



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

SERVIFRIO T&M

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Transformación Digital y Productiva (Especialización)

Tania Marcela Buelvas Maussa

Maylyn Berdugo Cubides

Jorge Alberto Sánchez Celis

Nombre del Tutor del trabajo de grado: Alejandra Correa Giraldo

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes siempre han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. Su amor, sacrificio y aliento han sido fundamentales para alcanzar mis metas y perseguir mis sueños. Este logro es también suyo. Gracias por ser mi roca y mi guía en este viaje.

*Maylyn Berdugo*

A mi amada esposa Paola , cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza. Gracias por creer en mí, por tu paciencia y por ser mi compañera en cada paso de este camino. Tu comprensión y sacrificio me han permitido alcanzar esta meta. No podría haberlo logrado sin ti.

A mis queridos hijos Pamela y Santiago, que son mi inspiración y mi motivación diaria. Gracias por su alegría, sus sonrisas y por llenar mi vida de felicidad. Este logro también es para ustedes, para que siempre recuerden que, con mucho esfuerzo y dedicación, todo es posible.

*Jorge Sánchez*

Con gran satisfacción le dedico este trabajo a mis padres ya que con su incondicional apoyo tuve la oportunidad de iniciar y finalizar esta especialización que me llena de gran alegría.

*Tania Buelvas*

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios y a nuestra familia por esta oportunidad de crecer a nivel profesional, también queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a los tutores por su orientación experta y su paciencia infinita durante el desarrollo de este trabajo. Agradecer a nuestros amigos y compañeros de clase por su aliento y colaboración. Finalmente, agradecemos a nuestra institución educativa por brindarnos los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo esta investigación.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra claves.....	5
Marco conceptual y contextual .....	6
¿QUIENES SOMOS? .....	6
HISTORIA .....	6
UBICACIÓN .....	9
Ubicación geográfica .....	9
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	11
ESTADO ACTUAL Y PLANIFICACIÓN DE MARKETING DIGITAL .....	11
SERVIFRIO T&M – Situación de la marca .....	11
ANÁLISIS DOFA .....	13
BUYER PERSONA – Perfiles más importantes para SERVIFRIO T&M.....	17
NUESTRA MARCA .....	19
MIX DE MARETING .....	24
PRECIO .....	30
PROMOCIÓN.....	33
DISTRIBUCIÓN .....	35
MODELO DE NEGOCIO .....	38
MARKETING DE CONTENIDOS.....	42
IMPLEMENTACIÓN.....	45
CRONOGRAMA DE ACCIONES .....	45
IMPLEMENTACIÓN NUEVAS REDES SOCIALES.....	48
EVALUACIÓN .....	60
KPI – INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO .....	61
FEDBACKS DE POBLACION OBJETIVO .....	62
Conclusiones .....	64
Referencias.....	66

## Resumen

En un mundo cada vez más conectado, el éxito de cualquier negocio depende en gran medida de su presencia y estrategia en línea. En este contexto, nos complace presentar nuestra propuesta de Campaña de Marketing Digital para SERVIFRIO T&M, una empresa comprometida con la excelencia en el suministro de repuestos y accesorios de refrigeración. Con más de seis años de experiencia y una fuerte base en la comunidad de Casanare, SERVIFRIO T&M está lista para dar un paso adelante y expandir su alcance a través de plataformas digitales. Esta propuesta está diseñada para aprovechar al máximo el potencial de las redes sociales, correo electrónico y la presencia en línea, con el objetivo de fortalecer la imagen de la marca, aumentar la participación del cliente y, en última instancia, impulsar el crecimiento del negocio.

A lo largo de esta propuesta, exploraremos estrategias sólidas, métricas clave de rendimiento y acciones concretas que nos permitirán alcanzar estos objetivos. Nuestro enfoque se basa en la comprensión profunda de las necesidades de SERVIFRIO T&M y su audiencia, lo que nos permitirá ofrecer soluciones efectivas y resultados tangibles.

En resumen, esta propuesta de Campaña de Marketing Digital representa una oportunidad emocionante para SERVIFRIO T&M de consolidar su posición en el mercado y alcanzar nuevos horizontes en línea. Estamos listos para embarcarnos en este viaje junto a ustedes y esperamos crear un impacto significativo en su presencia digital.

