



GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

“CREACYL: ALGUNOS ASPECTOS ESENCIALES DE SU CREACIÓN”

Daniel Burgos McDonald

FACULTAD DE COMERCIO

VALLADOLID, 22 de julio de 2024



FACULTAD DE COMERCIO
Universidad de Valladolid

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

GRADO EN COMERCIO

CURSO ACADÉMICO 2023-2024

TRABAJO FIN DE GRADO

“Creacyl: Algunos aspectos esenciales de su creación”

Trabajo presentado por: Daniel Burgos McDonald

Tutor: Beatriz Fernández Alonso

FACULTAD DE COMERCIO

Valladolid, 22 de julio de 2024

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Grado consiste en la explicación de forma resumida de algunos aspectos de la creación de la empresa de marketing `Creacyl`.

Se explican elementos del planteamiento a la hora de crear Creacyl, tales como los recursos humanos y tecnológicos necesarios, así como su ubicación e infraestructuras. Además se realiza el análisis de mercado que determina la conveniencia de la creación de la empresa y se establecen las estrategias más apropiadas para el buen desarrollo de la empresa, estrategias de marketing y de atención al cliente.

También se explican varios términos informáticos muy relacionados con la actividad de Creacyl, se explica el procedimiento de algunas gestiones relacionadas con el marketing digital y se explican el funcionamiento de algunos programas y aplicaciones y su utilidad en la empresa.

ABSTRACT

This end of Degree Project consists of a summarized explanation of some aspects of the creation of the marketing company `Creacyl`. It explains elements of the planning process when creating Creacyl, such as the necessary human and technological resources, as well as its location and infrastructure.

Additionally, a market analysis is carried out to determine the viability of creating the company, and the most appropriate strategies for the successful development of the company, including marketing and customer service strategies, are established.

Several computer terms related to Creacyl's activities are also explained, the procedure for some tasks related to digital marketing are described, and the operation of some programs and applications and their usefulness in the company are explained, offering a comprehensive view of the creation of Creacyl in most aspects.

ÍNDICE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	DATOS BÁSICOS DEL PROYECTO.....	1
3.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	3
4.	ANÁLISIS DE MERCADO	7
4.1	Análisis externo.....	8
4.1.1	Análisis PESTEL	8
4.1.2	Análisis de la competencia	12
4.1.3	Análisis de Proveedores	15
4.1.4	Análisis de clientes	20
4.1.5	Análisis DAFO	20
4.2	Análisis interno.....	26
5.	PLAN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN.....	29
5.1	Creación de la imagen de marca.....	30
5.2	Acciones de Marketing	32
5.2.1	Publicidad en Mobiliario Urbano	32
5.2.2	Anuncios en redes sociales	32
5.2.3	<i>Google Ads</i>	34
5.2.4	Dípticos y flyers.	34
5.3	La experiencia del cliente.....	35
5.4	<i>Pricing</i>	36
6.	PLAN DE PRODUCCIÓN.....	37
6.1	Precios.....	38
7.	UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	39
8.	ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.....	41
9.	ASPECTOS FORMALES.....	54
10.	CALENDARIO DE EJECUCIÓN.....	55
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	57

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Evolución trimerstral del ecommerce en España.	10
Ilustración 2: Lista de empresas de la competencia en Valladolid.	13
Ilustración 3: Número de empresas de hosting en CyL.....	14
Ilustración 4: Tarifa Ultimate IONOS.....	16
Ilustración 5: Tarifa de las aplicaciones ADOBE.....	16
Ilustración 6: Tarifa de Microsoft 365 Básico.	17
Ilustración 7: Tarifa de fibra de Orange.....	17
Ilustración 8: Tarifa de electricidad KWh de Iberdrola.....	18
Ilustración 9: Imagen corporativa de Creacyl.....	31
Ilustración 10: Logotipo de Creacyl.	32
Ilustración 11: Localización de la oficina.....	39
Ilustración 12: Plano desde arriba de la oficina.....	40
Ilustración 13: Colores de la oficina.	41
Ilustración 14: Representación digital aproximada de la oficina.....	41
Ilustración 15: Organigrama de Creacyl.....	45
Ilustración 16: Tabla tipo de contratos en Creacyl.	52
Ilustración 17: Horarios de los empleados de Creacyl.	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nuestros proveedores y sus precios.	18
Tabla 2: Análisis DAFO de Creacyl.	25
Tabla 3: Precios de los servicios de Creacyl.....	38
Tabla 4: Calendario de acciones de Creacyl en 2025.....	56

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

BBDD. Base de Datos, Base de Datos

CMS. Content Management System

CRM. Customer Relationship Management

CSS. Cascading Style Sheets

HDD. Hard Disk Drive

Html. HyperText Markup language

INE. Instituto Nacional de Estadística

IPC. Índice de Precios al Consumo

KPIs. Key Performance Indicators

PIB. Producto Interior Bruto

PPC. Pay-Per-Click

PYMES. Pequeñas Y Medianas Empresas

RAM. Random Access Memory

SEM. Search Engine Marketing

SEO. Search Engine Optimization

SQL. Structured Query Language

SSD. Solid-State Drives

1. INTRODUCCIÓN

El Covid-19 ha puesto de manifiesto la necesidad casi imperativa de las empresas de estar en el medio digital para poder seguir vendiendo. Sin embargo muchas empresas de Castilla y León, por falta de conocimientos o por cultura empresarial, no entienden esta necesidad y no tienen su empresa en internet. En respuesta a esto nace Creacyl, que hará que las empresas de Castilla y León puedan competir a nivel nacional e incluso internacional. Si bien su enfoque inicial será la región de Castilla y León, también estaremos abiertos a colaborar con empresas de otras comunidades autónomas, contribuyendo así a impulsar la marca de Castilla y León en el ámbito nacional y la marca España en el mundo.

Se va a exponer primero una visión general de lo que es Creacyl y lo que se quiere conseguir con esta empresa, y quién se ha elegido para pertenecer a ella. Se continúa explicando de forma más detallada en el capítulo 3 la actividad que realizará Creacyl, programas que se utilizarán, procedimientos... A continuación de este capítulo se realiza un análisis de mercado en el capítulo 4, un análisis de la situación interna y externa de la empresa. En el capítulo 5 se expone un plan de marketing ajustado a las características y retos observados en el estudio de mercado anterior, explicando los medios que se utilizarán y el funcionamiento de cada uno. Se exhibe en el capítulo 6 el proceso que se lleva a cabo con todos los servicios que ofrece Creacyl, mencionando los programas y los recursos que se deben de utilizar en cada uno. En el capítulo 7 se continúa hablando sobre la oficina que se ha escogido para desarrollar la actividad económica y sus características. Se detallan en el capítulo 8 las cualificaciones del personal empleado de la empresa y el rol de cada uno en esta y se termina mencionando brevemente la legislación que afecta a la actividad de Creacyl en el capítulo 9 y el calendario de actividades que se realizarán a un año vista en el capítulo 10.

2. DATOS BÁSICOS DEL PROYECTO

La idea de negocio es de una empresa de marketing digital con especialización en páginas web y comercio online. Esta idea nace de la necesidad todavía existente de PYMES que no saben explotar de manera eficaz los recursos que les ofrece internet.

Nuestro objetivo como empresa es acercar a las empresas de Castilla y León a internet, tanto en forma de tienda online para la venta de sus productos, como en página web con información de cualquier tipo. Centraremos nuestro objetivo comercial en Castilla y León, pero también aceptaremos proyectos de empresas de otras

comunidades españolas. Así impulsamos la marca de Castilla y León en España y la marca España en el mundo.

Este objetivo nace del estudio de la situación para las PYMES hoy en día en nuestra región. Empresas que tienen buen producto y están bien posicionadas localmente pero que no aprovechan la oportunidad de internet para crecer o no la están aprovechando correctamente.

La empresa tendrá el nombre de Creacyl, cuyo dominio en internet será Creacyl.com. Estaremos ubicados en Valladolid, España. Empezaremos la actividad empresarial en Diciembre del 2024.

Creacyl tendrá al inicio cuatro trabajadores y cinco socios, de los cuales cuatro son los trabajadores.

En materia de financiación inicial Creacyl tendrá una inversión de 45.000 € aportado por sus 5 socios.

Como personas promotoras y socios de esta empresa figuran:

- ✓ Daniel Burgos McDonald 71204109Q C/ Eusebio Gonzalez Suarez 6
daniburgos@gmail.com
- ✓ Jorge Busto Sanz 13452452Q C/ Mateo Seoane Sobral 25
Jorgebustosanz@gmail.com
- ✓ Joseph Castro-Arias Araujo 53452145L C/ Martinez Villergas 10
Josephcaaraujo@gmail.com
- ✓ Maria Garcia Llorente 83925738T C/ Del Val 3
Mariagar1@gmail.com

Daniel Burgos McDonald, 25 años, estudiante del Grado en Comercio en la Universidad de Valladolid con experiencia en el sector de las páginas web y bases de datos. Tiene conocimientos avanzados de SQL manejando programas como *MySQL*, *PostgreSQL*, *NoSQL*... Sabe trabajar con *Wordpress* y tiene amplia experiencia con él. Tiene formación en contabilidad de grandes empresas. Ha trabajado en otra empresa en la posición de administrador de cuentas y gestión de datos. Es una persona hábil y con paciencia en la dirección de equipos y para la realización de proyectos.

Jorge Busto Sanz, 25 años, estudiante del Grado en Comercio en la Universidad de Valladolid con experiencia en aplicaciones de diseño y en ventas. Sabe manejar programas de diseños variados a un nivel avanzado (*Adobe Photoshop*, *Adobe*

Illustrator). Tiene formación y experiencia en *Community Manager*¹ en las principales redes sociales. Está trabajando en una empresa de venta de impresoras. Es una persona con buen don de gentes y le es fácil obtener contactos.

Joseph Castro-Arias Araujo, 25 años, estudiante del Grado en Comercio en la Universidad de Valladolid con experiencia en programación. Tiene un nivel muy avanzado en lenguajes de programación como Python, CSS, Html y PHP. Está trabajando como Programador *freelance* para diferentes empresas. Es muy hábil con códigos ya sean de propia elaboración o de terceros además de ser una persona muy analítica.

María García Llorente, 25 años, estudiante de Diseño Gráfico en la Escuela de Diseño y Marketing. Maneja programas como *Adobe Photoshop*, *Adobe Illustrator* y *Gimp*. Está trabajando como *freelance* en proyectos de diseño de páginas web. También tiene experiencia en manejo de redes sociales para empresa como *Instagram*, *Youtube*, *Tiktok*, *Facebook*... Es una persona muy creativa y se esfuerza mucho en sus objetivos.

Todos los colaboradores de la empresa están dentro de este proyecto porque poseen las cualidades y conocimientos requeridos para el buen funcionamiento de ella, pero además porque han manifestado su deseo de ser partícipes a largo plazo de las operaciones y su pretensión de dedicarse de forma exclusiva a ella. La situación financiera actual de la empresa y la intención de que continúe funcionando en el futuro solo permiten una dedicación parcial a la mayoría de los colaboradores, que se irá extendiendo e intensificando a medida que se vayan acordando más proyectos y que los resultados económicos vayan mejorando. Este proceso de crecimiento además de posibilitar la dedicación total de los colaboradores, también puede propiciar la contratación de nuevos miembros del equipo.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Desde una perspectiva amplia podemos resumir el servicio de Creacyl, como el de una agencia de marketing donde todos nuestros proyectos, recursos, ideas, formación... tienen el objetivo de crear o modificar la imagen de marca de una empresa en el mundo digital. Una parte importante de las competencias están relacionadas con la creación de páginas web o de tiendas virtuales y la gestión de estas. Ello abarca tanto la creación desde cero, su posicionamiento en internet, campañas de marketing online,

¹ Persona encargada de administrar comunidades online creando y subiendo contenido a las redes sociales, construyendo la identidad de la marca, mide el rendimiento del contenido subido y atiende a los usuarios.

diseño de páginas web desde el punto de vista gráfico, mantener, gestionar y actualizar páginas web/tiendas virtuales ya creadas, diseño de logos de empresa, diseño de *packaging* y de publicidad física.

La creación de un página web desde el principio se puede realizar mediante dos métodos: a través de un gestor de contenidos o CMS (*Content Management System*) o programándola con distintos lenguajes de programación. La forma más sencilla desde el punto de vista estético y funcional, y la forma más rápida son a través de un CMS, ya que creándola desde cero a través de lenguajes de programación se empieza con un código en blanco y para obtener el resultado deseado se deben realizar ensayos de prueba y error para conseguirlo. Además, escribir el código de una página web es una tarea que requiere mucho tiempo, mucho más que a través de un CMS, tiempo que es invertido por el programador y que es pagado por la empresa para conseguir un resultado parecido al que obtendríamos con *Wordpress*. La creación de sitios web y tienda digital van de la mano, tanto el proceso como el resultado final es muy parecido a excepción de pequeños cambios en las estética. Como ejemplos de CMS para tiendas online tenemos: *Prestashop*, *Shopify*, *Magento*...

El mantenimiento de páginas web tendrá dos posibilidades según el tipo de procedimiento con el que se hayan creado ya sea en CMS o en código, requerirá obtener de la empresa que la gestionaba, los datos, textos, bases de datos, credenciales de las bases de datos y del CMS, y cualquier otra información que sea necesaria para que nosotros podamos continuar la administración del sitio. Este servicio es principalmente un servicio de "vigilancia" para mantener la web operativa, pero además incluye actualizar los contenidos, hacer los cambios pertinentes que pida el cliente ya sea de entradas nuevas o de cambios en contenido ya existente, hacer copias de seguridad ante posibles imprevistos, hacer análisis estadísticos para mejorar la accesibilidad, la aceptación y los resultados de la web...

Otro servicio que ofrecemos y que también es importante es el posicionamiento de las páginas web, se incluye los procesos de SEO, SEM y creación de contenido en redes sociales. Un buen posicionamiento en los buscadores de internet permite a la empresa mejorar en visibilidad, aumentar el número de personas que entran en el sitio, aumentar el valor de la imagen de la empresa, El proceso SEO engloba una serie de estrategias que se pueden realizar en la web para conseguir que los buscadores de internet posicionen el sitio web en las primeras posiciones.

La creación de contenido es un proceso que se realiza en plataformas digitales. Estos servicios están agrupados en las funciones de un *Community Manager*. El objetivo

de la creación y administración de contenido en redes es que las personas que estén registradas en ellas sean susceptibles de observar nuestro contenido y de interactuar con estos.

El posicionamiento de una página web ya creada o que vamos a crear se puede realizar a través de SEO o SEM. Para hablar de estos dos procesos los definiremos a continuación como:

SEO (*Search Engine Optimization*): Este proceso de mejora de posicionamiento en los buscadores de internet tiene como objetivo posicionar la página web en los primeros puestos de los resultados en los buscadores de internet. Los buscadores colocan las webs en función de un algoritmo y según índices de resultados. El proceso SEO está formado por una serie de técnicas que se alargan en el tiempo como la mejora de la accesibilidad del sitio web a internet, la popularidad del enlace web de nuestra web.

SEM (*Search Engine Marketing*): Este proceso no necesita estrategia ni se alarga en el tiempo puesto que es un posicionamiento pagado. El sitio web paga al buscador por el número de visitas que tenga, lo que esta denominado PPC, o Pay-Per-Click.

Nuestra calidad de servicio y atención al cliente, nuestra obsesión constante por la innovación en resultados, en procesos y en los programas que utilizamos, nuestra visión y cultura de empresa para la ayuda de PYMES y nuestra actitud de devoción por nuestro trabajo serán los puntos que nos diferenciarán de la competencia y por la que retendremos a los clientes que trabajen con nosotros.

La ejecución de los proyectos estará orientada al completo hacia los puntos acordados en las reuniones que se realizan con los clientes, posteriores al comienzo del proyecto. Con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad el contacto empresa-cliente estará disponible de forma constante pero preferimos que una vez hecha la reunión inicial, el cliente se despreocupe totalmente del proyecto.

