estrategias puede llegar a tener muchos más volviéndose una marca reconocida.

Tercero, eventualmente a medida que crece el negocio, es posible incrementar la variedad de productos ofrecidos relacionados a la línea de pijamas, como lo son pantuflas, cobijas, scrunchies, fundas para la almohada, entre otros.

En conclusión, la matriz EERC es muy útil ya que permite no solo poner en perspectiva lo que el negocio está haciendo, si no también lo que puede llegar a hacer para diferenciarse de los competidores. En el caso de Pijamas Store es importante diferenciarse de los otros emprendimientos similares e innovar, para su crecimiento.

7. Plan de mejora usando el embudo de ventas

7.1 Embudo de ventas

- **Dar a conocer por medio de la página web, redes sociales y publicidad digital aquello que genera la diferenciación con otros productos similares o competencia directa.**

Para este caso, el principal plan de acción es adquirir la suscripción de esta red social pagando por publicidad, de esta manera se puede llegar al potencial cliente mencionados previamente, logrando así cautivar a las posibles compradoras y mostrar nuestro diferencial. La emprendedora debe montar una página que genere identidad única para que las personas cuando vean su página identifiquen su producto y características.

- **Crear un diferencial con productos nuevos e innovadores, basándose en la comodidad y estética de la mujer.**

Esta es la acción más difícil, hacer que la persona le guste el producto, para esto es importante generar al comprador información suficiente que tenga el conocimiento de cómo es el producto y lograr captar ese momento de impulso a comprar, para de esta manera ya sea por gusto o necesidad que adquiriera este producto. La emprendedora debe encontrar que identifica su marca, que la diferencia de su competencia, por lo que este análisis es fundamental para el crecimiento y reconocimiento de la empresa.

- **Generar recurrencia en compras a través de la elaboración de un programa de fidelización con acumulación de puntos y redención de los mismos. Además, ofrecer un excelente servicio al cliente.**

En este paso se busca que las personas piensen en adquirir de nuevo un pijama para ella o de regalo para su amiga o familiar, de esta manera hace recurrente su compra en nuestro portal. Una vez el cliente conozca el producto y le guste, se genera la acción de recompra, aunque es difícil en el sector ya que uno tiene dos a tres pijamas y el tiempo de cambio de esta es de meses, por lo que la recurrencia se destacaría en obsequios, ya que el material y la durabilidad habla bien del producto. Es por esto por lo que la emprendedora debe impulsar sus productos con promociones por recompra, con códigos de descuento por mensaje de texto, o mail. Logrando que las personas compren de nuevo su producto.

Se efectuó el CJM para ayudarnos a ver las posibles falencias en la motivación, compra y fidelización con los clientes, que va ligado con el embudo de ventas.

7.2 CJM







OBJETIVO CJM	Cual es la finalidad del CJM (Que área, producto, servicio etc. voy a evaluar)	Conocer la experiencia del cliente		
ETAPAS O FASES	Motivación /Consideración/Compra/Retención/lealtad-fidelización	Motivación	Compra	Fidelización
OBJETIVO	Qué es lo que se intenta mejorar. Observar desde afuera el funcionamiento de la empresa y la competencia.	Cliente haga pedido	Encuentre lo que esta buscando	Reciba informacion de llegada y promociones de los productos
ACTIVIDADES INTERACCION CON EL CLIENTE	Puntos de contacto/Momentos de Verdad	Reserva	Virtual	Email / texto
EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	Lo que quiere	Producto de calidad a buen precio	Disponibilidad	Envío rapido y mensaje de envío
EXPERIENCIAS	Lo que realmente recibe	Producto de calidad a buen precio	Disponibilidad	Informacion clara de su pedido y posibles promociones
PUNTOS DE CONTACTO	Son las personas u objetos con los cuales interacciona el cliente durante la fase que está. También pueden ser los canales.	Asesor de Instagram	Pasarela de pagos	Mensaje de texto o correo electronico
SENSACIONES	FELIZ 			
	NEUTRO 			
	TRISTE 			
CONCLUSIONES	Análisis y propuestas de como superar las brechas entre lo que el cliente espera y lo que damos.	Mejorar visulamente las imágenes y comentarip de publicación	Mejorar herramienta o implmentar una nueva	Añadir un mensaje más amigable y más informativo

Figura 10. Customer Journey Map Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).

7.2.1 Motivación

- Mejorar visualmente las imágenes y comentario de publicación

Para lograr este objetivo se debe contratar un fotógrafo de textiles (vestidos, pijamas).

Quienes son los encargados de mejorar la forma de tomar la foto y lograr diseños únicos, agradables a la vista de los compradores. Además de un ilustrador quien redacte un mensaje llamativo e informativo de manera corta para lograr captar la atención y entendimiento de los posibles compradores.

7.2.2 Compra

- Mejorar herramienta o implementar una nueva

Si bien sabemos Instagram como red social llega a muchas personas, hoy en día registra muchos usuarios activos por lo que esta herramienta es viable para la comercialización de productos, todo entra por los ojos, las imágenes de la cuenta son llamativas y puede ayudar a captar la atención de nuevos clientes.

Es viable también crear una página web que pueda ayudar a la comercialización y publicidad de los productos de esta manera crear una pasarela de pagos para ayudar a la contabilidad y hacer más sencillo para los clientes la venta de los productos.

7.2.3 Fidelización

- Añadir un mensaje más amigable e informativo

Para la fidelización de los usuarios es importante el envío y su rapidez por lo que tener al tanto al usuario es primordial, enviar un mensaje por cada paso de la logística del producto, desde que sale de la tienda hasta que llega a la casa o dirección de entrega del usuario. Otro mensaje importante es agradecer al usuario por adquirir el producto y si es posible enviar un mensaje con promociones para que si es de su agrado vuelva a pedir y fidelizarlo y hacerlo comprador recurrente, aunque este mercado la compra recurrente es difícil ya que uno compra el pijama y luego de unos meses vuelve a pedir, no es como la comida.

8. Estrategia(s) y tácticas por cada etapa del embudo a desarrollar en el área comercial/mercadeo.

Conociendo el DOFA donde se analizaron las diferentes oportunidades y fortalezas de crecimiento, las debilidades y amenazas que afectan este emprendimiento de pijamas, se llegan a las estrategias y tácticas más viables para satisfacer la necesidad del momento y velar por conseguir mayores utilidades. Para lograr esto, es necesario identificar los objetivos Smart en la compañía que son fundamentales para rectificar las estrategias más viables para el alcance de estas metas.