**Palabra claves:** Estrategia en línea, Marketing Digital, KPI, Indicadores, Claves De Rendimiento, Modelo de Negocio.

## **Marco conceptual y contextual**

### **¿QUIENES SOMOS?**

#### **HISTORIA**

##### **SERVIFRIO T&M: Del Hogar al Éxito Empresarial**

Hace aproximadamente seis años, en un rincón de un hogar en Casanare, nació una idea que marcaría el inicio de un emocionante viaje emprendedor. Lo que comenzó como una chispa de la pasión compartida por la refrigeración y la unión familiar, pronto se convertiría en un negocio próspero y en una fuente de orgullo para todos los involucrados. Esta historia narra el ascenso de SERVIFRIO T&M, un viaje que encarna valores familiares, dedicación y excelencia en el mundo de la refrigeración.

##### **Los Cimientos Familiares:**

Hace seis años, en medio de la cotidianidad de una familia en Casanare, surgió una idea que cambiaría el rumbo de sus vidas. Los fundadores de SERVIFRIO T&M, inspirados por su amor compartido por la refrigeración y la pasión por brindar soluciones, decidieron dar vida a un sueño emprendedor. Esta idea, nacida de la unión familiar, se convirtió en el núcleo de lo que ahora es una historia de éxito.

**El Emprendimiento en Crecimiento:**

Desde sus humildes comienzos como SERVIFRIO DEL CASANARE T&M, la empresa se ha forjado a lo largo de los años. Lo que en un principio era una pequeña operación en el hogar familiar, poco a poco se transformó en un negocio en pleno crecimiento. A medida que la experiencia se acumulaba y la pasión persistía, SERVIFRIO T&M se consolidaba como un referente en la industria de la refrigeración en la región.

**De Familia a Marca:**

A lo largo del camino, la marca evolucionó y se adaptó para reflejar su identidad y propósito. El nombre original, SERVIFRIO DEL CASANARE T&M, honraba la herencia familiar y la unión geográfica. Sin embargo, en busca de una identidad más directa y memorable, la marca decidió simplificar su nombre a SERVIFRIO T&M. Esta transición no solo consolidó la identidad de la marca, sino que también la posicionó como una opción atractiva y confiable en el mercado.

**Reconocimiento a Través del Vocero Confiable:**

A lo largo de los años, SERVIFRIO T&M se ganó un lugar de prestigio en la industria gracias al poder de la boca a boca. Los técnicos en refrigeración, quienes son nuestros clientes más fieles y recurrentes, se convirtieron en los voceros más confiables de la marca. Nuestra dedicación a proporcionar repuestos de alta calidad y un servicio excepcional creó una reputación sólida que trascendió entre colegas y competidores por igual.

**Nuestro Propósito en el Mundo de la Refrigeración:**

Hoy en día, SERVIFRIO T&M se enorgullece de ser un pilar en el mercado de la refrigeración. Nuestro negocio se centra en la venta y comercialización de repuestos y accesorios que mantienen en funcionamiento equipos de refrigeración, aires acondicionados y electrodomésticos en hogares, industrias y vehículos. Aunque no vendemos equipos completos, nuestra dedicación a proporcionar las piezas necesarias para el mantenimiento y la reparación demuestra nuestro compromiso con la durabilidad y el rendimiento.

## UBICACIÓN

Ubicación geográfica

Dirección: Calle 24 N° 24 - 09 esquina

Municipio: Yopal – Casanare

Coordenadas: 5°20'16.56"N - 72°23'24.51"O



Fig. 1. Ubicación Geográfica SERVIFRIO T&M



Fig. 2. Servifrio T&M en la actualidad

## **Desarrollo e implementación del aprendizaje**

### **ESTADO ACTUAL Y PLANIFICACIÓN DE MARKETING DIGITAL**

#### **SERVIFRIO T&M – Situación de la marca**

Tiempo de Actividad Comercial: SERVIFRIO T&M ha estado en funcionamiento durante los últimos seis años. Durante este tiempo, hemos crecido desde un proyecto familiar hasta convertirnos en un referente en la industria de la refrigeración, sirviendo tanto a clientes individuales como a empresas.