El proceso de la atención al cliente comienza con el primer contacto que el cliente tenga con nuestra empresa. La educación, cercanía y profesionalidad al comunicarse con ellos ya sea a través del correo o del teléfono debe ser notable y memorable. El proceso continúa con la primera reunión con el cliente, se le deberá tratar de la misma forma y se intentará formar una relación de amistad antes que la profesional. En el proceso de realización del proyecto que hayamos acordado con el cliente se seguirá intentando fortificar la relación de amistad junto con la relación profesional. Se tiene que señalar que la relación de amistad que se intenta tener con el cliente es para favorecer

la confianza y la comunicación entre ambas partes. Por nuestra parte para saber si el cliente es solvente, si realmente es un cliente interesado en los servicios o es una empresa de la competencia, y en definitiva para averiguar si es una empresa que nos interesa como cliente o no; y por la parte del cliente, para saber si somos una empresa de confianza, si realizamos los proyectos de forma profesional, nuestra forma de resolver problemas que surjan, la rapidez y calidad del servicio... en resumidas cuentas para que tenga seguridad en nosotros y en nuestros servicios. Un mes después de acabar los proyectos de creación de páginas web o tiendas virtuales, siempre se realizará una revisión rápida para verificar que la funcionalidad y el aspecto de estos siguen del modo en el que se acordó con el cliente. Si se ha contratado un servicio de mantenimiento del proyecto, este servicio de atención al cliente está destinado a resolver problemas que ocurran con la web o la tienda virtual, ya sea por algún error en la funcionalidad o en la estética. Estos errores se detectarán a través de un servicio que atenderán Daniel Burgos como desarrollador web y gestor de bases de datos y Joseph Castro-Arias como programador o mediante avisos de los propios clientes. Los clientes que requieran estos servicios se podrán comunicar con la empresa a través de un correo electrónico de incidencias único para clientes que será: incidencias@creacyl.com. Las incidencias que se comuniquen serán resueltas en orden en función del nivel de emergencia que supongan los errores para la empresa del cliente.

Al acabar cualquier proyecto que estemos realizando para el cliente, le enviaremos un cuestionario sobre la atención que ha recibido por parte de nuestros colaboradores. Consistirá en una encuesta que preguntará al cliente cuestiones como: ¿Qué le ha parecido nuestro servicio?, cercanía y tiempo de respuesta por parte de nuestro equipo, profesionalidad en el trato que le hemos dado, calidad del resultado ofrecido, tiempo de ejecución y resultado general. El cliente tendrá que responder con una nota del 1 al 5 siendo 1 la nota más baja y 5 la más alta. Al final del cuestionario, habrá una parte en blanco donde el cliente podrá sugerir cambios o recomendaciones para mejorar el servicio. Todo el formulario se realizará de forma online y les llegará a los clientes a través de correo electrónico. Se quiere así mejorar en los aspectos que nos adviertan los clientes, revelar áreas de oportunidad de negocio, que los clientes sepan que su opinión nos importa y que nos diferencien de empresas que no lo realicen.

4. ANÁLISIS DE MERCADO

El análisis de mercado nos permitirá determinar las características y factores del mercado como el tamaño del mercado, el valor que tiene, segmentación de clientes, hábitos de compra de estos, la competencia que pueda afectar a la empresa, legislaciones y regulaciones y que puedan afectar a la empresa, tendencias económicas y culturales entre otros muchos factores.

Con este análisis se conseguirán los datos suficientes como para respaldar o no nuestra empresa, se evitará cometer errores de los que el análisis pudiera advertir y se podrán implementar estrategias que el análisis haya mostrado que han funcionado en el pasado o que pueden funcionar en el futuro.

Esta investigación se expondrá enfocándola en dos perspectivas: una visión externa del mercado y una visión interna.

En la perspectiva externa del análisis del mercado se señalarán los aspectos ajenos a Creacyl, que le afectan de manera directa o indirecta. Estos pueden ser las empresas competidoras, las tendencias y comportamientos de los clientes, la situación económica nacional, la legislación que afecte a nuestras actividades, los avances que se realicen, en programas informáticos o hardware que tengan relación con nuestras actividades, ataques informáticos que podamos sufrir... También se realizará un estudio de las necesidades de las empresas del mercado, para saber qué servicios digitales pueden necesitar o podrían necesitar en un futuro, y así dirigir nuestra estrategia de negocio en aquella dirección. Se realizará un análisis PESTEL que permitirá identificar las oportunidades y amenazas y otro análisis referente a la competencia, el de las cinco fuerzas de Porter, para analizar el macroentorno y el microentorno respectivamente.

Para la perspectiva interna se analizará el proceso de prestación de servicios de la empresa, su capacidad tecnológica, los recursos personales, la relación con el cliente, la necesidad de recursos externos para la finalización de proyectos, la relación con proveedores ya sean de *hardware*, *software* u otros servicios que necesite Creacyl como bancos o proveedores de *BBDD*², la gestión de los recursos humanos, la capacidad de atraer clientes y ser llamativos, y la capacidad en la buena gestión del capital disponible.

Para conseguir este estudio, se acometerá una investigación basada en la recopilación de datos y estudios hechos por fuentes externas oficiales como, el Instituto

² BBDD: Siglas referentes a la Base de Datos, que son recopilaciones de datos e información organizadas y estructuradas de una manera determinada en un dispositivo informático para que se puedan extraer y recuperar para su posterior examinación o edición.

Nacional de Estadística y otras fuentes de información fiables en internet, artículos periodísticos, estudios realizados por el Gobierno de España y revistas dedicadas al estudio y creación de empresas.

Con toda la información mencionada, se realizará un análisis DAFO, en el que se expondrán las debilidades y fortalezas (análisis interno) y amenazas y oportunidades (análisis externo) que afectarán al proyecto.

4.1 Análisis externo

Para presentar el análisis externo del mercado de las páginas web y marketing digital se expondrá y explicará la información obtenida en registros oficiales del estado, noticias periodísticas, estadísticas oficiales y estudios realizados por instituciones competentes.

Este análisis externo se va a realizar para poder observar con datos objetivos las características del mercado al que nos queremos integrar, tanto en el aspecto del número de competidores que hay en ese momento y en el futuro, los clientes potenciales a los que les pueda interesar nuestro producto, las características de estos clientes para poder entender a fondo sus hábitos y sus gustos, el número de proveedores que tiene el mercado indicado y sus precios.

4.1.1 Análisis PESTEL

Es una herramienta que consiste en realizar un estudio previo a la creación de un negocio, valorando factores del macroentorno que puedan afectar a las operaciones presentes o futuras de nuestra empresa. Este análisis identifica factores externos que nos puedan afectar, nos anticipa a cambios en el mercado, examina oportunidades y amenazas, sirve para avalar la toma de decisiones de la directiva, asiste a la empresa en la planificación a largo plazo de sus estrategias y planes comerciales, analiza los aspectos legales que pudieran afectar a nuestras actividades, entre otras funciones.

4.1.1.a Análisis Político.

En este apartado se señalarán los factores políticos a nivel local, autonómico, nacional e internacional que pueden afectar a la empresa.

Destaca la situación de inestabilidad política española, la radicalización de las ideas políticas y la tendencia de la población a situarse con los partidos políticos que representan ideologías extremas, lo que provoca un ambiente cada vez más tenso en la vida de la población.

La creación del “Kit digital” afectará directamente a Creacyl, se trata de una propuesta del gobierno que consiste en una ayuda que se concede a las empresas para que puedan tener páginas webs, gestión de redes sociales o cualquier elemento que incluya a la empresa en el mundo digital. Para realizarlo, empresas cliente y empresas dedicadas al mercado digital se inscriben en una lista que brinda el gobierno, quien aplica unos requisitos de mínimos sobre la facturación de las agencias digitales que se han apuntado, filtrando empresas que no tengan mucha actividad.

El gobierno vinculará las empresas demandantes con las empresas ofertantes que hayan quedado del filtrado, estas últimas contactarán con las demandantes para confirmarles la concesión de la subvención. La ayuda para la parte demandante se compone del pago al estado de la pequeña cantidad que corresponda al IVA del coste de la operación de crear la página web, mientras que la parte ofertante recibe por el servicio la cantidad de la operación por parte del gobierno. Esta ayuda puede provocar la exclusión de una cantidad importante de clientes potenciales que se inscriban en esta ayuda, en el caso de que Creacyl no sea admitida como empresa ofertante.

Además del Kit digital también existen ayudas a la digitalización que ofrecen o pueden ofrecer los gobiernos de las comunidades autónomas de España como las subvenciones dirigidas a la modernización digitalización y mejora de la gestión del comercio que ofrece la Junta de Castilla y León (FAFECYL, 2024).

4.1.1.b Análisis Económico.

En este apartado se señalarán los factores económicos que afectan o que puedan llegar a afectar a la empresa que están relacionados con las distintas economías con las que entremos en contacto.

El INE (INE, Estadísticas nacionales, 2024) sitúa en marzo el IPC en el 3,2%, la inflación en el 1,3% y la variación interanual del PIB al 2,0%. El periódico El País (Calvo, 2024) anuncia que la economía española crecerá un 1,6% y que la inflación se reducirá al 3%, según un estudio publicado de FUNCAS.

El BBVA (2024) publica en su estudio de observatorio fiscal cuatro puntos importantes (Pou, 2024). En primer lugar los ingresos públicos has incrementado durante el tercer trimestre de 2023. El ritmo del aumento del gasto se aceleró a finales del tercer trimestre de 2023, impulsado por el incremento en costes, pensiones y salarios públicos. En segundo lugar solo la progresiva retirada de las medidas anticrisis tendrá impacto en la reducción del desequilibrio en las cuentas públicas. En tercer lugar el plan de recuperación apunta a que habrían llegado 15.000 millones de euros impulsando el crecimiento del PIB de 1 punto porcentual. En cuarto lugar España entrará dentro del

protocolo de déficit excesivo y se le requerirá un plan de ajuste que asegure un gasto que garantice la reducción progresiva del déficit y la deuda.

Según el Banco de España (2024) el Euribor está a 3,650% a 17 de Julio. Es de los porcentajes más altos si lo comparamos desde 2021 (España, 2024).

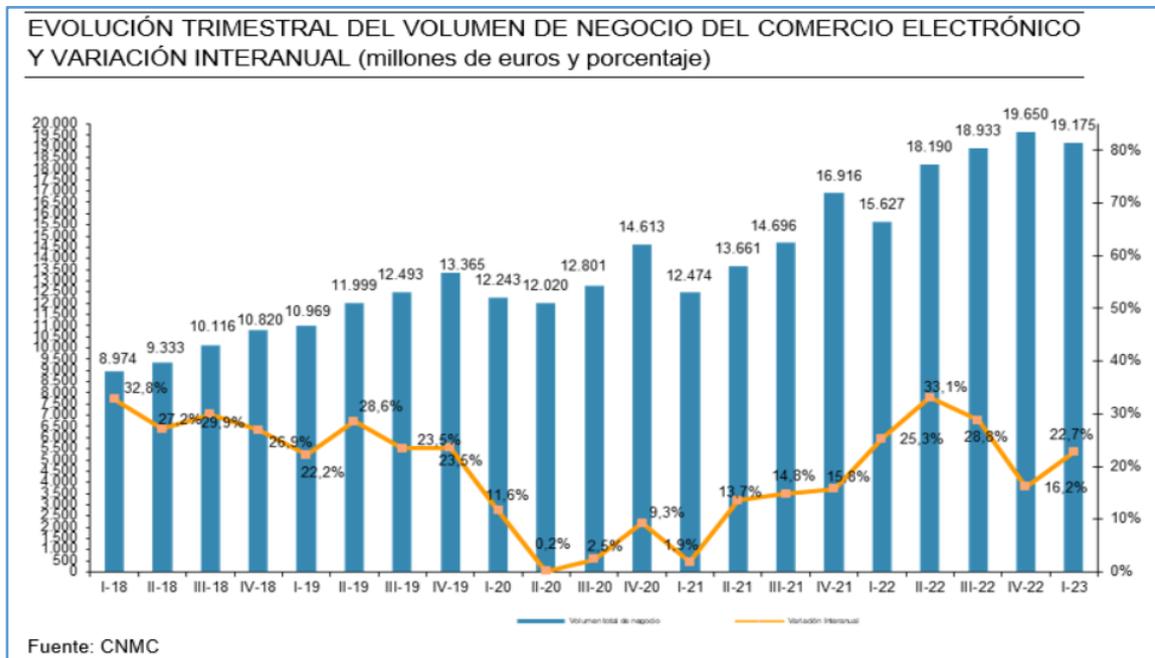
Los resultados de la economía española de productividad casi nula, alto endeudamiento público y la alta inflación causada por los conflictos internacionales son los principales problemas que pueden afectar a las operaciones de Creacyl.

4.1.1.c Análisis Social

Desde el confinamiento por causa del Covid-19, la sociedad española ha aumentado su consumo de internet, sobre todo los jóvenes compran más en tiendas virtuales, se informan más por redes sociales y consumen más entretenimiento en internet (ver Ilustración 1).

Los españoles consumen de media un 35% más de comercio digital desde 2018, y la edad media de los consumidores del *ecommerce* sube a los 41 años. Por ejemplo la empresa de moda `Mango`, quien en 2020 aumentó un 30% la inversión en marketing digital por el auge del comercio online y el cierre de tiendas.

Ilustración 1: Evolución trimestral del ecommerce en España.



Fuente: CNMC (2023)

Un estudio de la Universitat Oberta de Catalunya (2023) apunta que el 70% de las personas entre 14 y 35 años tienen el teléfono móvil como principal herramienta para

la lectura de contenidos digitales. Esto da a Creacyl más argumentos para atraer y convencer a clientes potenciales para entrar en el mundo digital.

4.1.1.d Análisis Tecnológico

El desarrollo constante en tecnología, tanto en programas como en dispositivos, hacen que los proyectos que realizamos sean cada vez más ágiles, menos costosos y puedan ser más complejos y desarrollados.

También se ha mencionado antes una de las ventajas de los avances en internet ha sido las funciones que se han hecho disponibles en el ámbito de la observación y estudio de los comportamientos de los usuarios de internet. Con estos avances podemos ofrecer estadísticas y previsiones sobre cada acción que realicemos con un margen de error muy pequeño. Ejemplo de esto son las herramientas de `Google Analytics` y `Hubspot` entre los principales softwares.

Además de este, otros progresos hechos que se pueden mencionar son el aumento de la capacidad de memoria de discos duros, el aumento de la velocidad en la transmisión de datos, la aparición de la Inteligencia Artificial como método de ayuda o consejo en materia de programación o diseño, y la mejora en cooperación y en colaboración entre empleados que estén en distintos lugares, con programas como `Teams` y `Zoom`.

4.1.1.e Análisis Ecológico

El paso del papel a lo digital es un cambio que todavía se sigue dando y que influirá en la toma de decisiones de Creacyl y de las empresas de nuestro mercado objetivo, como por ejemplo la posible decisión de estas últimas en hacer *email marketing* en vez del reparto de *flyers* o folletos publicitarios.

En cuanto a acciones a adaptar en Creacyl, dada nuestra necesidad de dispositivos electrónicos, haremos una filosofía de reutilización y reciclaje para todos los equipos que posea la empresa.

Se están constituyendo empresas de hosting verdes, que utilizan energías renovables para el funcionamiento de sus servidores. Aunque esto no sea un factor que afecte al funcionamiento de Creacyl o a su economía, el contratar nuestro servicio de hosting con ellos, sí que puede servir para la opinión pública, la cual impulsa todo lo relacionado con la energía verde.

4.1.1.f Análisis Legal

La normativa aplicable a nuestra empresa en aspectos relacionados, a nuestro mercado y a las actividades que realizamos es la siguiente:

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de la Publicidad. Afecta a todas las comunicaciones realizadas en el ejercicio de una actividad comercial.
- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del consejo, de 27 de abril de 2016, (Reglamento general de protección de datos, RGPD) y la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales (LOPDGDD), establecen el marco legal de referencia que desarrolla el derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico (LSSICE). Tiene como objeto incorporar al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio. Regula las actividades económicas a través de internet.
- Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de septiembre de 2022 sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital.
- Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales. Legislación europea creada para establecer normas claras y proporcionadas para proteger a los consumidores.

4.1.2 Análisis de la competencia

El mundo del marketing y las páginas web es un área que requiere profesionales formados y experimentados, no solo para realizar el trabajo de forma correcta, adaptada a las exigencias del cliente, eficiente y eficazmente sino también porque la calidad del trabajo realizado y los resultados que se consigan con él, serán la mejor publicidad que la empresa puede tener y además sin necesidad de invertir en ella.

El mercado de la creación de páginas web está poblado por no solo empresas locales sino también nacionales e internacionales. Esto se debe a la razón de internet, las empresas de marketing pueden contactar con el cliente a miles de kilómetros a tiempo real a través de voz o de videollamada. Las empresas internacionales suelen estar integradas por empresas que ofrecen un servicio de creación de sitios web a la

carta a través de plantillas y *plugins* ya creados. Estos son servicios de creación de web casi instantáneos, se incluyen entre las empresas que ofrecen estos servicios a: IONOS, Godaddy y WIX entre las más destacadas y las que más se usan.

El mercado del marketing digital y creación web está explotado en Valladolid por aproximadamente 42 empresas (Ver en Ilustración 2). La mayoría de ellas dirigidas por autónomos o sociedades limitadas. La mayoría de estas empresas ponen a disposición del consumidor los servicios de Diseño de página web o de tienda digital, Posicionamiento web SEO y SEM, Marketing digital, Diseño de logos y *branding* de la marca, donde se incluye la maquetación de catálogos y dípticos; *hosting* y gestión de redes sociales. El precio de estos servicios se encuentra de media en el mercado en las siguientes cifras:

- Diseño página web: 1000 €
- Diseño de tienda virtual: 350 €
- Posicionamiento web SEO: 500 € al mes
- Posicionamiento SEM: Google ads: 100 €
- Diseño de logos e imagen corporativa: 129 €
- Hosting y mantenimiento de página web/tienda virtual: 100 € /350 € al mes
- Gestión de redes sociales: 300 € al mes.

