



## **Proyecto Final**

**Plan de mercadeo 2023 para fortalecimiento de la marca Abacus Exchange LTD, empresa dedicada a Educación en el área financiera & inversiones bursátiles, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, en el periodo Septiembre - Diciembre.**

### **Sustentantes**

Andrés Rodríguez 19-1030

Alexis Fermín 21-0559

### **Universidad Iberoamericana**

#### **Docentes:**

Jualin Donaty Baldera Piantini

Marcia Rincón Liriano De Ortega

Jualin Donaty Baldera Piantini

Lunes 27 noviembre del 2023

## Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>4</b>
<b>DELIMITACIÓN DEL TEMA .....</b>	<b>4</b>
Preguntas de investigación .....	7
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>21</b>
<b>GENERALIDADES EMPRESA ELEGIDA .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>38</b>
<b>ANÁLISIS FACTORES INTERNOS ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR ..</b>	<b>38</b>
<b>Abacus Experience .....</b>	<b>42</b>
<b>Abacus Presencial .....</b>	<b>42</b>
<b>Abacus PRO .....</b>	<b>42</b>
<b>Abacus Executive .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>78</b>
<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>78</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>95</b>
<b>PLAN DE MARKETING.....</b>	<b>95</b>

## **Introducción**

En un entorno empresarial dinámico y competitivo como el actual, la importancia de un plan de mercadeo efectivo no puede subestimarse. Este documento propone un detallado Plan de Mercadeo para el año 2023, diseñado específicamente para fortalecer la presencia y reconocimiento de la marca Abacus Exchange LTD en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Esta empresa, dedicada a la educación en el área financiera y las inversiones bursátiles, se enfrenta a un mercado exigente y en constante evolución, donde la diferenciación y la visibilidad son cruciales para el éxito a largo plazo.

El periodo de implementación de este plan abarcará desde septiembre hasta diciembre de 2023, tiempo durante el cual se llevarán a cabo estrategias y acciones específicas diseñadas para potenciar la presencia de Abacus Exchange LTD en el mercado local. El enfoque estará

dirigido a optimizar la notoriedad de la marca, aumentar la participación de la audiencia objetivo y, en última instancia, fortalecer la posición de la empresa como líder en educación financiera en la región.

Este documento proporcionará un análisis exhaustivo del entorno empresarial actual, identificando oportunidades y desafíos específicos que afectan a Abacus Exchange LTD. Además, se propondrán estrategias de marketing sólidas y tácticas específicas que se alineen con los objetivos comerciales de la empresa para el periodo mencionado.

El éxito de cualquier empresa en el siglo XXI depende en gran medida de su capacidad para adaptarse a los cambios en el mercado y para comunicar de manera efectiva su propuesta de valor. Con este Plan de Mercadeo, Abacus Exchange LTD se embarcará en un viaje estratégico destinado a fortalecer su marca, atraer nuevos públicos y consolidar su posición como líder en la educación financiera y las inversiones bursátiles en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

# **CAPÍTULO 1**

## **DELIMITACIÓN DEL TEMA**

### **1. Ámbito Geográfico:**

- La estrategia de mercadeo se enfocará exclusivamente en el Distrito Nacional.

### **2. Periodo de Ejecución:**

- El plan de mercadeo tiene un alcance temporal específico, que abarca desde septiembre hasta diciembre de 2023. En efecto, fuera de este período, no se considerarán las actividades de mercadeo.

### **3. Empresa y Sector Específicos:**

- El plan de mercadeo se centra en la empresa Abacus Exchange LTD, que se dedica a la educación en el área financiera e inversiones bursátiles. No se incluirán estrategias relacionadas con otras empresas o sectores diferentes.

#### **4. Fortalecimiento de Marca:**

- El objetivo principal es fortalecer la marca Abacus Exchange LTD. Las estrategias se orientarán hacia la mejora de la percepción de la marca y el aumento de su visibilidad en la ciudad de Santo Domingo.

#### **5. Objetivos Específicos:**

- Los objetivos específicos planteados en el plan de mercadeo, como el aumento del conocimiento de la marca o la generación de leads, delimitan las metas concretas que se buscan alcanzar durante el periodo mencionado.

#### **6. Estrategias y Recursos:**

- Se establecerán las estrategias específicas y los recursos disponibles para llevar a cabo el plan de mercadeo durante el periodo delimitado.

### **Título**

Plan de mercadeo 2023 para fortalecimiento de la marca Abacus Exchange LTD, empresa dedicada a Educación en el área financiera & inversiones bursátiles, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, en el periodo Septiembre- Diciembre.

### **Planteamiento del Problema Delimitación Geográfica**

La extensión geográfica de nuestro plan de mercadeo se centra exclusivamente en el Distrito Nacional. No estamos considerando ninguna otra ubicación dentro del país ni en áreas externas. Hemos tomado esta decisión porque nuestra empresa, Abacus Exchange LTD, se encuentra físicamente en esta ciudad, y es fundamental para nosotros consolidar nuestra presencia y reconocimiento a nivel local.

Este plan de mercadeo se llevará a cabo desde septiembre hasta diciembre de 2023, con el objetivo de aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos específicos que se presentan durante ese período. La limitación geográfica garantiza que nuestros recursos y esfuerzos se enfoquen de manera eficaz en Santo Domingo, donde se encuentra nuestro público objetivo, y donde buscamos mejorar la percepción y visibilidad de nuestra marca durante este tiempo.

#### **Objetivos de la Investigación**

##### **Objetivo General:**

Realizar una evaluación exhaustiva y llevar a cabo la implementación de un plan de marketing completo con el objetivo de fortalecer la marca Abacus Exchange LTD en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, en el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2023. El propósito principal es incrementar su presencia, reconocimiento y participación en el mercado local de educación financiera e inversiones.

##### **Objetivos Específicos:**

1. Realizar un análisis detallado del mercado local de educación financiera e inversiones bursátiles en Santo Domingo con el objetivo de identificar oportunidades y desafíos específicos en la zona.
2. Evaluar la percepción actual que tiene el público objetivo de Santo Domingo sobre la marca Abacus Exchange LTD y comprender las barreras que pueden estar limitando su reconocimiento en la región.
3. Planificar e implementar una estrategia de rebranding que incluya la actualización de la identidad visual de Abacus Exchange LTD, con el propósito de mejorar su imagen y su atractivo para el público.
4. Crear una campaña de concienciación y promoción en medios digitales y locales, orientada a aumentar la visibilidad de la marca entre la población de Santo Domingo.

5. Colaborar con influyentes locales y expertos en el ámbito financiero para respaldar la credibilidad de Abacus Exchange LTD y promocionar sus servicios.
6. Organizar seminarios y eventos educativos gratuitos sobre educación financiera en Santo Domingo como parte de la estrategia de marketing, con el fin de atraer a nuevos interesados en los servicios de la empresa.
7. Realizar un seguimiento continuo y una evaluación constante de los resultados de las estrategias implementadas, incluyendo el aumento en el conocimiento de la marca, la generación de leads y la participación en eventos.
8. Ajustar y adaptar las estrategias de marketing según los resultados y el feedback recibido durante el período de ejecución.
9. Elaborar un informe final que resuma los logros alcanzados y las lecciones aprendidas durante la ejecución del plan de mercadeo 2023, además de proporcionar recomendaciones para futuras acciones de marketing."

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son las características demográficas y los rasgos distintivos del público interesado en educación financiera y operaciones bursátiles en Santo Domingo?
- ¿Cómo percibe y cuánto sabe actualmente el público objetivo acerca de la marca Abacus Exchange LTD en Santo Domingo?
- ¿Cuáles son las tendencias y desafíos más destacados en el mercado de educación financiera e inversiones bursátiles en Santo Domingo?
- ¿Qué estrategias de marketing se están utilizando con mayor eficacia por parte de los competidores locales y regionales en el mismo nicho de mercado?
- ¿Cuál es el grado de disposición del público objetivo en Santo Domingo para inscribirse en programas de educación financiera y cursos de inversiones bursátiles?
- ¿Qué canales de comunicación y medios locales ejercen mayor influencia para llegar al público objetivo en Santo Domingo?

- ¿Cómo podemos adaptar las estrategias de marketing digital para aumentar la visibilidad y la participación en los cursos ofrecidos por Abacus Exchange LTD?
- ¿Cuál es la imagen de marca ideal que aspiramos a lograr en Santo Domingo durante el período de septiembre a diciembre de 2023?
- ¿Cuál es el presupuesto disponible para el plan de mercadeo y cómo planeamos asignarlo de manera eficiente entre las diversas estrategias y actividades?
- ¿Qué indicadores de desempeño y métricas, como los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs), se emplearán para evaluar el éxito del plan de mercadeo y calcular el retorno de la inversión (ROI) durante el período mencionado?
- ¿Cuáles son los obstáculos normativos o legales que debemos considerar al implementar estrategias de marketing en la República Dominicana?
- ¿Cómo planeamos gestionar las relaciones con influyentes locales y asociados estratégicos para fortalecer la marca Abacus Exchange LTD en Santo Domingo?
- ¿Existen oportunidades específicas relacionadas con eventos, fechas señaladas o temporadas de promoción que podemos aprovechar durante el período de septiembre a diciembre en Santo Domingo?
- ¿Cuál es el plan de contingencia que hemos diseñado para abordar imprevistos que puedan afectar la ejecución del plan de mercadeo en Santo Domingo?

### **Limitantes de la Investigación Justificación**

Limitación Geográfica: El estudio se restringe en el Distrito Nacional, lo que implica que las conclusiones y recomendaciones pueden no ser extrapolables a otras ciudades o regiones de la República Dominicana.

Limitación Temporal: El periodo de estudio abarca desde septiembre hasta diciembre de 2023, lo que podría no capturar efectos a largo plazo de las estrategias de mercadeo implementadas.

Disponibilidad de Datos: La investigación depende de la disponibilidad de datos precisos y actualizados sobre el mercado local y la percepción de la marca, lo que podría verse limitado por la accesibilidad a fuentes fiables y la precisión de la información recopilada.

Recursos Financieros: El alcance y la efectividad de las estrategias de mercadeo podrían verse afectados por restricciones presupuestarias y recursos financieros limitados disponibles para la implementación del plan.

Competencia en el Mercado: La alta competencia en el mercado de educación financiera e inversiones bursátiles en Santo Domingo podría dificultar el logro de los objetivos establecidos en el tiempo previsto.

#### **Antecedentes del problema, revisión de literatura y estado del arte**

El entorno de la educación financiera y las inversiones bursátiles en la República Dominicana se ha vuelto cada vez más competitivo y complejo. Si bien la demanda de conocimientos financieros y oportunidades de inversión ha aumentado en los últimos años, la competencia entre las empresas que ofrecen estos servicios también se ha intensificado. Abacus Exchange LTD ha sido un actor importante en este campo, pero enfrenta desafíos para mantener su posición y expandirse en un mercado en constante cambio.

#### **Revisión de Literatura:**

La educación financiera es esencial para empoderar a las personas en la toma de decisiones financieras informadas. La literatura resalta la importancia de la educación financiera en la mejora de la salud financiera de individuos y empresas. Además, se reconoce que el acceso a la educación financiera es un factor determinante en la participación efectiva en los mercados de inversión bursátil.

En el contexto de la República Dominicana, se observa un crecimiento en la inversión en el mercado de valores, impulsado por un interés creciente en la diversificación de activos y la generación de riqueza a través de inversiones. Las tendencias indican que las personas buscan fuentes confiables de información y capacitación en inversión para aprovechar estas oportunidades.

**Estado del Arte:**

En el estado actual del mercado de educación financiera e inversiones en Santo Domingo, se observa una variedad de competidores que ofrecen servicios similares a los de Abacus Exchange LTD. Algunas de las tendencias clave incluyen:

**Enfoque en Plataformas en Línea:** La educación financiera se ha trasladado cada vez más a plataformas en línea, lo que ofrece a las empresas la oportunidad de llegar a una audiencia más amplia.

**Personalización y Experiencia del Usuario:** Las empresas exitosas han priorizado la personalización de los contenidos y la mejora de la experiencia del usuario en sus plataformas en línea.

**Accesibilidad Móvil:** Con el aumento en el uso de dispositivos móviles, las empresas líderes han desarrollado aplicaciones móviles y sitios web móviles para facilitar el acceso a la educación financiera en movimiento.

**Alianzas Estratégicas:** Algunas empresas han establecido alianzas estratégicas con instituciones financieras para proporcionar servicios integrados de educación e inversión.

**Responsabilidad Social Empresarial:** Se observa un aumento en la importancia de la responsabilidad social empresarial en la educación financiera, con algunas empresas enfocadas en iniciativas de educación financiera comunitaria.

El estado del arte muestra que, para Abacus Exchange LTD, el desafío radica en destacarse en un mercado altamente competitivo y en evolución. La empresa debe adaptarse a las tendencias emergentes y diferenciarse mediante una propuesta de valor única que responda a las necesidades específicas de su audiencia en Santo Domingo.

**Naturaleza y alcance del problema en el contexto local en función a:**

Competencia Intensiva: La educación financiera y las inversiones bursátiles en Santo Domingo han experimentado un aumento en la competencia. Numerosas empresas y profesionales ofrecen servicios similares, lo que dificulta destacar en el mercado.

Demanda de Educación Financiera: A medida que más personas buscan oportunidades de inversión, también crece la demanda de educación financiera de calidad para tomar decisiones informadas. Esta demanda se traduce en una mayor competencia para satisfacer las necesidades del mercado.

Cambios en la Tecnología: Las tendencias tecnológicas han impulsado la educación en línea y la inversión bursátil a nivel global. Las expectativas de los consumidores han evolucionado hacia experiencias más interactivas y accesibles en línea.

Diversificación de Inversiones: Los inversores en Santo Domingo buscan cada vez más diversificar sus carteras y explorar oportunidades de inversión en mercados extranjeros. Esto ha ampliado la demanda de conocimientos en inversiones internacionales.

**Alcance del Problema:**

Segmentación de Mercado: El alcance del problema implica identificar segmentos de mercado específicos en Santo Domingo que Abacus Exchange LTD puede atender de manera efectiva. Esto incluye estudiantes universitarios, profesionales financieros, emprendedores y personas que buscan invertir.

Diferenciación de la Marca: Abacus Exchange LTD debe establecer una clara diferenciación en el mercado local para destacar entre la competencia. Esto puede incluir una propuesta de valor única, enfoque en la educación en línea de calidad y la creación de una marca confiable y reconocida.

Acceso a Tecnología: El alcance implica asegurar que la tecnología necesaria para la educación en línea esté disponible y sea accesible para la audiencia local. Esto incluye la optimización de la plataforma en línea de la empresa y la adaptación a dispositivos móviles.

Alianzas Estratégicas Locales: Abacus Exchange LTD podría explorar alianzas estratégicas con instituciones financieras locales para fortalecer su presencia en el mercado y ofrecer servicios integrados.

Personalización del Contenido: La personalización del contenido educativo es fundamental para satisfacer las necesidades específicas de la audiencia local en Santo Domingo, considerando las regulaciones y tendencias locales en inversiones.

Responsabilidad Social Empresarial: Abacus Exchange LTD podría considerar iniciativas de responsabilidad social empresarial, como programas de educación financiera comunitaria, para construir una reputación positiva y contribuir al bienestar de la comunidad.

#### **Literatura profesional y académica acerca de un plan de mercadeo**

- Título: "Marketing of Financial Education: How to Deliver Key Messages"

Autor: Lois Lorentzen

Fuente: Journal of Financial Planning, 2019

Marketing Digital y Redes Sociales:

- Título: "Digital Marketing for Dummies"

Autor: Ryan Deiss and Russ Henneberry

Fuente: For Dummies, 2020

Estrategias de Diferenciación de Marca:

- Título: "Brand Differentiation and Market Segmentation"

Autor: Pranav Kumar

Fuente: International Journal of Innovative Research and Advanced Studies, 2017

Educación en Línea y Plataformas de Aprendizaje:

- Título: "E-Learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning"

Autor: Ruth Colvin Clark and Richard E. Mayer

Fuente: Pfeiffer, 2016

Marketing en el Contexto Local:

- Título: "Local Online Marketing"

Autor: Tim Carter and Jeffrey Edwards

Fuente: CreateSpace Independent Publishing Platform, 2015

Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- Título: "Strategic Corporate Social Responsibility: Sustainable Value Creation"

Autor: David Chandler and Alice Klettner

Fuente: SAGE Publications, 2017

Planificación Estratégica de Marketing:

- Título: "Strategic Marketing Planning for the SME: An Application to Financial Services"

Autor: Theo Fletcher and Lynette Ryals

Fuente: International Small Business Journal, 2017

Estrategias de Alianzas Estratégicas Locales:

- Título: "The Network Challenge: Strategy, Profit, and Risk in an Interlinked World"

Autor: Paul R. Kleindorfer and Yoram Wind

Fuente: Wharton School Publishing, 2009

Personalización de Contenido Educativo:

- Título: "Personalized Learning: A Guide for Engaging Students with Technology"

Autor: Peggy Grant

Fuente: ISTE, 2018

Evaluación y Medición de Estrategias de Marketing:

- Título: "Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance"

Autor: Paul W. Farris, Neil T. Bendle, and Phillip E. Pfeifer

Fuente: Pearson, 2015

## **Estudios previos**

Análisis del Mercado:

Investigación sobre el mercado de educación financiera y las inversiones en Santo Domingo.

Identificación de la competencia local y sus ofertas.

Evaluación de las tendencias de inversión y demanda de educación financiera en la región.

Análisis de la regulación local relacionada con inversiones y educación financiera.

Perfil de la Audiencia:

Desarrollo de perfiles detallados de la audiencia objetivo, incluyendo características demográficas, comportamientos de inversión, nivel de conocimientos financieros y preferencias de aprendizaje.

Investigación sobre los desafíos y necesidades específicas de la audiencia local en relación con la educación financiera y las inversiones.

Evaluación de la Marca:

Evaluación de la percepción actual de la marca Abacus Exchange LTD en el mercado local.

Recopilación de comentarios y opiniones de los clientes actuales y potenciales.

Análisis de la reputación en línea de la marca y su presencia en redes sociales.

Estudio de Canales de Comunicación:

Investigación sobre los canales de comunicación efectivos en Santo Domingo para llegar a la audiencia objetivo. Esto incluye medios locales, redes sociales, sitios web y otros canales de marketing.

Análisis de la efectividad de estrategias de marketing anteriores, si las hubiera.

Análisis de la Competencia:

Evaluación de las estrategias de marketing utilizadas por la competencia local y global en el ámbito de la educación financiera y las inversiones.

Identificación de oportunidades para diferenciarse de la competencia.

Estudio de Alianzas Estratégicas:

Investigación sobre posibles socios locales que puedan fortalecer la presencia de Abacus Exchange LTD en el mercado.

Evaluación de acuerdos potenciales con instituciones financieras locales u organizaciones educativas.

**Análisis de Tendencias Tecnológicas:**

Exploración de las tendencias tecnológicas relacionadas con la educación en línea y las inversiones, incluyendo el uso de aplicaciones móviles, plataformas de aprendizaje y análisis de datos.

**Evaluación de Recursos Disponibles:**

Evaluación de los recursos internos y externos disponibles para la implementación del plan de mercadeo.

**Marco espacial**

**Ubicación Geográfica:**

Ciudad de Santo Domingo: Santo Domingo es la capital y la ciudad más grande de la República Dominicana. Es el centro económico, político y cultural del país.

**Alcance Geográfico:**

El plan de mercadeo se enfocará principalmente en el Distrito Nacional del Gran Santo Domingo, donde se encuentra la sede de Abacus Exchange LTD.

**Características de Santo Domingo:**

Santo Domingo es una ciudad con una economía en crecimiento y una población diversa.

Es el centro financiero de la República Dominicana y alberga numerosas instituciones financieras y empresas.

La ciudad cuenta con una amplia variedad de instituciones educativas y profesionales interesados en la educación financiera y las inversiones.

El acceso a Internet y la tecnología es generalizado en Santo Domingo, lo que permite la implementación efectiva de estrategias de marketing en línea.

**Competencia Local:**

La ciudad de Santo Domingo es un mercado altamente competitivo en términos de educación financiera y servicios de inversiones. La competencia incluye empresas locales e internacionales que ofrecen servicios similares.