Ubicación: Si bien SERVIFRIO T&M opera desde una ubicación física situada en la ciudad de Yopal en la Calle 24 N° 24-09, es importante destacar que comenzó como un negocio local en la vivienda familiar. A lo largo de los años, hemos mantenido esta conexión con nuestra comunidad y hemos expandido nuestro alcance para atender a clientes en áreas urbanas y suburbanas.

Productos y Servicios: Nuestro enfoque principal está en la venta y comercialización de repuestos y accesorios relacionados con la refrigeración, aires acondicionados domésticos, industriales y para el sector automotriz. Además, ofrecemos repuestos para otros electrodomésticos, como lavadoras y secadoras. Nos destacamos por brindar soluciones de alta calidad y confiabilidad que permiten el mantenimiento, preventivo y correctivo, de equipos de refrigeración y climatización.

Diferencial de Marca: Lo que diferencia a SERVIFRIO T&M es nuestro compromiso con la calidad y la atención personalizada. Nuestra marca se destaca por:

- ✓ La experiencia de seis años en el mercado.
- ✓ La dedicación a ofrecer repuestos de alta calidad y confiabilidad. Un enfoque en el
- ✓ servicio excepcional y la satisfacción del cliente.
- ✓ La conexión con la comunidad y la tradición familiar que inspira nuestra empresa.
- ✓ Nuestra apuesta por la innovación, como se refleja en la actualización de nuestra imagen corporativa y la incursión en redes sociales.
- ✓ Dificultades Superadas: A lo largo de nuestra trayectoria, hemos enfrentado desafíos típicos de cualquier empresa en crecimiento, como la competencia en el mercado y la adaptación a las demandas cambiantes de los clientes. Sin embargo, nuestra dedicación a la calidad y el compromiso con la satisfacción del cliente nos ha permitido superar estos desafíos con éxito.

Objetivo General del Negocio: Nuestro objetivo principal es consolidarnos como una marca reconocida y respetada en el mercado de la refrigeración. Queremos seguir brindando soluciones confiables y de calidad a nuestros clientes actuales y futuros. Además, buscamos expandirnos a través de una campaña de marketing digital que nos permita llegar a nuevas audiencias y crecer de manera sostenible.

En SERVIFRIO T&M, nuestro enfoque está en encontrar el equilibrio perfecto entre el frío y el calor, ofreciendo productos y servicios que mantengan la comodidad y el rendimiento en la vida cotidiana.

ANALISIS DOFA



Figura 3

PUBLICO OBJETIVO – Datos del público objetivo

**Geográficos**

Departamentos, ciudades, barrios

Barrios y Zonas Residenciales: Dado que Yopal es una ciudad con múltiples barrios y zonas residenciales, es importante identificar áreas específicas dentro de la ciudad que podrían beneficiarse más de los productos y servicios de SERVIFRIO T&M. Esto se puede hacer a través de la publicidad geo localizada en las redes sociales y Google Ads.

Las ciudades y corregimientos cercanos también es relevante considerarlos como parte del público objetivo, especialmente si los habitantes de esas áreas viajan a Yopal para adquirir productos y servicios relacionados con la refrigeración y los demás suministrados por el negocio.

Identificar estas ubicaciones específicas dentro y fuera de Yopal nos permitirá dirigir tus esfuerzos de marketing digital de manera más efectiva y enfocarnos en llegar a las audiencias que son más propensas a necesitar los productos y servicios de SERVIFRIO T&M en esta área geográfica específica.

### **Demográficos**

Edades, géneros, profesiones, ingresos

Demografía:

Edades: Principalmente, nuestro público objetivo se encuentra en el rango de edades de 25 a 60 años. Esto incluye tanto a propietarios de viviendas jóvenes como a profesionales de la industria de la refrigeración de mayor edad.

Géneros: Nuestro público objetivo es diverso, con una amplia representación de ambos géneros. Atendemos tanto a hombres como a mujeres.

Nivel de Ingresos: Nuestros clientes potenciales tienen un nivel de ingresos medio a medio-alto. Esto se debe a que nuestros productos y servicios pueden ser una inversión importante en el mantenimiento de equipos de refrigeración y aire acondicionado.