8.1 Objetivo SMART

Identificar una herramienta que logre aumentar la exposición de los productos actuales y nuevos, mejorando las ventas e incentivando al proceso de recompra de los productos en un 25% en el periodo de un año.

8.2 Estrategias y tácticas

Objetivo	Etapa	Estrategia	Táctica	Canal	Razón Canal
Identificar una herramienta que logre aumentar la exposición de los productos actuales y nuevos, mejorando las ventas e incentivando al proceso de recompra de los productos en un 25% en el periodo de un año.	TOFU	Marketing de contenidos: Identificar una herramienta que logre aumentar la exposición de la marca en el espacio del e-commerce.	Abrir una página web para lograr generar confianza en los clientes, llegar a un público más amplio, mostrar información más detallada de los productos, generar leads, aumentar las ventas, captar clientes potenciales y aumentar la visibilidad del negocio	Wix	Wix es una herramienta práctica y muy fácil de usar ya que permite elaborar páginas de manera fácil con plantillas preestablecidas.
	MOFU	Diversificación de productos relacionada: Crear nuevos productos creativos y exclusivos.	La innovación es una herramienta fundamental para la venta de los nuevos productos, conociendo las tendencias y elaborando productos exclusivos. Aumentar el portafolio con nuevos productos como las fundas de satín y scrunchies haciendo énfasis en los beneficios que estos ofrecen para un placentero descanso.	<ul style="list-style-type: none"> • Pinterest • Proveedores 	Con Pinterest se tomarán ideas para la creación de nuevos productos y tendencias. Realizar negociaciones con los proveedores para evaluar los nuevos productos que salen al mercado.
	BOFU	Programa de lealtad: Retener y fortalecer las relaciones con los clientes existentes, fomentando su lealtad a largo plazo y aumentando la recompra	Implementar un programa de lealtad que recompense a los clientes por su continua preferencia y compra. Este programa incluye descuentos exclusivos, puntos acumulativos, recompensas especiales y/o acceso anticipado a nuevos productos.	Pijilovers	Con el programa se incentiva a la recompra. La acumulación de los puntos se hace a través del registro del cliente por la página web.

Figura 11. Estrategias y tácticas de Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).

La principal estrategia es crear una página web, de esta manera se puede generar mayor confianza en los clientes. Al tener una presencia en línea sólida, los clientes potenciales pueden obtener más información sobre el negocio, los productos y verificar su autenticidad.

Es importante resaltar que, mientras que las redes sociales son una excelente manera de conectarse con los clientes, una página web permite llegar a un público más amplio. No todos los clientes utilizan las mismas plataformas de redes sociales, por lo que tener una página web ayuda a llegar a aquellos que pueden no estar presentes en las redes sociales en las que opera Pijamas Store.

Por otro lado, a diferencia de las publicaciones limitadas en las redes sociales, una página web permite mostrar información más detallada sobre los productos. Es posible incluir descripciones más completas, imágenes, precios, reseñas de clientes y cualquier otra información relevante que ayude a los clientes a tomar decisiones informadas.

Además, esta estrategia permite cumplir a cabalidad el principal objetivo del proyecto, pues una página web puede ser una herramienta efectiva para generar leads y aumentar las ventas. Es posible incorporar formularios de contacto, integrar un sistema de suscripción de correo electrónico y habilitar la compra directa en el sitio web. Esto brinda la oportunidad de captar información de clientes potenciales, construir una base de datos y facilitar la compra de los productos.

Asimismo, tener una página web optimizada para los motores de búsqueda (SEO) puede ayudar a aparecer en los resultados de búsqueda de Google y otros buscadores. Esto aumenta la visibilidad del negocio y permite captar tráfico orgánico de personas que buscan productos similares.

En resumen, tener una página web complementa la estrategia de venta en redes sociales al brindar una presencia en línea más sólida, tener mayor control sobre el contenido y una forma de llegar a un público más amplio. Permite establecer credibilidad, proporcionar información detallada, generar leads, entre otros.

Teniendo esto en cuenta, como se muestra en la figura 10, se propone una página web con una sección de inicio la cual cuente con un banner de fotos que reflejen la identidad de la marca y en donde el usuario pueda tener una interacción fácil y directa con los productos.

Con el fin de generar mayor cercanía con el usuario, se plantea una sección sobre nosotros y contáctanos. En la primera, el cliente podrá conocer más acerca de la historia de la empresa, su visión, misión y propuesta de valor y en la segunda podrá enviar comentarios o inquietudes a cerca de su experiencia de compra.

Diseñamos una sección de suscripción para poder informar al cliente sobre nuevos lanzamientos, promociones y demás. Se considera de gran importancia la información detallada en la exposición del producto con la talla o el color respectivamente como se muestra en la figura 14.

Además, las preguntas frecuentes permitirán proporcionar respuestas claras y concisas a estas preguntas, lo que facilita a los usuarios encontrar la información que necesitan sin tener que contactar directamente a la empresa. Esto ahorra tiempo tanto al cliente como a la empresa al evitar consultas repetitivas. Además, mejora la experiencia del usuario, brinda transparencia y confianza y facilita la toma de decisiones.

Por otro lado, se debe mejorar la captación del cliente por lo que una táctica satisfactoria es fidelizarlos a través del programa de lealtad: Pijilovers. Por medio de la página web el usuario

podrá registrar sus datos, crear una cuenta, acumular puntos por cada compra realizada y obtener recompensas. Además, las personas que hagan parte de Pijilovers podrán acceder a descuentos en el mes de su cumpleaños, ofertas exclusivas y recibirán información de los últimos lanzamientos.

Esta estrategia de diversificación de productos tiene como objetivo expandir el alcance de la empresa y aumentar sus fuentes de ingresos al incorporarse en nuevos segmentos de mercado. Es por esto por lo que se propone aumentar el portafolio de productos con dos artículos. El primero se trata de unas fundas de satín las cuales ofrecen múltiples beneficios, como suavidad y comodidad, ya que este tipo de textil es conocido por su textura suave y sedosa, lo que puede mejorar la calidad del sueño y proporcionar una experiencia más cómoda durante la noche.