**Cultura y Factores Culturales:**

Considerar factores culturales y comportamientos de consumo específicos de la población en Santo Domingo es esencial para adaptar las estrategias de marketing y mensajes de manera efectiva.

**Alianzas Estratégicas Locales:**

Santo Domingo ofrece oportunidades para establecer alianzas estratégicas con instituciones financieras locales, organizaciones educativas y otros actores clave.

Ciudad de Santo Domingo: El plan de mercadeo se llevará a cabo en la ciudad de Santo Domingo, que es la capital de la República Dominicana y uno de los centros económicos y culturales más importantes del país.

Distrito Nacional: El marco espacial se extiende al Distrito Nacional, que es la demarcación política que abarca el centro de la ciudad de Santo Domingo. Esta área es especialmente relevante para la estrategia de marketing debido a su densidad poblacional y su rol como centro financiero y educativo.

República Dominicana: Aunque el plan de mercadeo se enfoca en Santo Domingo, es importante reconocer que la República Dominicana en su conjunto puede tener un impacto en el contexto económico y regulatorio que afecta a Abacus Exchange LTD. Sin embargo, las acciones de marketing se centran en la ciudad de Santo Domingo.

**Marco conceptual (glosario, Key Word)**

Plan de Mercadeo: Un plan estratégico que detalla las acciones y estrategias que una empresa planea implementar para promover sus productos o servicios, identificar a su audiencia objetivo y alcanzar sus metas de marketing.

Fortalecimiento de Marca: El proceso de mejorar la percepción y el reconocimiento de una marca en el mercado con el objetivo de incrementar su valor y confiabilidad.

Abacus Exchange LTD: El nombre de la empresa en cuestión, especializada en brindar educación en el área financiera e inversiones bursátiles.

Educación Financiera: El proceso de enseñar a las personas conceptos y habilidades relacionados con la gestión de sus finanzas personales, inversiones y toma de decisiones financieras.

Inversiones Bursátiles: Operaciones de inversión realizadas en el mercado de valores, incluyendo la compra y venta de acciones, bonos y otros instrumentos financieros.

Santo Domingo: La capital de la República Dominicana y un centro económico y cultural importante del país.

Distrito Nacional: Una división política que abarca el centro de Santo Domingo, donde se concentra la actividad gubernamental y comercial.

República Dominicana: El país ubicado en la isla de La Española, en el Caribe, donde se encuentra la ciudad de Santo Domingo.

Periodo Septiembre-Diciembre: El lapso de tiempo durante el cual se llevará a cabo el plan de mercadeo, que abarca desde septiembre hasta diciembre de 2023.

Público Objetivo: El grupo demográfico o de mercado al que se dirigen las estrategias de marketing de Abacus Exchange LTD.

**Estrategias de Marketing:** Las tácticas y planes diseñados para promocionar y posicionar la marca en el mercado, incluyendo publicidad, relaciones públicas, redes sociales y otras acciones.

**Rebranding:** El proceso de modificar la identidad visual o la percepción de una marca con el fin de mejorar su imagen y atractivo.

**Campaña de Concienciación:** Una serie de actividades de marketing diseñadas para aumentar la visibilidad y el conocimiento de la marca entre el público objetivo.

**Influencers:** Personas influyentes en las redes sociales u otros medios que pueden promocionar productos o servicios ante su audiencia.

**Leads:** Prospectos o potenciales clientes que han mostrado interés en los productos o servicios de la empresa.

**Retorno de la Inversión (ROI):** Una métrica que evalúa la eficacia de una campaña de marketing al comparar los costos con los beneficios generados.

**Delimitación Geográfica:** La definición y restricción del alcance geográfico de las estrategias de marketing.

**Competencia en el Mercado:** Las otras empresas que ofrecen productos o servicios similares y compiten por la atención del mismo público objetivo.

**Segmentación de Mercado:** La división del mercado en grupos más pequeños y homogéneos con características similares para adaptar las estrategias de marketing.

**Percepción de Marca:** La imagen mental que las personas tienen de una marca, basada en sus experiencias y conocimientos previos.

**Reputación de Marca:** La evaluación general de la marca por parte del público en términos de su calidad, integridad y confiabilidad.

**Promoción:** Las actividades de marketing diseñadas para atraer la atención del público objetivo y persuadirlo para que realice una acción deseada, como comprar un producto o inscribirse en un servicio.

**Marketing Digital:** Las estrategias y tácticas de marketing que se ejecutan en línea, incluyendo la publicidad en redes sociales, el marketing por correo electrónico y la optimización de motores de búsqueda (SEO).

**Tendencias de Marketing:** Cambios y evoluciones en las estrategias y prácticas de marketing que están en boga y pueden influir en las decisiones de marketing.

**Retención de Clientes:** Las estrategias para mantener a los clientes actuales satisfechos y fomentar su lealtad hacia la marca.

**Comportamiento del Consumidor:** El estudio de cómo las personas toman decisiones de compra y qué factores influyen en esas decisiones.

**Investigación de Mercado:** La recopilación y el análisis de datos para comprender mejor el mercado, los competidores y el público objetivo.

**Publicidad Local:** La promoción de productos o servicios en medios de comunicación y canales específicos dirigidos a una audiencia local.

**Caso de Éxito:** Un ejemplo de una empresa o campaña que ha logrado resultados positivos y que puede servir como referencia para estrategias similares.

**Recomendaciones:** Sugerencias y consejos basados en los resultados de la investigación y el análisis, que guían las futuras acciones de marketing.

## **CAPÍTULO 2**

### **GENERALIDADES EMPRESA ELEGIDA**

#### **Generalidades Empresa**

Nombre de la Empresa: Abacus Exchange LTD

Tipo de Empresa: Empresa que se dedica a la educación financiera a través de la venta de cursos de inversión en acciones y que también participa en operaciones de valores.

Historia: La empresa fue fundada en 2019 con el propósito de brindar educación financiera de calidad y facilitar la inversión en el mercado de valores. Esta más abajo

Actividades Comerciales: La empresa se especializa en la venta de cursos de inversión en acciones y brinda servicios de asesoramiento financiero. Además, participa en operaciones de valores en nombre de sus clientes.

Ubicación: La empresa tiene su sede principal en Edificio Corporativo 2015, C. Filomena Gomez de Cova oficina 906, Santo Domingo y puede tener sucursales adicionales en otras ubicaciones.

Tamaño y Alcance: Abacus Exchange LTD es una empresa fundada en Canada con una filial en República Dominicana, que funciona como su centro de operaciones y emplea a un número significativo de profesionales en el campo financiero.

Clientes o Mercado Objetivo: La empresa se dirige a inversores individuales y entusiastas del mercado de valores que buscan ampliar sus conocimientos y participar en inversiones financieras.

Buyer Persona

Edad: 18-44 años.

Género: Masculino / Femenino.

Estado civil: Soltero o en una relación comprometida.

Educación: Licenciatura o posgrado en áreas relacionadas con finanzas o negocios.

Ocupación: Profesional en el sector financiero o de negocios, empresario o emprendedor.

Ingresos: US\$1,500-\$5,000 mensuales.

### **Principales Competidores:**

Competidores Directos:

**Instituciones Educativas Locales:** Varias instituciones educativas locales ofrecen cursos y programas de educación financiera, incluidas universidades y escuelas de negocios. Estos competidores directos pueden atraer a estudiantes que buscan educación financiera a nivel académico.

**Plataformas de E-Learning Internacionales:** Plataformas de educación en línea internacionales, como Coursera, Udemy y edX, ofrecen una amplia variedad de cursos y programas relacionados con las finanzas e inversiones. Estas plataformas compiten directamente en el espacio de educación financiera en línea y pueden atraer a estudiantes dominicanos.

**Empresas de Consultoría Financiera:** Empresas de consultoría financiera locales o internacionales pueden ofrecer servicios de formación en finanzas e inversiones como parte de su cartera de servicios. Estos competidores pueden dirigirse a un público específico que busca asesoramiento financiero personalizado.

Competidores Indirectos:

**Bancos y Entidades Financieras:** Los bancos y entidades financieras a menudo ofrecen seminarios y talleres sobre educación financiera como parte de sus programas de responsabilidad social corporativa. Aunque no son competidores directos, pueden influir en la educación financiera de la comunidad, aparte de eso los puestos de bolsa pueden ser competencia, ya que hay personas que optan por hacer que las instituciones inviertan su dinero en vez de educarse para hacerlo por ellos mismos.

**Medios de Comunicación y Blogs Financieros:** Los medios de comunicación locales y blogs financieros a menudo publican contenido educativo sobre inversiones y finanzas. Aunque no ofrecen programas de capacitación formales, pueden influir en la educación financiera de la audiencia.

## **Descripción empresa**

Abacus Exchange es una institución educativa con un único objetivo en mente: ayudar a personas en la toma de grandes decisiones a través de una educación de vanguardia.

## **Historia y evolución**

La idea de la institución educativa Abacus Exchange nació en 2019 gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos por el CEO Ernesto Yunes mientras vivía y aprendía en Canadá sobre inversiones en la bolsa y acciones. Durante su estancia en Canadá, Yunes se familiarizó con los conceptos y las prácticas relacionadas con el mercado de valores y se dio cuenta de la importancia de la educación financiera.

En ese momento, Yunes se puso en contacto con otro de los fundadores de Abacus Exchange, Winston Cordero, quien compartía su visión de llevar la educación sobre cómo invertir en el mercado de valores a los países de América Latina, y en particular, a la República Dominicana, el país de origen de ambos.

Juntos, Yunes y Cordero dieron forma a la empresa Abacus Exchange, con el objetivo principal de proporcionar educación financiera y formación en inversiones a las personas en América Latina. Reconocieron la necesidad de educar a las personas sobre cómo tomar decisiones financieras informadas y cómo aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado de valores.

Con su experiencia y conocimientos en inversiones, Yunes y Cordero diseñaron un enfoque educativo que permitiera a los estudiantes comprender los fundamentos de la inversión, adquirir habilidades de análisis financiero y desarrollar estrategias para invertir en el mercado de valores de manera exitosa.

### **Principales productos**

Abacus Exchange no elabora bienes físicos, sino que su principal producto es el conocimiento y la educación financiera. Ofrecen materiales didácticos, recursos digitales, herramientas de análisis y otras fuentes de información relevantes para el aprendizaje y la toma de decisiones financieras; sin embargo, Abacus cuenta con diferentes programas o módulos, el módulo 1 Abacus Experience, el módulo 2 Abacus Pro, y un diplomado ejecutivo en conjunto con Intec que mezcla las inversiones extranjeras como la bolsa dominicana y a la misma vez tiene.

### **Naturaleza de los clientes**

Abacus Exchange se enfoca en atender a un segmento de mercado específico que está dispuesto a pagar por programas académicos premium de alta calidad. A diferencia de la competencia, que se centra en la venta de cursos con un rango de precio que oscila entre US\$7 y US\$100 dólares, Abacus Exchange se esfuerza por ofrecer programas académicos premium que superan las expectativas del cliente y justifican su inversión en la educación.

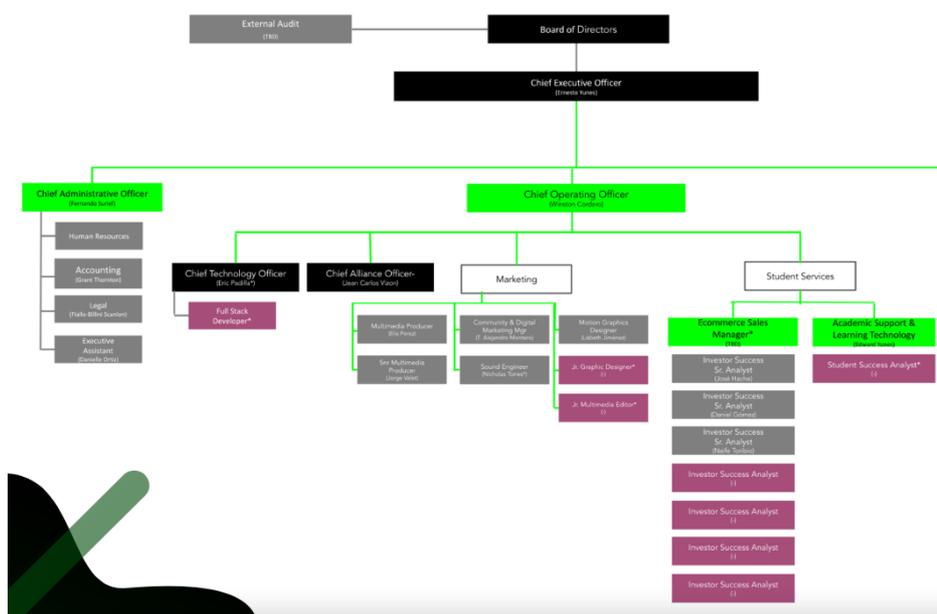
La estrategia de Abacus Exchange se basa en la oferta de programas académicos que se adaptan a las necesidades y preferencias de los clientes, así como en la garantía de la calidad y efectividad de los mismos. Abacus Exchange trabaja con expertos en educación y pedagogía para diseñar programas académicos que estén actualizados con los avances más recientes y ofrecen una formación profunda y completa en su campo. Además, Abacus Exchange se enfoca en proporcionar un alto nivel de servicio al cliente, lo que incluye la atención personalizada y la solución de cualquier problema que pueda surgir durante el proceso educativo. El objetivo de Abacus Exchange es asegurarse de que sus clientes se sientan satisfechos y estén dispuestos a recomendar sus programas académicos premium a otros.

### **Marco Organizacional**

## -Estructura Organizacional

Organización de Abacus Exchange a nivel Ejecutivo:

- CEO (Chief Executive Officer): Ernesto Yunes
- CAO (Chief Administrative Officer): José Hache
- COO (Chief Operating Officer): Winston Cordero
- CTO (Chief Technology Officer): Jean Vizon
- Director de Marketing: Alejandro Montero
- Director Comercial: Luis Miguel Taveras



*Nota: Elaboración propia a partir de datos recolectados.*

El organigrama sigue siendo el mismo; sin embargo, no está actualizado con los nombres y existen puestos ocupados por otras personas.

### Definición de puestos

Nivel Ejecutivo:

CEO (Chief Executive Officer): Ernesto Yunes lidera la empresa y establece la visión estratégica de Abacus Exchange.

CAO (Chief Administrative Officer): José Hache supervisa las áreas de Recursos Humanos, Responsabilidad Social y Gobernanza Corporativa.

COO (Chief Operating Officer): Winston Cordero se encarga del área operativa de Supply Chain, Calidad e Ingeniería y Desarrollo.

CTO (Chief Technology Officer): Jean Vizon dirige las iniciativas tecnológicas y técnicas de la empresa.

Director de Marketing: Alejandro Montero lidera el equipo de marketing y estrategia de marca.

Director Comercial: Luis Miguel Taveras está al frente del equipo de ventas y desarrollo comercial, está a cargo del equipo comercial y reporta al COO.

Investor Success Specialists: Son los encargados de brindar atención personalizada a los estudiantes de Abacus. Se ubican en el área comercial y reportan a un Manager Success Specialist.

Manager Success Specialist: Supervisa directamente a los Investor Success Specialists y se encuentra en el área comercial.

### **Políticas y procedimientos**

En primer lugar, tenemos la "Política de Cumplimiento Regulatorio", que refleja nuestra empresa compromiso de cumplir con todas las regulaciones y leyes relacionadas con nuestras operaciones tanto en el mercado de valores como en el ámbito de la educación financiera. Esta política también establece claramente nuestra responsabilidad de designar a un oficial de cumplimiento que supervisará y garantizará que se cumplan todas las normativas aplicables.

La "Política de Transacciones y Operaciones Bursátiles" detalla minuciosamente los procedimientos necesarios para llevar a cabo las transacciones de compra y venta en el mercado de valores. Esto incluye desde la autorización inicial hasta el proceso de ejecución y la documentación requerida. Además, esta política establece controles internos sólidos que aseguran la precisión y legalidad de cada transacción que llevamos a cabo.

En tercer lugar, nuestra "Política de Gestión de Riesgos" refleja nuestro enfoque en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos financieros, especialmente aquellos relacionados con el mercado y la inversión. Esta política también describe cómo supervisamos y gestionamos activamente los riesgos en nuestras carteras de inversión, asegurando la seguridad y el crecimiento de los activos financieros.

La "Política de Educación Financiera" es esencial para nuestra misión de empoderar a nuestros estudiantes. En esta política, detallamos la oferta de nuestros cursos de educación financiera, incluyendo la estructura del programa, los requisitos de inscripción y nuestro compromiso de proporcionar material de capacitación preciso y actualizado.

La "Política de Confidencialidad y Protección de Datos" nos ayuda a mantener la confianza de nuestros clientes. Describimos en detalle cómo manejamos y protegemos la información financiera y personal de nuestros clientes, asegurando el cumplimiento con las leyes de protección de datos y la confidencialidad.

Nuestro "Procedimiento de Debida Diligencia del Cliente" es esencial al incorporar nuevos clientes, ya que describe los pasos necesarios, incluyendo la verificación de identidad y la evaluación del perfil de riesgo. También establece cómo mantenemos los registros de esta debida diligencia.

El "Procedimiento de Control de Transacciones Inusuales" es crucial para cumplir con las leyes de prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. En este procedimiento, describimos cómo identificamos y gestionamos las transacciones inusuales o sospechosas, y cómo reportamos a las autoridades cuando es necesario.

Nuestro "Procedimiento de Auditoría Interna y Externa" garantiza que nuestras operaciones estén en conformidad con las políticas y regulaciones. Describe cómo llevamos a cabo auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento y mejora continua.

Finalmente, nuestra "Política de Responsabilidad Social Empresarial" refleja nuestro compromiso con prácticas comerciales socialmente responsables y sostenibles. Detallamos

las iniciativas de responsabilidad social, como programas de educación financiera comunitaria, que nos ayudan a contribuir positivamente a la sociedad.

**Marco Legal: conjunto de leyes, reglamentos y normas que regulan sus actividades económicas  
Leyes, decretos**

**Ley del Mercado de Valores:** Esta ley establece las regulaciones generales para el mercado de valores, incluyendo las actividades de compra y venta de valores y las normativas que rigen a las instituciones financieras y los intermediarios.

**Superintendencia de Valores (SIV):** La SIV es la entidad reguladora que supervisa y regula el mercado de valores en la República Dominicana. Las normativas y regulaciones emitidas por la SIV son fundamentales para la operación de la empresa.

**Ley de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:** Esta ley establece las regulaciones relacionadas con la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, lo que es especialmente relevante para las actividades de compra y venta de valores.

**Ley de Educación Financiera:** Si existe una ley específica relacionada con la educación financiera, la empresa debe cumplirla y, posiblemente, contribuir al fomento de la educación financiera en el país.

**Ley de Protección al Consumidor:** Esta ley podría ser relevante en lo que respecta a la prestación de servicios de educación financiera y la protección de los derechos de los consumidores.

**Ley de Empresas de Inversión Extranjera:** Si la empresa tiene inversión extranjera, debe cumplir con las regulaciones relacionadas con las inversiones extranjeras en la República Dominicana.

**Leyes Fiscales:** Las regulaciones fiscales son cruciales y pueden variar según las actividades de la empresa y su estructura. Estas leyes pueden incluir impuestos sobre las ganancias, el IVA y otros impuestos específicos del sector financiero.

Regulaciones de la Bolsa de Valores: La Bolsa de Valores de la República Dominicana tendrá sus propias regulaciones y requisitos que la empresa debe cumplir para operar en este mercado.

### **Regulaciones Acuerdos Comerciales**

Abacus Exchange ha establecido una colaboración con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para ofrecer un diplomado en "Introducción a los Mercados de Capitales e Inversiones Globales". Este acuerdo implica que Abacus Exchange trabaja en conjunto con INTEC para proporcionar programas educativos especializados en finanzas e inversiones.

Los Diplomados ofrecidos por Abacus Exchange a la misma vez están avalados por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) de la República Dominicana. Esto significa que la empresa cumple con los estándares y requisitos de calidad establecidos por el MESCYT para la educación en el país.

Abacus Exchange también ha colaborado con Barna Business School en talleres de emprendimiento. Destinados a fomentar el espíritu emprendedor y proporcionar a los estudiantes conocimientos y herramientas relevantes.