## Profesiones y Roles:

**Técnicos en Refrigeración:** Este es uno de nuestros principales grupos de clientes. Los técnicos en refrigeración y climatización buscan repuestos y accesorios de alta calidad para sus trabajos de mantenimiento y reparación.

**Empresas:** Empresas que operan en sectores que requieren sistemas de refrigeración y aire acondicionado, como restaurantes, tiendas de alimentos y más. Los roles de comprador pueden incluir gerentes de compras o mantenimiento.

**Propietarios de Equipos:** Personas que son dueñas de equipos de refrigeración y aire acondicionado en sus hogares o negocios y buscan repuestos confiables para el mantenimiento y la reparación.

**Propietarios de Vehículos:** Las personas que necesitan repuestos asociados a refrigeración para vehículos.

## **Psicológicos**

### Metas y necesidades

**Profesionales en Refrigeración:** Este grupo busca constantemente mejorar sus habilidades y conocimientos técnicos. Sus metas incluyen ofrecer servicios de alta calidad a sus clientes y mantener equipos de refrigeración y aire acondicionado en óptimas condiciones.

**Propietarios de Equipos:** Su objetivo principal es mantener sus electrodomésticos y sistemas de refrigeración funcionando de manera eficiente y prolongar su vida útil.

**Propietarios de Vehículos:** Buscan comodidad y un ambiente agradable mientras conducen.

Quieren asegurarse de que sus sistemas de aire acondicionado funcionen correctamente.

### Expectativas y Preferencias:

**Profesionales en Refrigeración:** Tienen altas expectativas de calidad y confiabilidad en los repuestos que compran. Prefieren productos respaldados por marcas de confianza.

**Propietarios de Equipos:** Esperan encontrar repuestos que prolonguen la vida útil de sus electrodomésticos y sistemas de refrigeración. Prefieren productos que sean fáciles de instalar.

**Propietarios de Vehículos:** Buscan repuestos que restauren rápidamente el funcionamiento del aire acondicionado de sus autos. Prefieren productos que ofrezcan un rendimiento de enfriamiento efectivo.

### **Comportamentales**

#### Estilos de vida y hábitos

#### Estilos de Vida y Hábitos:

**Profesionales en Refrigeración:** Tienen un estilo de vida ocupado y enfocado en la excelencia. Trabajan en una variedad de lugares, desde hogares hasta negocios, y valoran la eficiencia y la calidad en su trabajo. Están constantemente buscando soluciones para mantener equipos de refrigeración y climatización en condiciones óptimas.

**Propietarios de Equipos:** Tienen hábitos de compra planificados y se preocupan por el mantenimiento regular de sus electrodomésticos y sistemas de refrigeración. Les gusta la comodidad en su vida cotidiana y están dispuestos a invertir en repuestos de calidad.

Propietarios de Vehículos: Disfrutan de la comodidad de tener un vehículo con aire acondicionado y buscan soluciones rápidas cuando surge un problema en el sistema de climatización de sus autos. Están dispuestos a realizar compras impulsivas si se encuentran con repuestos de calidad.

Al comprender los estilos de vida, hábitos de compra y patrones de interacción en línea del público objetivo, SERVIFRIO T&M puede adaptar su estrategia de marketing digital para estar presente en los lugares y momentos adecuados, brindando soluciones oportunas y relevantes para sus necesidades.

### **BUYER PERSONA – Perfiles más importantes para SERVIFRIO T&M**

Estos dos perfiles de "buyer personas" representan los dos tipos de clientes más esenciales para SERVIFRIO T&M y serán nuestro enfoque principal en la estrategia de marketing digital. Al crear contenido y campañas que resuenen con las necesidades y preferencias de “Juan y María”, SERVIFRIO T&M podrá maximizar su alcance y eficacia en la promoción de productos y servicios de refrigeración.

Perfil de Buyer Persona #1:

Técnico en Refrigeración Profesional

Nombre: Juan Rodríguez

Edad: 35 años

Género: Masculino

Profesión: Técnico en refrigeración y aire acondicionado con experiencia de 10 años.

Ubicación: Yopal, Casanare, Colombia.