Además, a diferencia de las fundas de almohada de materiales más ásperos, el satín genera menos fricción en el cabello. Esto ayuda a prevenir el encrespamiento y los enredos, y puede ser especialmente beneficioso para las personas con cabello rizado, largo o propenso a dañarse. De igual manera, al ser suave y tener una superficie lisa, puede reducir la fricción con la piel y minimizar la aparición de arrugas y marcas faciales causadas por dormir.

Por otro lado, el satín es conocido por su capacidad de regular la temperatura corporal. Esto puede ayudar a mantener la frescura en climas cálidos. Asimismo, en climas más fríos, el satín puede proporcionar una sensación de calidez y aislamiento.

El segundo producto se trata de unas scrunchies en satín, esta propuesta se centra en ofrecer al cliente comodidad y estilo al mismo tiempo. Usar scrunchies en satín ofrece varios beneficios en comparación con los scrunchies tradicionales hechos de otros materiales. A diferencia de los scrunchies de materiales más ásperos, como el algodón o el elástico regular, el

satín ayuda a minimizar los tirones y la rotura del cabello. Esto es especialmente beneficioso para las personas con cabello fino, delicado o propenso a enredarse.

Además, este producto previene marcas y pliegues dado que el satín tiene una superficie suave que ayuda a evitar que se formen marcas o pliegues en el cabello. Esto significa que cuando el cliente se quita el scrunchie de satín, es menos probable que le queden marcas o pliegues antiestéticos en el cabello.

Por otro lado, generan estilo y elegancia puesn estas tienen un aspecto elegante y lujoso que puede complementar los atuendos y agregar un toque de estilo al peinado. El satín tiene un brillo sutil y una apariencia suave que puede hacer que el cabello se vea más sofisticado y pulido.



Figura 12. Mock-up página de inicio de pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).

SOBRE NUESTRA TIENDA

Con todo el estilo

En Pijamas Store, nos apasiona brindar comodidad, estilo y calidad a través de pijamas cuidadosamente diseñadas. Somos un emprendimiento dedicado a ofrecer prendas de dormir que te hagan sentir cómodo/a, relajado/a y elegante en cada momento de descanso.

Nuestra misión es proporcionar productos de alta calidad que se adapten a las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Cada una de nuestras pijamas es confeccionada con atención al detalle, utilizando materiales de primera calidad y diseños versátiles.

Valoramos la comodidad como uno de los aspectos fundamentales de nuestras pijamas. Utilizamos telas suaves y transpirables, como el algodón y el satín, para garantizar que te sientas a gusto mientras duermes o te relajas en casa. Nos esforzamos por ofrecer una amplia variedad de estilos, desde pijamas clásicas y elegantes hasta diseños modernos y atrevidos, para que puedas encontrar la opción perfecta que se adapte a tu estilo y personalidad.

En Pijamas Store, nos enorgullece la calidad de nuestros productos. Trabajamos en estrecha colaboración con proveedores confiables para asegurarnos de que nuestras pijamas cumplan con los más altos estándares. Además, nos esforzamos por brindar un excelente servicio al cliente, asegurando que tu experiencia de compra sea satisfactoria y que recibas productos que superen tus expectativas.

Creemos en la importancia de promover el bienestar y el descanso adecuado. Nuestras pijamas están diseñadas para brindarte un ambiente acogedor y relajante en el que puedas disfrutar de un sueño reparador y momentos de tranquilidad en casa. Queremos ser parte de tu rutina de cuidado personal y ayudarte a crear momentos de confort y estilo.

Gracias por elegir Pijamas Store como tu destino para encontrar las pijamas perfectas. Estamos emocionados de ser parte de tu experiencia de descanso y te invitamos a explorar nuestra colección. Si tienes alguna pregunta o necesitas asistencia, no dudes en contactarnos. ¡Esperamos que disfrutes de nuestras pijamas tanto como nosotros disfrutamos creándolas!

Let's Chat!

Figura 13. Mock-up sección sobre nuestra tienda pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).

CONTÁCTANOS

Nombre *

Ingresa tu nombre

Email *

Ingresa tu email

Asunto

Escribe el asunto

Mensaje

Escribe tu mensaje aquí...

Enviar

Let's Chat!

Figura 14. Mock-up sección contáctanos pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).

**Figura 15. Mock-up sección suscríbete de pijamasstore.com**

Fuente: Elaboración propia. (2023).



Funda de almohada en satín que ofrece suavidad, previene arrugas y marcas en la piel, reduce el encrespamiento del cabello, conservan la hidratación y minimizan la formación de nudos en el cabello. Además, contribuyen a la regulación de la temperatura corporal durante el sueño.



pijamasstore@gmail.com

©2023 por Pijamas Store. Creado con Wix.com

Let's Chat!

Figura 16. Mock-up ítem de compra de pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).



¿CUÁLES SON LAS OPCIONES DE PAGO?

1. Tarjetas de crédito/débito: Aceptamos pagos directamente con tarjetas de crédito o débito a través de PayPal.
2. Transferencia bancaria: Tenemos la opción de pagar mediante transferencia electrónica desde su cuenta bancaria directamente a la cuenta de la empresa. Ya sea por canales como nequi, daviplata, Bancolombia o Davivienda.
3. Pago en efectivo contra entrega (COD): También tenemos la opción que permite a los clientes pagar en efectivo al recibir los productos en su domicilio para aquellos que prefieren este medio.
4. Financiamiento: Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de pagar en cuotas, a través de Addi que permite a los usuarios dividir el pago en múltiples plazos sin intereses.

Let's Chat!

Figura 17. Mock-up preguntas frecuentes de pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).