Estos acuerdos comerciales y colaboraciones son estratégicos para Abacus Exchange, ya que le permiten ampliar su alcance, ofrecer programas académicos de alta calidad y fortalecer su presencia en el ámbito educativo y financiero en la República Dominicana. Estas asociaciones demuestran el compromiso de Abacus Exchange en proporcionar una educación de vanguardia y enriquecer la formación de sus estudiantes en finanzas e inversiones.

### **Marco Estratégico**

#### **Grupos de interés**

##### **Internos: accionistas, directivos, trabajadores**

##### **Accionistas**

Abacus Exchange valora la contratación y retención de empleados altamente versátiles y talentosos como un componente clave de su éxito. Para incentivar el compromiso de sus

empleados con la empresa, Abacus Exchange ofrece compensación en forma de opciones de acciones, en lugar de únicamente efectivo. Actualmente, los ejecutivos de la empresa, incluyendo a los fundadores Ernesto Yunes y Winston Cordero, poseen acciones de la empresa como parte de su compensación. los accionistas principales son los fundadores de la empresa, Ernesto Yunes y Winston Cordero. Estos accionistas desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones y el éxito a largo plazo de la empresa en la industria de la educación financiera y las inversiones.

## **Directivos**

CEO (Chief Executive Officer): Ernesto Yunes, quien encabeza la empresa y establece la visión estratégica de Abacus Exchange en el ámbito de la educación financiera y las inversiones.

CAO (Chief Administrative Officer): José Hache, supervisa las áreas de Recursos Humanos, Responsabilidad Social y Gobernanza Corporativa, desempeñando un papel fundamental en la gestión de recursos y el compromiso social de la empresa.

COO (Chief Operating Officer): Winston Cordero, dirige el área operativa de Supply Chain, Calidad e Ingeniería y Desarrollo, asegurando una eficiente coordinación de las operaciones de Abacus Exchange.

CTO (Chief Technology Officer): Jean Vizon, lidera las iniciativas tecnológicas y técnicas de la empresa, desempeñando un papel esencial en la adopción de tecnología de vanguardia para la entrega de programas académicos en línea y servicios de inversión.

### **Trabajadores**

La empresa Abacus cuenta con más de 50 empleados que desempeñan diversas funciones clave en la organización. Este equipo está dedicado a brindar educación financiera de alta calidad, así como servicios de inversión en línea en la República Dominicana y más allá. La plantilla de Abacus Exchange se compone de expertos en diversas áreas, desde educadores financieros hasta profesionales de tecnología y asistentes de servicio al cliente, todos comprometidos en llevar adelante la misión de la empresa de ayudar a las personas en la toma de decisiones financieras a través de una educación de vanguardia.

### **Externos: clientes, proveedores, comunidad,**

#### **Clientes**

El cliente típico de Abacus es alguien que busca mejorar sus habilidades financieras y aumentar su conocimiento en áreas como finanzas personales, inversión en la bolsa de valores y gestión financiera. Si bien la edad y género pueden variar, es común que nuestros clientes sean adultos jóvenes o de mediana edad, ya que estos grupos están especialmente interesados en mejorar su educación financiera y asegurar su futuro financiero.

Además, esperamos que nuestros clientes tengan una educación universitaria o superior, ya que nuestros programas de educación financiera suelen requerir cierto nivel de conocimiento previo. También es probable que nuestros clientes tengan ingresos medios o altos, ya que están dispuestos a invertir en su educación financiera y mejorar sus perspectivas financieras.

## **Intereses**

En cuanto a los intereses de nuestros clientes, es probable que estén interesados en aprender sobre la inversión en la bolsa de valores, finanzas personales y cómo crear y gestionar un portafolio de inversión. Mientras que algunos de nuestros clientes pueden tener experiencia previa en inversión, muchos serán nuevos en este campo y buscan aprender desde cero.

Por último, es importante que nuestros clientes estén dispuestos a dedicar tiempo y esfuerzo a su educación financiera, ya que nuestros programas pueden requerir un compromiso significativo de tiempo.

## **Provedores**

Plataforma Tecnológica: Abacus Exchange necesita una plataforma tecnológica sólida para ofrecer sus programas académicos en línea. y otros componentes tecnológicos para la entrega de contenido, la interacción estudiante-instructor y la gestión de cursos, entre las plataformas usadas esta Zoom y Thinkific.

Servicios de Alojamiento y Seguridad: Dado que Abacus Exchange opera en línea, necesita servicios de alojamiento web y seguridad cibernética para garantizar que su plataforma sea segura y esté disponible en todo momento para los estudiantes.

Provedores de Servicios de Pago: Para facilitar la inscripción y el pago de matrículas, Abacus Exchange necesita servicios de procesamiento de pagos en línea, en ese caso Abacus utiliza la plataforma Stripe.

## **Comunidad**

Abacus Exchange cuenta con una comunidad digital de más de 7,500 miembros activos, esto es un activo valioso para la empresa y refleja su capacidad para construir y mantener una comunidad comprometida. Esta comunidad, conformada por estudiantes, profesionales financieros y personas interesadas en la educación financiera, ofrece una serie de ventajas y beneficios clave para la empresa.

Una comunidad activa permite a los miembros interactuar entre sí y con la empresa. Esto puede manifestarse en discusiones, debates, preguntas y respuestas, compartiendo experiencias y conocimientos. La interacción constante crea un sentido de pertenencia y compromiso entre los miembros, fortaleciendo su relación con Abacus Exchange. Además, una comunidad sólida es un testimonio de la credibilidad y confiabilidad de Abacus Exchange. La presencia de una gran cantidad de miembros activos puede influir en la percepción de la empresa, ya que demuestra que otros confían en sus programas académicos y servicios.

#### **Visión**

Ser considerada como la institución educativa número de los individuos que deseen incrementar sus habilidades personales y financieras en toda Latinoamérica.

#### **Misión**

Ayudar a personas en la toma de grandes decisiones a través de una educación de vanguardia.

#### **Valores (definidos)**

Excelencia: Abacus Exchange valora la calidad y la excelencia en la educación. Busca proporcionar programas académicos Premium que superen las expectativas de los estudiantes y los preparen para tomar decisiones financieras informadas.

**Compromiso:** La empresa se compromete a satisfacer las necesidades de sus estudiantes. Brinda atención personalizada, apoyo continuo y soluciones efectivas para garantizar que los estudiantes se sientan valorados y respaldados en su búsqueda de conocimiento financiero.

**Innovación:** Abacus Exchange se esfuerza por ofrecer una educación de vanguardia. Valora la innovación constante en la creación y entrega de programas académicos, utilizando tecnología de vanguardia y métodos pedagógicos eficaces.

**Enfoque:** La empresa tiene un fuerte enfoque en el cliente. Busca comprender las necesidades y preferencias de los estudiantes y se adapta para ofrecer programas que se ajusten a esas necesidades, garantizando así la satisfacción del cliente.

**Responsabilidad:** Abacus Exchange reconoce su papel en la sociedad y valora la responsabilidad social. Colabora con ONGs, promueve la educación y trabaja para crear un impacto positivo en la comunidad.

**Liderazgo:** La empresa aspira a liderar en educación financiera en toda Latinoamérica. Valora la ambición de expandir su alcance y ser considerada como la institución educativa número uno para aquellos que buscan mejorar sus habilidades personales y financieras en la región.

### **Cultura organizacional**

La cultura organizacional en Abacus Exchange se caracteriza por su compromiso con la responsabilidad social y su enfoque en la educación. La empresa considera que su papel va más allá de la prestación de programas académicos premium y se extiende al compromiso con la comunidad y la creación de oportunidades educativas para los jóvenes interesados en la educación financiera, con programas de becas y educativo que beneficien a toda la comunidad.

### **Colaboración con el Ministerio de Educación:**

Abacus Exchange ha establecido una colaboración con el Ministerio de Educación para fomentar la educación de jóvenes interesados en el diplomado "Abacus Executive: Introducción a los Mercados Capitales e Inversiones Globales", avalado por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Esta asociación demuestra el compromiso de Abacus Exchange con la educación de alta calidad y el fortalecimiento de los conocimientos financieros en el país.

Abacus Exchange también participa activamente en programas de desarrollo en colaboración con organizaciones no gubernamentales (ONGs) reconocidas a nivel nacional. Estas colaboraciones se enfocan en sectores críticos como la salud y la educación. La empresa aporta donaciones económicas y productos para apoyar iniciativas que benefician a comunidades vulnerables.

**Principales estrategias implementadas Modelo de gestión estratégica**

En lo que respecta a nuestras estrategias empresariales, una de las vías que exploramos es la diversificación de nuestra oferta. Esto significa que buscamos ampliar nuestros horizontes al proporcionar una amplia gama de cursos de educación financiera que satisfagan tanto a aquellos que están dando sus primeros pasos en el mundo de las inversiones como a inversores más experimentados. Esta estrategia tiene como objetivo principal la expansión de nuestra base de clientes y estudiantes, ofreciendo opciones adecuadas para cada perfil.

Otra de nuestras estrategias centrales se enfoca en la excelencia en la calidad. Para nosotros, es crucial entregar cursos de educación financiera de la más alta calidad y brindar servicios de inversión que ofrezcan un rendimiento destacado. Esta dedicación a la calidad contribuye a la construcción de una sólida reputación y a la retención de nuestros valiosos clientes y estudiantes existentes.

Además, hemos optado por la segmentación del mercado. Esto significa que adaptamos nuestros cursos y servicios en función de la experiencia y el nivel de inversión de cada cliente. Este enfoque nos permite satisfacer las necesidades específicas de cada segmento de mercado, brindando un servicio más personalizado.

La innovación tecnológica es una parte fundamental de nuestra estrategia. Estamos comprometidos en estar a la vanguardia tecnológica, proporcionando a nuestros clientes plataformas de trading avanzadas y contenido educativo en línea que es accesible desde cualquier lugar. Esto garantiza que nuestros servicios sean ágiles y adaptables a las demandas cambiantes del mercado.

Por supuesto, no podemos dejar de lado el cumplimiento normativo, que es una estrategia crítica en nuestro enfoque empresarial. Nos aseguramos de cumplir estrictamente con todas las regulaciones y normativas relacionadas con la inversión en bolsa y la educación financiera. Esto es esencial para mantener la confianza de nuestros clientes y estudiantes.

Para fortalecer nuestra operación, también buscamos establecer relaciones sólidas con proveedores de tecnología y datos financieros, además de explorar alianzas estratégicas con instituciones educativas que complementen nuestros servicios. Esto nos permite acceder a recursos y conocimientos adicionales para mejorar nuestra oferta.

Finalmente, nuestra estrategia de marketing y promoción es integral. Implementamos sólidas estrategias de marketing tanto en línea como fuera de línea para atraer a nuevos clientes y estudiantes. Utilizamos redes sociales, publicidad en línea y participación en ferias financieras como parte de esta estrategia.

Además, ponemos un fuerte énfasis en brindar un servicio al cliente personalizado de alta calidad. Implementamos una estrategia de atención al cliente que responde a las necesidades individuales de nuestros clientes, ofreciendo asesoramiento y resolviendo sus dudas de manera eficiente. Estas estrategias son fundamentales para nuestro éxito en el mercado y para brindar la mejor experiencia posible a nuestros clientes y estudiantes.

## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS FACTORES INTERNOS ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR**

**Desarrollo de Contenido Educativo:**

La producción de cursos en línea de alta calidad comienza con el desarrollo de contenido educativo. El equipo de producción/operaciones trabaja en estrecha colaboración con instructores y expertos financieros para crear materiales de enseñanza efectivos.

**Plataforma en Línea:**

La empresa opera una plataforma en línea que sirve como el principal medio para ofrecer cursos a los estudiantes. La gestión de esta plataforma incluye la administración de servidores, la actualización de software y la garantía de la seguridad de los datos del usuario.

**Programación y Oferta de Cursos:**

La programación y la oferta de cursos es una parte esencial de las operaciones. Esto implica definir horarios, duración de los cursos y coordinar la inscripción de estudiantes.

**Análisis y Monitoreo de Inversiones:**

La participación en el mercado de valores requiere un análisis constante y el monitoreo de las inversiones. El equipo de producción/operaciones trabaja en conjunto con expertos financieros para tomar decisiones informadas de inversión.

**Logística y Entrega de Contenido:**

La entrega de contenido educativo a los estudiantes en línea es una parte crítica de la operación. Esto implica la gestión de recursos tecnológicos y la entrega de materiales a los estudiantes de manera eficiente.

**Soporte Técnico y de Cliente:**

El equipo de producción/operaciones también puede estar involucrado en brindar soporte técnico a los estudiantes y en la gestión de relaciones con el cliente. Esto garantiza una experiencia de usuario positiva.

#### **Gestión de Recursos:**

La gestión eficiente de recursos, incluyendo el personal, el tiempo y el presupuesto, es fundamental para garantizar que las operaciones funcionen sin problemas.

#### **Evaluación y Mejora Continua:**

La evaluación del rendimiento de los cursos y las estrategias de inversión es esencial. Esto permite realizar mejoras continuas en los procesos y en la calidad de los servicios.

#### **Cumplimiento Legal y Regulatorio:**

Dado que Abacus Exchange LTD opera en el sector financiero, el cumplimiento de las regulaciones locales es una parte crítica de las operaciones. Esto incluye la gestión de requisitos legales y regulatorios.

#### **Logística Externa**

Abacus Exchange es una empresa que se enfoca en la educación financiera y no produce bienes físicos. Su principal producto es el conocimiento y los programas educativos en el campo financiero. A continuación, se describe la logística externa de Abacus Exchange, tomando en cuenta la información proporcionada:

#### **Logística Externa:**

Abacus Exchange no maneja la logística de productos físicos, ya que su enfoque principal es la educación financiera a través de programas y módulos. Su proceso de entrega de servicios educativos se diferencia de la entrega de productos físicos, y se centra en la gestión de

programas educativos en línea y presenciales. Aquí se presentan aspectos clave de la logística externa de Abacus Exchange:

**Modos de Entrega:** La empresa entrega sus programas educativos a través de su plataforma en línea para el aprendizaje a distancia (e-learning) y ofrece modalidades presenciales en las que los estudiantes asisten a clases físicas.

**Tiempo de Entrega:** El tiempo de entrega para los programas en línea es prácticamente instantáneo, ya que los estudiantes pueden acceder al contenido de inmediato después de la inscripción. Para los programas presenciales, el tiempo de entrega dependerá de la programación de las clases y eventos educativos.

**Gestión de Contenido:** Abacus Exchange debe asegurarse de que el contenido en línea esté siempre disponible y actualizado para los estudiantes. Esto incluye la gestión de videos, módulos de aprendizaje y otras herramientas digitales utilizadas en su plataforma.

**Instructores y Recursos Presenciales:** En el caso de programas presenciales, la logística implica la programación de clases, la gestión de aulas y la disponibilidad de instructores y material educativo en las instalaciones físicas.

**Logística Internacional:** Abacus Exchange ofrece programas a nivel internacional, la logística puede involucrar la coordinación de horarios y recursos para adaptarse a diferentes zonas horarias y ubicaciones.

### **Marketing y Ventas**

Abacus Exchange se destaca por ofrecer programas académicos en línea de alta calidad y, además, brinda programas gratuitos para la comunidad, los cuales son completos y de gran calidad. Esto permite a Abacus Exchange llegar a un público más amplio y generar interés en sus programas, incluso entre aquellos que optan por las opciones gratuitas.

La estrategia de Abacus Exchange se basa en:

Calidad y Valor: La empresa se esfuerza por superar las expectativas de sus clientes al ofrecer programas académicos que justifican la inversión. Los programas se adaptan a las necesidades y preferencias de los estudiantes, lo que garantiza que la educación sea efectiva y valiosa.

Servicio al Cliente: Abacus Exchange pone un fuerte énfasis en brindar un alto nivel de servicio al cliente. Cada estudiante cuenta con un especialista personal que está disponible para atender sus necesidades y resolver cualquier problema que pueda surgir durante su experiencia educativa. Esto contribuye a la satisfacción del cliente y a la promoción de los programas académicos premium de la empresa.

Abacus Exchange se destaca por su enfoque en ofrecer programas de educación financiera premium y su estrategia de servicio al cliente utilizando estrategias de marketing en línea, publicidad dirigida a su audiencia objetivo y relaciones con clientes para promocionar sus programas y atraer a nuevos estudiantes.

### **Servicios**

#### **Abacus Experience**

8 Semanas

Clases en vivo

Desde lo fundamental hasta lo avanzado.

Abacus Experience te proporciona los conocimientos y herramientas para que navegues con confianza en el mundo de las inversiones.

#### **Abacus Presencial**

16 horas presenciales + contenido digital

Experimenta un entorno de aprendizaje enfocado e inmersivo donde puede interactuar con instructores expertos y compañeros de aprendizaje, en nuestros headquarters.

#### **Abacus PRO**

10 Semanas

Dedicación: Alta

El programa más avanzado de trading e inversiones en Latam.

Abacus Pro es el segundo módulo de Abacus Experience y está diseñado para aquellos que buscan llevar sus habilidades dentro del mercado al máximo nivel. Gana acceso a dominar las técnicas más avanzadas, estrategias probadas y comprende el mercado a profundidad.

### **Abacus Executive**

10 Semanas

Clases en vivo y pre-grabadas

Único diplomado en mercado de capitales e inversiones globales: Este diplomado avalado por INTEC (Instituto Tecnológico de Santo Domingo), te ofrece todo lo necesario para manejar profesionalmente tus inversiones en los mercados capitales. Con un alto enfoque práctico, los estudiantes dominarán el Análisis Fundamental y el Análisis Técnico para creación de estrategias.

### **Aprovisionamiento**

Desarrollo de Contenido Educativo: Para impartir cursos en línea, es esencial que la empresa desarrolle y actualice continuamente su material didáctico. Esto conlleva la creación de recursos como documentos, vídeos, exposiciones y otros materiales educativos. El proceso de aprovisionamiento podría abarcar desde la contratación de profesores y diseñadores de cursos hasta la adquisición de software y herramientas necesarias para la elaboración del contenido.

Gestión Tecnológica: La oferta de cursos en línea demanda una infraestructura tecnológica sólida, que comprende una plataforma en línea o un Sistema de Gestión del Aprendizaje (LMS). El aprovisionamiento podría implicar la selección y compra de equipos informáticos y software, además de la administración de servidores y otros recursos tecnológicos.

Herramientas para el Análisis de Acciones: Dado que la empresa se dedica también a la inversión en acciones, resulta necesario disponer de recursos que faciliten el análisis de mercados y acciones. Esto incluiría la adquisición de software de análisis, suscripciones a servicios de información financiera y la obtención de herramientas de investigación.

Estrategias de Mercadeo y Publicidad: Con el fin de promocionar sus cursos y servicios relacionados con la inversión en acciones, la empresa podría requerir recursos para sus estrategias de marketing y publicidad. Esto abarcaría desde la adquisición de publicidad en

línea hasta la implementación de herramientas de marketing, e incluso la posibilidad de contratar expertos en el ámbito del marketing.

**Atención al Cliente:** La empresa necesitará contar con recursos destinados a ofrecer soporte tanto a los estudiantes como a los inversores. Esto podría incluir la contratación de personal de soporte, la implementación de software de gestión de relaciones con el cliente (CRM) y la capacitación de los empleados en esta área.

**Capital para Inversiones en Acciones:** Puesto que la empresa opera en el mercado de valores, precisará de capital financiero para llevar a cabo sus inversiones en acciones. Esto podría involucrar fondos destinados a la compra de acciones, el pago de comisiones y la obtención de herramientas de análisis financiero.

### **Desarrollo Tecnológico**

**Mejora Tecnológica en una Empresa que Imparte Cursos sobre Acciones y Realiza Inversiones:**

**Evolución de la Plataforma de Enseñanza en Línea (LMS):** El avance tecnológico implica el perfeccionamiento y enriquecimiento constante de la plataforma de educación en línea empleada para la oferta de cursos relacionados con acciones. Este proceso puede incluir la mejora de la interfaz de usuario, la incorporación de nuevas funciones interactivas y la garantía de la seguridad de los datos de los estudiantes.