Comportamiento: Juan es un profesional en refrigeración ocupado que trabaja en diferentes ubicaciones, desde hogares hasta empresas locales. Él valora la calidad y la eficiencia en su trabajo, y siempre está buscando soluciones confiables para mantener los equipos de refrigeración de sus clientes en óptimas condiciones. Realiza investigaciones exhaustivas en línea antes de comprar repuestos y accesorios y está dispuesto a invertir en productos de calidad para garantizar el éxito de sus proyectos de mantenimiento y reparación. Interactúa en comunidades en línea y foros relacionados con la refrigeración para mantenerse al día con las últimas tendencias y soluciones en la industria.

Perfil de Buyer Persona #2:

Propietario de Equipo en Hogar

Nombre: María López

Edad: 45 años

Género: Femenino

Profesión: Dueña de una pequeña tienda de alimentos en Yopal.


Ubicación: Yopal, Casanare, Colombia.

Comportamiento: María es una propietaria de un pequeño negocio que se preocupa por la eficiencia y el rendimiento de sus electrodomésticos y sistemas de refrigeración en su

tienda de alimentos. Tiene hábitos de compra planificados y busca regularmente repuestos y accesorios de calidad para mantener sus equipos en óptimas condiciones. Valora la durabilidad y la confiabilidad de los productos que compra y está dispuesta a invertir en repuestos de calidad para asegurarse de que sus electrodomésticos funcionen sin problemas. Prefiere realizar compras en línea y sigue a marcas confiables en redes sociales y sitios web para obtener consejos y recomendaciones relacionadas con el mantenimiento de equipos.

## NUESTRA MARCA

Tabla 1

Nombre:  <b>SERVIFRIO T&amp;M</b>	 <p><b>Servifrio T&amp;M</b> TU MEJOR ALIADO</p>
---	--

<p><b>SIGNIFICADO DE NUESTRO LOGO</b></p>	<p><b>El Sol y las Nubes:</b></p> <p>En el corazón de nuestro logo, el sol emerge detrás de dos nubes, creando un vívido contraste entre el cálido resplandor y la frescura que evoca el frío. El sol representa la vitalidad, la energía y el calor que aportamos a cada solución que ofrecemos. Las nubes, por otro lado, simbolizan la frescura y la serenidad que proporcionamos a través de nuestros productos y servicios de refrigeración. Juntas, estas dos imágenes fusionan dos extremos aparentemente opuestos en una armonía perfecta, destacando nuestra capacidad para equilibrar y abordar diversas necesidades.</p> <p><b>El Copo de Nieve y los Rayos de Sol:</b></p> <p>Dentro de la circunferencia del sol, un copo de nieve en color blanco se convierte en el núcleo del logo. Este detalle sutil pero impactante es la clave para entender la esencia de SERVIFRIO T&amp;M. Representa el elemento del frío en su forma más pura y natural. A su alrededor, los rayos de sol en amarillo irradian</p>
---	---

	<p>hacia afuera, simbolizando la energía, la vitalidad y el calor. Este ingenioso diseño visual expresa nuestra habilidad para combinar estos dos elementos en soluciones integrales que abarcan todas las facetas de la refrigeración.</p>
--	---

**SERVIFRIO T&M:** Donde el Corazón de la Familia Inspira

En SERVIFRIO T&M, cada letra de nuestro nombre tiene un significado profundo.

"T&M" no es solo una combinación de letras, sino una expresión de la esencia misma de nuestra marca. Representa a los dos pilares que sostienen nuestra empresa: Tomas y Mariana, los nombres de los hijos de nuestra unión familiar. Ellos son la inspiración detrás de todo lo que hacemos. Sus nombres, unidos en nuestro logo, simbolizan nuestro compromiso con los valores familiares, la dedicación y la calidad.