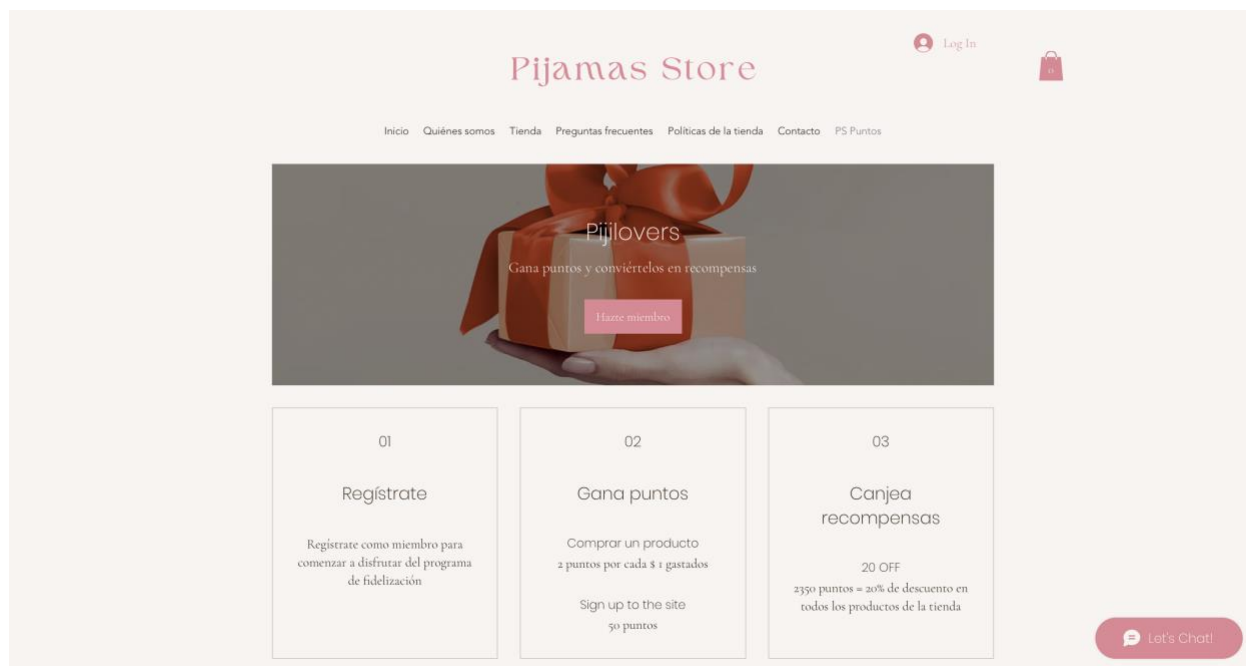


Figura 18. Mock-up programa de fidelización Pijilovers de pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).

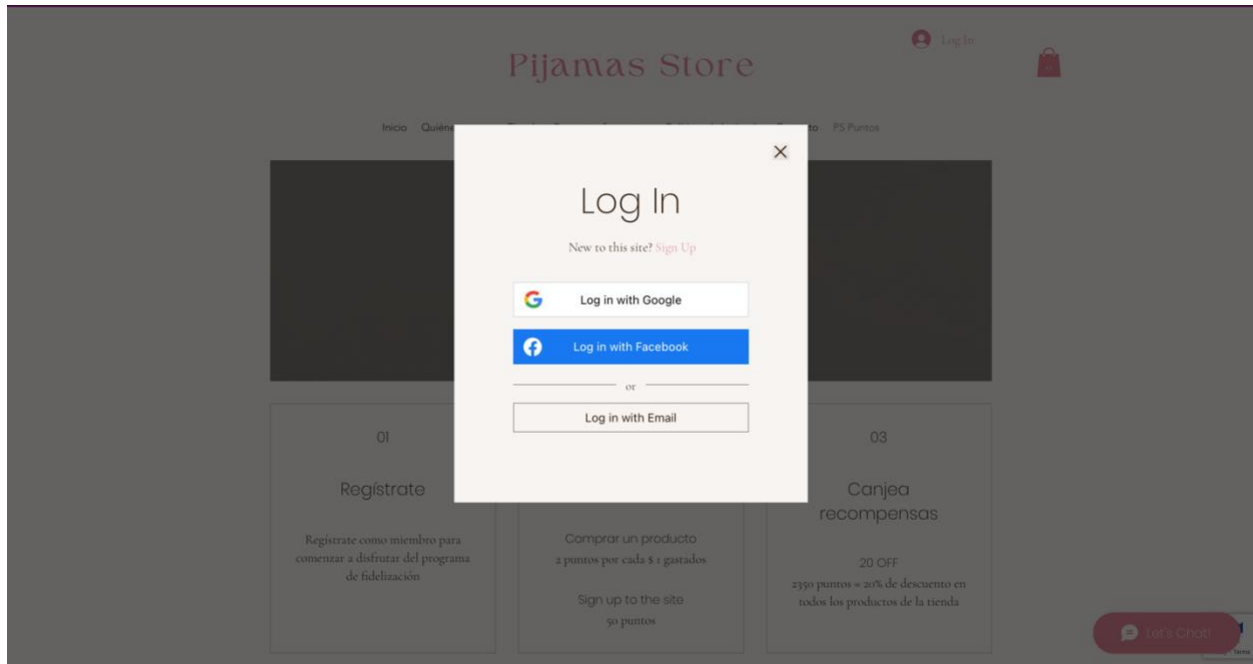


Figura 19. Mock-up crear cuenta pijamasstore.com

Fuente: Elaboración propia. (2023).



9. KPI'S enfocados en cada etapa del embudo de ventas.

Según las estrategias del embudo de ventas se realizará un KPI para cada uno de ellos teniendo en cuenta la métrica, el objetivo de la métrica y lo que queremos lograr a generar en Pijamas Store

9.1 KPI: Alcance de la campaña de redes sociales y publicidad digital.

- Métrica: Número de visualizaciones de los anuncios en redes sociales que generamos.
- Objetivo: Aumentar el alcance de la campaña para dar a conocer los pijamas y el principal diferenciador.
- Meta: Incrementar el número de impresiones en un 20% en comparación con el mes anterior.

9.2 KPI: Incrementos de ventas.

- Métrica: Número de ventas realizadas en relación con el número de visitas al sitio web.
- Objetivo: Generar satisfacción en los clientes y lograr que realicen una compra.
- Meta: Tener un alto porcentaje de compra, así como altas y buenas calificaciones en redes sociales y en otras páginas visibles para posibles compradores.

9.3 KPI: Tasa de recompra.

- Métrica: Porcentaje de clientes que realizan una segunda compra en el portal.
- Objetivo: Fomentar la recurrencia en las compras, especialmente a través de obsequios.
- Meta: Aumentar la tasa de recompra en un 10% en comparación con el mes anterior.

9.4 KPI: ROI

- Métrica: Retorno de la inversión.
- Objetivo: Tener un ROI positivo trimestralmente.
- Meta: ROI anualmente de manera positiva.

9.5 KPI: LTV

- Métrica: Ingresó total de una empresa con relación a un cliente.
- Objetivo: LTV positivo en gran parte de los clientes.
- Meta: Tener un alto porcentaje de recompra y que aproximadamente el 70% de los compradores arrojen un LTV positivo.