Ilustración 2: Lista de empresas de la competencia en Valladolid.

1. DespachoTres Internet Services S.L.	22. REDCLIC S.L.
2. Webs de empresas (Autónomo)	23. Red infinity
3. ISANlab (Autónomo)	24. Soluciones Tecnológicas Algarsys S.L.
4. David del rio (Autónomo)	25. Creatividades Web (Autónomo)
5. SEOVALLADOLID (Autoridad Digital SL)	26. Ubicuo Wqf
6. Valleladowebs (Autónomo)	27. Dynamiza
7. Loopcreativo (Autónomo)	28. IMAGO
8. Ideas Molonas	29. DYP GOTTI S.L.
9. Doce Leguas (Autónomo)	30. MKPLUS C.B.
10. Esloogan Group (Autónomo)	31. Power marketing S.L.
11. Tictac soluciones S.L.	32. Ubicuo WQF (Autónomo)
12. Splink Servicios de Programación y web S.L.	33. David Huanco Acero (Autónomo)
13. Agencia Nokeon (The butterfly Creative S.L.U)	34. Pavo Mengano
14. Creaclick	35. Social4U (Autónomo)
15. Accionlab Comunicación S.L.	36. GB Comunicación (Autónomo)
16. Pixellow S.L.	37. Trama Comunicación y Diseño S.L.
17. Sagentur (Autónomo)	38. Avenue Digital Group S.L.
18. JAVACOYA MEDIA S.L.U.	39. Impulsa tu Marketing (Autónomo)
19. Contrapixel S.L.	40. Metelda Marketing (Autónomo)
20. COSMO MEDIA S.L.	41. Voro Marketing
21. Livire (Link To Cloud livire SLU)	42. Ideafix Marketing S.L.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Aunque Creacyl compita con estas 42 empresas en Valladolid y 139 en Castilla y León (Ilustración 3), tenemos que recordar que los servicios que se prestan en este mercado, el medio por donde se comunica mayormente empresa y consumidor y el medio por donde se realizan los servicios es internet. Por lo que la región de competencia de las empresas que realizan los mismos servicios que nosotros, se puede aumentar a otras comunidades autónomas, a nivel nacional, a nivel europeo e incluso a nivel internacional, todas las empresas que presten los mismos servicios que nuestra empresa y que sean capaces de alcanzar a nuestro público objetivo.

Ilustración 3: Número de empresas de hosting en CyL

Castilla y León. Total. 631 Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas; portales web.		
Serie	DIR243855	
Periodicidad	Anual	
Unidad	Empresas	
DATOS		
PERIODO	VALOR	TIPO DATO
2023	139	Definitivo
2022	141	Definitivo
2021	151	Definitivo
2020	150	Definitivo
2019	148	Definitivo
2018	136	Definitivo
2017	135	Definitivo
2016	140	Definitivo
2015	137	Definitivo
2014	135	Definitivo
2013	147	Definitivo
2012	139	Definitivo
2011	131	Definitivo
2010	137	Definitivo
2009	104	Definitivo

Dato: . Protegido por secreto estadístico
Dato: .. Dato no disponible

Fuente: INE (2024)

Estas empresas varían desde grandes empresas dedicadas a este sector a programadores y diseñadores autónomos. En esta última posibilidad están autónomos que trabajan únicamente por proyectos, “*Freelance*”. En estos casos la empresa que requiere de servicios contacta a través de alguna plataforma como *Fiverr*³, y *Shakersworks*⁴ entre las más destacadas, a un *freelance*, el cual describe el servicio que sabe hacer y su precio respectivo por proyecto o por horas de trabajo. Si el cliente está satisfecho con el precio y los servicios que oferta, le darán las instrucciones y los resultados deseados que quieren al *freelance*. Cuando el trabajo haya acabado, la empresa pagará por los servicios del autónomo y la relación entre los dos habrá

³ *Fiverr*. Plataforma en línea de origen israelí que une a trabajadores autónomos con clientes por todo el mundo para proyectos informáticos de toda clase y de consultoría financiera.

⁴ *Shakersworks*. Plataforma en línea de origen español que pone en contacto a empresas con trabajadores autónomos para la realización de proyectos informáticos.

concluido. Estos *freelance* pueden ser residentes en España, los cuales poseen la forma jurídica de autónomo, o pueden ser residentes en países extranjeros con sus correspondientes comisiones por transferencias y el cambio de divisas.

Las empresas de marketing de Castilla y León no son nuestros únicos competidores, también existen a nivel nacional y las grandes corporaciones internacionales. A nivel nacional los competidores suelen proceder de ciudades grandes, donde los gastos de funcionamiento son mucho más altos que los que tienen las empresas de Castilla y León, traduciéndose en precios más altos. Aun así las empresas de estas ciudades suelen ser empresas con un cierto número de trabajadores alto, con experiencia en grandes proyectos, mayor posibilidad de acuerdos ventajosos con proveedores, mayor posibilidad de contacto con clientes potenciales de cualquier parte de España, entre otras ventajas.

Las empresas internacionales suelen ofertar una especie de webs rápidas de autoservicio, páginas web de bajo coste que crea el propio cliente con ayuda de plantillas y funciones ya programadas. Las empresas no suelen escoger a estas corporaciones, porque además de que las funciones que integra están limitadas, el diseño que puede soportar es básico, y no permite mucha originalidad. Se puede citar como principales competidores internacionales a IONOS y WIX.

La entrada de competidores es muy fácil, la consecución de una cartera de clientes fieles no. Como ocurre con varias de las 42 agencias de marketing de Valladolid, autónomos con conocimientos de programación, financiación suficiente para un ordenador y conexión a internet puede ofertar su trabajo al público, pero como ya he mencionado en el anterior punto, los clientes de las agencias de marketing se mueven por resultados, si les ha gustado el trabajo de una agencia o les ha dado beneficio, ya sea en forma monetaria o de visibilidad en el mercado, el cliente volverá a esta para futuros proyectos pero sino no volverá y la reputación de la agencia de marketing puede verse dañada.

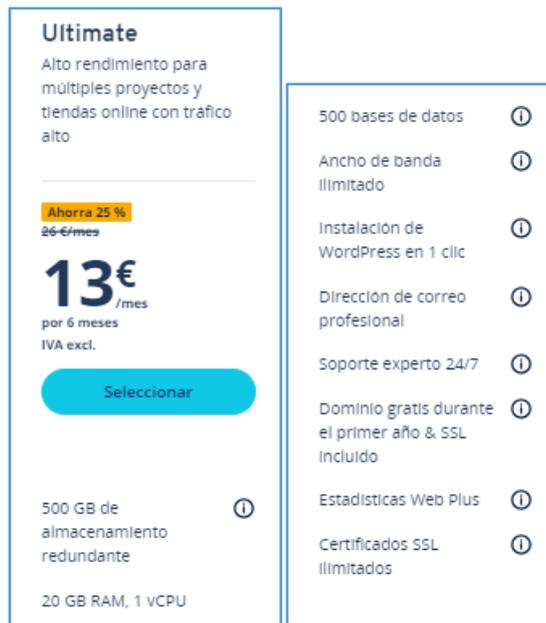
4.1.3 Análisis de Proveedores

Los proveedores de los que Creacyl requerirá sus servicios serán en rasgos generales los siguientes:

- IONOS. Empresa tecnológica alemana con sede en Montabaur dedicada al *hosting* web e infraestructuras *cloud*⁵ (Ilustración 4).

⁵ Infraestructuras *Cloud*. Son el conjunto de recursos tanto de *hardware* como *software* que componen y hacen funcionar la nube.

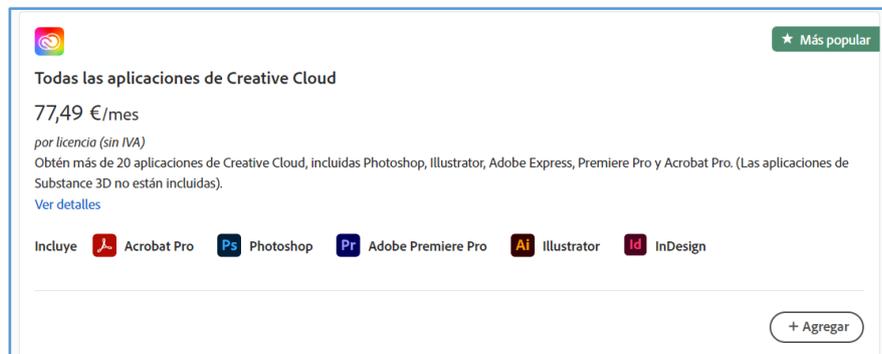
Ilustración 4: Tarifa Ultimate IONOS.



Fuente: Página web IONOS (2024)

- ADOBE SYSTEMS INC. Empresa de software estadounidense con sede en San José proveedor de distintos programas de diseño y de edición de documentos (Ver en Ilustración 5).

Ilustración 5: Tarifa de las aplicaciones ADOBE.



Fuente: Página web ADOBE (2024)

- MICROSOFT CORPORATION. Empresa tecnológica multinacional estadounidense con sede en Washington proveedor de Sistemas operativos y otros productos de software (Ver Ilustración 6).

Ilustración 6: Tarifa de Microsoft 365 Básico.

Microsoft 365 Empresa Básico

5,60 € por usuario al mes
(Suscripción anual: se renueva automáticamente)¹

El precio no incluye IVA.

[Comprar ahora](#)

[Probar gratis durante un mes >](#)

[Ver los términos de la prueba²](#)

Aplicaciones y servicios para poner en marcha tu negocio, entre los que se incluyen:

- ✓ Administración de identidades, accesos y usuarios para hasta 300 empleados
- ✓ Correo empresarial personalizado (you@yourbusiness.com)
- ✓ Versiones web y móviles de Word, Excel, PowerPoint y Outlook
- ✓ Chat, llamadas y videoconferencias con Microsoft Teams
- ✓ 1 TB de almacenamiento en la nube por empleado
- ✓ Más de 10 aplicaciones adicionales para tus necesidades empresariales (Microsoft Bookings, Planner, Forms, etc.)
- ✓ Filtrado automático de correo no deseado y malware
- ✓ Soporte ininterrumpido por teléfono y a través de la web

Fuente: Página web Microsoft (2024)

- ORANGE S.A. Empresa de telecomunicaciones francesa proveedor de servicios de Internet (Ver Ilustración 7).

Ilustración 7: Tarifa de fibra de Orange.

Fibra

27,3 € / mes
Solo para cobertura directa
Permanencia 12 meses

[Más info](#) [Lo quiero](#)

Precio definitivo

- 📶 **Fibra simétrica hasta 500Mbps**
- ☎️ **Llamadas ilimitadas nacionales**
- 📶 **Router WiFi 6**
Mayor velocidad, potencia y rendimiento
- 🛠️ **Asistencia informática 24x7 incluida**

Fuente: Página web Orange (2024)

- IBERDROLA S.A. Empresa española con domicilio social en Bilbao que opera en el sector eléctrico y de gas (Ilustración 8).

Ilustración 8: Tarifa de electricidad KWh de Iberdrola.

Paga lo mismo a todas horas	
Plan Online	Incluir impuestos <input type="checkbox"/>
Precio de energía consumida ⓘ	Las 24 horas del día 0,109420 €/kWh
Precio por potencia ⓘ	
Periodo Valle 15,00 €/kW año	Periodo Punta 35,00 €/kW año

Fuente: Página web Iberdrola (2024)

Tabla 1: Nuestros proveedores y sus precios.

IONOS	ADOBE	MICROSOFT	ORANGE	IBERDROLA
Plan Ultimate de hosting web	Acceso a programas de diseño y edición	Sistema operativo y programas	Conexión a internet con fibra óptica	Electricidad
26 €/mes	77,49 €/mes	5,6 €/mes/usuario	27,3 €/mes	0,1094 €/kWh

Fuente: Elaboración propia a partir de las páginas web de las respectivas empresas (2024)

Los proveedores que hemos elegido han sido seleccionados por su mejor servicio al cliente, su precio competitivo (ver Tabla 1) y por la experiencia que los colaboradores hemos tenido con los programas elegidos.

La necesidad de los servicios y recursos que ofrecen estos proveedores para Creacyl es muy alta. Tanto el servicio de electricidad, como de internet, como de hosting, sistemas operativos... son imprescindibles para la empresa y para la mayoría de las empresas que se dediquen al marketing digital.

Los recursos que ofrece ADOBE podrían ser los más prescindibles de los que se han mencionado pero se han incluido porque es una inversión en tiempo ya que estos programas ya sean de diseño o de documentos de texto, ofrecen herramientas muy útiles y muy completas para realizar los proyectos, mejorando así los tiempos de realización y la calidad del trabajo.

Otro proveedor que no se ha mencionado es Media Markt, multinacional alemana con sede en Ingolstadt dedicada a la venta de productos de tecnología. No se menciona a este proveedor porque la necesidad de sus productos es puntual y de forma excepcional. Aunque esto no significa que Creacyl no dependa en gran medida de los

productos informáticos que ofrece puesto que son las herramientas de trabajo necesarias. Se adquirirán varios productos de este proveedor antes de empezar la actividad de la empresa y requeriremos sus servicios de reparación para posibles averías que ocurran en los dispositivos provistos a lo largo del tiempo durante su actividad. Además de adquisiciones extraordinarias por volumen de trabajo, averías irreparables u otras circunstancias que obliguen a Creacyl a obtener estos dispositivos.

Otro proveedor que no se menciona por la misma razón de necesidad puntual es Ikea, multinacional de origen sueco con sede en Países Bajos dedicada a la fabricación y venta de muebles, electrodomésticos y otros objetos de hogar y oficina. Precisaremos de sus productos antes de comenzar la actividad de la empresa para poder tener una oficina útil y organizada, y durante la actividad según necesidades de la empresa.

Otro proveedor que tendrá Creacyl para el material de oficina será Makro, Cadena de tiendas holandesa con sede en Düsseldorf dedicada a la venta especializada de material de oficina entre otros al por mayor. Creacyl se creará una cuenta empresarial en Makro para poder obtener los beneficios que se adjuntan a ella, como ofertas, descuentos... No se incluye entre los proveedores principales porque sus productos solo los necesitaremos al inicio de la actividad. Aún así durante la vida de Creacyl sí que necesitaremos el suministro de una forma más constante de paquetes de folios A4 y cartuchos de tinta para impresora.

Aunque estos proveedores hayan sido escogidos por motivos definidos y comparados ya sea por sus precios más bajos, por su mejor atención al cliente, por la mejor calidad de sus productos o servicios, o por la experiencia positiva que les hayan hecho disfrutar a los empleados de Creacyl en el pasado; se va a intentar siempre realizar negocios con proveedores locales, o al menos cercanos, que la relación entre las dos empresas sea mucho más cercana que la que habría en una relación normal de empresa-cliente con proveedores más grandes. Esto se intentará siempre que se pueda, a no ser que los servicios o productos del proveedor con el que ya tenemos relación sean inmejorables en cuanto a precios o en calidad.

Para mejorar la relación con los proveedores locales o cercanos, Se intentará estrechar lazos con ellos con reuniones, comidas, u otro tipo de eventos que no sean estrictamente profesionales. Se quiere conseguir así que la relación proveedor-empresa sea lo más cercana posible. Una vez se haya conseguido un nivel de confianza y amistad se puede proponer descuentos o servicios excepcionales pero que estén de acuerdo con la situación económica de Creacyl en ese momento.

4.1.4 Análisis de clientes

En este punto se va a definir el tipo de clientes que requerirán los servicios de Creacyl.

Como ya se ha mencionado anteriormente, Creacyl quiere orientarse a PYMES tiene un perfil de cliente PYME pero sin estar definido por completo. Nuestro producto es muy flexible y puede adaptarse tanto a empresas que acaban de comenzar su actividad económica como a empresas que ya están desarrolladas y establecidas.

A pesar de esta flexibilidad y amoldamiento a cualquier tipo de clientes, el prototipo de clientes potenciales sobre el que nos hemos basado para diseñar nuestros servicios, articular nuestras estrategias de marketing y de producto, y nuestra cultura como empresa son: Directivos de empresa de 40-50 años, con negocios que tengan departamentos de marketing pequeños o directamente inexistentes, y facturación menor de 3 millones de euros al año; o autónomos de 25-40 años que estén en los primeros momentos de su nueva empresa o que la acaben de crear, y que no tengan conocimientos de marketing. Se podrían juntar bajo el contexto de empresas con déficit de resultados en marketing, ya sea por su gestión inefectiva, desconocimiento en marketing o en nuevas tecnologías y sus usos en la publicidad, o la imposibilidad de financiación de recursos informáticos y de diseño.