**Herramientas de Análisis Financiero Avanzadas:** Dado que la compañía también participa en inversiones en acciones, la mejora tecnológica abarca la adquisición de herramientas y software de análisis financiero más sofisticados. Estas herramientas contribuyen a efectuar un análisis más exhaustivo y preciso del mercado de acciones, permitiendo tomar decisiones de inversión informadas.

**Seguridad en el Entorno Digital:** La seguridad en línea es un pilar fundamental para resguardar la información de los estudiantes y de la empresa en sí. El avance tecnológico se

traduce en la aplicación de medidas de seguridad actualizadas, la detección de posibles vulnerabilidades y la capacidad de respuesta frente a amenazas cibernéticas.

**Mejora de la Experiencia del Usuario:** En el ámbito de los cursos en línea, la satisfacción del usuario desempeña un papel central. El desarrollo tecnológico engloba la optimización de la velocidad del sitio web, la adaptación a dispositivos móviles y la simplificación de la navegación, asegurando que los estudiantes disfruten de una experiencia de aprendizaje fluida.

**Integración de Datos Multifacéticos:** La empresa podría emplear sistemas de gestión de datos para recopilar información relativa a las inversiones en acciones y el rendimiento de los estudiantes. El avance tecnológico incluye la integración de datos procedentes de diversas fuentes para obtener información más completa y valiosa.

**Tecnología de Inversión Avanzada:** En lo que respecta a las inversiones en acciones, la compañía podría valerse de algoritmos y sistemas de trading automatizado. El progreso tecnológico implica la mejora constante y actualización de estos sistemas con el fin de mantenerse al día con las tendencias del mercado y las estrategias de inversión.

**Formación en Tecnología Continua:** A medida que la tecnología evoluciona, resulta esencial proporcionar capacitación al personal encargado de gestionar la plataforma de educación en línea y las herramientas de análisis de acciones. El avance tecnológico también incorpora la capacitación constante del personal para asegurar un uso eficiente de estas tecnologías.

### **Gestión de Recursos Humanos Contabilidad y Finanzas-ventas de la categoría o marca que hace el plan (para luego hacer forecast)**

Gestión de Recursos Humanos:

**Selección de Instructores y Especialistas:** La gestión de recursos humanos desempeña un papel vital al identificar, contratar y retener instructores altamente cualificados capaces de ofrecer cursos de alta calidad sobre acciones. Además, podría ser necesario incorporar expertos financieros y analistas de acciones para respaldar las operaciones de inversión de la empresa.

**Desarrollo de Competencias:** El fomento constante de las habilidades del personal es esencial para mantenerse actualizado en las últimas tendencias en inversiones y educación en línea. La capacitación en finanzas y tecnología se convierte en un pilar esencial para el equipo a cargo de la plataforma de aprendizaje en línea y para los analistas financieros.

**Gestión del Talento:** La empresa debe asegurarse de retener y motivar a su personal, especialmente en un sector altamente competitivo. Esto podría implicar la instauración de sistemas de reconocimiento y recompensas, así como la creación de un ambiente de trabajo favorable.

### **Contabilidad y Finanzas:**

**Administración de Recursos Financieros:** La gestión financiera juega un papel esencial para respaldar las operaciones comerciales y las inversiones en acciones. La precisión contable y el control de los flujos de efectivo son cruciales para evaluar la salud financiera de la empresa y tomar decisiones bien fundamentadas.

**Análisis de Costos y Rentabilidad:** La contabilidad y las finanzas tienen un papel fundamental en el análisis de costos y en la determinación de la rentabilidad de los cursos en línea y las inversiones en acciones. Esto permite identificar áreas de mejora y optimizar la asignación de recursos.

**Planificación y Pronóstico de Ventas:** La previsión de ventas constituye un elemento vital en la estrategia de negocios. La contabilidad y las finanzas colaboran estrechamente con el equipo de ventas para desarrollar proyecciones precisas de ingresos y costos, permitiendo la toma de decisiones basada en datos en cuanto a estrategias futuras de ventas y marketing.

**Evaluación de Riesgos y Retornos:** La gestión financiera y la contabilidad desempeñan un papel clave en la evaluación de riesgos y rendimientos asociados a las inversiones en acciones. Esto incluye el cálculo de indicadores financieros y la toma de decisiones relacionadas con la gestión de cartera.

### **Ventas y Planificación de Pronósticos:**

Estrategias Comerciales y de Mercadotecnia: El equipo de ventas trabaja en estrecha colaboración con el equipo de marketing para promover los cursos en línea y los servicios de inversión en acciones. Se desarrollan estrategias de ventas considerando las tendencias del mercado y el público objetivo.

Planificación de Pronósticos: Las ventas y la planificación de pronósticos están intrínsecamente vinculadas en la definición de metas y objetivos de ventas. Se recurre a datos históricos y análisis de mercado para anticipar el rendimiento futuro y establecer metas realistas.

Evaluación de Resultados de Ventas: Las ventas requieren una evaluación constante y comparativa con las proyecciones. Esto permite realizar ajustes en estrategias y presupuestos, y tomar decisiones fundamentadas para optimizar el rendimiento de las ventas y, por ende, los ingresos.

## **Gestión Empresarial**

Planificación Estratégica: La empresa debe definir una estrategia clara que abarque sus objetivos a largo plazo. Esto implica identificar mercados objetivo, establecer metas financieras y diseñar un enfoque integral para el negocio de cursos en línea y las inversiones en acciones.

**Gestión Financiera:** La gestión de los recursos financieros es crucial. Esto incluye la asignación de fondos para operaciones diarias, inversión en tecnología, marketing y las propias inversiones en acciones. La contabilidad precisa y la planificación financiera son esenciales para el éxito.

**Desarrollo de Cursos:** La creación y actualización de contenido de calidad para los cursos en línea es fundamental. Esto implica colaborar con expertos en inversiones y mantenerse al tanto de las últimas tendencias financieras para garantizar que el contenido sea relevante y valioso para los estudiantes.

**Tecnología y Plataforma en Línea:** La empresa debe administrar y mejorar su plataforma en línea para la entrega de cursos. Esto incluye la optimización de la experiencia del usuario, la seguridad de los datos y la incorporación de nuevas características interactivas.

**Gestión de Inversiones:** Para el lado de inversiones en acciones, se requiere una gestión cuidadosa de la cartera. Esto incluye el análisis de riesgos, la diversificación y la toma de decisiones informadas para maximizar los rendimientos.

**Marketing y Ventas:** La promoción de cursos y servicios de inversión es esencial. La estrategia de marketing debe atraer a nuevos estudiantes y clientes para el negocio de inversiones.

**Atención al Cliente y Soporte:** La empresa debe proporcionar soporte efectivo a los estudiantes y a los inversores. Esto incluye la atención al cliente, el manejo de consultas y la resolución de problemas.

**Evaluación y Mejora Continua:** La evaluación constante de los resultados es crucial para identificar áreas de mejora. Esto puede incluir análisis de datos de rendimiento de cursos, seguimiento de inversiones y adaptación a las tendencias del mercado.

**Cumplimiento Normativo:** Dado que se trabaja con inversiones financieras, es importante asegurarse de cumplir con las regulaciones financieras y legales aplicables.

Gestión de Riesgos: La empresa debe identificar y gestionar los riesgos asociados tanto a la educación en línea como a la inversión en acciones. Esto incluye la planificación para eventos inesperados y la mitigación de riesgos financieros.

### **Recursos y Capacidades**

Recursos:

Equipo de Instructores y Expertos Financieros:

Abacus Exchange LTD cuenta con un equipo de instructores altamente calificados y expertos financieros que son fundamentales para la creación de contenido educativo de alta calidad y para brindar asesoramiento en inversiones.

Plataforma en Línea:

La empresa opera una plataforma en línea avanzada que permite la entrega de cursos y el acceso a herramientas de inversión. Esta plataforma es un recurso tecnológico esencial.

Contenido Educativo:

Abacus Exchange LTD desarrolla y mantiene una amplia gama de materiales educativos, como videos, presentaciones y recursos de aprendizaje. Este contenido es un recurso crítico para sus cursos.

Capital Financiero:

La empresa requiere capital financiero para realizar inversiones en el mercado de valores. Disponer de recursos financieros es esencial para operar en este sector.

Tecnología Avanzada:

La tecnología desempeña un papel clave en la operación de la empresa. Esto incluye hardware y software para la plataforma en línea, herramientas de análisis de acciones y sistemas de inversión automatizada.

Capacidades:

Desarrollo de Contenido Educativo:

Abacus Exchange LTD tiene la capacidad de desarrollar contenido educativo de alta calidad y adaptarlo a las necesidades de sus estudiantes.

Gestión de la Plataforma en Línea:

La empresa puede gestionar eficazmente su plataforma en línea, garantizando la disponibilidad y la seguridad de los cursos.

Análisis de Acciones y Estrategias de Inversión:

La capacidad de analizar el mercado de valores y tomar decisiones informadas de inversión es una de las fortalezas de la empresa.

Relaciones con el Cliente:

Abacus Exchange LTD tiene la capacidad de brindar un servicio de atención al cliente eficaz, lo que contribuye a la satisfacción del estudiante y del inversor.

Cumplimiento Regulatorio:

La empresa puede cumplir con las regulaciones locales en el ámbito financiero y educativo, lo que es esencial para su operación.

Innovación Tecnológica:

La capacidad de mantenerse al día con las últimas tendencias tecnológicas y adoptar tecnologías avanzadas es una ventaja competitiva.

Gestión de Recursos Financieros:

La empresa tiene la capacidad de gestionar sus recursos financieros de manera eficiente, lo que incluye la asignación de capital para inversiones.

Diversificación de Contenido:

La capacidad de ofrecer una variedad de cursos y contenido educativo amplía su alcance en el mercado.

### **Análisis de fortalezas**

Contenido Educativo de Alta Calidad:

Abacus Exchange LTD se destaca por ofrecer contenido educativo de alta calidad en el campo de la inversión en acciones. Sus cursos están diseñados para proporcionar a los estudiantes un conocimiento sólido y práctico.

Experiencia en el Mercado de Valores:

La empresa cuenta con experiencia en el mercado de valores, lo que le permite ofrecer información y conocimientos actualizados sobre las tendencias y estrategias de inversión.

Plataforma Tecnológica Avanzada:

Abacus Exchange LTD utiliza una plataforma en línea avanzada que ofrece a los estudiantes una experiencia de aprendizaje interactiva y eficaz. La plataforma está diseñada para facilitar la navegación y la participación.

Colaboraciones Estratégicas:

La empresa ha establecido colaboraciones estratégicas con expertos financieros y analistas, lo que enriquece la calidad de sus cursos y servicios.

### **Análisis de debilidades**

Falta de Reconocimiento de Marca:

Debilidad: La falta de notoriedad de la marca Abacus Exchange puede dificultar la atracción de nuevos estudiantes y socavar la credibilidad de la institución en el mercado educativo.

Impacto: La empresa podría perder oportunidades de crecimiento, ya que la falta de reconocimiento podría hacer que los potenciales estudiantes opten por instituciones más

conocidas y establecidas. Además, la falta de notoriedad podría influir en la percepción de la calidad de la educación ofrecida.

**Competencia Intensa:**

**Debilidad:** La alta competencia en el sector educativo en Santo Domingo y en el ámbito del E-learning puede dificultar la diferenciación de Abacus Exchange y limitar su capacidad para destacarse en un mercado saturado.

**Impacto:** La competencia intensa puede llevar a la pérdida de cuota de mercado, ya que los competidores ofrecen alternativas atractivas a un costo potencialmente menor. Además, la falta de diferenciación podría resultar en una lucha constante por atraer y retener estudiantes.

**Limitaciones en Recursos Financieros:**

**Debilidad:** Las limitaciones en los recursos financieros, especialmente en el área de marketing, pueden obstaculizar la capacidad de Abacus Exchange para promocionar efectivamente sus programas y alcanzar un público más amplio.

**Impacto:** La falta de recursos financieros puede limitar las inversiones en estrategias de marketing, lo que a su vez puede dificultar la adquisición de nuevos estudiantes y la expansión de la institución. La limitación financiera también puede afectar la competitividad en un mercado donde la promoción y la publicidad son cruciales para el éxito.

**Análisis Factores Externos, Perspectiva Política Perspectiva Económica Perspectiva Sociodemográficas y perspectiva legal**

**Factores Políticos:**

**Regulaciones Gubernamentales:** Las regulaciones gubernamentales en la República Dominicana relacionadas con los mercados financieros y la educación pueden afectar la operación de Abacus Exchange LTD. Cambios en la legislación o las políticas gubernamentales pueden tener un impacto significativo.

**Factores Económicos:**

Ciclo Económico: La salud de la economía dominicana puede influir en la disposición de las personas para invertir y participar en cursos de inversión. Los ciclos económicos de auge y recesión pueden afectar la demanda de servicios financieros y educativos.

**Factores Sociales:**

Educación Financiera: La percepción de la educación financiera y la inversión en la sociedad dominicana puede influir en la demanda de cursos. La conciencia y la importancia atribuida a la educación financiera son factores clave.

**Factores Tecnológicos:**

Tecnología de Plataformas en Línea: Los avances tecnológicos y las tendencias en las plataformas en línea tienen un impacto directo en la oferta de cursos en línea. La evolución de la tecnología afecta la experiencia del usuario y la accesibilidad.

**Factores Medioambientales:**

Sostenibilidad y Ética: Las preocupaciones ambientales y éticas pueden influir en la percepción de las inversiones y la demanda de cursos relacionados con la inversión ética o sostenible.

**Factores Legales:**

Regulación Financiera: Cambios en la regulación financiera pueden afectar la forma en que Abacus Exchange LTD opera en los mercados de valores y proporciona educación financiera. El cumplimiento legal es esencial.

**Análisis del Entorno Competitivo**

Abacus Exchange LTD se enfrenta a un entorno altamente competitivo en la República Dominicana en la industria de la educación financiera y las inversiones bursátiles. Numerosas instituciones y empresas ofrecen cursos y servicios similares, lo que genera una competencia intensa en el mercado. Sin embargo, a pesar de esta competencia, la empresa tiene la oportunidad de capitalizar el crecimiento constante del mercado financiero local, donde la demanda de educación financiera y servicios de inversión está en aumento. Para operar eficazmente en este entorno, Abacus Exchange LTD debe cumplir con las regulaciones

locales que rigen la industria financiera y estar al tanto de las tendencias tecnológicas, como la adopción de plataformas en línea. Además, establecer colaboraciones estratégicas con instituciones financieras y empresas del sector puede brindar ventajas competitivas. La empresa debe diferenciar claramente sus servicios, enfocándose en la calidad del contenido educativo y las estrategias de inversión, y abordar la falta de reconocimiento de marca mediante estrategias de visibilidad. Brindar un excelente servicio al cliente y mantenerse a la vanguardia de la innovación tecnológica son factores clave para el éxito en este entorno competitivo.

### **Competidores Directos:**

**Instituciones Educativas Locales:** Varias instituciones educativas locales ofrecen cursos y programas de educación financiera, incluidas universidades y escuelas de negocios. Estos competidores directos pueden atraer a estudiantes que buscan educación financiera a nivel académico.

**Plataformas de E-Learning Internacionales:** Plataformas de educación en línea internacionales, como Coursera, Udemy y edX, ofrecen una amplia variedad de cursos y programas relacionados con las finanzas e inversiones. Estas plataformas compiten directamente en el espacio de educación financiera en línea y pueden atraer a estudiantes dominicanos.

**Empresas de Consultoría Financiera:** Empresas de consultoría financiera locales o internacionales pueden ofrecer servicios de formación en finanzas e inversiones como parte de su cartera de servicios. Estos competidores pueden dirigirse a un público específico que busca asesoramiento financiero personalizado.

### **Competidores Indirectos:**

**Bancos y Entidades Financieras:** Los bancos y entidades financieras a menudo ofrecen seminarios y talleres sobre educación financiera como parte de sus programas de responsabilidad social corporativa. Aunque no son competidores directos, pueden influir en la educación financiera de la comunidad, aparte de eso los puestos de bolsa pueden ser

competencia, ya que hay personas que optan por hacer que las instituciones inviertan su dinero en vez de educarse para hacerlo por ellos mismos.

Medios de Comunicación y Blogs Financieros: Los medios de comunicación locales y blogs financieros a menudo publican contenido educativo sobre inversiones y finanzas. Aunque no ofrecen programas de capacitación formales, pueden influir en la educación financiera de la audiencia.

### **Análisis de Porter para en la industria en la que se desarrolla la empresa o proyecto**

Rivalidad entre competidores existentes:

En la República Dominicana, la rivalidad entre los competidores que se dedican a la compra y venta en la bolsa y la educación financiera puede ser alta debido a la presencia de diversas empresas en el mercado.

La rivalidad se ve influenciada por factores como el número de competidores, la diferenciación de sus servicios, los precios y la calidad de la formación.

Las fluctuaciones en el mercado de valores y las condiciones económicas pueden intensificar la competencia.

Poder de negociación de los proveedores:

Los proveedores en esta industria pueden incluir plataformas de trading, proveedores de datos financieros y otros servicios relacionados.

El poder de negociación de los proveedores puede variar según la exclusividad de sus servicios, la importancia de sus ofertas y la disponibilidad de alternativas.

Mantener relaciones sólidas con proveedores clave puede ser beneficioso para asegurar un suministro confiable y condiciones favorables.

**Poder de negociación de los compradores:**

Los compradores en esta industria son principalmente inversores y personas interesadas en aprender sobre el mercado de valores.

El poder de negociación de los compradores puede ser alto si existen numerosas opciones de inversión y formación en el mercado.

La calidad de los cursos, la accesibilidad a las plataformas de trading y las comisiones pueden influir en el poder de negociación de los compradores.

**Amenaza de productos o servicios sustitutos:**

La amenaza de productos o servicios sustitutos puede provenir de otras formas de inversión, como bienes raíces, bonos u otros instrumentos financieros.

La disponibilidad de alternativas de inversión y formación financiera puede afectar la demanda de los servicios de la empresa.

**Amenaza de entrada de nuevos competidores:**

La barrera de entrada a la industria de compra y venta en la bolsa y educación financiera puede ser significativa debido a la regulación y la necesidad de experiencia en los mercados financieros.

No obstante, la amenaza de entrada podría aumentar si las barreras regulatorias disminuyen o si se producen avances tecnológicos que facilitan la entrada de nuevos competidores.

**Recursos y Capacidades**

La empresa "Abacus Exchange LTD" necesitará contar con financiamiento para llevar a cabo sus operaciones y, posiblemente, para realizar inversiones en el mercado de valores en nombre de sus clientes.

La oferta de cursos de inversión en acciones requerirá contar con instructores o personal con conocimientos y experiencia en los mercados financieros y en estrategias de inversión.

Si la empresa decide ofrecer cursos en línea, será esencial contar con una plataforma de e-learning que permita suministrar contenido educativo a sus clientes.

Para operar en el mercado de valores, es probable que la empresa dependa de una red de contactos en la industria financiera, lo que facilitaría sus actividades y conexiones en este ámbito.

Será necesario tener a disposición tecnología, herramientas y sistemas informáticos para realizar el seguimiento y la gestión de inversiones, así como para administrar los cursos en línea de manera eficaz.

La reputación y prestigio de "Abacus Exchange LTD" en la industria financiera puede convertirse en un activo valioso, influyendo en la confianza de sus clientes y socios.

Capacidades:

La habilidad para crear cursos de inversión en acciones de alta calidad y elaborar materiales educativos será crucial para el éxito de la empresa.

Contar con la capacidad de analizar los mercados financieros y tomar decisiones de inversión informadas será esencial para ofrecer servicios y asesoramiento financiero efectivos.

La empresa deberá ser capaz de brindar un servicio al cliente excepcional para atender a las personas que adquieren sus cursos, respondiendo a sus consultas y preocupaciones de manera efectiva.

En caso de que "Abacus Exchange LTD" participe activamente en el mercado de valores, será necesario contar con la capacidad de gestionar carteras de inversión y llevar a cabo transacciones financieras de manera competente.

Desarrollar habilidades de marketing y ventas será fundamental para promocionar y vender con éxito los cursos de inversión en acciones.

La empresa debe ser capaz de cumplir con las regulaciones financieras aplicables, lo que implica una sólida capacidad de cumplimiento normativo.