10. Proyección de ventas

Para Pijamas Store, la proyección de ventas es una herramienta valiosa porque le permite a la emprendedora a gestionar mejor sus recursos, como la producción, el inventario y los recursos financieros. Además, ayuda a evaluar la viabilidad de nuevos productos o servicios y a tomar decisiones estratégicas para impulsar el crecimiento del negocio.

Para este caso, se ha decidido agrupar las referencias de las pijamas en tres categorías de acuerdo a los materiales con los cuales son fabricadas. Esta determinación se consideró la más apropiada al identificar que los precios de las pijamas bajo este criterio no varían mucho de

referencia a referencia y que este factor es muy importante para la decisión de compra. El precio de un pijama elaborada en satín en promedio está en 68.500 pesos, teniendo en cuenta que los diseños de las pijamas fabricadas en satín son: pijama en bata, pijama en pantalón y pijama en short.

En la segunda categoría se encuentran las pijamas elaboradas en algodón, una fibra natural que permite que la piel respire y ayuda a regular la temperatura corporal, de las cuales su precio de venta en promedio se encuentra en 52.500 pesos. En esta categoría encontramos diseños en pantalón, pesquero y short con camiseta, camibuso o esqueleto respectivamente.

Por último, encontramos las pijamas hechas con franela, un tejido de lana cardada que proporciona calidez y suavidad, las cuales cuestan 81.000 pesos. Para este caso, sólo encontramos diseños con pantalón y camiseta manga larga.

10.1 Supuestos

- Pijamas Store comercializó un total de 30 productos en el año.
- Se tendrá un crecimiento del 5% en la facturación de ventas de pijamas en satín, algodón y franela
- La meta de ventas de los nuevos productos para el 2024 es de \$2.249.950 pesos
- El precio de venta de la funda de satín es de \$35.000 pesos y se estima una ganancia del 250% por unidad vendida. Además, se espera que la participación de ventas para el próximo año de esta nueva línea sea de un 60%.

- El precio de venta de las scrunchies es de \$12.000 pesos y se estima una ganancia del 243% por unidad vendida. Además, se espera que la participación de ventas para el próximo año de esta nueva línea sea de un 40%.
- El emprendimiento tuvo un total de 165 clientes en el año 2022.
- Marzo es una época con gran participación en ventas ya que es el mes de la mujer por lo que la facturación se incrementa
- Durante las temporadas de vacaciones, como Navidad y Año Nuevo, así como en otras festividades como Semana Santa (Marzo, Junio y Diciembre), las ventas de ropa de dormir pueden aumentar. Las personas suelen comprar pijamas y conjuntos de ropa de dormir como regalos o para uso personal durante las vacaciones.
- Algunas ocasiones especiales, como el Día de la Mujer (Marzo), Día de la madre (Mayo), Día del Amor y la Amistad (Septiembre), se presenta un aumento en la demanda de ropa de dormir romántica. Las personas pueden buscar conjuntos de pijamas o batas especiales para celebrar estas ocasiones.

10.2 Análisis y conclusiones

- Se estima que el porcentaje de la participación de ventas de las pijamas de satín sea por lo menos de un 33% para el próximo año.
- Se estima que el porcentaje de la participación de ventas de las pijamas de algodón sea por lo menos de un 41% para el próximo año. Se espera que esta línea de producto sea la de mayor rentabilidad debido a la potencialización de las plataformas digitales, al gran movimiento que ha tenido y la acogida de los clientes gracias a la relación precio-calidad.

- Se estima que el porcentaje de la participación de ventas de las pijamas de franela sea por lo menos de un 10% para el próximo año.
- Respecto a las estimaciones de los porcentajes de ventas para las dos nuevas líneas de producto, fundas en satín y scrunchies, sea de un 11% y un 4% respectivamente.
- Se espera que para 2024 el volumen promedio de mercancía comercializada sea de 40 unidades en conjunto para las dos nuevas líneas de producto.
- Se proyecta que el cuarto trimestre de 2024 sea el que obtenga los mejores resultados financieros.
- Usar estrategias de diversificación de mercado e impulsar el marketing digital va permitir un crecimiento de un 18% en las ventas respecto al año 2022.
- Según proyecciones de Euromonitor, se estima que la industria aumente sus ventas a 43,822.9 millones de dólares en Latino América.

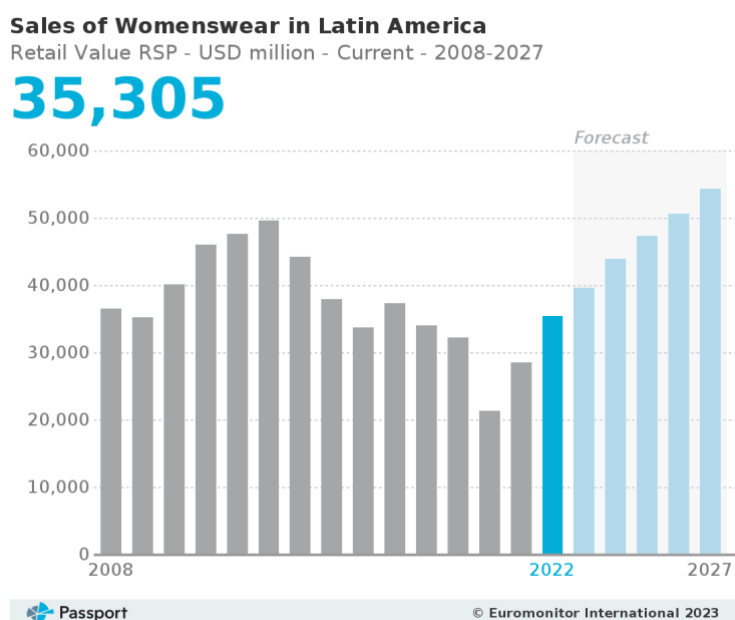


Figura 20. Ventas de Ropa de Mujer en Latinoamérica.

Fuente: Euromonitor (2023).