En Valladolid existen 42 empresas de marketing digital con más o menos la misma oferta de funciones. No se tiene datos de la cantidad de empresas en Castilla y León que tienen página web o tienda virtual para su empresa, aún así se puede observar que el 69,37 % de las empresas con menos de diez empleados que están en el mercado nacional, no tienen páginas web (INE, Indicadores sobre uso TIC en empresas, 2023). Esto deja mucho espacio de posibilidades comerciales, ya sea para creación de páginas web, tiendas virtuales o de su gestión.

En cuanto al diseño de logos, marketing online, campañas publicitarias en formato físico... son proyectos que están en demanda constante, las empresas buscan siempre resultados, y cuando no los tienen, generalmente cambiarán de agencia de marketing por lo que el reclamo de agencias de marketing siempre estará presente.

4.1.5 Análisis DAFO

El DAFO es una herramienta de estudio que analiza factores y circunstancias del interior de la empresa y del exterior, para obtener y dar a conocer sus debilidades, sus amenazas, sus oportunidades y sus fortalezas.

4.1.5.a Debilidades:

En esta parte se nombrarán los elementos o factores que posee Creacyl que suponen una circunstancia perjudicial frente a la competencia o que va en detrimento nuestro al operar en el mercado.

El principal atributo que consideramos una debilidad de nuestra empresa es la inexperiencia del grupo humano en el sector, no como profesionales sino como grupo. Comenzamos en este mercado con un nombre nuevo y sin cartera de clientes, sin renombre y sin reputación entre las empresas del mercado objetivo. Aunque como ya he dicho, la selección de los recursos humanos no ha sido arbitraria, los profesionales escogidos tienen experiencia y conocimientos extensos más que suficientes para confrontar cualquier tipo de proyecto u objetivo. Además de la veteranía y conocimientos, los colaboradores disponen de contactos con empresas o instituciones con los que se pueden establecer relaciones profesionales.

La siguiente debilidad que tenemos es la financiación limitada. A pesar de que el capital aportado para la creación posibilite la vida de Creacyl durante un año, la ajustada y restringida financiación que hemos aportado los colaboradores y la que nos ofrecen las entidades bancarias no es suficiente para causar un gran impacto en el mercado y afianzar una posición fuerte en el mercado, que se traduzca en estabilidad.

Otro factor de este apartado es el aprendizaje de trabajo en equipo del grupo humano de nuestra empresa. Es decir, somos profesionales experimentados, pero no conocemos el ambiente de trabajo en equipo que se creará en nuestra empresa y nos tenemos que adaptar a él, y colaborar y hacernos entender de la forma más óptima que podamos. Para anular este factor y contrarrestar sus posibles efectos, que pueden llegar a ser muy nocivos para la empresa, no solo para el ambiente de trabajo, sino que también puede llegar a hacer peligrar la continuidad de la empresa si no se toman las decisiones correctas, hemos ideado una serie de talleres y actividades en grupo cuyo fin sea aprender a cooperar, a saber comunicarnos como equipo, a saber contribuir al grupo...

El desconocimiento del funcionamiento del mercado en el que vamos a operar y de la conducta de los clientes y de las empresas rivales de este, es otro punto a tener en cuenta para intentar minimizarlo para que no afecte a nuestras operaciones. Este mismo análisis DAFO debería de incidir en esta debilidad lo suficiente como para empezar a entender cómo son, qué buscan y cómo actúan los clientes y las empresas de este mercado.

4.1.5.b Amenazas:

La principal circunstancia que entendemos como un impedimento para el desarrollo de Creacyl es la variedad de competencia que existe en el mercado. No solo tenemos que observar a las empresas locales o regionales, la competencia llega a ser nacional e internacional. Las empresas locales y regionales son en su mayoría agencias que no tienen muchos trabajadores y una retribución mediocre. Empresas grandes con las que también competimos se encuentran en las grandes ciudades como Madrid o Barcelona. La competencia realista no es con estas empresas, ya que su volumen de trabajo requiere cantidades de mano de obra y de inversión de tiempo y dinero demasiado grandes para agencias de marketing pequeñas y medianas. La competencia vendría de la mano de estas pequeñas y medianas empresas las cuales se dedican a proyectos de menor escala. Otro tipo de competencia serían las grandes corporaciones internacionales dedicadas al mundo digital, cuyo punto más fuerte son los precios muy por debajo de la media del mercado que pueden asignar a sus productos.

Los clientes de empresas pequeñas son muy fieles cuando se realizan los proyectos de forma correcta, pero se guían mucho por el precio para elegir proveedor. Y si el resultado no es conveniente es muy fácil que cambien de proveedor. Las empresas medianas tienen comportamientos parecidos pero son más flexibles con los precios, guiándose más por la confianza que les transmite el proveedor o resultados positivos que haya tenido este.

Los proveedores de servicios que necesitamos están en un proceso de diversificación de funciones, cada vez dividen y rentabilizan más funciones de sus programas que antes se encontraban de forma unificada y con un precio mucho menor. La situación económica de inflación que está viviendo España perjudica los resultados de la empresa en el ámbito de proveedores de los que requerimos servicios o productos.

La necesidad de ofrecer resultados mejores y originales nos obliga a innovar nuestros programas de forma constante. Ya sea en programas de diseño, en *plugins* o accesorios de páginas web, en servicios de proveedores... No solo es el precio al que se encuentren estos productos sino también es el tiempo que se invierte en el conocimiento y aprendizaje de estas novedades tecnológicas.

4.1.5.c Fortalezas:

Estas son características que posee la empresa que suponen una ayuda para afrontar riesgos y problemas en el día a día del negocio.

Una fortaleza que tiene Creacyl es la preparación competente y capacitada de su capital humano para la realización de las actividades y objetivos de la empresa, tanto

en formación como en experiencia. Esta formación que ya poseemos se verá enriquecida por el estudio y aprendizaje continuo en distintos cursos a los que daremos acceso a los colaboradores en sus distintos campos profesionales. Estos cursos podrán ser preferentemente online pero también se podrá escoger la opción de cursos presenciales cofinanciados por la empresa.

Podemos ofrecer una atención personalizada a los clientes próximos. Al contrario que las grandes empresas internacionales, tenemos un conocimiento más cercano y más profundo de la cultura y los comportamientos de la población local y regional.

Como ya hemos dicho, la competencia está ubicada en distintos puntos geográficos, pueden ser empresas de Burgos, de Zamora, de Madrid, de Barcelona, de Valencia... Tenemos que señalar que las empresas rivales que están ubicadas en ciudades grandes tienen la desventaja de un precio más alto de mercado, provocado por la competencia local y la obligación de elevar los ingresos para compensar los gastos en los que incurren (alquiler de local, servicios de proveedores...). Por esto mismo nuestra empresa, al poder permitirse precios más bajos, principalmente porque no incurrimos en gastos muy altos, somos más competentes en el mercado, pudiendo recibir proyectos de estas ciudades.

Otra característica de nuestro tipo de negocio es que al estar formado y fundamentado en el uso de ordenadores nos permite mayor flexibilidad para la zona de trabajo, pudiendo trabajar de la misma forma y con el mismo ritmo que tendríamos en la oficina, pero desde casa o desde cualquier sitio que tenga conexión a internet. Además, como ya hemos expuesto anteriormente gracias a las nuevas aplicaciones de trabajo en equipo y de videollamadas, el trabajo no sufre ningún perjuicio.

4.1.5.d Oportunidades:

Las oportunidades son factores del medio que nos ofrecen una ocasión para alcanzar nuestros objetivos o mejorar nuestros resultados.

La primera oportunidad que se nos presenta es el número reducido de empresas de agencia de marketing que hay en nuestra región, que aunque hayamos expresado el problema de la competencia interregional, el cliente generalmente buscará un servicio cercano y de confianza. Según el INE (2023) hay 139 empresas de hosting y actividades relacionadas.

Otra oportunidad que se nos ofrece es el menor precio generalizado del alquiler de oficinas en Valladolid respecto a empresas ubicadas en otras ciudades más grandes.

Otra oportunidad del medio externo que favorece la rapidez y la variedad de servicios que ofrece Creacyl es la evolución constante que tiene la tecnología actualmente. Ya sea en lenguajes de programación más sencillos, procesadores más rápidos y con más capacidad, más servicios de almacenamiento online, más funciones en programas de diseño y con más capacidades...

El mercado del marketing online en España se podría dividir en tres partes, empresas con departamento de marketing propio que tenga conocimientos en marketing digital y en páginas web, empresas con departamento de marketing pero que no saben gestionar plataformas de marketing digital o páginas web, y empresas sin departamento de marketing. La oferta de servicios al primer tipo de empresas puede ser complicada pero habría que analizar la situación del cliente y plantear estrategias de descuentos o servicios. Las empresas del segundo y tercer grupo son las que demandarán nuestros servicios. Su demanda de servicios es tan variada y constante que se convierte en una oportunidad para Creacyl. Ya sea para crear campañas publicitarias, crear tiendas virtuales, páginas web, gestionar estas, gestionar redes sociales... siempre necesitarán servicios, y si los tienen asignados a alguna otra agencia, se les puede plantear descuentos u otras estrategias, aun así las empresas guiándose por los resultados que dé la campaña o el servicio de la agencia suele buscar siempre resultados óptimos.

El porcentaje de compañías que venden en línea no ha dejado de crecer desde 2019. En 2022, lo hacía el 30% de ellas, casi tres puntos más que en 2021, y las transacciones a través de Internet suponen ya el 19,8% del total de las ventas en España. Las empresas grandes son las que más recurren a este canal de venta, el 44,6%, un porcentaje que se va reduciendo a medida que lo hace el tamaño de la compañía hasta llegar al 13,2% registrado entre las microempresas (ONTSI, 2024).

Tabla 2: Análisis DAFO de Creacyl.

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inexperiencia de los colaboradores como equipo en el mercado del marketing. • Financiación limitada. • Desconocimiento del ambiente de trabajo. • Desconocimiento del mercado. 	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores capacitados, preparados y competentes. • Reciclaje de conocimientos y formación. • Atención al cliente personalizada. • Posibilidad de precios bajos frente a competencia de otras ciudades españolas. • Zona de trabajo flexible.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas de marketing de cualquier ciudad de España • Corporaciones internacionales dedicadas al marketing digital • Poca fidelidad de clientes de empresas pequeñas por el precio • Proceso de diversificación de los servicios de los proveedores y de sus respectivos precios. • Situación de inflación económica que está viviendo España. • Obligación de renovar conocimientos y programas de forma continua. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número reducido de agencias de marketing en nuestra región. • Coste bajo de alquiler • Avances en la tecnología • Mercado en expansión

Fuente: Elaboración propia (2024)

4.2 Análisis interno

En el análisis interno se comenzará explicando los servicios que ofrece Creacyl, los servicios y equipos tecnológicos que poseemos, se indicarán los servicios tecnológicos requeridos de terceros ajenos a la empresa y la relación con ellos, se describirán de forma simple los recursos humanos y se bosquejará la estrategia de atracción y conservación de clientes.

Los servicios que ofrecemos en términos generales son el diseño de páginas web y tiendas virtuales, posicionamiento SEO y SEM, diseño de logos y gestión de imagen corporativa, gestión del hosting web, mantenimiento de la página web o tienda virtual y la gestión de las redes sociales.

En cuanto al Diseño de páginas web/tienda virtual, el diseño de una página web o de una tienda virtual lo ofertamos de dos maneras según los requerimientos y las necesidades del cliente, a mano o a través de un CMS (*Content Management System*). El diseño a mano es la manera más compleja de construir una web pero a la vez más flexible por no tener limitaciones. Este modo se refiere a diseñar con lenguajes de programación, el programador empieza con una hoja en blanco y según las peticiones del cliente va escribiendo el código de manera que la web o tienda va cogiendo la forma deseada.

Los lenguajes de programación más utilizados son *Javascript*, HTML y CSS. HTML es el que estructura el documento base con la información que viaja desde el servidor web hasta el navegador de la persona que esté visitando la página. *Javascript* permite crear contenidos que se actualizan de forma dinámica y animada, las da movimiento. El CSS define las características visuales de la web. Estos lenguajes de programación son complementarios en la creación de páginas web.

Por otro lado, si las demandas del cliente sobre aspectos de la página o de la tienda son comunes y no se plantean efectos o estructuras complejas, podemos diseñarla a través de un CMS. Un CMS es un sistema online que nos permite administrar contenidos que requieran actualización constante de forma sencilla, proporciona procesos automatizados para la gestión de contenidos digitales. Es decir, contiene funciones o atributos que ya están codificados y listos para funcionar, dejando al usuario unas herramientas más visuales con las que trabajar.

El posicionamiento SEO (*Search Engine Optimization*) engloba un conjunto de técnicas y prácticas cuyo objetivo es optimizar el sitio web para mejorar su visibilidad y así aparecer en las primeras posiciones en los resultados de búsqueda orgánicos para palabras clave relevantes. El encargado de decidir el orden de aparición de las páginas

en Google es un algoritmo, que valora varios factores como palabras clave que el cliente haya buscado y estén incluidas en la web, calidad del contenido, frecuencia de actualización de la página y otros factores. El objetivo puede parecer sencillo o que no requiere de nuestra atención, pero la diferencia de aparecer en el primer puesto o el séptimo puede tener como resultado muchas visitas de potenciales clientes.

El posicionamiento SEM es el método de posicionamiento gestionado por el propio buscador, el cual otorga los primeros puestos a quien pague una cuota establecida. Es decir, la empresa paga una cantidad de dinero al buscador para que cuando el usuario introduzca unas palabras clave concretas, que estén relacionadas con la página web, el buscador posicione el sitio en los primeros puestos. A diferencia del posicionamiento SEO, el posicionamiento SEM es inmediato, no necesita de técnicas, comienza a funcionar desde el momento en el que se paga al buscador.

El diseño de logos y gestión de imagen corporativa incluye los servicios de diseño de logotipos de empresa, diseño de imágenes publicitarias, diseño de anuncios en redes sociales, diseño de dípticos y folletos publicitarios, diseño de carteles y pancartas publicitarias, asesoramiento de la imagen de la página web/tienda virtual, asesoramiento en la colocación de la publicidad física o digital, entre otros servicios que estén relacionados con la imagen de la empresa de cara al exterior. Estos servicios se realizarán por proyectos o, en los casos de mayor demanda, mediante una suscripción. Creacyl recibirá las necesidades y demandas de los clientes que afecten al aspecto y la opinión pública de su empresa, y se les propondrá diversos métodos o diseños de cómo ejecutar o resolver de la forma más eficaz y eficiente sus demandas.

Con la tecnología de hoy en día, estos servicios son muy fáciles de medir y de evaluar, y así ofrecer resultados reales y veraces sobre el impacto que está teniendo nuestro trabajo a tiempo real o transcurrido un tiempo determinado.

Estos servicios se pueden cuantificar con medidas o KPIs (*Key Performance Indicator*) como la comparación de las visitas que recibe un sitio web con antes de iniciar la campaña, el número de clicks que recibe un *banner* publicitario en internet, el CPC (Coste Por clic) con SEM o en publicidad en internet y alcance de usuarios que han visto el banner o impresiones entre las medidas principales que hay actualmente.

El *Hosting* web es una función que lleva a cabo un gestor de servidores para que los sitios web y correos electrónicos asociados a este estén en funcionamiento en cualquier momento. El gestor posee un servidor físico con una capacidad determinada de almacenamiento, que alquila en fragmentos o de forma completa según las necesidades del cliente. Este enviará los archivos correspondientes de su página web

al servidor, donde se guardarán y estarán disponibles para los usuarios de internet. Este servidor permitirá el acceso a usuarios de internet en todo momento porque está en funcionamiento las veinticuatro horas del día, todos los días del año. El gestor se encarga del mantenimiento del servidor, de su buen funcionamiento, del coste de la electricidad que consume, de la actualización de sus componentes para mejorar su rendimiento, de la seguridad de los datos que contienen, del soporte que pudiera necesitar un cliente por algún error en la lectura de archivos o parecido, etcétera.

Además de pagar por el espacio alquilado en el servidor, el administrador del servidor puede ofrecer mayor ancho de banda, para mejorar el envío de datos de un servidor a otro o mayor espacio de RAM (*Random Access Memory*) entre otras alternativas.

Nosotros en este servicio somos intermediarios entre el gestor de los servidores y el cliente. Nosotros nos encargamos de la selección entre las diversas alternativas que nos ofrece el proveedor para elegir la opción más acertada estudiando las demandas del cliente y las expectativas que tiene sobre la página web.

El otro servicio es la administración y mantenimiento de la página web o tienda virtual del cliente. Este servicio lo realizaremos a modo de “guardias”, incluye la subida o eliminación de contenido del sitio por demanda del cliente en cualquier momento del día, o que esté programado para un determinado momento, respuesta inmediata a errores o ataques que sufra la página, y la medición y asesoramiento de funciones para mejorar el tráfico web o los resultados de alguna acción publicitaria.