<p><b>MISION</b></p>	<p>Proporcionar soluciones de refrigeración de alta calidad y repuestos confiables para hogares, industrias y vehículos, brindando un servicio excepcional y superando las expectativas de los clientes.</p>
<p><b>VISION</b></p>	<p>Ser la marca líder de accesorios y repuestos de refrigeración en Casanare para el año 2030 fortaleciendo aún más nuestra presencia y</p>

	<p>reputación en el sector y destacando por nuestra calidad y servicio excepcionales, además de nuestro compromiso ambiental.</p>
<b>VALORES</b>	<p>Calidad: Entregar productos y repuestos de refrigeración que garanticen la satisfacción del cliente mediante estándares inquebrantables de calidad.</p> <p>Confianza: Forjar vínculos sólidos y duraderos con nuestros clientes basados en integridad y la confiabilidad de nuestros productos y servicios.</p> <p>Innovación: Mantenernos al tanto de las últimas tecnologías y tendencias en refrigeración para proporcionar soluciones innovadoras y vanguardistas.</p> <p>Servicio al Cliente: Superar las expectativas del cliente a través de un servicio al cliente excepcional y personalizado.</p> <p>Responsabilidad: Promover prácticas sostenibles y ser conscientes del impacto en el medio ambiente y la comunidad como parte de nuestra responsabilidad empresarial.</p>

<b>ATRIBUTOS</b>	<p>Experiencia Confiable: SERVIFRIO T&amp;M ha acumulado más de seis años de experiencia en el mercado de repuestos de refrigeración y aire acondicionado. Esta experiencia respalda la confiabilidad de sus productos y servicios.</p> <p>Calidad Sin Compromisos: La empresa se enorgullece de ofrecer productos y repuestos de la más alta calidad, lo que garantiza la satisfacción del cliente y un rendimiento duradero de los equipos de refrigeración.</p> <p>Atención Personalizada: SERVIFRIO T&amp;M construye relaciones sólidas y duraderas con sus clientes basadas en la confianza y la atención personalizada. Cada cliente recibe un trato individualizado que se adapta a sus necesidades específicas.</p> <p>Conciencia Ambiental: La empresa tiene un fuerte compromiso con la responsabilidad ambiental y la sostenibilidad. Promueve prácticas sostenibles y busca minimizar su impacto en el medio ambiente y la comunidad.</p> <p>Innovación Constante: SERVIFRIO T&amp;M se mantiene al día con las últimas tecnologías y tendencias en refrigeración. Esto garantiza que</p>
------------------	--

	sus soluciones sean siempre vanguardistas y capaces de satisfacer las demandas cambiantes del mercado.
--	--

### MIX DE MARETING

<p><b>¿Cuáles son las características físicas del producto?</b></p>	<p>Variedad de Repuestos: SERVIFRIO T&amp;M ofrece una amplia variedad de repuestos y accesorios para equipos de refrigeración, incluyendo compresores, ventiladores, termostatos, evaporadores, condensadores, filtros, y más. Estos repuestos vienen en diferentes tamaños y modelos para adaptarse a diversas marcas y tipos de equipos.</p> <p>Calidad y Durabilidad: Todos los productos que SERVIFRIO T&amp;M proporciona son seleccionados cuidadosamente por su calidad y durabilidad. Los repuestos están diseñados para resistir condiciones de uso rigurosas y mantener el rendimiento óptimo de los equipos.</p> <p>Compatibilidad: Los repuestos y accesorios ofrecidos son compatibles con una amplia gama de equipos de refrigeración, desde electrodomésticos hasta sistemas industriales y de automóviles. Esto garantiza que los clientes puedan encontrar productos que se ajusten a sus necesidades específicas.</p>
---	--

	<p>Marcas Reconocidas: SERVIFRIO T&amp;M trabaja con marcas reconocidas en la industria de la refrigeración, lo que garantiza la calidad y la confiabilidad de los productos que ofrecen.</p> <p>Embalaje Adecuado: Los productos se presentan en un embalaje adecuado que protege los repuestos y accesorios durante el transporte y el almacenamiento, asegurando que lleguen en perfectas condiciones a los clientes.</p> <p>Asesoramiento Técnico: La empresa también puede proporcionar asesoría técnica a los clientes para ayudarles a seleccionar los repuestos adecuados y asegurarse de que se adapten a sus necesidades específicas.</p>
<p><b>¿Cuáles son los beneficios y soluciones</b></p>	<p>Mantenimiento Eficiente: Los repuestos de alta calidad ofrecidos por SERVIFRIO ayudan a mantener la eficiencia de los equipos de refrigeración y aire acondicionado, lo que resulta en un menor consumo de energía y costos operativos reducidos.</p> <p>Durabilidad: Los productos de SERVIFRIO están diseñados para durar, lo que significa que los equipos reparados con sus repuestos funcionarán de manera confiable durante más tiempo, lo que ahorra dinero en reemplazos frecuentes.</p>