% Participación Mensual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	4,30%	7,53%	9,69%	7,25%	12,34%	7,60%	5,95%	8,32%	10,87%	7,71%	7,32%	11,12%

Figura 21. Porcentaje de participación mensual Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Producto/Mes	Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAL	% Participación
Pijamas en satín	\$ 1.144.111	\$ 1.445.556	\$ 1.336.568	\$ 1.390.265	\$ 5.316.500	33%
Pijamas en algodón	\$ 1.437.472	\$ 1.816.212	\$ 1.679.278	\$ 1.746.743	\$ 6.679.705	41%
Pijamas en franela	\$ 352.034	\$ 444.787	\$ 411.252	\$ 427.774	\$ 1.635.846	10%
Unidades vendidas	\$ 10	\$ 14	\$ 13	\$ 16	\$ 53	
Fundas de satín	\$ 350.000	\$ 490.000	\$ 455.000	\$ 560.000	\$ 1.855.000	11%
Unidades vendidas	\$ 13	\$ 13	\$ 12	\$ 19	\$ 57	
Scrunchies	\$ 156.000	\$ 156.000	\$ 144.000	\$ 228.000	\$ 684.000	4%
Ventas totales en pesos	\$ 3.439.640	\$ 4.352.581	\$ 4.026.122	\$ 4.352.816	\$ 16.171.160	

Figura 22. Proyección trimestral de ventas 2024 Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).



Figura 23. Porcentaje de ventas de nuevos productos de Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).

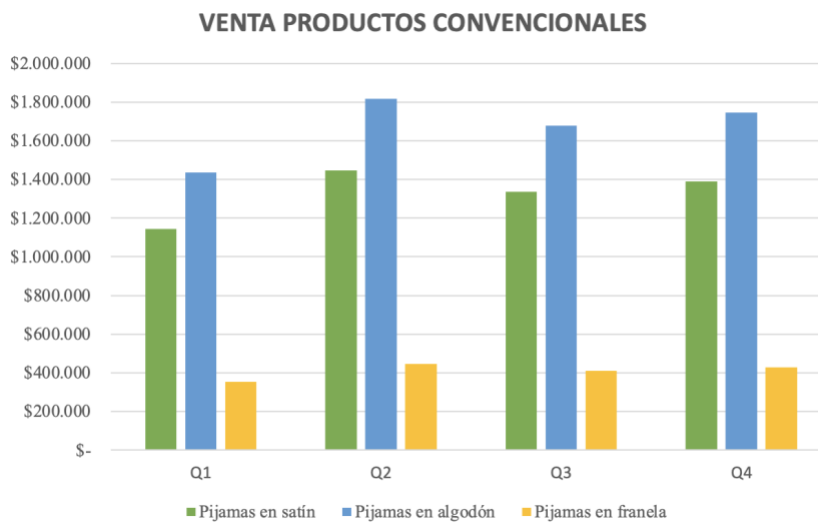


Figura 24. Valor en pesos de ventas de productos convencionales de Pijamas Store.

Fuente: Elaboración propia (2023).

11. PYG – Estado de Pérdidas y Ganancias de Pijamas Store

PYG Pijamas Store	
INGRESOS (MENSUALES)	\$ 2.800.000
Ingresos pijamas	\$ 2.100.000
Precio de venta unitario de pijamas	\$ 70.000
Unidades vendidas de pijamas	30
Costo de ventas unitario de pijamas	\$ 26.000
Total costo de ventas de pijamas	\$ 780.000
Ingresos nueva línea de fundas	\$ 700.000
Precio de venta de fundas	\$ 35.000
Unidades vendidas de fundas	20
Costo de ventas unitario de fundas	\$ 10.000
Total costo de ventas de fundas	\$ 200.000
Total costo de ventas	\$ 980.000
UTILIDAD BRUTA	\$ 1.820.000
Gastos Operacionales	\$ 1.632.502
<i>Gastos Administrativos</i>	\$ 1.130.001
Personal	\$ 280.001
<i>Porcentaje sobre los ingresos para personal</i>	10%
Pauta en Instagram	\$ 50.000
Página web	\$ 800.000
<i>Gastos de ventas</i>	\$ 502.501
Total donaciones	\$ 52.501
Donaciones a fundaciones por venta	2,5%
Total empaques	\$ 150.000
Empaque unitario	\$ 5.000
Total costo de transporte/envío	\$ 300.000
Costo transporte/envío unitario	\$ 10.000
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 187.498
Gastos Financieros	\$ -
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 187.498
Impuesto de renta	30%
Total impuestos	\$ 56.249
UTILIDAD	\$ 131.249

Figura 25. PyG Pijamas Store (incluyendo la inversión de la creación de la página Web).

Fuente: Elaboración propia (2023).

PYG Pijamas Store	
INGRESOS (MENSUALES)	\$ 2.800.000
Ingresos pijamas	\$ 2.100.000
Precio de venta unitario de pijamas	\$ 70.000
Unidades vendidas de pijamas	30
Costo de ventas unitario de pijamas	\$ 26.000
Total costo de ventas de pijamas	\$ 780.000
Ingresos nueva línea de fundas	\$ 700.000
Precio de venta de fundas	\$ 35.000
Unidades vendidas de fundas	20
Costo de ventas unitario de fundas	\$ 10.000
Total costo de ventas de fundas	\$ 200.000
Total costo de ventas	\$ 980.000
UTILIDAD BRUTA	\$ 1.820.000
Gastos Operacionales	\$ 864.502
<i>Gastos Administrativos</i>	\$ 362.001
Personal	\$ 280.001
<i>Porcentaje sobre los ingresos para personal</i>	10%
Pauta en Instagram	\$ 50.000
Mensualidad manejo Página web	\$ 32.000
<i>Gastos de ventas</i>	\$ 502.501
Total donaciones	\$ 52.501
Donaciones a fundaciones por venta	2,5%
Total empaques	\$ 150.000
Empaque unitario	\$ 5.000
Total costo de transporte/envío	\$ 300.000
Costo transporte/envío unitario	\$ 10.000
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 955.498
Gastos Financieros	\$ -
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 955.498
Impuesto de renta	30%
Total impuestos	\$ 286.649
UTILIDAD	\$ 668.849

Figura 26. PyG Pijamas Store (incluyendo la mensualidad del uso de la página Web).

Fuente: Elaboración propia. (2023).

Pijamas Store es un emprendimiento que está creciendo poco a poco en Colombia, para el desarrollo del estado de pérdidas y ganancias (PyG), se tuvo en cuenta diferentes factores incluyendo dos de las propuestas de mejora que se pueden empezar a implementar prontamente con los recursos con los que se cuenta actualmente: La línea de fundas y la creación de la página web.