La habilidad para mantenerse actualizada sobre las tendencias y novedades en el mercado de valores y en la educación financiera, y ajustar sus cursos y estrategias en consecuencia, será un factor determinante en su éxito continuo.

### **Indicadores de la cadena de valor**

Los indicadores de cadena de valor son esenciales para evaluar el desempeño y la eficiencia de Abacus Exchange en la prestación de programas académicos premium de alta calidad. Dado el enfoque en un segmento de mercado dispuesto a pagar por la excelencia educativa, estos indicadores se adaptan a la estrategia específica de Abacus Exchange. A continuación, se presentan los indicadores clave que Abacus Exchange utiliza para evaluar su cadena de valor en este contexto:

#### **Desarrollo de Programas Académicos Premium:**

**Calidad del Contenido Educativo:** Evalúa la calidad, profundidad y relevancia del contenido de los programas académicos premium. La satisfacción de los estudiantes y su éxito académico dependen en gran medida de la calidad del contenido.

**Satisfacción del Cliente:** Mide la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad, accesibilidad y utilidad de los programas académicos. La retroalimentación directa de los estudiantes es esencial para garantizar la excelencia educativa.

Tasa de Finalización de Programas: Evalúa la cantidad de estudiantes que completan con éxito los programas académicos premium en comparación con la cantidad que los inician. Esto indica la efectividad de los programas en la retención de estudiantes.

Servicio al Cliente Personalizado: 4. Tiempo de Respuesta: Mide el tiempo que transcurre desde que un estudiante plantea una pregunta o inquietud hasta que recibe una respuesta personalizada de su especialista asignado. Un tiempo de respuesta rápido es crucial para la satisfacción del cliente.

Solución de Problemas: Evalúa la eficiencia en la resolución de problemas o inquietudes que puedan surgir durante el proceso educativo. La capacidad de Abacus Exchange para abordar las preocupaciones de los estudiantes de manera oportuna es esencial.

Retención de Clientes: Mide la proporción de estudiantes que continúan inscritos en programas adicionales o recomiendan Abacus Exchange a otros debido a la satisfacción con el servicio personalizado.

Estrategia de Adaptación a las Necesidades del Cliente: 7. Personalización de Programas: Evalúa en qué medida Abacus Exchange puede adaptar programas académicos premium para satisfacer las necesidades y preferencias individuales de los estudiantes. La flexibilidad es fundamental en la estrategia de adaptación.

Crecimiento del Programa: Mide el crecimiento de la demanda de programas académicos premium que se adaptan a las necesidades cambiantes de los estudiantes. La capacidad de Abacus Exchange para identificar oportunidades y expandir su oferta es esencial.

Garantía de Calidad y Efectividad: 9. Indicadores de Rendimiento Académico: Evalúa el desempeño académico de los estudiantes que participan en programas académicos premium en comparación con los estándares académicos establecidos. Los resultados exitosos son esenciales para justificar la inversión del cliente.

Seguimiento de Exalumnos: Mide el éxito posterior a la graduación de los estudiantes que han completado programas académicos premium de Abacus Exchange. El seguimiento de exalumnos puede proporcionar pruebas sólidas de la calidad y efectividad de la educación.

**Matriz de recursos y capacidades Competencias distintivas - Ventaja**

<b>Recurso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencia a competitiva</b>	<b>Implicaciones del desempeño</b>	<b>Valioso</b>	<b>Raro</b>	<b>Difícil de emitir</b>
<b>Personal</b>	<b>Equipo de analistas financieros, instructores, personal de soporte, compliance, y más.</b>	<b>Ventaja competitiva sostenible</b>	<b>Retorno promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Plataformas Tecnológicas</b>	<b>Plataformas de trading, plataformas de educación en línea, software de análisis</b>	<b>Ventaja competitiva sostenible</b>	<b>Retorno promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Capital</b>	<b>Fondos para operaciones de compra y venta en la bolsa, inversión en tecnología y</b>	<b>Ventaja competitiva sostenible</b>	<b>Retorno promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>

<b>Publicidad y Marketing</b>	<b>Estrategias de marketing en línea y fuera de línea para atraer clientes y estudiantes.</b>	<b>V e n t a j a competitiva sostenible</b>	<b>R e t o r n o promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Licencias y Permisos</b>	<b>Permisos para operar en la bolsa y licencias para ofrecer cursos de educación financiera.</b>	<b>V e n t a j a competitiva sostenible</b>	<b>R e t o r n o promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Data y Análisis</b>	<b>Acceso a fuentes de datos financieros, herramientas de análisis y modelos predictivos.</b>	<b>V e n t a j a competitiva sostenible</b>	<b>R e t o r n o promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>E s p a c i o Físico</b>	<b>Oficina para operaciones y aulas de capacitación.</b>	<b>V e n t a j a competitiva sostenible</b>	<b>R e t o r n o promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>

<b>Alianzas Estratégicas</b>	<b>Asociaciones con instituciones educativas, empresas de tecnología y asesores financieros.</b>	<b>Ventaja competitiva sostenible</b>	<b>Retorno promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Soporte Legal y Regulatorio</b>	<b>Abogados y expertos en cumplimiento para asegurar el cumplimiento de regulaciones.</b>	<b>Ventaja competitiva sostenible</b>	<b>Retorno promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>
<b>Servicio al Cliente</b>	<b>Personal para brindar atención y soporte a clientes e estudiantes.</b>	<b>Ventaja competitiva sostenible</b>	<b>Retorno promedio</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>No</b>

*Nota: Elaboración propia a partir de datos recolectados.*

### Matriz Evaluación Factores Internos (EFI)

<b>Matriz Efi</b>			
<b>Factores claves internos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			

<b>Contenido Educativo de Alta Calidad</b>	<b>0.1</b>	<b>4</b>	<b>0.4</b>
<b>Experiencia en el Mercado de Valores</b>	<b>0.1</b>	<b>4</b>	<b>0.4</b>
<b>Plataforma Tecnológica Avanzada</b>	<b>0.1</b>	<b>4</b>	<b>0.4</b>
<b>Colaboraciones Estratégicas</b>	<b>0.1</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>
<b>Falta de Reconocimiento de Marca</b>	<b>0.1</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>
<b>Debilidades</b>			
<b>Limitaciones en Recursos Financieros</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>0.6</b>
<b>Competencia Intensa</b>	<b>0.1</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>
<b>Impacto</b>	<b>0.1</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>2.4</b>

*Nota: Elaboración propia a partir de datos recolectados.*

#### **Análisis Factores Externos Análisis del Macroambiente: PESTEL**

Abacus Exchange, como proveedor de programas educativos en línea, se encuentra intrínsecamente vinculado al entorno político que moldea el sector educativo. A través de un análisis PESTEL, se pueden identificar los factores políticos cruciales que impactan las operaciones y estrategias de esta entidad educativa.

Regulaciones Educativas: El ámbito educativo está fuertemente regulado por las políticas gubernamentales. Abacus Exchange está sujeta a regulaciones que rigen la acreditación de programas, la calidad educativa y los estándares de enseñanza. Cualquier modificación en estas regulaciones, o la introducción de nuevos requisitos, puede requerir adaptaciones en los programas ofrecidos para mantener la conformidad con las normativas gubernamentales. Por lo tanto, la empresa debe estar atenta a los cambios legislativos para garantizar que sus operaciones cumplan con las regulaciones educativas en constante evolución.

Política Fiscal: Las políticas fiscales y tributarias pueden tener un impacto directo en los costos operativos de Abacus Exchange. Cambios en los impuestos relacionados con la educación o la introducción de incentivos fiscales para la inversión en tecnología educativa pueden repercutir en las finanzas de la empresa. De este modo, Abacus Exchange debe monitorear de cerca las políticas fiscales y ajustar sus estrategias financieras en consecuencia.

Política de Subvenciones: El acceso a subvenciones y financiamiento gubernamental desempeña un papel fundamental en la accesibilidad de los programas de Abacus Exchange. Los cambios en las políticas de subvenciones pueden influir significativamente en la capacidad de la empresa para llegar a segmentos específicos de la población. Por lo tanto, es esencial que Abacus Exchange se mantenga informada sobre las políticas de subvenciones para adaptar su estrategia y garantizar que sus programas sigan siendo accesibles.

Política Internacional: Si Abacus Exchange opera a nivel internacional o planea expandirse a otros países, las relaciones políticas entre naciones se vuelven de vital importancia. Conflictos diplomáticos, sanciones comerciales y modificaciones en las políticas de visas pueden obstaculizar o facilitar la movilidad de los estudiantes y la expansión global de la empresa. La empresa debe monitorear de cerca las relaciones internacionales y las políticas relacionadas con el movimiento transfronterizo de estudiantes.

Evolución de la Educación en Línea: Las políticas gubernamentales pueden tener un efecto directo en el desarrollo de la educación en línea. Políticas que promuevan la adopción de tecnología en la educación o la accesibilidad a la educación en línea pueden ser beneficiosas

para Abacus Exchange. La empresa debe estar al tanto de las políticas que afectan el sector de la educación en línea y adaptar sus estrategias en consecuencia.

**Protección de Datos y Privacidad:** En un mundo cada vez más enfocado en la privacidad de datos, Abacus Exchange debe cumplir con regulaciones de protección de datos y privacidad. Reglamentos como el RGPD en la Unión Europea pueden requerir que la empresa ajuste sus prácticas y garantice la privacidad de los datos de los estudiantes.

**Censura y Restricciones en Internet:** En algunos países, las políticas gubernamentales incluyen la censura y restricciones en Internet, lo que puede afectar el acceso a contenido en línea, incluyendo la educación en línea. Abacus Exchange debe estar preparada para adaptarse a las restricciones de acceso impuestas por los gobiernos en las regiones en las que opera.

### **Perspectiva Económica**

La perspectiva económica es de importancia crucial en el análisis PESTEL de Abacus Exchange, una entidad educativa centrada en la oferta de programas académicos premium. Los factores económicos presentes y futuros pueden tener un impacto directo en sus operaciones, estrategias y resultados financieros. A continuación, se desglosan los aspectos económicos clave:

**Ciclos Económicos y Estabilidad Financiera:** La estabilidad económica es un factor fundamental para Abacus Exchange, ya que influye en la capacidad de las personas para invertir en su educación. Durante períodos de recesión, es probable que la demanda de programas educativos disminuya, ya que los individuos pueden restringir sus gastos discrecionales, incluida la educación. Por otro lado, en momentos de crecimiento económico, es probable que la demanda aumente, ya que las personas pueden estar dispuestas a invertir en su desarrollo personal y profesional. Abacus Exchange debe monitorear los ciclos económicos y ajustar su estrategia en consecuencia.

**Costos Operativos y Rentabilidad:** El control de los costos operativos es esencial para garantizar la rentabilidad de Abacus Exchange. La inversión en la creación y actualización de programas educativos, la plataforma en línea y la adquisición de talento docente y de soporte técnico son costos significativos. La empresa debe equilibrar estos costos con los ingresos generados por la venta de sus programas premium y la eficiencia en la operación.

**Precios y Competencia:** Los precios de los programas académicos de Abacus Exchange deben ser competitivos en el mercado. La empresa enfrenta la competencia de otros proveedores de educación en línea que ofrecen programas a diferentes rangos de precios. La estrategia de precios de Abacus Exchange, que se centra en programas premium, debe respaldarse con un claro valor y calidad, lo que puede afectar sus márgenes de beneficio.

**Financiamiento y Fuentes de Ingresos:** Abacus Exchange debe considerar diversas fuentes de ingresos, que incluyen las tarifas de matrícula, posibles subvenciones y acuerdos de colaboración. La diversificación de las fuentes de ingresos puede reducir la dependencia de una única fuente y brindar estabilidad financiera. Además, debe gestionar adecuadamente su flujo de efectivo para garantizar que los gastos operativos se cumplan sin problemas.

**Accesibilidad Económica:** La capacidad de las personas para acceder a los programas de Abacus Exchange depende en gran medida de la accesibilidad económica. La empresa debe considerar políticas de precios, planes de financiamiento y becas para garantizar que los programas estén al alcance de diferentes segmentos de la población. La gestión de precios y estrategias de descuentos es esencial para llegar a una audiencia diversa.

**Tendencias de Inversión en Educación:** El gasto en educación es un indicador clave en la perspectiva económica. Abacus Exchange se beneficiaría de un aumento en la inversión en educación a nivel nacional e internacional, ya que esto podría aumentar la demanda de programas educativos. La empresa debe estar atenta a las tendencias de inversión en educación tanto en el sector público como en el privado.

Cambios en la Demanda de Habilidades: La economía en evolución y las demandas del mercado laboral pueden influir en la elección de programas por parte de los estudiantes. Abacus Exchange debe ajustar su oferta de programas para satisfacer las demandas cambiantes del mercado y garantizar que sus estudiantes adquieran habilidades relevantes y valoradas.

### **Perspectiva Sociodemográfica**

La perspectiva sociodemográfica es de gran relevancia en el análisis PESTEL de Abacus Exchange, una institución educativa que se especializa en la oferta de programas académicos premium, tanto en línea como en modalidades presenciales. Los factores sociodemográficos pueden influir en la demanda, la accesibilidad y la estrategia de mercado de la empresa. A continuación, se exploran en detalle los aspectos sociodemográficos clave:

**Perfil del Estudiante:** El perfil demográfico de los estudiantes de Abacus Exchange es un factor crucial en su estrategia educativa. Comprender la edad, el nivel de educación, la ubicación geográfica, los intereses y las necesidades de los estudiantes es esencial para adaptar los programas académicos y los recursos de apoyo. Además, la empresa debe estar al tanto de las tendencias demográficas que pueden influir en el perfil de sus estudiantes.

**Accesibilidad Geográfica:** La ubicación geográfica de los estudiantes es un factor determinante en la perspectiva sociodemográfica. Abacus Exchange debe considerar la accesibilidad de su oferta educativa en función de la ubicación de los estudiantes. Esto incluye la disponibilidad de programas presenciales y la infraestructura necesaria para las clases en línea, teniendo en cuenta las diferencias geográficas y de acceso a Internet aparte de las diferencias de horarios que puede tener un país y otro.

**Cambios Generacionales:** La educación en línea a menudo atrae a diferentes generaciones, desde jóvenes estudiantes de la Generación Z hasta adultos de la Generación X y Baby Boomers. La empresa debe comprender las preferencias y necesidades de aprendizaje de cada generación y adaptar sus programas y estrategias de marketing en consecuencia.

**Economía Familiar y Presión Financiera:** El entorno sociodemográfico también está marcado por la situación económica de las familias. La presión financiera y la disponibilidad de

recursos pueden influir en la decisión de invertir en educación. Abacus Exchange debe considerar cómo sus programas pueden satisfacer las necesidades de estudiantes que pueden enfrentar desafíos financieros.

**Educación y Niveles de Alfabetización:** La tasa de alfabetización y el nivel educativo de la población son factores determinantes en la demanda de programas educativos. Abacus Exchange debe adaptar sus programas para satisfacer a estudiantes con diversos niveles de alfabetización y antecedentes educativos.

**Accesibilidad para Personas con Discapacidad:** La accesibilidad es esencial en la perspectiva sociodemográfica. Abacus Exchange debe garantizar que sus programas y plataforma sean accesibles para personas con discapacidad, lo que incluye la disponibilidad de contenido en formatos accesibles y la usabilidad de la plataforma.

### **Perspectiva Tecnológica**

La perspectiva tecnológica desempeña un papel fundamental en el análisis PESTEL de Abacus Exchange, una institución educativa que se enfoca en proporcionar programas académicos premium en línea y modalidades presenciales. Los factores tecnológicos pueden influir en su capacidad para ofrecer programas de alta calidad, mantenerse competitiva y brindar una experiencia de aprendizaje efectiva. A continuación, se profundiza en los aspectos tecnológicos clave:

**Plataformas Tecnológicas y Entorno Digital:** Abacus Exchange depende en gran medida de plataformas tecnológicas para ofrecer sus programas. La empresa debe estar al tanto de las tendencias en desarrollo de plataformas, experiencia de usuario y accesibilidad en línea. La inversión en tecnología y la actualización constante de la plataforma son esenciales para garantizar una experiencia de aprendizaje eficaz.

**Acceso a Internet y Tecnología:** La accesibilidad a Internet y la tecnología son factores críticos en la perspectiva tecnológica. Abacus Exchange debe considerar la disponibilidad de Internet de alta velocidad y dispositivos tecnológicos para sus estudiantes. La falta de acceso a Internet puede limitar la participación en programas en línea, lo que influye en su alcance y accesibilidad.

**Innovación Educativa:** La innovación en tecnología educativa es un impulsor clave en la perspectiva tecnológica. Abacus Exchange debe estar al tanto de las últimas tendencias en metodologías de enseñanza en línea, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la gamificación. La incorporación de estas innovaciones puede mejorar la efectividad de los programas.

**Ciberseguridad y Protección de Datos:** La ciberseguridad es una preocupación constante en el entorno tecnológico. Abacus Exchange debe garantizar que sus sistemas sean seguros y que los datos de los estudiantes estén protegidos. Las brechas de seguridad pueden tener repercusiones graves en la reputación de la empresa y la confianza de los estudiantes.

**Integración de Herramientas y Recursos en Línea:** La perspectiva tecnológica incluye la integración de herramientas y recursos en línea para el aprendizaje. Abacus Exchange debe considerar cómo incorporar herramientas de colaboración, análisis de datos y recursos multimedia en sus programas. La elección de las herramientas adecuadas puede mejorar la calidad de la educación en línea.

**Aprendizaje Móvil:** El acceso a través de dispositivos móviles es esencial en la era digital. Abacus Exchange debe considerar cómo optimizar sus programas para dispositivos móviles, lo que permite a los estudiantes acceder al contenido en cualquier momento y lugar.

**Evolución de la Educación en Línea:** La tecnología sigue transformando la educación en línea. Abacus Exchange debe estar atenta a cómo la evolución tecnológica afecta la demanda

de programas educativos en línea y presenciales. La adaptación a estas tendencias es fundamental para mantenerse relevante en el mercado.

**Soporte Técnico y Capacitación del Personal:** La gestión de soporte técnico y la capacitación del personal son aspectos tecnológicos críticos. Abacus Exchange debe contar con personal técnico capacitado para resolver problemas técnicos de los estudiantes y asegurarse de que la plataforma funcione sin problemas.

### **Perspectiva Ecológico-Ambiental**

La perspectiva ecológico-ambiental es un componente fundamental en el análisis PESTEL de Abacus Exchange, una institución educativa que se enfoca en proporcionar programas académicos Premium en línea y modalidades presenciales. Aunque la naturaleza de la educación en línea y presencial no se asocia directamente con impactos ecológicos significativos, existen factores y oportunidades que la empresa debe considerar en su enfoque ecológico-ambiental:

**Sostenibilidad en Operaciones Físicas:** Aunque gran parte de la operación de Abacus Exchange se realiza en línea, la empresa puede tener sedes físicas, oficinas administrativas o centros de formación presenciales. En este contexto, la perspectiva ecológica implica considerar la eficiencia energética, la gestión de residuos y la reducción de la huella de carbono en las instalaciones físicas.

**Accesibilidad y Desplazamientos:** La modalidad presencial puede requerir que estudiantes, profesores y personal se desplacen a las instalaciones de Abacus Exchange. La empresa puede promover prácticas ecológicas como el uso del transporte público, el carpooling o el acceso a instalaciones cerca de áreas residenciales para reducir la huella de carbono relacionada con los desplazamientos.

**Tecnologías Sostenibles:** La adopción de tecnologías sostenibles en la infraestructura tecnológica de Abacus Exchange puede incluir servidores y centros de datos energéticamente eficientes. La empresa puede buscar la obtención de energía de fuentes renovables y la implementación de prácticas ecológicas en el manejo de dispositivos y equipos tecnológicos.

**Educación Ambiental:** La perspectiva ecológica también puede abordar la educación ambiental en los programas de Abacus Exchange. Los programas académicos pueden incorporar contenido relacionado con la sostenibilidad, el cambio climático y la responsabilidad ambiental para crear conciencia y promover prácticas sostenibles entre los estudiantes.

**Papel de la Tecnología en la Sostenibilidad:** La tecnología desempeña un papel importante en la perspectiva ecológica. Abacus Exchange puede aprovechar la tecnología para reducir el consumo de papel, promover la eficiencia en el uso de recursos y ofrecer alternativas digitales a los materiales impresos, lo que reduce el impacto ambiental.