<b>Que aporta el producto?</b>	<p>Satisfacción del Cliente: Los clientes pueden confiar en la calidad de los repuestos y accesorios de SERVIFRIO, lo que les brinda paz mental y la satisfacción de saber que sus equipos están en buenas manos.</p> <p>Compatibilidad Universal: La amplia gama de repuestos ofrecidos se adapta a una variedad de marcas y modelos de equipos de refrigeración y aire acondicionado, lo que facilita a los técnicos y propietarios encontrar las piezas adecuadas.</p> <p>Respaldo Técnico: SERVIFRIO puede proporcionar asesoramiento técnico a los clientes para ayudarles a seleccionar los repuestos adecuados y solucionar problemas relacionados con el mantenimiento y la reparación de equipos.</p> <p>Reducción de Residuos: Al permitir la reparación en lugar de la sustitución de equipos, SERVIFRIO contribuye a la reducción de residuos electrónicos y fomenta prácticas más sostenibles.</p>
--------------------------------	---

	<p>Ahorro de Tiempo: Los productos de SERVIFRIO se entregan de manera eficiente y rápida, lo que ahorra tiempo a los técnicos y propietarios al evitar demoras en las reparaciones.</p> <p>Conveniencia: La disponibilidad en línea de los productos facilita la compra y entrega, lo que brinda comodidad a los clientes.</p> <p>Confiabilidad e Integridad: Los clientes pueden confiar en que los productos de SERVIFRIO están respaldados por una empresa que valora la confiabilidad y la integridad en sus relaciones comerciales.</p>
	<p>Amplia Variedad de Repuestos: La selección de productos de SERVIFRIO T&amp;M abarca una amplia gama de opciones, lo que permite a los clientes encontrar soluciones específicas para sus necesidades sin restricciones en la elección.</p> <p>Atención Personalizada: La empresa se destaca por brindar un servicio personalizado y una atención adaptada a las necesidades individuales de cada cliente, lo que garantiza una experiencia de compra única.</p> <p>Compromiso Ambiental: SERVIFRIO T&amp;M muestra una fuerte responsabilidad hacia prácticas comerciales sostenibles, ofreciendo</p>

<p><b>¿En qué se diferencia el producto del de la competencia?</b></p>	<p>productos que cumplen con estándares ambientales y promoviendo la reducción de residuos electrónicos.</p> <p>Rapidez en la Entrega: La empresa se esfuerza por entregar productos de manera rápida y eficiente, reduciendo los tiempos de espera para los clientes y permitiendo reparaciones más ágiles.</p> <p>Soluciones Técnicas: SERVIFRIO T&amp;M proporciona asesoramiento técnico experto a sus clientes, ayudándoles a seleccionar los repuestos adecuados y resolver problemas de mantenimiento con facilidad.</p> <p>Fiabilidad y Confianza: Los productos de SERVIFRIO T&amp;M son reconocidos por su consistencia y calidad, lo que construye una base sólida de confianza con los clientes y garantiza su satisfacción a largo plazo.</p> <p>Compatibilidad Universal: Los repuestos ofrecidos son compatibles con una amplia gama de marcas y modelos de equipos de refrigeración, brindando a los clientes la flexibilidad de elección sin restricciones de marca.</p>
--	---

<p><b>¿Qué quiere obtener el consumidor al comprar el producto?</b></p>	<p>Satisfacción: Esperan que los productos les proporcionen una solución efectiva y satisfactoria para sus necesidades de refrigeración y aire acondicionado.</p> <p>Conveniencia: Quieren la comodidad de encontrar una amplia variedad de repuestos en un solo lugar, sin restricciones de marca.</p> <p>Fiabilidad: Buscan productos confiables y de alta calidad que les brinden un rendimiento duradero y eviten la necesidad de reemplazos frecuentes.</p> <p>Asesoramiento: Valorarán el asesoramiento técnico que les ayude a seleccionar los repuestos adecuados y resolver problemas de mantenimiento.</p> <p>Confianza: Desean confiar en la calidad y la integridad de los productos y la empresa, construyendo una relación de confianza a largo plazo.</p> <p>Responsabilidad Ambiental: Algunos consumidores buscan contribuir a prácticas más sostenibles al elegir productos que cumplan con estándares ambientales.</p>
---	---