Primero, para los ingresos se tuvo en cuenta el precio de ventas unitario de las pijamas, que es de \$70.000 pesos aproximadamente, las unidades vendidas mensualmente, que en promedio son 30 dependiendo de los productos disponibles y la temporada, el costo de cada unidad que es \$26.000. En adición, según lo propuesto de implementar una nueva línea de productos, específicamente fundas de satín, se planteó un costo de \$35.000 para las mismas con un supuesto de ventas de 20 unidades, para unos ingresos de \$700.000 únicamente de esta nueva línea, dando como resultado unos ingresos totales \$2.800.000 menos el costo total (\$980.000), resulta en una utilidad bruta de \$1.820.000.

Por otro lado, se deben tener en cuenta los gastos administrativos y operacionales que se componen de: el personal, que para el caso de Pijamas Store el equipo se compone de Mariana, su madre y su hermana que le ayudan con su proyecto más no reciben un salario específico si no un porcentaje de los ingresos que es del 10% ya que al ser un emprendimiento pequeño ninguna de ellas se dedica al cien por ciento al mismo y es la forma en que la emprendedora las recompensa por su trabajo y colaboración; además también es

fundamental las pautas a través de Facebook Ads especialmente para Instagram que es el canal principal de ventas, en el cual se establece un presupuesto total de \$50.000 mensuales para poder llegar a más clientes potenciales, también ya que se propuso la creación de una página web para que los usuarios puedan acceder fácilmente a los productos de Pijamas Store, esta se

realizará a través de Wix donde el precio de crear la página es de \$800.000 aproximadamente, para luego pagar una mensualidad de \$32.000 aproximadamente (\$7 USD), por esta razón se decidió mostrar dos PyGs, uno incluyendo el costo de la creación de la página y otro incluyendo el precio de la mensualidad para que sea posible comparar.

En el primer caso, los gastos administrativos tienen un total de \$1.130.000 y en el segundo se reduce a \$362.000. Adicionalmente para los gastos de ventas en ambos casos son los mismos, primero, se tiene en cuenta que la emprendedora dona 2,5% de cada venta a fundaciones con razones sociales que ella comparte. En adición, se deben tener en cuenta los gastos de empaques que es de aproximadamente \$5.000 por unidad y el costo del transporte que depende si es un envío en Bogotá o a nivel nacional.

Para este punto se estableció un aproximado de \$10.000 ya que usualmente la mayoría de las ventas son en Bogotá, es decir que el total de gastos de ventas es de \$502.501, para un total de gastos operacionales de \$1.632.502 para el primer caso y \$864.502 en el segundo; ya que actualmente al ser un emprendimiento pequeño no cuenta con gastos financieros la utilidad operacional y la utilidad antes de impuestos es la misma, \$187.498 y \$ 955.498.

Finalmente, para los impuestos, Pijamas Store debe tributar el impuesto de renta que para este caso no se tiene conocimiento exacto de los factores que lo componen, por esta razón se estableció como el 30% que es el porcentaje máximo como supuesto que es el que estipula la ley; en el primer caso el total de impuestos es de \$56.249 y en el segundo \$286.649, dando como resultado utilidad de \$131.249 y \$668.489 respectivamente.

Se puede concluir que, si se podrá ver un aumento notable en la utilidad teniendo en cuenta las estrategias implementadas, después de la inversión de la creación de la página web cuando este gasto inicial decrezca y se pague únicamente la mensualidad.

12. Conclusiones

Pijamas Store es un emprendimiento que se destaca por la buena atención al cliente y los productos de excelente calidad lo que le está permitiendo crecer poco a poco y posicionarse a nivel nacional. Sin embargo, cuenta con distintas oportunidades de mejora y de crecimiento que se fueron encontrando a lo largo de este proyecto.

Para que este emprendimiento pueda ver los resultados proyectados, es importante aplicar las propuestas de mejora tanto a corto y largo plazo, la implementación de una línea de fundas de seda y la creación de una página web son fundamentales para continuar creciendo y llegar a nuevos clientes.

Pijamas Store tiene grandes oportunidades de crecimiento y de llegar a muchos nuevos clientes ya que, Colombia es un país que cada vez está apoyando cada vez más las marcas nacionales y a los pequeños emprendedores y que además tiene un gran potencial en la industria textil.

La implementación de este plan de mejora debe ir apoyado en herramientas que permitan la medición y control de este, esto con el fin de identificar el impacto de cada de unas de las decisiones tomadas y verificar que se estén cumpliendo los objetivos planteados.

Referencias

- Bayer, L. (s.f.). *"Slow Fashion", una tendencia en la moda que busca generar consciencia ambiental*. Colombia Visible. <https://colombiavisible.com/slow-fashion-una-tendencia-en-la-moda-que-busca-generar-consciencia-ambiental/>
- BBVA Research. (2023). *Situación Colombia. Marzo 2023*. BBVA Research. <https://www.bbva.com/publicaciones/situacion-colombia-marzo-2023/#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20colombiana%20moderar%C3%A1%20su,%25%20y%202024%20en%205%25.>
- Cevallos, J. (2018). *La colombiana Touché entra en El Corte Inglés de la mano de un socio local*. ModaES. <https://www.modaes.com/empresa/la-colombiana-touche-entra-en-el-corte-ingles-de-la-mano-de-un-socio-local#:~:text=Touch%C3%A9%20marca%20que%20pertenece%20al,lencer%C3%ADa%20y%20ropa%20de%20ba%C3%B1o>
- Chai, L. (2023). *It's not e-commerce anymore – it's just commerce*. Inside Retail. <https://insideretail.com.au/e-commerce/its-not-e-commerce-anymore-its-just-commerce-202302>
- Colombo, A. (2017). *¿Qué es el customer journey map?*. Qmatic. <https://www.qmatic.com/es-es/blog/que-es-el-customer-journey-map-y-para-que-sirve/>
- Eje21. (2022). *El impacto del conflicto Rusia-Ucrania en la economía colombiana fue abordado en el seminario de Economía DNP*. Eje21. <https://www.eje21.com.co/2022/05/el->

impacto-del-conflicto-rusia-ucrania-en-la-economia-colombiana-fue-abordado-en-el-seminario-de-economia-dnp/#

Dir&Ge. (2022). *5 tendencias que marcarán el comportamiento del consumidor en 2023*.

Dir&Ge. <https://directivosygerentes.es/marketing/5-tendencias-marcaran-comportamiento-consumidor-2023>

Fedesarrollo. (2023). *Encuesta de Opinión del Consumidor (EOC)*. Fedesarrollo.