Finalmente, la gestión de redes sociales consiste en la administración y manejo de las redes sociales que pertenezcan a la empresa del cliente. Las funciones que vamos a desempeñar en este servicio son: Subir o eliminar contenido a demanda del cliente o programado, lanzar campañas publicitarias y supervisar su correcto progreso, realizar estudios sobre los comportamientos de los usuarios que acceden al perfil de la cuenta que estamos controlando, asesoramiento en la imagen del perfil, gestión del buzón de correo y de mensajes que llegan al perfil, asesoramiento en contenido para publicar, realización de diferentes estudios cuyo objetivo sea conocer las conductas del público objetivo dentro de la red social.

Para la realización de estos servicios, Creacyl dispone de:

- Tres ordenadores de sobremesa con treinta y dos Gigabytes de memoria RAM, Procesador Intel Core i9 y cuatro Terabytes de memoria HDD. Ordenador con características que le permiten gestionar holgadamente lenguajes de programación complejos y programas de diseño gráfico.

- Tres monitores Full HD.

- Un ordenador portátil ACER con procesador Intel Core i7, dieciséis Gigabytes de memoria RAM y quinientos doce Gigabytes de memoria SSD

Las relaciones cercanas con los proveedores son muy complicadas en el mercado del marketing digital. Hay empresas muy grandes que facturan grandes cantidades de dinero y que llevan mucho trabajo a los proveedores. Establecer un trato cercano con los grandes proveedores no será posible para Creacyl al inicio de su actividad, aunque esto no significa que el soporte que nos brinden sea de menor calidad o suponga problemas en la resolución rápida y eficaz de problemas.

El trato de cercanía con los clientes será siempre nuestro mejor método para diferenciarnos de la competencia junto con el buen hacer de los proyectos y los buenos resultados que deriven de estos. La explicación cercana y sencilla de nuestros procedimientos y de los efectos de estos será nuestra cultura, pues como dice la frase *“si no lo sabes explicar de forma sencilla, es que no lo has entendido bien”* (Pascual, 2012). Con esto conseguiremos que el cliente comprenda todas las posibilidades y opciones que aparecen cuando realizamos cualquier acción en internet. A pesar de que parezca una actitud o pensamiento dirigido a empresas de pequeño tamaño, por el poco contacto con internet que puedan tener o el desconocimiento de las posibilidades que puede brindar, las empresas medianas a las que también nos queremos dirigir apreciarán esto como una postura resuelta y experimentada, que les dará más confianza y más seguridad al contratar nuestros servicios.

Para la captación de nuevos clientes queremos que además de los *banners* y campañas publicitarias, la buena opinión de clientes actuales atraiga a más, ya sea mostrando su opinión o experiencia en redes sociales, o que ellos mismos nos recomienden a directores o empleados de otras empresas.

5. PLAN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

Dada la situación de desconocimiento de la empresa entre el mercado objetivo, la prioridad a largo plazo de Creacyl se encuentra en el reconocimiento e identificación de la marca, las actividades y los proyectos que se llevan a cabo, que el público vea nuestro logo y lo reconozcan, y que los clientes potenciales contemplen los proyectos realizados por la empresa y los resultados que han conseguido.

Una vez que la marca se reconozca y se sepa de nuestra existencia, el objetivo posterior, también a largo plazo es que además de distinguir nuestra marca, que la asocien con calidad, precios competitivos, profesionalidad, buena atención al cliente, proyectos elaborados, confianza, y orientación a resultados.

A corto plazo y al inicio, se deben encarrilar los objetivos al conocimiento del mercado. Vamos a crear una lista de clientes potenciales de los que el equipo de marketing y comercial tengan conocimiento o hayan llegado a la conclusión de que requieren de nuestros servicios. Estas empresas deberán localizarse inicialmente en Castilla y León. La razón de esta selección de clientes es que hemos concluido que debemos asentarnos en nuestra región, que los círculos empresariales nos conozcan y nos asocien a nuestra región. Aunque esta selección no es íntegramente excluyente, ya que se aceptarán algunos proyectos de comunidades como Madrid, donde algún colaborador conozca a las empresas. Pero no se destinarán recursos del departamento de marketing a campañas o acciones fuera de Castilla y León.

A largo plazo, se deben dirigir las operaciones de marketing hacia la finalidad de que el público conozca todas nuestras actividades y competencias. Que no nos distingan únicamente por diseño web, sino que tengan conocimiento de todos nuestros otros servicios. Al promover el conocimiento de nuestras actividades a la población estamos ampliando mercados.

El objetivo que consideramos más importante para la empresa que requiere de la acción de marketing y ventas, y que va de la mano con lo expuesto en los anteriores puntos, es provocar la situación donde el empresario que requiera de nuestro trabajo al conocer todos nuestros servicios, los valore y se llegue a un acuerdo por el que Creacyl se convierta en una prolongación de la empresa del cliente. Para ello tomará el control de las acciones de marketing de ésta en materia de página web, tienda virtual, gestión de redes sociales, diseño de anuncios... es decir de todas las competencias que nuestra empresa oferta y que el cliente requiera.

5.1 Creación de la imagen de marca

El nombre que hemos escogido para nuestra empresa es `Creacyl`. Para idear el nombre, queríamos que simbolizara los aspectos más importantes para nosotros y eso es la CREATIVIDAD que debe de tener toda agencia de marketing, ya sea para diseñar una campaña de publicidad, un logotipo, incluso una página web. Y como sabíamos que íbamos a operar de forma más habitual en el mercado de Castilla y León, por ello lo hemos reflejado en el nombre con la terminación `CYL`. Creemos también que esta terminación influirá en la sensación de cercanía con los clientes de Castilla y

León, y mejorará la confianza con empresas de otras comunidades ya que nos situarán en el ámbito nacional, además de que se nos vinculará con precios más bajos en comparación con el mercado español.

Como planteamiento estratégico en la creación del nombre tenemos que mencionar la brevedad que tiene, es de fácil lectura y pronunciación, la audición del nombre es agradable al oído por contener la i al final, es de fácil memorización por los motivos anteriormente expuestos de parecido con creatividad y la terminación `CYL`, no solo hace que sea memorable sino que el propio nombre evoca nuestros servicios pero no nos restringe en estos ya que la creatividad alberga multitud de servicios posibles.

El eslogan es una frase breve y original que se asocia a una empresa y se utiliza para publicidad. El eslogan que hemos escogido para Creacyl es:

“déjate ver”

Queríamos que el eslogan fuera breve pero intenso, que apelara a la necesidad indispensable de las empresas de ser visible para su mercado. Además de aludir al ser visto y ser una frase positiva e inspiradora, también queríamos expresar a lo que nos dedicamos, la imagen de empresa. Íbamos a utilizar la palabra hazte en vez de déjate, pero queremos que el público entienda que tener a su empresa en internet no es algo difícil o extraño sino que es algo natural hoy en día y que es necesario para él, dejarse ver.

Ilustración 9: Imagen corporativa de Creacyl.

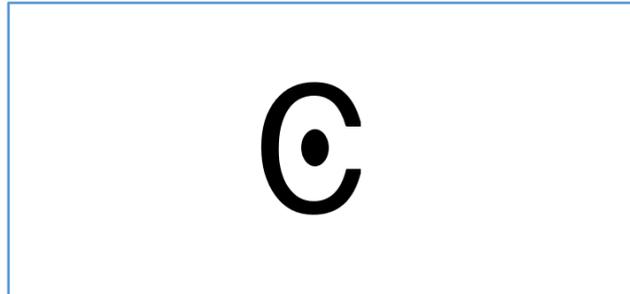


Fuente: Elaboración propia (2024).

La imagen corporativa (ver Ilustración 9) ilustra el nombre de la empresa pero con distintas fuentes y con la `c` del principio cambiada. La `c` intenta hacer alusión a un ojo, indicando la función principal del marketing que es ser visto. La fuente de la `c` y de `rea` se ha intentado que sea parecida para que se entienda como una parte del

nombre que intenta aludir a la palabra `Creatividad`. El resto del nombre se ha cambiado la fuente para intentar dividirlo y que se entienda la referencia a Castilla y León.

Ilustración 10: Logotipo de Creacyl. .



Fuente: Elaboración propia (2024).

Para el logotipo de Creacyl (ver Ilustración 10), que es lo que se utilizará en los sellos, en las tarjetas de empresa, y en otros soportes donde sea necesaria la brevedad; se ha utilizado la `c` porque es la parte más simbólica y más reconocible de la imagen corporativa de Creacyl, se ha obtenido de la imagen corporativa porque se quiere mantener la relación entre las ilustraciones y la empresa para no dar lugar a malentendidos o confusiones.

5.2 Acciones de Marketing.

Las estrategias de marketing son los tipos de acciones que Creacyl llevará a cabo con finalidad publicitaria para la propia empresa. Estas actividades se pueden englobar en: Publicidad en mobiliario urbano, anuncios en redes sociales, *Google ads* y dípticos y flyers.

5.2.1 Publicidad en Mobiliario Urbano

Tipo de Publicidad que se coloca en el exterior. Pueden ser carteles planos en paradas de bus, pantallas digitales, vallas publicitarias...

Para este tipo de publicidad contactaremos con JCDecaux, Forma Publicidad o Vafe publicidad, que son los proveedores de soportes de anuncios físicos que tienen mejores localizaciones. Sobre todo JCDecaux en soportes en paradas de bus, al menos en Valladolid, y Forma y Vafe para anuncios en vallas publicitarias en carreteras.

Las vallas publicitarias tienen un coste de entre 100 € y 300 €/ mes.

Los anuncios en soportes físicos se utilizarían de forma recurrente y al principio en la ciudad de Valladolid, para introducir la marca.

5.2.2 Anuncios en redes sociales

Los anuncios en redes sociales serán nuestro foco de inversión en marketing pues se contempla como la opción que más clientes potenciales puede alcanzar y sus resultados son mucho más fáciles de medir.

Las principales redes sociales que vamos a utilizar para llevar a cabo nuestra estrategia de publicidad van a ser:

Instagram: Red social donde los usuarios suben fotografías y vídeos a su perfil. También hay la posibilidad de subir contenido que solo va a estar disponible en la plataforma durante 24 horas (“Historias”). Los principales productos publicitarios que ofrece Instagram y que serán los que más utilicemos van a ser: Historias en el *feed*⁶ y publicaciones. El funcionamiento de los anuncios en Facebook se realiza mediante subastas. Este método se utiliza también en Meta y en Google Ads entre otros.

Facebook: Red social que se basa en la publicación de bloques de textos, imágenes y videos con los que las personas pueden interactuar.

LinkedIn: Red social de uso profesional. Los usuarios suben fotografías, vídeos, documentos, publicaciones... que tengan relación con su carrera profesional o educativa. Aquí el contacto empresa – trabajador es más común. Funciona también como plataforma de empleo, donde las empresas publicitan los puestos que necesitan.

Los espacios publicitarios en esta red social tienen el formato de publicación que les aparecerá a los usuarios en su pantalla. También se pueden publicar anuncios de empleo.

Youtube: Plataforma social de vídeos. Los usuarios pueden subir a ella vídeos sin límite de tiempo. Los espectadores pueden interactuar con los videos publicados por otros usuarios a través de los botones de “me gusta” o “no me gusta”, y también a través de comentarios. Los anuncios de esta red social aparecen en los vídeos que suben los usuarios como interrupciones publicitarias.

Las redes sociales nos permitirán impactar a más posibles clientes gracias a sus respectivos algoritmos, los cuales dirigirán los anuncios que publicitemos al público que nosotros elijamos.

⁶ Conjunto de publicaciones que hemos subido como usuarios a una red social y que aparecerán para los demás usuarios en nuestro perfil.

5.2.3 Google Ads

Plataforma publicitaria de Google que permite a distintas empresas publicitarse para aparecer en espacios publicitarios en páginas web designadas por este. Su funcionamiento se desarrolla de la siguiente manera, primero Google designa el espacio publicitario que se va a poner a disposición de los anunciantes. Cuando un usuario entra en una página web, el espacio publicitario entra en una puja, valorando las palabras clave que ha introducido el usuario de internet y cómo de relevante es el anuncio para este usuario, resultando en una calificación llamada *AdRank*. Tras esto Google comprueba el anunciante que ha conseguido mayor *AdRank* que conseguirá aparecer en el espacio.

El pago de esta plataforma se realiza computando los clics que se realizan sobre el anuncio. El precio de este servicio de Google ascenderá hasta donde el cliente esté dispuesto a pagar al mes, recordando que cuanto más grande sea el presupuesto destinado mayor será las probabilidades de apariciones a los clientes potenciales.

Creacyl tendrá un presupuesto destinado a esta plataforma para sus propias estrategias de marketing que será de 150 € mensuales. En su mayoría se utilizará el método de la fijación del presupuesto medio diario, donde la IA de Google Ads administrará de forma automática las pujas para que el anuncio obtenga el mayor número de clics, pero también se realizarán campañas a través de pujas de CPC manual. Este segundo método de determinación del presupuesto de una campaña se diferencia de la asignación de presupuesto diario en que la puja manual se puede destinar una cantidad mayor o menor del presupuesto a una campaña determinada, según la empresa considere esta campaña más importante o menos, más necesaria o menos, prevea más impacto o menos...

5.2.4 Dípticos y flyers.

Medio de publicidad hecho de papel del tamaño de un folio A4 que puede estar doblado en partes simétricas. En estos folios se puede imprimir cualquier tipo de texto y de imagen. Se pueden utilizar para cualquier finalidad ya sea para publicitar una empresa, un producto, un nuevo servicio... pero es recomendable para publicidad breve, ya que no hay mucho espacio y se busca la simplicidad para no aburrir o abrumar al espectador con demasiada información e imágenes.

Las tarifas de este tipo de publicidad irán variando según la imprenta a la que contratemos, el volumen de pedido que se realice, las características de impresión de la publicidad, tipo de material utilizado, tipo de formato...

Las dos imprentas con las que realizaremos al menos los primeros pedidos por su bajo precio y la calidad de su servicio son Pixarprinting y Exaprint. Ambas empresas no son de Valladolid por lo que los pedidos se realizarían de forma online.

5.3 La experiencia del cliente

En este apartado se expondrá y ahondará en las estrategias relacionadas con la experiencia del cliente de Creacyl.

“Si quieres saber cuál es tu ventaja competitiva más poderosa, solo mira al espejo. Es correcto, eres tú. [...] , la gente compra por usted. Tu habilidad para crear relaciones de negocios duraderas que te permitan cerrar más tratos, retener clientes, [...], depende de las destrezas que tengas para hacerte agradable y confiable a otros, y lograr que te compren a ti.” (Blount, 2021).

El CRM, abreviación de `Customer Relationship Management`, es una filosofía corporativa en la que se busca entender y anticipar las necesidades de los clientes actuales y potenciales. Es la gestión de las relaciones de la empresa con sus clientes actuales o potenciales. En Creacyl esta gestión se llevará a cabo a través de un programa diseñado por nuestro programador, este programa gestionará todos los canales de contacto que tiene Creacyl con el público y los clasificará según las características o las propiedades que estos presenten. Este programa no solo gestionará la organización de los canales de comunicación de la empresa, sino que realizará estudios con la información que tiene, representará estos datos en gráficos y tablas para un mejor análisis, y en general nos ayudará con el procesamiento de la información de los clientes o público que nos contacte, que servirá para crear estrategias más adecuadas tanto en el departamento de atención al cliente, como al de marketing, como al de ventas.

Además de procesar datos, el CRM de la empresa puede estar programado para realizar acciones recibiendo una orden en concreto. Como por ejemplo la encuesta de la que se ha hablado en el punto 3, el CRM se hará cargo de enviar estas encuestas al correo designado del cliente una vez que se haya concluido el proyecto, y se hará cargo de recibir la encuesta ya hecha, asignando y organizando las distintas puntuaciones y datos relativos al cliente donde corresponda en el programa para después realizar los estudios y gráficas correspondientes.

La gestión y mantenimiento del CRM lo realizará el programador, pero una vez Creacyl alcance un número considerable de clientes y cuando el mantenimiento exija

demasiado tiempo al programador se adquirirá el CRM a otra empresa para que realice el mantenimiento y gestiones necesarias.

La cultura de atención al cliente de Creacyl se construirá sobre la base de las relaciones personales que creamos con ellos. Esta cultura se integra no solo porque las relaciones cercanas con los clientes dan lugar a contratos económicamente más grandes, mejoran la reputación de nuestra empresa, crean una red de recomendaciones con los clientes, con sus compañeros, amigos, familia y otras personas que se puedan convertir en clientes de Creacyl, sino que como nuestros servicios se aplican al marketing de la empresa del cliente, parte esencial de ella, los clientes requieren a alguien de mucha confianza para dirigir esta parte.

Por ello además del plan de del feedback de atención al cliente ya expuesto, que le prestará atención a la opinión de los clientes de Creacyl sobre sus servicios, les hará sentir más cercanos a nuestra empresa a nuestros empleados, aumentará la confianza y el respeto en la relación. Se intentará realizar acciones con otras empresas ya sean reuniones, comidas, conferencias... donde Creacyl se pueda exponer a clientes potenciales.