**Certificaciones y Normativas Ecológicas:** La empresa puede considerar la obtención de certificaciones o cumplir con normativas ambientales que demuestren su compromiso con la sostenibilidad. Esto puede incluir estándares de eficiencia energética, gestión de residuos y prácticas ecológicas en el lugar de trabajo.

**Gestión de Datos y Privacidad:** La perspectiva ecológica también se relaciona con la gestión de datos y la privacidad. Abacus Exchange debe garantizar que la recopilación y el almacenamiento de datos cumplan con las regulaciones ambientales y de privacidad, lo que incluye la destrucción segura de datos cuando sea necesario.

### **Perspectiva Legal**

**Regulaciones Educativas:** Abacus Exchange debe cumplir con las regulaciones educativas que rigen la oferta de programas académicos. Esto incluye requisitos de acreditación, autorización para otorgar títulos y certificados, y estándares de calidad académica. La

empresa debe asegurarse de que sus programas cumplan con los estándares educativos requeridos.

**Propiedad Intelectual y Derechos de Autor:** La empresa debe respetar rigurosamente las leyes de propiedad intelectual y derechos de autor. Esto se aplica tanto a la creación de contenido educativo como a la utilización de materiales y recursos en sus programas. Abacus Exchange debe obtener las licencias y permisos necesarios para el uso de materiales con derechos de autor y garantizar que su propiedad intelectual esté protegida.

**Normativas Internacionales y Comercio Internacional:** Si Abacus Exchange tiene operaciones internacionales o atiende a estudiantes de diferentes países, debe cumplir con las normativas internacionales y las leyes de comercio internacional. Esto puede incluir regulaciones aduaneras, acuerdos comerciales internacionales y regulaciones específicas relacionadas con la educación transfronteriza.

**Derechos de los Estudiantes:** Los derechos de los estudiantes son una consideración legal importante. Abacus Exchange debe garantizar que los estudiantes tengan derechos de acceso, igualdad de oportunidades y la posibilidad de presentar quejas o apelaciones según lo establecido por las leyes de protección al consumidor y educativas.

**Contratos y Acuerdos Legales:** La empresa debe gestionar contratos y acuerdos legales con estudiantes, profesores, proveedores y otras partes interesadas. Esto incluye la redacción de contratos que establezcan los términos y condiciones de los programas, así como cualquier acuerdo de colaboración o asociación.

### **Descripción de la industria a la que pertenece la empresa**

Abacus Exchange opera en el sector de la educación financiera y de inversiones, específicamente en el ámbito del e-learning. Esta empresa dominicana se dedica a ofrecer formación y capacitación en finanzas, inversiones en la Bolsa de Valores de los Estados Unidos y trading con acciones en el Stock Market. Desde 2018, se ha observado una tendencia de crecimiento sostenido del e-learning en América Latina. Esta tendencia presenta

una oportunidad para Abacus Exchange, ya que el sector de e-learning proyecta un crecimiento significativo, con una facturación estimada de US\$3.000 millones en 2023. Esto indica un mercado en expansión y con un gran potencial de crecimiento.

Abacus Exchange se encuentra en un sector en crecimiento tanto en América Latina como a nivel global. Las tendencias de mercado indican una demanda creciente de formación en finanzas e inversiones, lo que posiciona a la empresa para capitalizar estas oportunidades. Con una estrategia sólida y la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes y el mercado financiero, Abacus Exchange puede continuar su expansión y éxito en la industria de la educación financiera en línea.

#### **Análisis Amenazas y oportunidades**

##### **Oportunidades:**

- Creciente interés y demanda de conocimientos en inversiones y tecnología financiera.
- Expansión geográfica a otros países de América Latina y más allá.
- Colaboraciones estratégicas con empresas y organizaciones relacionadas con el sector financiero y tecnológico.
- Desarrollo de programas de educación continua para profesionales y ejecutivos.
- Participación en conferencias y eventos relevantes para aumentar la visibilidad y la red de contactos.

##### **Amenazas:**

- Competencia creciente en el mercado de la educación financiera y las inversiones en línea.

- Cambios regulatorios que pueden afectar la oferta de servicios y el acceso a ciertos mercados.
- Riesgos de seguridad cibernética y protección de datos en el ámbito de la educación en línea.
- Volatilidad y cambios rápidos en los mercados financieros y tecnológicos.
- Posible desaceleración económica que puede afectar la demanda de educación financiera y las inversiones.

**Matriz evaluación de factores externos (EFE)**

<b>Matriz EFE</b>			
<b>Factores claves externos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor ponderado</b>
<b>Oportunidades</b>			

<b>Matriz EFE</b>			
<b>Colaboraciones estratégicas y comerciales con otras empresas, organizaciones o personalidades de renombre</b>	<b>0.1</b>	<b>4</b>	<b>0.8</b>
<b>Expandir publicidad en el país para obtener más clientes</b>	<b>0.4</b>	<b>3</b>	<b>0.12</b>
<b>Elaboración de eventos para tener visibilidad e impulsar la marca</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>0.8</b>
<b>Creación de campañas estratégicas para captar nuevos clientes</b>	<b>0.4</b>	<b>3</b>	<b>0.12</b>
<b>Tener más presencia en las redes sociales</b>	<b>0.3</b>	<b>4</b>	<b>0.12</b>
<b>Amenazas</b>			
<b>La situación económica</b>	<b>0.5</b>	<b>2</b>	<b>0.1</b>
<b>Pocos ingresos PIB</b>	<b>0.6</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
<b>Legislaciones en el sistema tributario del país</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>0.06</b>
<b>Inestabilidad política y económica</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>0.06</b>
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>3.2</b>

**Nota: Elaboración propia a partir de datos recolectados.**

**Matriz de perfil competitivo (CPM)**

		Abacus Exchange	Universidades privadas más reconocidas	Puestos de bolsa
Factores claves	peso	Rating	Rating	Rating
Imagen de la marca	0.17	2 = 0.34	4 = 0.68	4 0.68
Marketing	0.12	3 = 0.36	3 = 0.36	4 =0.48

Innovación	0.14	4 = 0.56	2 = 0.28	2= 0.28
Calidad	0.17	4 = 0.68	4= 0.68	4 =0.68
Infraestructura	0.12	3 = 0.36	4 =0.48	4 =0.48
Servicio	0.17	4 = 0.68	3 = 0.51	3= 0.51
Finanzas	0.11	2 = 0.22	4 = 0.44	4= 0.44
Total	1	3.2	3.43	3.55

**Nota: Elaboración propia a partir de datos recolectados.**

## **CAPÍTULO IV**

### **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

## **Diseño Metodológico**

### **4.1 Definición del Problema:**

El problema de investigación se centra en la necesidad de fortalecer la marca Abacus Exchange LTD en Santo Domingo, República Dominicana, para aumentar su visibilidad y su impacto en el mercado de educación en finanzas e inversiones bursátiles en el período de septiembre a diciembre de 2023.

### **4.2 Metodología de Investigación:**

Para abordar este problema, se utilizará una metodología mixta que combina la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos. Se realizarán encuestas, análisis documental y entrevistas con stakeholders clave.

### **4.3 Tipo de Investigación:**

Esta investigación es de carácter aplicado y exploratorio. La investigación aplicada se enfoca en proporcionar soluciones prácticas para un problema específico, mientras que la exploratoria busca comprender a fondo el entorno y las circunstancias que afectan a la marca Abacus Exchange LTD.

En función del propósito de la investigación esta será aplicada pues es realizada con el fin de encontrar mecanismos o estrategias que servirán de solución para resolver un problema, así

mismo lograr un objetivo concreto dentro de un ámbito específico. Según los mecanismos empleados para recolectar datos e información esta investigación será descriptiva, pues ayudará a la marca a comprender la realidad en la que se encuentra, levantando información, identificando situaciones y características presentes en el mercado dominicano. Así identificar cuáles serán las mejores estrategias para reposicionar a Abacus Exchange LTD de acuerdo a los deseos y comportamientos del consumidor.

Asimismo, el nivel de análisis de la información y el tipo de datos recolectados estos serán cualitativos, a pesar de que existirán métricas, la mayoría de información conseguida buscará interpretar o comprender mejor la realidad del mercado de valores y el consumidor de dicha industria para observar la influencia de ciertos factores. Las conclusiones hechas en base a estos datos luego serán puestas en práctica para tener una explicación mucho más completa según los resultados obtenidos.

Según el grado de manipulación de las variables y las fuentes de información esta será una investigación de campo pues se usarán entrevistas y encuestas, además de análisis estadísticos que involucran al observador y al consumidor directamente en la realidad estudiada. Según el tipo de inferencia se utilizará el método inductivo, pues primero se recolectarán datos y se harán observaciones para luego realizar conclusiones basadas en estos. El estudio según el período temporal y el seguimiento realizado a las variables será transversal pues se analizarán datos y variables recopiladas sobre una muestra del mercado en un período de tiempo determinado

#### **4.4 Técnica de Investigación:**

Las técnicas de investigación que se utilizarán incluyen:

- Encuestas a través de medios digitales y entrevistas cara a cara para recopilar datos cuantitativos y cualitativos.

- Análisis documental de informes y estudios previos relacionados con el mercado de educación financiera en Santo Domingo.

#### **4.5 Objetivos de la Investigación:**

##### **Objetivo General:**

- Plan de mercadeo efectivo que fortalezca la marca Abacus Exchange LTD en Santo Domingo, República Dominicana, durante el período de septiembre a diciembre de 2023.

##### **Objetivos Específicos:**

###### **Orientados a Producto:**

- Identificar las características clave de los cursos y servicios de Abacus Exchange que son valorados por los clientes.
- Evaluar la percepción de calidad de los cursos y servicios ofrecidos por Abacus Exchange.

###### **Orientados a Precio:**

- Determinar si la estructura de precios actual es competitiva y asequible para el público objetivo.
- Identificar la disposición de los clientes a pagar por los cursos y servicios de Abacus Exchange.

### **Orientados a Plaza:**

- Analizar la distribución y accesibilidad de los cursos de Abacus Exchange en Santo Domingo.
- Evaluar la eficacia de los canales de distribución utilizados por la empresa.

### **Orientados a Promoción:**

- Evaluar la efectividad de las estrategias de promoción utilizadas para aumentar la visibilidad de Abacus Exchange en Santo Domingo.
- Identificar las preferencias de los clientes en cuanto a las tácticas promocionales utilizadas.

### **Orientados a Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**

- Evaluar el impacto actual de Abacus Exchange en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.
- Identificar oportunidades para alinear las actividades de Abacus Exchange con los ODS y comunicar esta contribución de manera efectiva.

### **El sistema POEM de marketing para la tesis de Plan de Mercadeo 2023 de Abacus Exchange LTD:**

1. Producto: En este caso, el producto es la educación en el área financiera y las inversiones bursátiles que ofrece la empresa Abacus Exchange LTD. Es importante destacar las características únicas y beneficios del servicio de educación que ofrece la empresa, con el objetivo de diferenciarse del resto de competidores del mercado.

2. Precio: El precio es un factor clave en el éxito de cualquier plan de mercadeo. La empresa debe llevar a cabo una investigación cuidadosa y análisis de precios de la competencia, así como también considerar sus costos internos. Para ofrecer una solución adecuada a sus clientes, la empresa deberá establecer precios justos y competitivos.

3. Promoción: La promoción es necesaria para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa Abacus Exchange LTD. Se debe implementar una estrategia publicitaria en diferentes medios, incluyendo redes sociales, anuncios en línea, radio y televisión, así como también en periódicos, revistas y volantes para llegar a la audiencia deseada. También es importante trabajar en la construcción de una imagen corporativa sólida en línea con los valores de la empresa.

4. Plaza: La empresa debe considerar la distribución de sus servicios de educación en áreas convenientes para sus clientes, como lugares céntricos y fácilmente accesibles. Además, se podría optimizar los cursos en línea para abarcar una mayor cantidad de clientes, inclusive fuera del territorio nacional.

En conclusión, un adecuado plan de mercadeo 2023 para Abacus Exchange LTD debe contemplar una mezcla equilibrada entre la educación en el área financiera y las inversiones bursátiles de la empresa, un precio justo y competitivo, una estrategia de promoción adecuada y una distribución eficaz de los servicios para cumplir con las necesidades de sus clientes y fortalecer la marca en Santo Domingo y más allá del territorio nacional.

**Método o Plan de Muestreo:**

Se utilizará un muestreo no probabilístico intencional, ya que el enfoque de esta investigación está en recopilar información de actuales y potenciales clientes de Abacus Exchange LTD en Santo Domingo, República Dominicana. El muestreo intencional permitirá seleccionar participantes que tengan un interés directo en los productos y servicios de la empresa.

**Universo:**

El universo está compuesto por todos los posibles clientes de Abacus Exchange LTD en Santo Domingo, Distrito Nacional.

**Población:**

La población se limitará a una muestra representativa de actuales y potenciales clientes de Abacus Exchange en Santo Domingo que serán seleccionados para participar en la encuesta y las entrevistas.

**Cálculo y Tamaño de la Muestra:**

- Tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra de este estudio toma en cuenta tres aspectos:
- Tamaño de la población: 2,035,902.
- Nivel de confianza: 95%.
- Margen de error: 7%. Estos cálculos fueron realizados utilizando la calculadora de SurveyMonkey como herramienta. La cual nos ha dado como resultado un tamaño en la muestra de 196 encuestados.

**Marco de la Muestra:**

El marco de la muestra se construirá utilizando bases de datos de clientes existentes de Abacus Exchange LTD, así como a través de la identificación de prospectos a través de redes sociales, plataformas en línea y eventos locales de finanzas e inversión.

**Perfil Demográfico:**

- Edad: 25-45 años.
- Género: Hombres y mujeres.
- Exceptuado a niños y ancianos.

- Nivel educativo: Preferentemente bachillerato o licenciatura en carreras relacionadas con finanzas, economía, administración o áreas afines.
- Ingresos: Medio a alto, personas con capacidad de inversión y ahorro.
- Residencia: Residentes en Santo Domingo, Distrito Nacional.

### **Perfil Psicográfico:**

- Intereses: Personas interesadas en educación financiera, inversiones bursátiles y el crecimiento de su patrimonio.
- Actitud hacia el riesgo: Diversidad en cuanto a la aversión al riesgo, desde inversores conservadores hasta aquellos dispuestos a asumir riesgos moderados o altos.
- Objetivos financieros: Buscan aumentar sus ingresos, mejorar su estabilidad financiera, ahorrar para la jubilación o generar ingresos pasivos a través de inversiones.
- Conocimiento financiero: Desde principiantes que buscan aprender los conceptos básicos hasta inversores más experimentados en busca de estrategias avanzadas.
- Estilo de vida: Personas ocupadas con diversas ocupaciones, desde profesionales a emprendedores, que buscan soluciones flexibles para aprender y gestionar sus inversiones.
- Tecnología: Familiarizados con la tecnología y dispuestos a utilizar herramientas en línea y plataformas de inversión.

### **Perfil geográfico**

Dentro del perfil geográfico se enfocará en personas residentes en el Distrito Nacional.

Dado que Abacus Exchange LTD se dedica a la educación financiera y las inversiones bursátiles, es importante adaptar el mensaje y las estrategias de marketing para atraer a este público objetivo. Esto podría incluir la oferta de cursos y recursos educativos adaptados a

diferentes niveles de conocimiento, así como la promoción de sus servicios de asesoramiento financiero o plataformas de inversión.

#### **Tipo de Muestreo:**

El muestreo intencional se utilizará para seleccionar a los participantes de la muestra, asegurando que representen adecuadamente el público objetivo de Abacus Exchange LTD en Santo Domingo.

#### **Diseño del Instrumento de Recolección:**

Se diseñará un cuestionario estructurado que incluirá preguntas relacionadas con la percepción de la marca, la calidad de los cursos, el precio, la accesibilidad y la efectividad de las estrategias de promoción. Además, se incluirán preguntas específicas sobre la alineación de Abacus Exchange con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

#### **Levantamiento de los Datos:**

Los datos se recopilarán a través de encuestas en línea, entrevistas cara a cara y análisis documental. Se distribuirán encuestas en línea a través de las redes sociales y el sitio web de Abacus Exchange. Las entrevistas se llevarán a cabo en persona con stakeholders clave, como directivos y formadores de la empresa. Además, se recopilará información de informes y estudios previos relacionados con el tema.

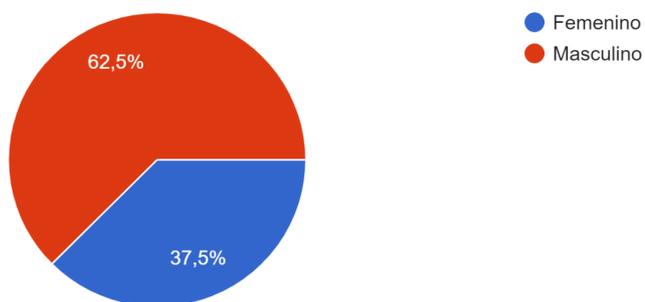
#### **Análisis de los Datos:**

Los datos se analizarán utilizando técnicas estadísticas descriptivas, como análisis de frecuencia, análisis de tendencias y análisis de contenido para evaluar la información cualitativa recopilada en las entrevistas. Se utilizarán herramientas como Microsoft Excel y Google Forms para procesar y analizar los datos cuantitativos. Los resultados se presentarán en gráficos, tablas y resúmenes que resaltan los hallazgos clave.