<https://www.fedesarrollo.org.co/es/encuestas/consumidor-eoc>

García, O. (2021). *Energía renovable beneficia a la industria textil*. Obtenido de Enlight.

<https://www.enlight.mx/blog/energia-renovable-beneficia-a-la-industria-textil>

Giraldo, V (2017). *Embudo de ventas: significado, ventajas y aplicación y diferencias con el embudo de marketing*. Rockcontent. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-funnel-de-ventas/>

Greenpeace Mexico. (2021). *Fast fashion: de tu armario al vertedero*. Greenpeace Mexico.

<https://www.greenpeace.org/mexico/blog/9514/fast-fashion/>

In Rose. (s.f.). *NUESTRA MARCA*. In Rose. <https://pijamasinrose.com/nuestra-marca/>

Innpulsa. (s.f.). *Preguntas Frecuentes*. Innpulsa Colombia.

<https://www.innulsacolombia.com/preguntasfrecuentes#:~:text=Somos%20la%20agencia%20de%20emprendimiento,oportunidades%20para%20todos%20los%20colombianos.>

Invest in Bogotá. (2021). *Entidades que apoyan el emprendimiento*. Invest in Bogotá.

<https://es.investinbogota.org/emprendimiento/entidades/>

ISO Tools. (s.f.). *Normativa ISO*. ISO Tools. <https://www.isotools.com.co/normas/>

- Lozano, J. D. (2021). *¿Cómo afecta a la economía y a las empresas el alza en el precio del dólar?*. El Empleo. <https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/como-afecta-la-economia-y-las-empresas-el-alza-en-el-precio-del-dolar-6388>
- Martins, J. (2022). *Qué es un KPI, para qué sirve y cómo utilizarlo en tu proyecto*. Asana. <https://asana.com/es/resources/key-performance-indicator-kpi>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *Decreto 2598 del 23 de diciembre de 2022, "por el cual se modifica parcialmente el Arancel de Aduana*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/normatividad/decretos/2022/decreto-2598-del-23-de-diciembre-de-2022>
- Openmind BBVA. (2022). *Así contribuye nuestra ropa al cambio climático*. Openmind BBVA. <https://www.bbvaopenmind.com/ciencia/medioambiente/contribuye-ropa-al-cambio-climatico/>
- Ordovás, M. (2023). *Salir a la calle en pijama: “No me planteo vestirme para ir al supermercado y, ya de paso, me doy un paseo”*. Heraldó. <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2023/02/09/moda-salir-calle-pijama-1630169.html>
- Osorio, D. D. (2022). *Breve historia de H&M*. Icesi. https://www.icesi.edu.co/blogs_estudiantes/conocimientofluido/2022/01/31/breve-historia-de-hm/
- Paz, A. (2022). *Lo que debes saber sobre tributación para Pymes*. Soluciones Legales. <https://www.solucioneslegales.net.co/blog/el-abc-tributario-para-pymes-en-colombia>

Peiró, R. (2020). *Dropshipping*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/dropshipping.html>

Pérez, P. (2021). *Propiedad Intelectual en la Industria de la moda*. iGerent.

<https://igerent.com/es/propiedad-intelectual-en-la-industria-de-la-moda#:~:text=Se%20define%20como%20aquella%20que,como%20color%2C%20textura%20y%20tama%C3%B1o.>

Portafolio. (2023). *La confianza del consumidor cayó en enero de 2023*. Portafolio.

<https://www.portafolio.co/economia/finanzas/confianza-del-consumidor-cayo-en-enero-de-2023-578427>

Portafolio. (2023). *El petróleo, la ficha de Colombia tras un año de guerra en Ucrania*.

Portafolio. <https://www.portafolio.co/internacional/guerra-en-ucrania-las-oportunidades-de-latinoamerica-tras-un-ano-de-conflicto-578935>

Portafolio. (2023). *Por qué el país es el único de la región donde inflación sigue al alza*.

Portafolio. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/inflacion-en-colombia-razones-de-que-sea-el-unico-en-america-latina-donde-sigue-subiendo-579027>

Portafolio. (2021). *Economía ha perdido \$10,8 billones en un mes de paro*. Portafolio.

<https://www.portafolio.co/economia/por-manifestaciones-en-colombia-ha-perdido-10-8-billones-en-un-mes-de-paro-552386>

Portafolio. (2019). *Clonhadas renueva la imagen y tiene planes en el exterior*. Portafolio.

<https://www.portafolio.co/negocios/clonhadas-renueva-la-imagen-y-tiene-planes-en-el-exterior-528356>

PuroMarketing. (2022). *Así se comportarán los consumidores a partir de enero: las tendencias de compra que marcarán 2023*. PuroMarketing.

<https://www.puromarketing.com/102/211199/comportaran-consumidores-partir-enero-tendencias-compra-marcaran-2023>

Rodríguez, D. P. (2023). *Cuatro de cada diez colombianos gastan su tiempo libre en redes sociales*. La República. <https://www.larepublica.co/ocio/en-enero-casi-75-de-los-colombianos-usaron-las-redes-sociales-3554927>

Sanguino, N. (2018). *La influencia de las redes sociales en las decisiones de compra*. Tooltyp. <https://www.tooltyp.com/la-influencia-de-las-redes-sociales-en-las-decisiones-de-compra/>

Semana. (2022). *Es oficial: la ropa importada en Colombia tendrá aranceles del 40 % y subirá de precio*. Semana. <https://www.semana.com/economia/macroeconomia/articulo/es-oficial-la-ropa-importada-en-colombia-tendra-aranceles-del-40-y-subira-de-precio/202225/>

Solunion. (2023). *Cómo el riesgo político afecta a las empresas*. Solunion. <https://www.solunion.es/blog/el-riesgo-politico-afecta-a-empresas/#:~:text=C%C3%B3mo%20afecta%20a%20las%20empresas,incluso%20el%20cierre%20de%20instalaciones.>

Soto, S. (2021). *En Colombia se crean un total de 93 micronegocios diarios en el comienzo de 2021*. La República. <https://www.larepublica.co/especiales/reactivacion-de-las-pyme/en-colombia-se-crean-un-total-de-93-micronegocios-diarios-en-el-comienzo-de-2021-3159461>

Talulah. (2023). *Nosotros*. Talulah. <https://talulah.com.co/nosotros/>