5.4 Pricing

Pricing es la estrategia de precios de una empresa dirigida a sus clientes potenciales y actuales. Para determinar la estrategia se tendrá en cuenta que el coste sea acorde al servicio prestado, los precios de la competencia y los márgenes de beneficio que se obtendrán tras la aplicación de la estrategia.

Para tratar de captar clientes a través de la diferenciación de precios con la competencia se hará una estrategia inicial donde los 30 primeros clientes obtendrán un 20% de descuento sobre el total del coste del proyecto, ya sea de creación de una página web, tienda virtual... Esta estrategia inicial recibirá un porcentaje de presupuesto publicitario importante, considerándose una acción de marketing primordial ya que por un lado atraes clientes por los precios más bajos y estos realizarán un marketing de boca a boca dando a conocer el nombre de Creacyl y su calidad de servicio. Se tendrá precaución con estos descuentos de precio ya que los clientes pueden dejar de adquirir nuestros servicios por considerarlos caros una vez se acabe la promoción. Por ello hay que optimizar la calidad de servicio y atención al cliente en cada proyecto para que el cliente se acuerde de nuestro servicio y enfatizar al cliente el motivo del descuento.

6. PLAN DE PRODUCCIÓN

Nuestros servicios varían en el método de ejecución y cobro. La creación de una página web desde cero comienza con una reunión inicial con el cliente para apreciar su visión en su empresa y hasta dónde la quiere llevar, por qué quiere iniciarse en internet y en general un contacto inicial sobre el aspecto que le gustaría que la web tuviese. Nosotros le ofrecemos nuestra visión sobre su proyecto, si es factible o no, un breve plan de ataque con los datos que nos ha ofrecido y le entregamos un presupuesto.

En el segundo paso y si el cliente quiere continuar con nosotros, se procedería al cobro, que se podría hacer instantáneo, a plazos mensuales o cobrar una parte anticipadamente y otra al terminar el proyecto. El diseño de la página web se haría más detallado marcando en líneas generales cómo quedaría la estructura de la web. Se adquiriría el dominio web y demás complementos que se pudiesen necesitar. Tras el visto bueno del cliente, se comenzaría a diseñar la página web.

La gestión de una web ya creada es más sencillo. Se tendría una reunión con el cliente para que nos marque un plan de ruta u objetivos que quiera conseguir con la web a medio y largo plazo, y nosotros le ofreceríamos las soluciones que podríamos aportar y el cómo conseguirlas. Si el cliente está de acuerdo, procederíamos a pedir los permisos y acreditaciones necesarios que podamos necesitar para la gestión de la página como las credenciales de usuario de *Wordpress* en el que hayan diseñado la página web, Credenciales de *IONOS* donde tengan ubicados los datos de la página web, Credenciales de *Godaddy* para datos también u otras más posibilidades que la empresa haya podido utilizar para el desarrollo y mantenimiento de la página.

El proceso de realización de una campaña de publicidad varía según sea el soporte o el medio digital en cada caso. Respecto a la realización de campañas publicitarias en formato físico ya sean carteles, flyers, dípticos... El proceso comienza con una reunión con el cliente interesado, nos importa que nos cuente con todo detalle las intenciones de la campaña, el aspecto que le quiere dar a esta campaña, la imagen que quiere que se le dé a su empresa en esta campaña... en definitiva nos interesa que nos ofrezca la visión subjetiva que tiene el cliente sobre la campaña que quiere realizar. También nos interesan los aspectos objetivos, ya sea público al que quiere alcanzar, presupuesto que quiere desembolsar, el producto o el objeto de la campaña, el medio que quiere utilizar... En esta reunión se quiere dejar que el cliente comparta toda la visión y objetivos que quiere conseguir con la campaña, y a partir de esto nosotros lo analizamos y le damos un feedback general de cómo vemos su propuesta, aunque siempre respetaremos las decisiones que tome el cliente, aunque nosotros no las

creamos propicias o adecuadas. Una vez llegado a un acuerdo inicial y habiendo realizado una primera idea, el equipo creativo realizará la idea de forma casi completa. Una vez llegados a este punto se vuelve a tener una reunión con el cliente para enseñarle la evolución del proyecto para que dé su visto bueno final, plantee dudas, sugerencias, ideas nuevas... Dado el último visto bueno, el equipo creativo diseña el anuncio completo, escoge los puntos donde se quiere publicitar la campaña y realiza todas las acciones restantes para que la campaña se pueda poner en marcha.

Para la realización de campañas publicitarias online y diseño de logos, el proceso será muy parecido a los anteriormente mencionados. Primero se concertará una reunión con el cliente, se analizará el aspecto que le quiere dar al producto o a la empresa de forma muy detallada, se fija el presupuesto que está dispuesto a desembolsar el cliente y se comienza a esbozar para recibir el aprobado del cliente. En la oficina se diseña el proyecto a fondo y se presenta al cliente una vez esté completo para recibir el último visto bueno antes de dar por zanjado el trabajo.

6.1 Precios

En la Tabla 3 se muestran los precios de nuestros servicios para el año 2025.

Tabla 3: Precios de los servicios de Creacyl.

Servicios					
<i>Creación web / tienda virtual</i>	<i>Gestión web / tienda virtual</i>	<i>Gestión RRSS</i>	<i>Diseño campaña / Logo</i>	<i>Gestión campaña publicitaria</i>	<i>Posicionamiento SEO / SEM</i>
50€/hora	20€/media hora	25€/media hora	45€/hora	20€/ media hora	20€/ media hora + tarifa correspondiente

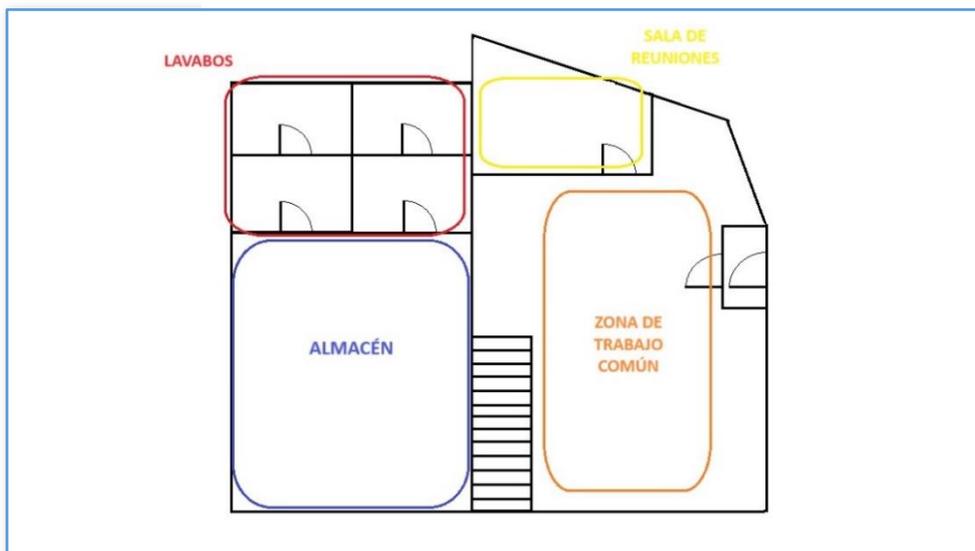
Fuente: Elaboración propia (2024)

Se esperan ajustes según la demanda en años posteriores, los cambios en el precio se harán cada año. En los servicios donde se suban las tarifas correspondientes, se tendrá especial cuidado con los clientes que ya confían en nosotros y tienen proyectos con nosotros de forma habitual, los cuales recibirán alguna compensación, descuento o alguna otra estrategia de precios que la empresa considere oportuno teniendo en cuenta los ingresos que nos aporte el cliente, la relación que se tenga con él, la situación financiera de Creacyl...

Con respecto al equipo, trabajar en un sitio en concreto facilita mucho la comunicación, la coordinación y la resolución de conflictos. Todos los trabajadores tendrán la posibilidad de trabajar desde casa o desde un punto con buena conexión a internet cuando lo precisen, pero siempre se recomendará la asistencia a la oficina. La comunicación desde casa puede llegar a ser parecida a la de la oficina dado el avance de las videollamadas y con el móvil, pero la presencia física favorecerá e impulsará las relaciones de equipo y aumentará el sentimiento de grupo.

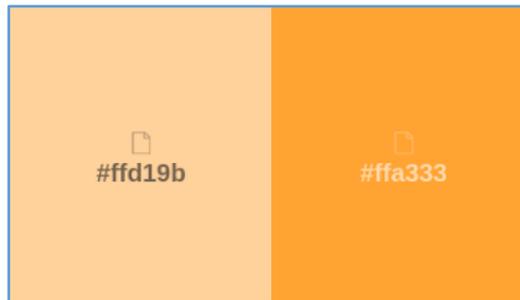
La oficina en la que nos vamos a establecer tiene 77 metros cuadrados y tiene una cuota de 350 euros al mes (ver Ilustración 12). No se encuentra amueblada pero sí que tiene despacho y lavabos instalados y funcionales. Tiene instalada fibra óptica y toda la electricidad (ver Ilustración 14). No se prevé remodelaciones complejas al principio de la actividad únicamente la redecoración de las paredes con pintura de color #ffd19b y #ffa333 (ver Ilustración 13) en forma de columnas intercaladas, más adecuada al aspecto creativo que queremos reflejar.

Ilustración 12: Plano desde arriba de la oficina



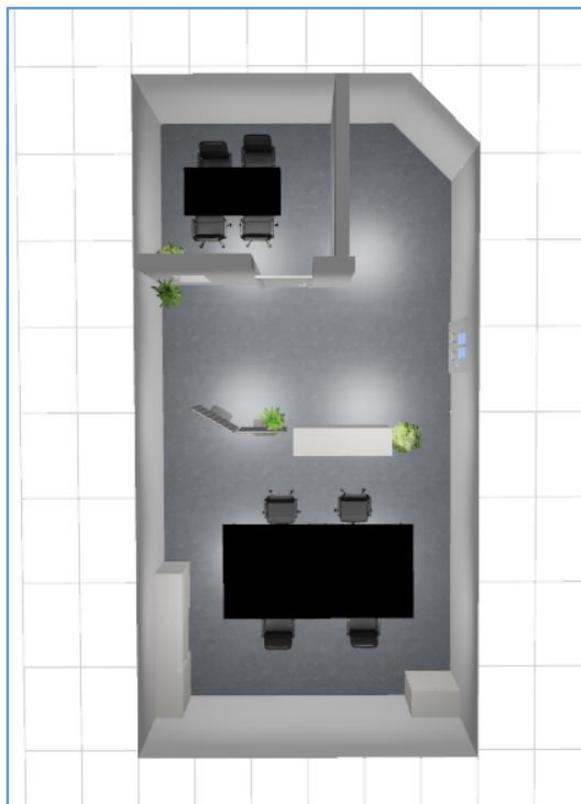
Fuente: Elaboración propia (2024)

Ilustración 13: Colores de la oficina.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Ilustración 14: Representación digital aproximada de la oficina.



Fuente: Elaboración propia (2024)

8. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos de la empresa son todas las personas que colaboran en su funcionamiento. Para que el desempeño de estos trabajadores sea el óptimo, se tendrá que valorar y estudiar las aptitudes, los conocimientos, la experiencia, y la cultura de trabajo que tiene cada uno de ellos. Una vez analizados, se deben considerar las cualidades que exigen o creemos necesarias para los puestos de trabajo ofertados. Se realiza la comparación y se escoge al mejor candidato.

Los puestos de dirección de equipo, son posiciones indispensables en la estructura empresarial, aunque sea un equipo muy cohesionado y compatible, siempre se necesita un líder que tenga la última palabra en la toma de decisiones y que vele por el ambiente de trabajo.

En Creacyl solo habrá dos posiciones de jefe de equipo, que serán el de director de empresa, que dirigirá a todos los colaboradores, y el director de Marketing y diseño, que consideramos que por la amplitud de trabajo que tiene esta disciplina, necesita varios trabajadores. Al inicio dirigirá únicamente a otra persona, pero se espera ampliar el departamento a medida que se incrementen los proyectos.

A continuación se va a enumerar y exponer la persona a cargo de los distintos puestos de trabajo que existen y se necesitan en este momento en la empresa:

- Director: Encargado de la toma de decisiones y salvaguarda en la empresa. Será la cabeza de esta, dirigirá al equipo hacia la dirección que crea acertada, velará por el ambiente entre los colaboradores, evaluará y supervisará el trabajo de los demás para que se cumpla a tiempo y en las mejores condiciones posibles. Consideramos que la persona que ocupe este puesto tiene que ser una persona que principalmente sepa liderar un equipo, que los sepa motivar, que los sepa dirigir, que sepa moderar entre los trabajadores, que conozca el funcionamiento de una empresa en el aspecto económico, que conozca las relaciones de la empresa con el exterior o terceras personas... Daniel Burgos McDonald ejercerá de director de empresa. La decisión de tener esta figura de autoridad surge de la necesidad de tener un liderazgo fuerte e inspirador que creemos que no se conseguiría con juntas de decisión conjuntas entre todos los colaboradores. Opinamos que poner ideas en común, expresar nuestras perspectivas sobre algún tema o proyecto y opinar sobre estrategias previstas, impulsa la cooperación entre los colaboradores, mejora el entendimiento entre estos, mejora los resultados de los proyectos que se proponen por tener un plan enriquecido con la experiencia de todo el equipo... Pero, aceptamos que solo tiene que haber una cabeza a la hora de tomar decisiones.

El acuerdo de nombrar a Daniel como director tiene varios argumentos: Daniel ha sido el nexo entre los cuatro colaboradores, ya ha tenido experiencia en una agencia de marketing, tiene mayor capacidad de liderazgo e incentivación entre los colaboradores, sabe intervenir en conflictos de la forma más conveniente para que el ambiente de trabajo sea el mejor posible y es la persona que conoce de manera personal a cada uno de los colaboradores.

- Director de Marketing y diseño: Persona encargada de las decisiones que se tomen en los proyectos y que tengan que ver con marketing, publicidad o diseño. La persona que ocupe este puesto no solo tiene que ser alguien experimentado y formado en esta disciplina sino que también tendrá que saber dirigir a personas, ya que tendrá una persona a cargo en su equipo. Por ello tendrá que ser una persona con mucha experiencia en marketing, con una formación amplia sobre ello, que sepa utilizar con facilidad programas de diseño, que sea hábil liderando, y que preferiblemente tenga experiencia haciéndolo, a ser posible que haya sido en un equipo de marketing o diseño. Hemos decidido seleccionar a María García Llorente, quien será la gerente de las decisiones en el ámbito de marketing y proyectos de diseño gráfico. Situamos a María en esta posición porque consideramos que tiene mucha experiencia en el campo de marketing en empresas, nos gusta su forma de trabajar, tiene experiencia dirigiendo proyectos en pequeños equipos, y también tiene experiencia como componente de grupo. Conoce todos los principales programas de diseño y es muy hábil planteando bocetos e ideas de diseño para proyectos.
- Asistente de Marketing y diseño: Este puesto lo hemos creído necesario por las necesidades tan extensas que tiene Creacyl en esta materia. Pensamos que una persona sola al frente del marketing no es suficiente, por ello hemos concebido este puesto. Los objetivos del asistente son básicamente el de apoyar y colaborar con el director de marketing en todas las tareas que este le proponga. La persona que hemos elegido para esta plaza es Jorge Busto Sanz, Jorge tiene amplios conocimientos y experiencia en diseño de publicidad y logos, conoce los principales programas de diseño, y es una persona con ideas creativas e innovadoras. Hemos decidido este puesto en vez de gerente de marketing, porque creemos que tiene menos experiencia que María dirigiendo equipos, y además Jorge tiene atribuidas otras actividades de la empresa.
- Programador: Encargado de la programación en los proyectos y trabajos que tengamos que realizar. El programador tiene que ser una persona que tenga conocimiento en varios lenguajes de programación, manejarse con fluidez en ellos, debe de ser una persona analítica y observadora, y saber inglés. Además de cualidades personales, esta persona tiene que estar dispuesta a estar en constante aprendizaje, actualizando sus conocimientos continuamente. Consideramos que el programador tiene que ser también una persona organizada, autodidacta y que sepa trabajar en equipo. La persona que hemos escogido para el puesto es Joseph Castro-Arias Araujo será nuestro programador principal, conoce hondamente todos los lenguajes de programación que empleamos en los proyectos, sabe aplicar estos

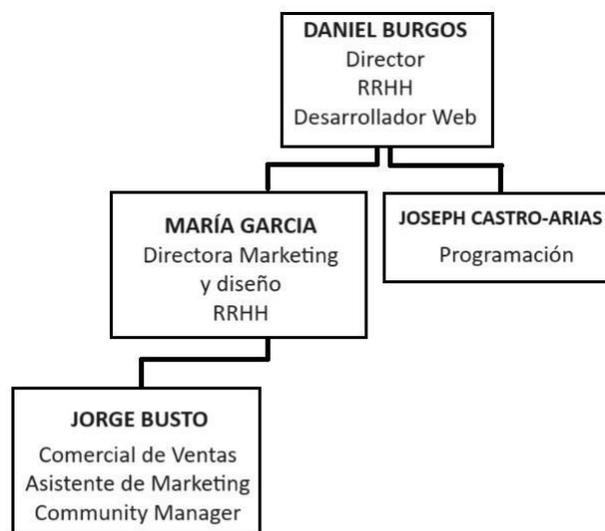
lenguajes de programación a las páginas web, conoce el mercado y ha trabajado en empresas de *hosting*, por lo que nos aporta información importante sobre el funcionamiento de nuestros proveedores y es una persona muy metódica y disciplinada.