### **Resultados de la Investigación**

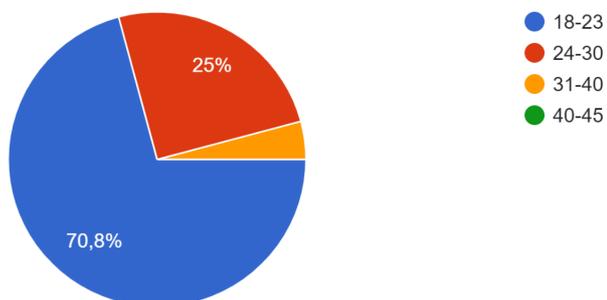
#### **Interpretaciones de resultados**

## Género



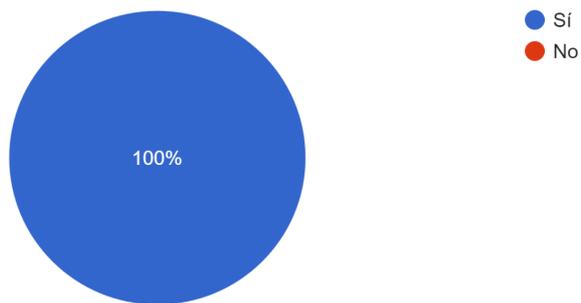
*Se puede observar que el 62.5% de los encuestados predomina el género masculino, mientras con un 37.5% se encuentran las féminas.*

## Edad



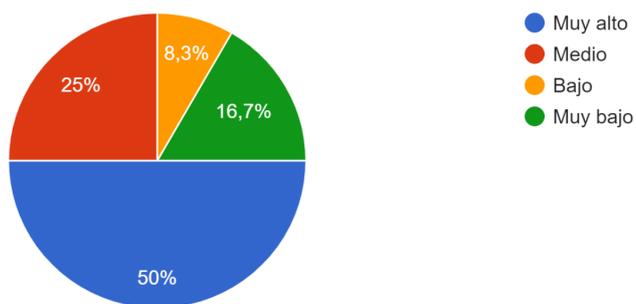
*Los resultados obtenidos demuestran que el 70,8% de los encuestados posee un rango de edad de 18-23 años. Y, con un 25% de 24-30 y con 1% de 31-40 años.*

## ¿Resides en el Distrito Nacional?



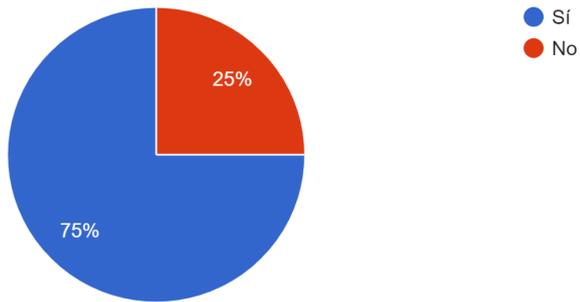
*Se evidencia que el 100% de los encuestados residen en el Distrito Nacional.*

**¿Cuál es tu nivel de conocimiento sobre Abacus Exchange LTD y sus servicios en educación financiera e inversiones bursátiles?**



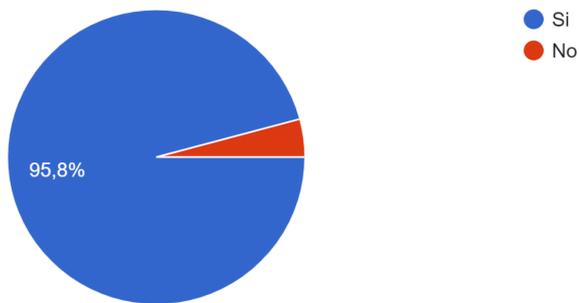
*Según los resultados obtenidos, el 50% posee un nivel de conocimiento alto sobre los servicios que ofrece la empresa Abacus Exchange LTD, mientras un 25% representa la mediana parte, 8,3% posee un bajo conocimiento o percepción sobre la entidad y un 16,7% muy bajo.*

**¿Si tu respuesta fue NO, te gustaría educarte y conocer sobre la bolsa de valores?**



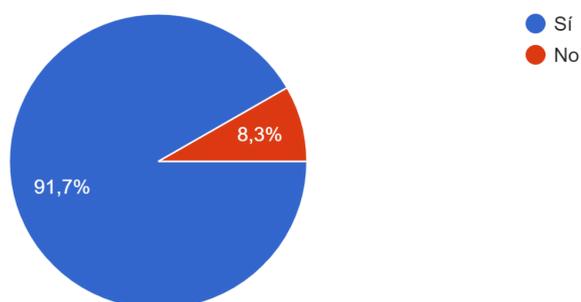
*Como se puede observar, los porcentajes demuestran que a un 75% de los encuestados les gustaría educarse y conocer sobre la bolsa de valores y un 25%, no.*

**¿Te gustaría invertir en las bolsas de valores?**



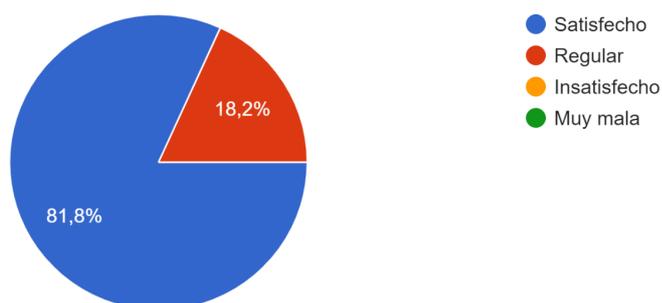
*Según los datos presentados, a un 95,8% de los encuestados le gustaría invertir en la bolsa de valores, mientras 5,2% sugiere que no.*

**¿Conoces a alguien que ha invertido en el mercado de valores?**



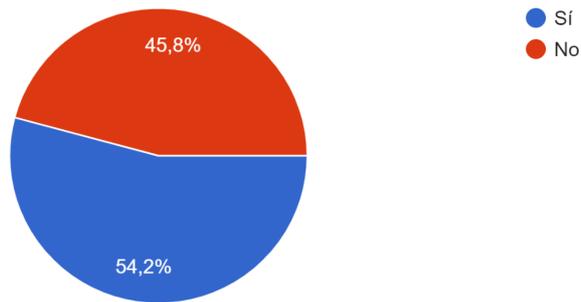
*Como se puede ver, el 91,7% de los encuestados conocen personas que han invertido en el mercado de valores, mientras un 8,3% no.*

**De la pregunta anterior, si tu respuesta fue si. ¿Cómo calificarías su experiencia?**



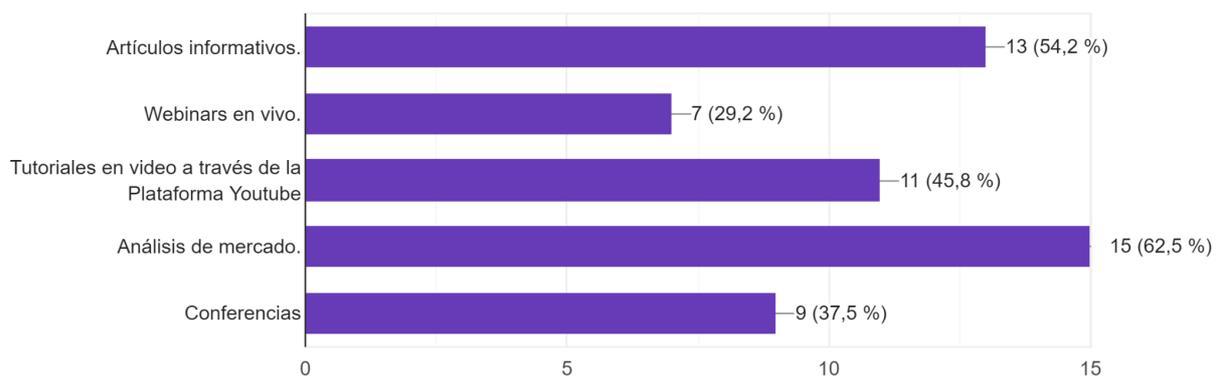
*El 81,8% de los encuestados califican su experiencia en la empresa de manera satisfactoria, mientras un 18,2%, evidencian que ha sido regular.*

**¿Has participado en alguna actividad o curso ofrecido por Abacus Exchange LTD en el pasado?**



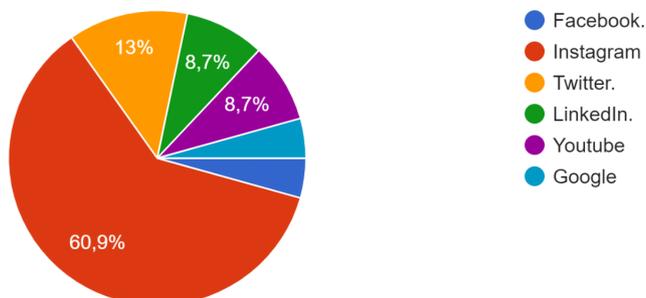
*El 54,2% afirma que ha participado en cursos ofrecidos por Abacus Exchange, mientras un 45,8% no ha asistido a estos.*

**¿Qué tipo de contenido relacionado con educación financiera e inversiones bursátiles te gustaría recibir de Abacus Exchange LTD? (Selecciona todas las opciones que correspondan)**



*El 54,2% les interesa recibir artículos informativos, 29,2% Webinar en vivo, 45,8% Tutoriales en vivo a través de la Plataforma Youtube y con un alto porcentaje un 62,5% prefiere análisis de mercado y un 37,5% optaron por conferencias en vivo.*

**¿Qué plataforma o redes sociales utilizas con más frecuencia para obtener información relacionada con finanzas e inversiones?**



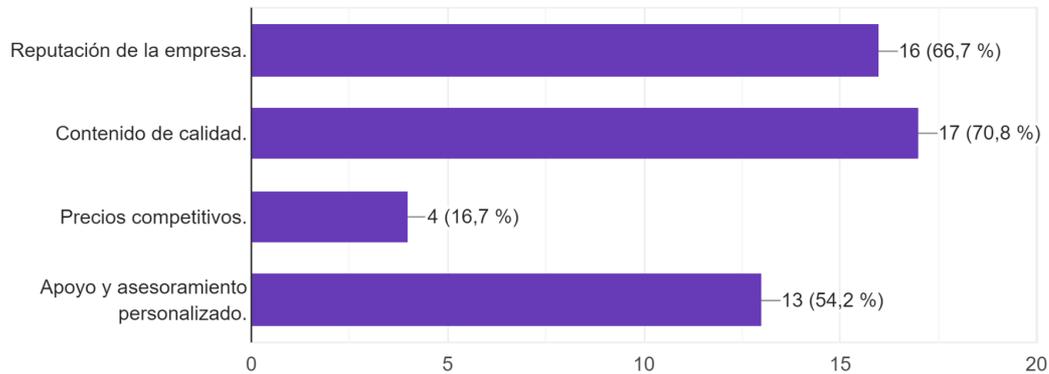
*Según los datos obtenidos, el 60,9% de los encuestados prefieren recibir información relacionada con finanzas e inversiones a través de la plataforma social Instagram, 13%Twitter, 8,7% LinkedIn y Youtube.*

**¿Cómo te enteraste por primera vez de Abacus Exchange LTD?**



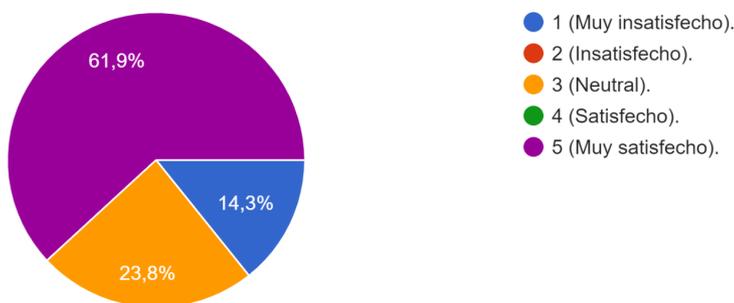
*El 41,7% de los encuestados afirman que se han enterado de la empresa Abacus Exchange a través de las redes sociales y una representación de 45,8% por recomendación de un amigo o familiar.*

### ¿Qué factores consideras más importantes al elegir una empresa para recibir educación financiera e inversiones bursátiles?



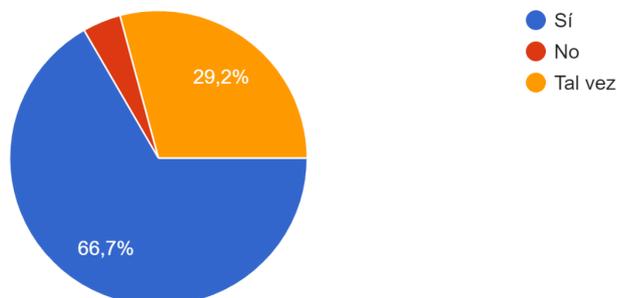
Entre los factores que consideran más importante para recibir educación financiera e inversiones bursátiles el 70,8% de los encuestados acertaron en contenido de calidad, un 66,7% reputación de la empresa, 54,2% en apoyo y asesoramiento personalizado y un 16,7% en precios competitivos.

### En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios y cursos ofrecidos por Abacus Exchange LTD?



El 61,9% de los encuestados afirman que se encuentran muy satisfechos con los servicios y cursos ofrecidos, mientras un 23,8% neutral y un 14,3% insatisfecho.

**¿Estarías interesado en participar en eventos presenciales o en línea organizados por Abacus Exchange LTD en el futuro?**



*El 66.7% de los encuestados afirman que les gustaría participar en eventos presenciales o en línea de la empresa y un 29,2% tal vez.*

**¿Qué sugerencias o comentarios tienes para mejorar los servicios de Abacus Exchange LTD o su presencia en el mercado?**



*Los encuestados sugieren crear newsletter, mostrar casos de éxitos de los clientes de la empresa, no solo los dueños, TikToks, Youtube shorts y Reels hablando en resumen de la importancia de inversiones, testimonios, y análisis de mercado.*

## **CAPÍTULO V**

### **PLAN DE MARKETING**

## **5. Plan de Marketing**

Según Philip Kotler (2006) “Un plan de marketing es un documento escrito en el que se escogen los objetivos, las estrategias y los planes de acción relativos a los elementos del marketing Mix que facilitarán y posibilitará el cumplimiento de la estrategia a nivel corporativo, año a año, paso a paso”.

### **5.1 Objetivos Cualitativos:**

1. Aumentar el reconocimiento de la marca: Mejorar la visibilidad de Abacus Exchange LTD como líder en educación financiera e inversiones bursátiles en Santo Domingo a través de estrategias de marketing y relaciones públicas.
2. Mejorar la percepción de calidad: Reforzar la imagen de calidad y confiabilidad de los servicios de educación financiera y asesoramiento de Abacus Exchange LTD entre sus clientes y posibles clientes.
3. Fomentar la lealtad del cliente: Establecer programas de fidelización que aumenten la retención de clientes y promuevan la recomendación boca a boca.
4. Impulsar la participación en eventos: Aumentar la asistencia y participación en seminarios, webinars y eventos educativos organizados por Abacus Exchange LTD.
5. Reforzar la comunidad en línea: Fomentar la participación y la interacción en las redes sociales y foros relacionados con las finanzas e inversiones.

### **5.2 Objetivos Cuantitativos:**

1. Aumentar las ventas: Incrementar las ventas de cursos y servicios de asesoramiento en un 15% en comparación con el mismo período del año anterior,2022.
2. Ampliar la base de clientes: Adquirir al menos 500 nuevos clientes durante el período de septiembre a diciembre.
3. Incrementar el tráfico del sitio web: Aumentar el tráfico orgánico al sitio web en un 20% a través de estrategias de SEO y marketing de contenidos.
4. Incrementar la tasa de conversión: Mejorar la tasa de conversión en línea (paso de visitantes a clientes) en un 10% mediante la optimización de la experiencia del usuario y la navegación en el sitio web.
5. Medir la participación en eventos: Asegurar una asistencia media de al menos 200 personas en cada evento educativo organizado por Abacus Exchange LTD.

### **5.3 Objetivos SMART:**

- ✓ Específico: Aumentar las ventas de cursos y servicios de asesoramiento en un 15% en comparación con el mismo período del año anterior en los próximos tres meses.
- ✓ Potencializar el número de visitas a nuestro sitio web en un 50 %, de 3.000 a 4.500, en los próximos 3 meses.
- ✓ Adquirir al menos 500 nuevos clientes durante el período de septiembre a diciembre.
- ✓ Asegurar una asistencia media de al menos 200 personas en cada evento educativo organizado por Abacus Exchange LTD, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, durante el período de septiembre a diciembre de 2023.

### **Estrategias de Segmentación:**

- Segmentación demográfica: Ofrecer cursos y servicios específicos para diferentes grupos demográficos, como jóvenes profesionales, adultos en la etapa de jubilación y estudiantes universitarios interesados en finanzas.
- Segmentación geográfica: Adaptar las estrategias de marketing para atraer a residentes de diferentes áreas de Santo Domingo, como el Distrito Nacional y sus suburbios.

#### **Estrategias en Relación con la Competencia:**

- Monitoreo continuo de la competencia: Mantenerse actualizado sobre las ofertas y estrategias de la competencia local, identificando oportunidades y amenazas para ajustar las propias estrategias.
- Diferenciación de servicios: Destacar la experiencia única de Abacus Exchange LTD en la educación financiera práctica y personalizada en contraste con los competidores.

#### **Estrategias de Posicionamiento de Marca:**

Líder en educación financiera: Reforzar la imagen de Abacus Exchange LTD como el principal referente en la educación financiera y la asesoría en inversiones, resaltando la experiencia y los resultados de los clientes.

#### **Estrategias de Penetración en el Mercado:**

Precios competitivos: Introducir ofertas y descuentos en ciertos cursos para atraer a nuevos clientes y aumentar la participación en el mercado.

Expansión de la cartera de productos: Introducir nuevos cursos y servicios que aborden necesidades no cubiertas en el mercado local.

### **Estrategias de Cartera o de Eliminación de Productos:**

Evaluación continua de la cartera de productos: Revisar de manera regular el desempeño de cada curso o servicio y considerar la eliminación de aquellos que no sean rentables o relevantes para la audiencia local.

Estas estrategias ayudarán a Abacus Exchange LTD a enfocarse en segmentos específicos de la población, a diferenciarse de la competencia, a posicionar su marca como líder en educación financiera, a penetrar en el mercado de manera efectiva y a mantener una cartera de productos relevante y rentable.

### **Estrategias de Marketing Digital:**

- Publicidad en Redes Sociales: Utilizar anuncios en plataformas como Facebook, Instagram y LinkedIn para llegar a la audiencia objetivo y promocionar cursos y eventos.
- Marketing de motores de búsqueda (SEM): Realizar campañas de anuncios de búsqueda en Google para captar a personas que buscan información relacionada con educación financiera e inversiones.
- Marketing por correo electrónico: Enviar boletines informativos regulares a la base de datos de clientes con contenido relevante, actualizaciones y ofertas especiales.
- SEO (Optimización de motores de búsqueda): Optimizar el sitio web para mejorar su visibilidad en los resultados de búsqueda orgánica.

### **Estrategias de Marketing de Contenidos:**

- Creación de Blogs: Mantener un blog en el sitio web con publicaciones regulares sobre temas financieros, inversiones y noticias del mercado.

- Videos Educativos: Producir videos informativos y tutoriales en plataformas como YouTube para atraer a una audiencia visual.
- Webinars: Organizar webinars en vivo o grabados sobre temas de interés, proporcionando a los espectadores la oportunidad de interactuar y aprender.
- eBooks y Guías Descargables: Ofrecer contenido descargable gratuito que brinde valor a la audiencia y genere clientes potenciales.

#### **Estrategias de Fidelización:**

- Programa de Lealtad: Implementar un programa de recompensas para clientes leales que incluya descuentos en cursos futuros o acceso exclusivo a eventos.
- Comunicación Personalizada: Enviar mensajes personalizados a clientes existentes para mantenerlos informados sobre nuevas ofertas y recursos.
- Encuestas de Satisfacción: Obtener retroalimentación de los clientes y utilizarla para mejorar la calidad de los servicios.

#### **Estrategia de Marketing de Boca en Boca:**

Programa de Referidos: Incentivar a los clientes existentes a referir a amigos y familiares ofreciendo descuentos o recompensas para ambos.

#### **Estrategias de Marketing Directo:**

- Llamadas de Seguimiento: Realizar llamadas de seguimiento a clientes interesados en cursos o servicios para responder preguntas y fomentar la inscripción.
- Mensajes de Texto y WhatsApp: Utilizar mensajes de texto y WhatsApp para mantener una comunicación directa y personal con los clientes.

#### **Estrategias de Trade Marketing:**

- Colaboración con Aliados Estratégicos: Colaborar con instituciones financieras, firmas de corretaje o empresas relacionadas para promover conjuntamente servicios y eventos de Abacus Exchange LTD.
- Presencia en Eventos del Sector: Participar en ferias comerciales, conferencias y eventos relacionados con las finanzas para promocionar la marca y establecer contactos.

Estas estrategias de marketing digital, marketing de contenidos, fidelización, boca a boca, marketing directo y trade marketing te ayudarán a promocionar eficazmente los servicios de Abacus Exchange LTD y a conectar con la audiencia objetivo en Santo Domingo, República Dominicana. La implementación y el seguimiento cuidadosos son esenciales para el éxito de estas estrategias.

### **Producto:**

Diversificación de cursos: Desarrollar nuevos cursos que se adapten a las necesidades cambiantes de la audiencia, como cursos especializados en criptomonedas, comercio en línea, gestión de cartera, etc.

Actualización del contenido existente: Mantener los cursos actuales al día con las últimas tendencias y regulaciones financieras.

### **Precio:**

Estrategia de precios diferenciados: Ofrecer varios niveles de precios para los cursos, como paquetes básicos, intermedios y premium, con opciones de pago únicas y planes de suscripción mensual.

Descuentos por lealtad: Implementar descuentos especiales para clientes leales y aquellos que se inscriben en múltiples cursos.

Comunicación - Promoción:

Publicidad en línea: Ejecutar campañas publicitarias en redes sociales y Google Ads para promocionar cursos y atraer a nuevos estudiantes.

Marketing de influencia: Colaborar con influencers locales en el ámbito financiero para promocionar la marca y los cursos.

Email marketing: Enviar boletines informativos regulares a la base de datos de clientes para mantenerlos informados sobre las novedades, eventos y ofertas especiales.

### **Distribución en línea y fuera de línea:**

**Plataforma de e-learning:** Mejorar la plataforma en línea para una experiencia de aprendizaje más atractiva y efectiva.

**Eventos presenciales:** Organizar seminarios y talleres en Santo Domingo para la audiencia local que prefiere la interacción en persona.

**Alianzas con instituciones educativas:** Colaborar con universidades y centros educativos locales para promocionar los cursos y llegar a un público más amplio.

Personal - Acciones de Endomarketing:

**Capacitación del personal:** Proporcionar capacitación continua a los instructores y el personal de atención al cliente para garantizar un servicio excepcional.

**Reconocimiento a empleados:** Implementar programas de reconocimiento y recompensas para el personal que muestre un alto nivel de compromiso y desempeño.

Estas iniciativas y propuestas abarcan las 5P del marketing y están diseñadas para maximizar el impacto de Abacus Exchange LTD en el mercado de Santo Domingo. Es importante realizar un seguimiento y medir constantemente el rendimiento de estas acciones para ajustarlas según sea necesario a lo largo del período de septiembre a diciembre.

### **Presupuesto con cronograma de acciones**

Acciones	Costos
Publicidad en línea (anuncios en redes sociales y Google Ads)	RD\$62,000

Marketing de influencia	RD\$ 40,000
Email marketing	RD\$150,0000
Mejora de la plataforma de e-learning	RD\$ 250,000
Eventos presenciales (alquiler de lugares y materiales):	RD\$ 500,000
Alianzas con instituciones educativas	RD\$0.00
Capacitación del personal	RD\$ 225,000
TOTAL	RD\$1,227,000

### **Cronograma de Acciones (Septiembre a Diciembre):**

#### **Septiembre:**

Lanzamiento de campañas de publicidad en línea.

Inicio de colaboraciones con influencers locales.

Envío del primer boletín de email marketing.

Actualización de la plataforma de e-learning.

Organización de eventos presenciales.

#### **Octubre:**

Continuación de campañas de publicidad en línea.

Mayor presencia en redes sociales.

Segundo envío del boletín de email marketing.

Lanzamiento de nuevos cursos.

Continuación de eventos presenciales.

#### **Noviembre:**

Evaluación y ajuste de campañas publicitarias en línea.

Mantenimiento de colaboraciones con influencers.

- Tercer envío del boletín de email marketing.
- Expansión de alianzas con instituciones educativas.
- Continuación de eventos presenciales.

**Diciembre:**

- Cierre de campañas publicitarias en línea.
- Evaluación de la efectividad de las colaboraciones con influencers.
- Cuarto envío del boletín de email marketing.
- Finalización de eventos presenciales.
- Programas de reconocimiento al personal.

## Plan Financiero

PRESUPUESTO ABACUS EXCHANGE															
DETALLE	CANTIDAD	PRECIO RDS	PRECIO UNITARIO				AÑOS				CAPITAL PROPRIO	CAPITAL PROPRIO %	FINANC.	FINANC. %	INVERSIÓN TOTAL
			0	1	2	3	4	5	6	7					
<b>1. GASTOS DE PREINVERSIÓN</b>															
Producto		350,000		375,000							2,500,000	24%			850,000
Plaza		50,500		1,515,030							1,515,030	13%			1,565,000
Précio		0		0							0	0%			0
Promocion		255,000		250,000							800,000	51%			800,000
<b>TOTAL PREINVERSIÓN</b>			<b>2,140,030</b>								<b>4,815,030</b>	<b>100%</b>			<b>3,160,000</b>
<b>PRODUCTO</b>															
Costos de compra-learning	1	250,000	210,000	50,000	50,000	0	50,000	50,000							
Programas de lealtad	1	175,000	300,000	125,000	125,000	0	125,000	1,250,000							
Costos de volar en plataformas digitales	1	100,000	300,000	0	0	0	0	0							
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>			<b>610,000</b>	<b>175,000</b>	<b>175,000</b>		<b>175,000</b>	<b>1,300,000</b>			<b>4,755</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>	<b>4,755</b>
<b>PRECIO</b>															
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>	0	0	0	0	2,000	0	2,000	2,000	0	0	\$DIFER!	0.00	0	\$DIFER!	0.00
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>			<b>0</b>								<b>0</b>	<b>100%</b>		<b>0</b>	<b>\$DIFER!</b>
<b>PLAZA</b>															
Implementación técnica de merchandising	1	RD\$ 125,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12,500			3%	200,000	12%		205,000
Material POP	2	RD\$ 20.00	RD\$ 40.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00	RD\$ 400,000.00				
Campañas Redes Sociales	3	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00	RD\$ 62,000.00
Programas de WEB	1	RD\$ 400,000.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00	RD\$ 15,500.00
Contratación de Embarcaciones	2	RD\$ 400,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00	RD\$ 75,000.00
Realización de conciertos (MP3 y Satisfacción)	2	RD\$ 150,000.00						150,000			15%		21%		150,000
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>			<b>1,137,040</b>	<b>100,237</b>	<b>112,274</b>		<b>110,257</b>	<b>552,500</b>			<b>715,000</b>	<b>94%</b>	<b>1,472,000</b>	<b>100%</b>	<b>1,420,000</b>
<b>PROMOCION</b>															
Planificación de contenido	1	75,000.00	50,000.00	414,000.00	207,000.00	0	207,000.00	207,000.00	207,000.00	207,000.00					
Pase de publicidad	1	250,000.00	200,000.00	20,000.00	20,000.00	0	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00					
Audióvisual	1	300,000.00	300,000.00	48,000.00	48,000.00	0	48,000.00	48,000.00	48,000.00	48,000.00					48,000.00
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>			<b>\$REF!</b>	<b>484,000</b>	<b>48,000</b>	<b>0</b>	<b>48,000</b>	<b>48,000</b>	<b>48,000</b>	<b>48,000</b>			<b>0%</b>		<b>48,000</b>
<b>TOTAL OTRAS INVERSIONES</b>			<b>0.00</b>	<b>2,403.74</b>	<b>2,403.74</b>		<b>2,403.74</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>12,435.04</b>			<b>100%</b>	<b>\$DIFER!</b>	<b>17,042.50</b>

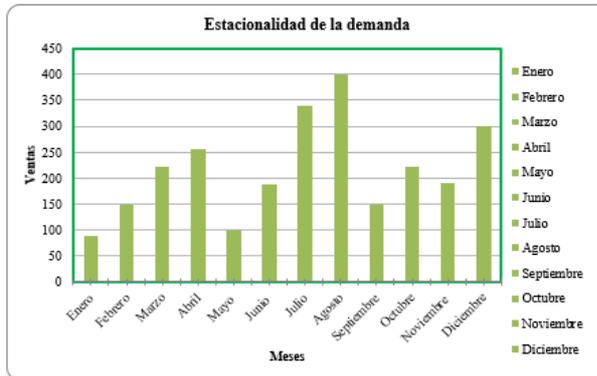
Presupuesto Casa Ivelisse S.R.L.						enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
Objetivo	Táctica	Cantidad	Frecuencia (x mes)	Precio Unitario	Total							
1. Ajustear las ventas; Incrementar las ventas de cursos y servicios de asesoramiento en un 15% en comparación con el mismo período del año anterior, 2022.	Introducir ofertas y descuentos en ciertos cursos para atraer a nuevos clientes y aumentar	3	1	RD\$170,000.00	RD\$2,250,000.00							
	Utilizar anuncios en plataformas como Facebook, Instagram y LinkedIn para llegar a la audiencia objetivo y	12	1	RD\$20,000.00	RD\$240,000.00							
2. Ampliar la base de clientes: Adquirir al menos 500 nuevos clientes durante el período de septiembre a diciembre.	Organizar webinars en vivo o grabados sobre temas de interés, proporcionando a los espectadores la	3	1	RD\$300,000.00	RD\$300,000.00							
	Organizar eventos de networking para los	1	1	RD\$60,000.00	RD\$60,000.00							
	Implementar un programa de recompensas para clientes leales que incluya descuentos en cursos futuros o acceso exclusivo	1	1	RD\$200,000.00	RD\$200,000.00							
3. Incrementar el tráfico del sitio web: Aumentar el tráfico orgánico al sitio web en un 20% a través de estrategias de SEO y marketing de contenidos.	Establecer alianzas estratégicas con tres marcas de renombre internacional para asegurar un flujo constante de productos exclusivos.	4	1	RD\$50,000.00	RD\$200,000.00							
	Enviar mensajes personalizados a clientes existentes para mantenerlos informados sobre nuevas ofertas y	No medible	4	RD\$20,000.00	#!VALOR!							
	Realizar colaboraciones											

**VENTAS**

90
150
222
255
100
187
340
400
150
223
190
300

**MESES**

Enero
Febrero
Marzo
Abril
Mayo
Junio
Julio
Agosto
Septiembre
Octubre
Noviembre
Diciembre



Área del gráfico

**MERCADO POTENCIAL**

Años	Tamaño del mercado DN	Promedio de personas (DN)	Gasto promedio (RD\$)	Tamaño de mercado potencial (personas)	Tamaño del Mercado potencial en RD\$ pesos (mez)
1	594,045	55%	RD\$50,000	380,189	RD\$1,624,725
2	593,326	54.00%	RD\$60,000	403,318	RD\$1,445,637
3	605,865	65.00%	RD\$60,000	423,129	RD\$1,643,689
4	611,863	63.00%	RD\$70,000	455,313	RD\$1,251,072
5	617,321	52.00%	RD\$80,000	484,368	RD\$1,302,531

PROYECCIÓN DE VENTAS								INGRESOS POR COMISIÓN (8% comisión)	
		Puntos de ventas	cliente potencial (usuarios)	Gasto promedio (RD\$)	Frecuencia (todos los días del mes)	Proyección	Ingresos estimados		
Marketing prom.	AÑO 1	Enero	1	125	RD\$25,000	1	RD\$3,125,000	RD\$468,750	<b>0.75x 250 = ;</b> 187  El otro objetivo plantea captar el 75% de los clientes en los 36 primeros meses <b>0.30 x 240 = 216</b>  Cantidad de personas en la capital que <b>14,269</b> población de Santo Domingo DN <b>9,132</b> <b>5,923</b> *El 40% de ellos serían captados en el primera año
	Febrero	1	125	RD\$25,000	1	RD\$3,125,000	RD\$468,750		
	Marzo	1	125	RD\$45,500	1	RD\$5,687,500	RD\$853,125		
	Abril	1	125	RD\$50,000	1	RD\$6,250,000	RD\$937,500		
	Mayo	1	125	RD\$50,000	1	RD\$6,250,000	RD\$937,500		
	Junio	1	125	RD\$25,000	1	RD\$3,125,000	RD\$468,750		
	Julio	1	125	RD\$45,000	1	RD\$5,625,000	RD\$843,750		
	Agosto	1	125	RD\$59,000	1	RD\$7,375,000	RD\$1,106,250		
	Septiembre	1	125	RD\$40,000	1	RD\$5,000,000	RD\$750,000		
	Octubre	1	125	RD\$25,000	1	RD\$3,125,000	RD\$468,750		
	Noviembre	1	125	RD\$45,000	1	RD\$5,625,000	RD\$843,750		
	Diciembre	1	125	RD\$40,000	1	RD\$5,000,000	RD\$750,000		
		<b>12</b>	<b>125</b>			<b>59,312,500.00</b>	<b>RD\$8,896,875</b>		
	AÑO 2	36	4,449	RD\$300	23	RD\$10,229,636	RD\$1,534,445		
	AÑO 3	36	5,746	RD\$300	23	RD\$13,215,052	RD\$1,982,258		
Marketing prom.	AÑO 4	36	13,347	RD\$300	23	RD\$30,699,098	RD\$4,604,865		
	AÑO 5	36	18,069	RD\$300	23	RD\$41,157,680	RD\$6,233,652		

**PROYECCIÓN DE VENTAS**  
INGRESOS POR PUBLICIDAD (COSTO POR MIL)

**TASA DEL DÓLAR**  
50.39

	PUBLICIDAD DIGITAL (MISMO TARGET)	PORCENTAJE EN PUBLICIDAD DIGITAL RD (MISMO TARGET)	PRODUCTOS POTENCIALES A INVERTIR	COSTO UNITARIO	CPM (cost per mile)	INGRESOS
AÑO 1	2	23%	20	55550	1000	\$1,222,100,000.00
AÑO 2	2	30%	30	55550	1000	\$1,777,600,000.00
AÑO 3	2	30%	35	55550	1000	\$2,055,350,000.00
AÑO 4	2	30%	14	55550	1000	\$888,800,000.00
AÑO 5	2	30%	20	55550	1000	\$1,222,100,000.00

**PROYECCIÓN DE VENTAS**  
INGRESOS POR PUBLICIDAD (COSTO POR MIL)

**TASA DEL DÓLAR**  
56.3

	PUBLICIDAD DIGITAL (MISMO TARGET)	PORCENTAJE EN PUBLICIDAD DIGITAL RD (MISMO TARGET)	PRODUCTOS POTENCIALES A INVERTIR	COSTO UNITARIO	CPM (cost per mile)	INGRESOS
AÑO 1	2	23%	20	55550	1000	\$1,222,100,000.00
AÑO 2	2	30%	30	55550	1000	\$1,777,600,000.00
AÑO 3	2	30%	35	55550	1000	\$2,055,350,000.00
AÑO 4	2	30%	14	55550	1000	\$888,800,000.00
AÑO 5	2	30%	20	55550	1000	\$1,222,100,000.00

## GASTOS GENERALES

Gastos empleados (salarios)	Unitario	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Gerente General	70,000		727,645	727,645	727,645	727,645	727,645	727,645
Gerente de Operaciones	62,500		727,645	727,645	727,645	727,645	727,645	727,645
Gerente de Mercadeo y Ventas	90,000		727,645	727,645	727,645	727,645	727,645	727,645
Gerente Financiero	125,000		727,645	727,645	727,645	727,645	727,645	727,645
Especialistas	100,000		436,587	436,587	436,587	436,587	436,587	436,587
Especialista Trade	150,000		60,000	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
<b>SUBTOTAL</b>		0	3,407,167	3,407,167	3,407,167	3,407,167	3,407,167	17,035,835
<b>Material gastable</b>								
Materiales de oficina	75,000	50,000						
<b>SUBTOTAL</b>		50,000	0	0	0	0	0	50,000
<b>Energía y Comunicación</b>								
Servicio Telefonico	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	
Electricidad Variable								
<b>SUBTOTAL</b>		300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	1,800,000.00
<b>Gastos Varios</b>								
Gastos de alquiler	0							
Seguro	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	0	0	0	0	0.00

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
16											
17											
18			75,000	50,000							
19			<b>SUBTOTAL</b>	50,000	0	0	0	0	0	50,000	
20											
21											
22											
23			300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000		
24			Variable								
25			<b>SUBTOTAL</b>	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000	1,800,000.00	
26											
27			0								
28			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
29			<b>SUBTOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0.00	
30											
31											
32			200.00								
33			Redes sociales	100,000	0						
34			0					0			
35			0		0						
36			otros	0				0.00			
37			<b>SUBTOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0.00	
38											
39											
40			<b>TOTAL</b>	350,000.0	3,707,167.0	3,707,167.00	3,707,167.00	3,707,167.00	3,707,167.00		
41											
42											
43											
44											
45											

Estado de Resultados Projectados: Presenta una proyección de los ingresos y gastos durante el período de septiembre a diciembre, teniendo en cuenta las iniciativas de marketing planificadas.

Flujo de Efectivo Projectado: Establece un flujo de efectivo proyectado que incluye todas las entradas y salidas de efectivo, permitiendo identificar si habrá necesidades de financiamiento durante el período.

Balace Projectado: Muestra el estado proyectado de los activos, pasivos y patrimonio neto al final del período.

Punto de Equilibrio: Determina el punto en el que los ingresos cubren los costos totales, lo que es importante para evaluar la viabilidad del plan.

Análisis de Sensibilidad: Realiza escenarios hipotéticos para evaluar el impacto de cambios en factores clave, como el volumen de ventas o los costos, en los resultados financieros.

### **Sistemas de Evaluación y Control – KPIs**

**Los indicadores clave de rendimiento (KPIs) son esenciales para medir el desempeño de las estrategias de marketing y evaluar su impacto en el plan de Abacus Exchange LTD en Santo Domingo. A continuación, se presentan de KPIs específicos para algunas de las estrategias mencionadas anteriormente:**

Estrategias de Segmentación:

- KPI: Tasa de conversión por segmento.
- KPI: Incremento en el número de clientes por segmento.

Estrategias en Relación con la Competencia:

- KPI: Participación de mercado.
- KPI: Número de nuevos clientes adquiridos de la competencia.

Estrategias de Posicionamiento de Marca:

- KPI: Reconocimiento de marca (medido por encuestas o análisis de redes sociales).
- KPI: Participación en eventos y seminarios de marca.

#### Estrategias de Penetración en el Mercado:

- KPI: Crecimiento en las ventas durante el período de septiembre a diciembre.
- KPI: Tasa de adquisición de nuevos clientes.

#### Estrategias de Cartera o de Eliminación de Productos:

- KPI: Rentabilidad por producto o curso.
- KPI: Porcentaje de productos eliminados o ajustados.

#### Estrategias de Marketing Digital:

- KPI: Tasa de clics (CTR) en anuncios en línea.
- KPI: Tasa de conversión en el sitio web.
- KPI: ROI de publicidad en línea.

#### Estrategias de Marketing de Contenidos:

- KPI: Número de visitas a blogs y videos educativos.
- KPI: Compartir contenido en redes sociales.

#### Estrategias de Fidelización:

- KPI: Tasa de retención de clientes.
- KPI: NPS (Net Promoter Score) para evaluar la satisfacción del cliente.

#### Estrategia de Marketing de Boca en Boca:

- KPI: Número de referidos por cliente.
- KPI: Incremento en las ventas atribuibles a referidos.

#### Estrategias de Marketing Directo:

- KPI: Tasa de respuesta a campañas de marketing directo.
- KPI: Número de leads generados a través de llamadas y mensajes de texto.

#### Estrategias de Trade Marketing:

- KPI: Incremento en las ventas a través de alianzas estratégicas.
- KPI: Participación en eventos del sector.

Es importante que estos KPIs estén alineados con los objetivos específicos de cada estrategia y se miden regularmente a lo largo del período de septiembre a diciembre. Los resultados de los KPIs ayudarán a identificar áreas de éxito y áreas que requieren ajustes en el plan de marketing.

### **Conclusiones**

En conclusión, el plan de marketing para Abacus Exchange LTD en Santo Domingo tiene como objetivo fortalecer la marca y aumentar su reconocimiento en el mercado local de educación financiera e inversiones bursátiles.

Para lograr estos objetivos, se propuso realizar un análisis detallado del mercado local, evaluar la percepción actual de la marca, implementar una estrategia de fidelización para llevar a cabo una campaña de promoción en medios digitales y locales, colaborar con influyentes locales, organizar seminarios y eventos educativos gratuitos, hacer un

seguimiento continuo de los resultados y ajustar las estrategias según la retroalimentación recibida.

Se espera que, al finalizar el periodo de ejecución del plan, Abacus Exchange LTD haya mejorado su imagen, aumentado su visibilidad dentro de la población de Distrito Nacional, generado leads cualificados, incrementado la participación en eventos y haya obtenido recomendaciones para futuras acciones de marketing.

El informe final proporcionará un resumen de los logros alcanzados, las lecciones aprendidas y las recomendaciones para futuras acciones, lo que permitirá a Abacus Exchange LTD tomar decisiones estratégicas informadas para continuar fortaleciendo su marca en el futuro.

## **Referencias Bibliográficas**

*Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana.* (2023, 16 noviembre). Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana.  
<https://simv.gob.do/>

*Abacus Exchange | Aprende sobre la Bolsa de Valores, inversiones y trading: de 0 a 100.*

(s. f.). <https://www.abacusexchange.org/>

Cerda, J. G. (2023, 8 junio). Educación virtual en la formación escolar dominicana. *Acento*.

<https://acento.com.do/opinion/educacion-virtual-en-la-formacion-escolar-dominicana-8853663.html>

*Quiénes somos | Aprende virtual.* (s. f.). Aprende Virtual. <http://www.aprendevirtual.org/>

[quienes-somos](http://www.aprendevirtual.org/quienes-somos)

Pagans,. (2023, 2 octubre). ¿Qué hemos aprendido de la educación a distancia en República

Dominicana durante la pandemia? *Blogs del Banco Mundial*. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/que-hemos-aprendido-de-la-educacion-distancia-en-republica-dominicana-durante-la>

Carrasco, A. (2021, 30 septiembre). *¿Qué factores explican el crecimiento del e-learning en*

*América Latina?* La Cámara. <https://lacamara.pe/que-factores-explican-el-crecimiento-del-e-learning-en-america-latina/>