- Comercial de Ventas: Este puesto lo ocupa la persona que se encarga de las relaciones de Creacyl con clientes o con proveedores. Visitará a clientes o empresas que sean clientes potenciales para resolver dudas, ofertar nuevos servicios, negociar presupuestos, atender consultas de postventa, informar sobre nuestros servicios, pactar tarifas con proveedores... Esta persona debe tener don de gentes, saber dialogar en situaciones tensas o conflictivas, saber negociar, conocer ampliamente nuestros servicios y cómo ofrecerlos a clientes potenciales. El colaborador que hemos elegido para este puesto es Jorge Busto Sanz. Lo hacemos respaldados por su experiencia en estas actividades que hemos enunciado, sus características personales se ajustan en gran medida a las que esperamos de este puesto, y su interés y conocimientos en los servicios que ofrecemos. Además Jorge tiene contactos cercanos en empresas grandes de Castilla y León que requieren de nuestros servicios.
- Finanzas y contabilidad: Posición encargada de la gestión financiera de la empresa, asesoramiento financiero y gestión de la contabilidad fiscal. Para este puesto necesitamos a un profesional de la contabilidad, con conocimientos contables suficientes y que sepa manejar programas contables. La persona que vamos a poner a cargo de este puesto es Daniel Burgos McDonald, tiene conocimientos de contabilidad, sabe manejar programas como Sage 50 y Factusol, y tiene experiencia en el funcionamiento de la contabilidad en empresas.
- Desarrollador Web: Cargo que tiene designado junto con el programador, el dar forma a las páginas web o tiendas virtuales y su mantenimiento posterior, pero empleando CMS, en concreto *Wordpress*, y programación básica. La persona encargada deberá tener conocimientos del funcionamiento de *Wordpress*, edición de contenido, manejo de *plugins*⁷, conocimientos de *hosting* y dominios con los proveedores correspondientes, conocimiento básico de CSS, entre otros. La persona designada para ocupar este puesto es Daniel Burgos McDonald. Las razones por esta elección es que Daniel es el único del equipo que aparte del programador, conoce *Wordpress* y la programación necesaria para el desarrollo web.

⁷ Herramientas formadas por fragmentos de código que pueden ser adheridos a una página web que mejoran su funcionalidad y estética. Suelen posibilitar acciones que no se encuentran disponibles con herramientas normales de *Wordpress*, sin necesidad de programar.

- En cuanto al departamento de Recursos Humanos se encargará de administrar el capital humano de la empresa, siguiendo la cultura y las directrices de la estrategia empresarial. Será el encargado de la admisión de nuevo personal que crean cualificado para el puesto demandado, resolución de problemas entre el personal, y la orientación de los empleados, nuevos o antiguos, hacia la consecución de resultados. Para este departamento hemos escogido a Daniel Burgos McDonald y a María García Llorente, ya que son los colaboradores que más experiencia tienen en dirección de personas. Para situaciones más complejas se precisará de los servicios de abogados laboristas (ver Ilustración 15).

Ilustración 15: Organigrama de Creacyl.



Fuente: Elaboración propia (2024)

Una vez expuestos los puestos y las personas a cargo, se va a proceder a explicar en detalle las tareas que van a realizar.

Las competencias del director son tomar decisiones que involucren o influyan en gran medida los recursos de la empresa, dirigir y orientar a los colaboradores en las estrategias o acciones que tienen que llevar a cabo para la consecución de resultados generales esperados, trazar planes de acción a corto, medio y largo plazo, mediar en conflictos que surjan, analizar estadísticas y estudios de producción y de resultados para valorar posibles cambios o mejoras, entre sus principales funciones. Estas tareas las realiza para que la empresa tenga un rumbo definido, para que los empleados tengan motivación y metas claras y para que los resultados que se obtengan sean los óptimos.

El director realiza tareas como analizar estudios de resultados para exponerlos en tablas y hacer comparaciones, reuniones de equipo cada lunes de la semana para

hablar sobre los proyectos en desarrollo en ese momento, plantear dudas o sugerencias en estos, planificar actividades para la semana (visitas a clientes, sesiones de control...), organizar comidas cada último viernes del mes o cuando se obtengan acuerdos o resultados importantes para la empresa, tener reuniones individuales con cada colaborador una vez cada dos meses, revisar estudios de mercado y mantenerse informado dos veces por semana en novedades para observar tendencias, innovaciones o cambios que puedan afectar a la empresa, organizar una vez cada dos meses presentaciones de proyectos o ideas nuevas donde intervienen todos los colaboradores, diseñar planes de acción para proyectos nuevos que se vayan a realizar próximamente, asignando tareas a cada uno de los colaboradores, delimitando los tiempos de operación...

Las funciones del encargado del departamento de marketing y diseño engloban todas las actividades que estén relacionadas con estas disciplinas, donde también se incluye el asesoramiento en proyectos a realizar o en innovaciones que se consideren necesarias para la empresa. También se encargará de la estrategia de marketing de Creacyl y su supervisión. Revisará los programas empleados en su departamento para que estén al día. Al tener una persona a cargo también tendrá que dirigirla.

Marketing recibirá los proyectos que les sean correspondientes, la variedad de proyectos que recibirán será muy variado por lo que se va a desarrollar las funciones más comunes que realizarán como es, el diseño de página web la cual se comienza con una entrevista sencilla con el cliente, donde se le preguntará para qué finalidad quiere la web, a qué público se quiere dirigir, qué tipo de empresa o negocio posee, y qué imagen de marca quiere ofrecer, entre otras preguntas. Marketing apunta las respuestas del cliente, construye un informe con estas, y comienza a diseñar un borrador de la estructura que presentará la página. El borrador lo irán rellenando y ultimando hasta tener todas las páginas⁸ que se quiere tener dentro de la web con el diseño respectivo acordado. Hechos los bocetos, los envían al programador para que este los materialice en el ordenador.

Los diseños de logos es otra posible actividad que al igual que el diseño de la página web, comienza con una entrevista con el cliente y se les realiza preguntas parecidas, destacando y profundizando en este caso, preguntas vinculadas con la imagen de marca. Tras la entrevista harán bocetos y esquematizarán ideas hasta lograr el logotipo definitivo.

⁸ Esta acepción de la palabra se refiere a las diferentes pantallas que se pueden visualizar en la página web y que tienen contenido diferente.

El diseño de anuncios en redes sociales y su gestión, será otra actividad que realizan. El proceso comienza con la entrevista con el cliente, ahondando en preguntas sobre su público objetivo. Estos diseños pueden ser para publicitar un producto o un servicio, o para dar a conocer la empresa. Se crean bocetos y se elige el que mejor represente los objetivos pactados. Una vez creado el *banner*, la fotografía o el vídeo publicitario, se subirá a las redes sociales elegidas y se le hará un seguimiento de visitas y resultados para informar al cliente o para sugerir cambios.

Otra actividad principal de los colaboradores de marketing es la de realizar análisis del mercado en el que esté operando Creacyl en el presente o en el futuro. Realizarán estudios sobre el público objetivo al que se quieren dirigir, los competidores y sus estrategias, tendencias de mercado... cuando obtengan los resultados, los reflejarán en un informe del que se obtendrán conclusiones para cimentar y respaldar la campaña de marketing que se va a realizar. Cuando obtengan información relevante y trascendental para la empresa la pondrán en común con el director y el resto de los colaboradores.

El programador será el encargado de las tareas que contengan programación informática. Ya sea para la creación a mano de páginas web, creación de funciones animadas que no aparezcan en CMS, creación de programas propios de la empresa para automatizar procesos, soporte en la gestión de bases de datos...

La creación a mano de páginas web es la elaboración del sitio web por medio de códigos de lenguajes de programación. Generalmente se utilizará HTML, CSS Y JavaScript para el *frontend*⁹ y Python, PHP y Java para el *backend*¹⁰. El proceso del desarrollo comienza con la entrevista al cliente, a partir de este se elabora un boceto de cada página y se le pide el visto bueno. Una vez admitido, el programador comienza programando el *frontend*, primero con HTML para plantear la estructura que va a tener la web, CSS para determinar el aspecto de los elementos estructurales y Java script para que los usuarios puedan interactuar con la página, y continúa con el *backend*.

Se encargará de funciones complejas de CSS en páginas web que se hayan creado con *Wordpress*. Lo hará escribiendo código en CSS en el apartado que *Wordpress* deja disponible en sus herramientas.

También estudiará y creará programas que se puedan realizar en cualquier ámbito de la empresa, que se base en un proceso automatizado realizable por un

⁹ Parte de un sitio web con la que los usuarios pueden interactuar. Es el aspecto visual de la web.

¹⁰ Engloba todo el software que hace funcionar una página web y que está oculto para el usuario. Es la estructura interior sobre la que se sustenta el aspecto que tiene una web.

ordenador. Programas como un CMR¹¹ propio, un programa de gestión de redes sociales, un programa de análisis de estrategias de la competencia... y cualquier otro programa que ya exista pero que sea más útil o más económico crearlo privado que comprarlo a un proveedor.

Las funciones del comercial de ventas se basan en ser la cara visible de la empresa para clientes y proveedores, y en relacionarse con ellos. Para realizar sus funciones tiene que comprender al detalle los productos que ofrece la empresa. Para ofertar nuestros servicios a clientes que no nos conocen, saldrá en búsqueda de estas empresas que requieran de nuestros servicios, apoyándose en estudios del equipo de marketing. Una vez detectada una empresa que pudiera convertirse en cliente de Creacyl, el comercial concertará una reunión con el gerente de la empresa cliente a ser posible o con su representante. En la reunión le expondrá los servicios que le pudieran interesar de la forma más persuasiva y atractiva posible, ya sea a través de reducciones de precio, ofertas temporales, descuentos por cantidad, servicios extra... todos ellos comentados con el director y resto del equipo con anterioridad.

También existirá la posibilidad de captar empresas que ya han recibido publicidad nuestra o que conocen nuestros servicios. En esta situación, la empresa interesada en nuestro trabajo nos contactará, y el comercial será el interlocutor de nuestra parte. Escuchará las necesidades del cliente potencial a las que responderá con los servicios que más se ajusten a las necesidades que se han de cubrir.

Otra función importante que realiza son visitas a proveedores para mejorar contratos ya existentes o que se quieran llevar a cabo. Estas visitas se suelen efectuar con la presencia del Director de la empresa, fundamentalmente para dar visto bueno a acuerdos que se conciben en el momento de la reunión.

También se encargará de reunirse con clientes con los que haya surgido alguna disconformidad o haya sucedido algún problema.

El asistente de Marketing y diseño tendrá las funciones interrelacionadas con las del directivo de marketing pero, el asistente tiene menor experiencia y conocimientos en manejo de programas que él. Las funciones son las de comunicación con el programador y comercial en los proyectos que corresponda, gestión del correo electrónico dirigido al equipo de marketing por parte de clientes, realización de proyectos de diseño que indique la directiva del equipo, soporte en proyectos o en diferentes tareas

¹¹ CRM: *Customer Relationship Management*. Software que centraliza la administración y análisis las interacciones con los clientes en los ámbitos como marketing, atención al cliente, datos de clientes...

a la directiva, gestionará las redes sociales que le indique la directiva y elaborará los informes de resultados de las campañas en redes sociales, entre otros.

Las comunicaciones con el programador o el comercial engloban el intercambio de información de proyectos, sugerencias e ideas que crean convenientes, novedades que vayan surgiendo respecto a estos... Es decir, el asistente actuará de intermediario entre la directiva de marketing y el otro colaborador.

La gestión del correo electrónico se basa en operar el correo electrónico del equipo de marketing de cara a clientes y proveedores de los programas que utilizan. Recibirán ideas de los clientes para los proyectos que se vayan a realizar, cambios de estrategias, planteamiento de nuevos trabajos, reclamaciones, preguntas... es decir un buzón de atención al cliente pero de proyectos del ámbito del marketing. Y también mantendrá correspondencia con los proveedores de programas o servicios vinculados a esta disciplina. Tanto los correos de clientes como los de los proveedores, se los comunicará a la directiva, del que obtendrá una contestación de cómo responderles.

Se encargará de la realización de los trabajos que le asigne la directiva. La mayoría de proyectos tendrán distintos grados de supervisión por parte del director del equipo según lo decida él y habrá proyectos donde el asistente será totalmente independiente y responsable del trabajo que entrega.

Apoyará al director en trabajos que él considere, realizando las tareas que se le vayan destinando, aportando otras perspectivas al proyecto, buscando mejoras, revisando tareas ya terminadas...

También se encargará de las redes sociales como *Community Manager* que le asignen. Subirá el contenido programado ya sean fotos diseñadas o vídeos editados, estudiará estrategias que se puedan implementar en cada caso para mejorar los resultados de las publicaciones y también gestionará el buzón de la red social cuando el cliente lo solicite.

Otra función importante que realizará será la redacción de informes y confección de estadísticas pertenecientes a todas las campañas que gestione Creacyl para nuestro uso propio, individual y confidencial. Se guardarán en archivadores o discos duros para así tener un historial de resultados y aprender de ellos, para así proponer mejores estrategias y cambios que optimicen los resultados de campañas que se vayan a realizar en el futuro.

El desarrollador web se encargará principalmente de la creación de páginas web a través de CMS, trabajos de programación sencilla vinculadas a éstas, soporte al programador en alguna de sus tareas, administración y supervisión de los servidores

hosting, dominios y bases de datos de Creacyl, y de la gestión del correo electrónico general de la empresa.

La creación de sitios web a través de *Wordpress* seguirá un proceso muy parecido al de crearlas a mano (programando), comenzando por una entrevista con el cliente para entender las necesidades que tiene su empresa, las funciones que quiere que realice o satisfaga la web, el aspecto que quiere que tenga... también se le asesora en las cuestiones donde el cliente no esté seguro o tenga dudas. Analizadas sus respuestas se comienza a dar aspecto con bocetos a todas las páginas que tendrá la web y se espera su visto bueno. Teniendo en cuenta la apariencia que queremos como resultado, se puede optar por utilizar el *theme*¹² que ya incorpora *Wordpress* o comprar un *theme* nuevo, que tenga características, *plugins*, funciones, detalles visuales... que se acerquen más a la estética final que queremos para la página web. La diferencia entre las dos posibilidades se basa en la agilidad y rapidez que permite el *theme* que esté más próximo a nuestro resultado deseado.

Con las indicaciones y el contenido que ha trasladado el cliente, se va construyendo la web. Una vez terminada y antes de sacarla al público, se la muestra al cliente para aprobarla y lanzarla a la red.

Se ocupará también de incorporar o hacer cambios en secciones de la página web que se tengan que desarrollar con CSS. Además de ayudar con códigos que le pida el Programador.

Una vez creadas las páginas web, el desarrollador tiene que mantenerlas actualizadas y disponibles, subiendo contenido que el cliente quiera añadir, resolviendo problemas de desactualización de *plugins*, errores de sobrecarga, ataques informáticos, y cualquier otro problema que suponga la inutilidad del sitio. Para actualizar contenidos, el desarrollador solamente tendrá que entrar en el *backend* del sitio y cambiar las publicaciones acordadas. Para los errores de desactualización, ataques, y otros errores parecidos, es probable que se necesite acceder al gestor de *hosting* y arreglarlo ahí. Esto se consigue porque en el programa de administración del *hosting* de la web, se tiene acceso a los archivos que constituyen el sitio y posibilita arreglar el problema ahí.

Otra función es la de gestión del correo electrónico general de Creacyl. Con general me refiero al correo de info@creacyl.com y hola@creacyl.com, estos correos deberían de funcionar como atención al cliente genérico y como correo de información

¹² *Theme* o tema en *Wordpress* forma la base de la apariencia de un sitio web. En él se encuentran multitud de archivos en distintos formatos que conformarán el aspecto visual del sitio. Son archivos ya programados y listos para utilizarse.

y presupuestos para clientes potenciales respectivamente. El desarrollador actuará de intermediario entre los remitentes y la empresa.

Las funciones de finanzas y contabilidad serán registrar las operaciones económicas que se lleven a cabo en la empresa, preparar y presentar los estados financieros, asesorar e informar a los colaboradores de decisiones que se podrían tomar y preparar los informes financieros para los organismos reguladores. El registro de la actividad económica lo hará cada día, dejando reflejados todos los cobros, pagos, ventas y otras operaciones de valor económico que se realicen cronológicamente. Esta información se categorizará según el Plan General Contable. Las cuentas las registrará en los distintos libros contables, libro diario, libro mayor y el balance de situación. Se consolida la información en software contable y se verifica. Se elaboran los estados contables y se les comunica al director. Estos informes contables se analizan para medir la gestión y para tomar decisiones. Al final de cada año fiscal, se tendrá que presentar un informe a Hacienda con el resumen de los resultados obtenidos.

En cuanto a los recursos humanos no disponemos de personal cualificado en legislación laboral, por lo que mencionaré las funciones hasta donde pueden alcanzar nuestros colaboradores. Las funciones principales serán la de selección de personal, su orientación una vez a bordo de la empresa, resolución de conflictos entre colaboradores y evaluar el desempeño del personal.

El proceso de selección de personal que llevaremos a cabo comienza con un estudio y valoración de las necesidades que necesitamos cubrir, las cualidades de la persona que necesitamos para cubrirlas y las tareas respectivas que realizará. Una vez detallada esta información, ofertaremos el puesto de trabajo con las especificaciones requeridas en alguna red social o aplicación de búsqueda de trabajo como LinkedIn, Infojobs o *Fiverr*. En la oferta que publiquemos recibiremos candidaturas de distintas personas que estén interesadas en el puesto. De las candidaturas recibidas descartaremos mediante distintos filtros, a perfiles de candidatos que no cumplan los requisitos de experiencia o formación. Una vez obtenido un número reducido de solicitantes (menos de diez), concertaremos primero una videoentrevista donde se filtrará a la mitad de ellos. Los que superen este primer contacto tendrán una entrevista personal en las oficinas, donde solo podrá quedar dos o un candidato. A los candidatos que queden se les hará una última entrevista y prueba práctica sencilla, de aptitudes y conocimientos respectivos al puesto para el que se esté postulando. De esta última prueba y si los colaboradores a cargo de la selección están de acuerdo, se contratará al aspirante restante, o se abrirá otro proceso de selección nuevo para conseguir a la persona deseada.

Al contratar a una persona nueva en la empresa, el equipo de RRHH se encargará de hacer el *onboarding*¹³, guiándole por la oficina y presentándole a los compañeros. También atenderá dudas que tenga los primeros días sobre funcionamiento de dispositivos de la empresa o procesos internos entre colaboradores.

Otra función se realiza cuando se producen situaciones de conflicto entre colaboradores. Estos enfrentamientos según sea su origen, el equipo de RRHH valorará cómo abordarlos de la forma más eficaz y duradera posible.

La evaluación del desempeño de los colaboradores se realizará semestralmente, de forma individual y totalmente confidencial. Constará de una reunión con RRHH de máximo una hora. En estas reuniones se tratarán temas como la percepción del trabajo realizado de cada uno hasta el momento, actividades, situaciones o aspectos a mejorar que considere en la empresa, expectativas personales, visualización de su carrera profesional a largo plazo, objetivos personales que quiere conseguir y más temas. Terminará con el departamento de RRHH exponiendo su perspectiva de la evaluación de la labor del trabajador y contestando a los otros temas que haya planteado.

Ilustración 16: Tabla tipo de contratos en Creacyl.

Recursos Humanos	Tipo de contrato
Daniel Burgos	Autónomo
María García	Contrato fijo-jornada completa
Joseph Castro-Arias	Contrato temporal-por circunstancias de la producción
Jorge Bustó	Contrato fijo-jornada parcial

Fuente: Elaboración propia (2024)

Los contratos al inicio de la actividad serán los recogidos en la Ilustración 16. Mientras los empleados quieran seguir haciendo crecer y mejorar a Creacyl y la situación financiera lo permita, se intentará tener empleados a tiempo completo. Este propósito de tener el mayor número de empleados fijos que se pueda tener en cada momento se fundamenta en que además de poder tener más cantidad de empleados y tiempo de labor de cada uno, la dedicación absoluta a una idea hace que la empresa

¹³ Presentación inicial de los empleados recién contratados en la empresa al resto de compañeros para que tengan una integración más rápida y sólida. También hará que se adapten antes al entorno y al ambiente de la oficina. Su objetivo es crear un entorno de trabajo sociable y abierto.

gane ritmo y velocidad, haciendo que los empleados no deban tener otras funciones fuera de la empresa o que la jornada no pueda dar lugar a una regularidad desviando así la atención del empleado.

Se tiene en cuenta la importancia de la experiencia de los empleados en Creacyl por la resolución más rápida y eficaz de problemas porque ya se han llevado a cabo en otras ocasiones, el ambiente irá cambiando a uno más distendido y de más confianza, crecerá el sentimiento de equipo... entre otras contribuciones. Pero en el mundo del marketing es evidente la necesidad de renovarse y tener nuevas ideas de forma continua, por eso también es necesaria con el tiempo la contratación de nuevos miembros de equipo, que aporten nuevas perspectivas en la realización de proyectos, nuevos conocimientos, nuevas formas de trabajo...

Por todo ello, se ha ideado en Creacyl una estrategia para el mantenimiento de antiguos empleados basado en beneficios tanto económicos como no dinerarios según méritos, esfuerzo de trabajo, personas a cargo, tiempo en la empresa... esta estrategia se pondrá en funcionamiento cuando la empresa haya pasado unos años en funcionamiento y haya adquirido a algunos nuevos empleados.

Daniel Burgos y María García tendrán una jornada laboral de 37 horas y media a la semana, establecidas por el convenio de empresas de publicidad, repartidas en 8 horas cada día excepto los viernes que tendrán una jornada de 6 horas y media. Jorge Busto tendrá una jornada de 25 horas semanales repartidas en 5 horas durante la semana. Joseph Castro-Arias no tendrá horario definido por el momento, por motivos de la necesidad puntual de sus funciones y por la situación inicial financiera en la que se encuentra Creacyl. Se le irá avisando de los horarios que tendrá durante la semana con la máxima antelación posible y con las mínimas variaciones de horas, para que pueda tener un horario cómodo y previsible.

El horario laboral durante el año 2025 serán los que se exponen en la Ilustración 17.

Ilustración 17: Horarios de los empleados de Creacyl.

	L	M	X	J	V	S	D
Daniel Burgos	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-15:00	-	-
María García	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-13:30 17:00-20:00	08:30-15:00	-	-
Jorge Busto	08:30-13:30	08:30-13:30	08:30-13:30	08:30-13:30	08:30-13:30	-	-
Joseph Castro-Arias	*	*	*	*	*	*	-
*(Según proyecto)							

Fuente: Elaboración propia (2024)

9. ASPECTOS FORMALES

En la creación de la empresa, Creacyl se acoge a la Ley 14/2013, de 27 de septiembre de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (Ley 14/2013 de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, 2013). Con esta ley creada para impulsar la actividad empresarial después de la crisis de 2008-2012, Creacyl espera encontrar apoyos en las instituciones para empujar su desarrollo y su actividad económica. También se acogerá a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de contrato de seguro, 1980), para casos de daños a terceros si ocurren.

En cuanto a leyes aplicadas a los contratos y documentación legal que realice Creacyl, la empresa se ceñirá al Código Civil, el cual sirve de pilar para legislar los aspectos de la relación entre los empleados de la empresa, su relación con la empresa y su relación con los clientes y con el público en general. La Ley 34/2002, 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, 2002), de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), que regula la relación de la empresa con el público mediante medios digitales ya sea las comunicaciones que se realicen, los contratos que se desarrollen, protección de datos personales... El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento General de Protección de Datos, 2016) que controla lo relacionado con los datos almacenados por Creacyl, la forma de almacenamiento, tipos de datos que se pueden recoger, exactitud de la información recogida... La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) (Ley orgánica 3/2018, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, 2018) que complementa las regulaciones europeas en España.

Reglamentos relativos a la protección de la propiedad intelectual en relación con el logo, el nombre y la imagen corporativa de Creacyl estará sancionado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (Real Decreto Legislativo 1/1996 del texto refundido de propiedad intelectual, 1996).

Los reglamentos que rigen las normativas laborales en Creacyl serán el estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015, Ley del Estatuto de los trabajadores, 2015) que regulará los contratos que se establezcan entre Creacyl (Daniel Burgos como autónomo) y los empleados, las condiciones de estos, sus términos y condiciones... También se verá regulada por la Ley General de la Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 8/2015, Ley General de la Seguridad Social, 2015) que regula

las organización y prestación de la Seguridad Social de los trabajadores. En este apartado también se incluye la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, 1995), que regula las obligaciones en materia de seguridad y salud en el puesto de trabajo. También se tendrá en cuenta el Real Decreto Ley 13/2022 de 26 de julio de 2022 (Real Decreto-ley 13/2022, de 26 de julio, 2022), por el que se impone un nuevo sistema de cotización para los trabajadores por cuenta propia o autónomos y se mejora la protección por cese de actividad.

En el ámbito de la contabilidad se tendrá en cuenta la Ley General Tributaria 58/2003, de 17 de diciembre (Ley 58/2003, General Tributaria, 2003), para establecer los derechos y obligaciones de los contribuyentes, los procedimientos de recaudación, los tributos correspondientes...La Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (Ley 37/1992, del Impuesto de Valor Añadido, 1992) que controla las bases imponibles sobre actos comerciales, sus exenciones, los hecho donde se imponen...

Las leyes relativas a las actividades de publicidad y marketing que realice Creacyl en esos campos son la Ley 34/1988, General de Publicidad (Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, 1988), la cual legisla los principios que debe de tener la publicidad en España, los tipos de publicidad que están prohibidas, códigos de conducta al producir anuncios... La Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal (Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencial Desleal, 1991) que regula el concepto de competencia desleal entre empresas y las sanciones que conllevan. La Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE) (Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, 2002), que establece los principios generales de la sociedad de la información, las obligaciones de los proveedores de servicios en línea (identidad, precios, condiciones de contratación...)

10. CALENDARIO DE EJECUCIÓN

El proyecto de Creacyl espera iniciar la actividad en enero de 2025. Meses anteriores ya se realizarán acciones de marketing, preparación de la zona de trabajo, contacto con clientes potenciales con los que los empleados de Creacyl hayan podido tener contacto o conozcan de sus necesidades.

En la Tabla 4 se presenta el calendario inicial que quedará sujeto a posibles modificaciones por situaciones que ocurran ajenas a la empresa o cambios en la estrategia de marketing.

Tabla 4: Calendario de acciones de Creacyl en 2025.

Fechas	Acción de Creacyl
01/10/2024	Recaudación del capital empresarial
15/10/2024 - 15/12/2024	Anuncios google ads y RRSS sobre la próxima apertura de Creacyl y el descuento para los 30 primeros clientes
15/11/2024 - 15/12/2025	Reuniones extraprofesionales con clientes potenciales, que los empleados de Creacyl sepan de sus necesidades.
07/01/2025	Apertura oficina e inicio de la actividad comercial
07/01/2025 - 31/01/2025	Anuncios google ads y RRSS sobre la próxima apertura de Creacyl y el descuento para los 30 primeros clientes
01/02/2025 - 28/02/2025	Anuncio en Google Ads sobre el descuento para los 30 primeros clientes
01/03/2025 - 15/04/2025	Visitas comerciales del comercial de Creacyl a empresas que hayan mostrado su interés en nuestros servicios o se crea que los puedan necesitar
01/05/2025 - 31/05/2025	Reparto de flyers/dípticos en el polígono industrial de San Cristobal a empresas que puedan ser clientes potenciales
15/05/2025 - 15/06/2025	Anuncios en Google Ads y RRSS
15/09/2025 - 30/09/2025	Visitas comerciales a empresas que hayan manifestado interés en tiendas online o se considere que pudieran necesitarla
01/10/2025 - 01/11/2025	Reparto flyers y dípticos en polígono industrial de Argales
15/11/2025 - 15/12/2025	Alquiler de una valla publicitaria

Fuente: Elaboración propia (2024)

11. BIBLIOGRAFÍA

- Blount, J. (2021). En *La gente compra por usted*. Taller del éxito. Recuperado el 20 de mayo de 2024, de bit.ly/4d2we6l
- Calvo, G. (2024). La economía española crecerá in 1,6% en 2024 y la inflación se reducirá al 3%, según Funcas. *El País*. Obtenido de bit.ly/4cK8yEu
- CCOO. (2022). *Convenio Colectivo empresas de publicidad*. Comisiones Obreras. Obtenido de bit.ly/3WoEOar
- Cianes, P. (2019). PHP y sus amigos HTML, CSS Y JS. *Pablo Cianes*. Obtenido de <https://lc.cx/bZS3wr>
- España, B. d. (2024). *Estadísticas financieras*. Banco de España. Obtenido de <https://www.bde.es/wbe/es/estadisticas/>
- FAFECYL. (2024). *Kit digital*. Junta de Castilla y León. Obtenido de <https://lc.cx/Lma0Zu>
- Google.com. (2024). *Pujas en Google Ads*. Google. Obtenido de <https://lc.cx/grGpn1>
- ICECYL. (2024). *Catálogo de ayudas para trabajadores autónomos*. Junta de Castilla Y León. Obtenido de <https://lc.cx/oXRcpF>
- INE. (2023). *Indicadores sobre uso TIC en empresas*. INE. Obtenido de bit.ly/4bMAXIO
- INE. (2024). *Estadísticas nacionales*. INE. Obtenido de <https://www.ine.es/>
- Leequid, R. (2023). Cada vez compramos más en tiendas online y este es el perfil del comprador medio. *El Plural*. Obtenido de bit.ly/4flm5Ej
- Ley 14/2013 de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, 233 (Jefatura del Estado 29 de 09 de 2013). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-10074>
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencial Desleal, 10 (Jefatura del Estado 11 de 01 de 1991). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-628>
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riegos Laborales, 269 (Jefatura del Estado 10 de 11 de 1995). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, 274 (Jefatura del Estado 15 de 11 de 1988). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-26156>

Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, 166 (Jefatura del Estado 12 de 10 de 2002). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, 166 (Jefatura del Estado 12 de 07 de 2002). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>

Ley 37/1992, del Impuesto de Valor Añadido, 312 (Jefatura del Estado 29 de 12 de 1992). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-28740>

Ley 50/1980, de contrato de seguro, 250 (Jefatura del Estado 17 de 10 de 1980). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1980-22501>

Ley 58/2003, General Tributaria, 302 (Jefatura del Estado 18 de 12 de 2003). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23186>

Ley orgánica 3/2018, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, 294 (Jefatura del Estado 06 de 12 de 2018). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

LM/Agencias. (2020). Mango prevé redimensionar sus tiendas y facturar 800 millones en el e-commerce este año. *Libre Mercado*. Obtenido de bit.ly/3xRhrgl

Mazzoli, S. (2023). Plan de negocio para montar una agencia de marketing digital. *Emprendedores*. Obtenido de <https://lc.cx/dtLE9T>

Miro. (2024). ¿Qué es el análisis de las 5 fuerzas de Porter. *Miro.com*. Obtenido de <https://miro.com/es/planificacion-estrategica/que-son-cinco-fuerzas-porter/>

ONTSI. (2024). *EL comercio electrónico en España*. Red.es. Obtenido de bit.ly/4bJJlNH

Pascual, P. C. (2012). *Tranki pap@s*. grupo Planeta. Obtenido de <https://lc.cx/vRdlPQ>

Pasquali, M. (2023). ¿Cuántas horas pasamos conectados a internet? *Statista*. Obtenido de <https://lc.cx/NHC4vo>

Pou, V. (2024). *España. Observatorio fiscal. Enero 2024*. Obtenido de <https://lc.cx/D4gJmL>

prensa, N. d. (2023). *El comercio electrónico superó en España los 19.000 millones de euros en el primer trimestre de 2023*. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Obtenido de <https://lc.cx/HmBIhN>

Real Decreto Legislativo 1/1996 del texto refundido de propiedad intelectual, 97 (Ministerio de Cultura 22 de 04 de 1996). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-8930>

Real Decreto Legislativo 2/2015, Ley del Estatuto de los trabajadores, 255 (Ministerio de Empleo y Seguridad Social 24 de 10 de 2015). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>

Real Decreto Legislativo 8/2015, Ley General de la Seguridad Social, 261 (Ministerio de empleo y Seguridad Social 31 de 10 de 2015). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11724>

Real Decreto-ley 13/2022, de 26 de julio, 179 (Jefatura del Estado 27 de 07 de 2022). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-12482>

Redacción. (2023). Radiografía del consumo digital de la generación Z en España según el estudio de Gfk. *El programa de la publicidad*. Obtenido de bit.ly/3Lt15xn

Redacción, M. (2023). El consumo de internet supera por primera vez al de la televisión. *Diario de Sevilla*. Recuperado el 15 de junio de 2024, de <https://lc.cx/0iMwFw>

Reglamento General de Protección de Datos (Consejo Europeo 27 de 03 de 2016). Obtenido de <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

Seguridad Social. (2024). *Nuevo sistema de cotización para autónomos en 2023*. Gobierno de España. Obtenido de bit.ly/3SbFw8C