	<p>Personalización: Quieren una experiencia de compra personalizada que se adapte a sus necesidades individuales.</p> <p>Rapidez: Esperan una entrega rápida para evitar demoras en las reparaciones y el mantenimiento de sus equipos.</p> <p>En resumen, los consumidores desean obtener soluciones confiables, personalizadas y convenientes para sus necesidades de refrigeración y aire acondicionado, respaldadas por productos de alta calidad y una empresa de confianza.</p>
--	---

### PRECIO

<p><b>¿Cuáles son sus gastos relacionados con el proveedor?</b></p>	<p>Los gastos relacionados con los proveedores de SERVIFRIO T&amp;M representan un componente importante de sus operaciones mensuales. La empresa compra aproximadamente cincuenta millones de pesos en repuestos y mercancía de alta rotación en el almacén principal.</p>
	<p>El precio de los productos inicia desde 1000 pesos aproximadamente que puede costar un tornillo o acople hasta</p>

<b>¿Cuál es el precio de el producto?</b>	cuatro millones de pesos que puede costar un aire acondicionado, el cual se vende por encargo ya que por su baja rotación no es tan rentable tener este tipo de mercancía en stock.	
<b>EQUIPO ASOCIADO</b>	<b>Repuestos de mayo rotación</b>	
<b>NEVERA</b>	Filtro secador Termostato Unidades Kit de arranque Relay y Térmico bimetalico plástico bimetalico metálico Gas r134	Gas r600 Relay con capacitor Capilar 0.31 Timer 1432 Timer 2143 Gusanillo 1/4 y 3/16 Resistencia Moto ventilador nofrost Moto ventilador 10-18 w
<b>LAVADORA</b>	Transmisión Bomba de desagüe Manguera de desagüe Manguera de entrada de agua Acople pequeño y grande para agitador	Niveles de agua o presos tatos Electroválvulas Correa y/o polea Rodillos para agitador Samsung Manguera tina bomba Tuerca para transmisión Base o canasta para LG

<b>LAVADORA</b>	Agitadores Resorte para transmisión Varillas de suspensión Grasa para amortiguadores Filtro motas	Reloj de centrifugado y lavado Motor drain LG y Samsung Actuador Mabe
<b>AIRE ACONDICIONADO</b>	tubería Rubatex Soldadura Tuercas Gas r22 Gas r 410 Bomba de condensado	Manguera de desagüe Desincrustante Compresores Control universal de aire cinta aluminio Cinta Rubatex Manómetros
<b>¿Ese precio es competitivo en comparación con la competencia?</b>	<p>Si somos competitivos ante la competencia y entendemos la importancia de mantener precios que se ajusten a la realidad del mercado y las expectativas de nuestros clientes. En este sentido, es importante destacar que algunos de nuestros precios son exactamente iguales a los de la competencia debido a la demanda y las condiciones del mercado. De igual manera se manejan elementos de mejor calidad que se salen de la media del mercado pero que para algunos clientes son necesarios en aras de mantener la originalidad, operatividad y calidad de sus equipos</p>	

<p><b>¿Reducir el precio podría significar más ventas? ¿Por qué?</b></p>	<p>Es posible disminuir el precio a algunos productos con lo cual se fidelizarían más clientes y tener mayores ventas, pero a final del ejercicio es muy probable que el margen de utilidad sea muy similar a puesto que la rotación de los productos va a ser mayor y se van a invertir más recursos en la logística, compra-transporte-venta.</p>
<p><b>¿Incrementar el valor del producto puede potenciar tu marca? ¿Por qué?</b></p>	<p>Creemos que no porque esta clase de repuestos que se manejan en el negocio son de alta rotación y demanda por lo cual se pueden adquirir en negocios del mismo tipo afectando negativamente las ventas y muy seguramente podría generar una pérdida masiva de clientes habituales. Definitivamente de acuerdo con el análisis de mercado, la mejor opción es mantener precios similares a la competencia y buscar sacar ventaja con la venta de otros productos de mayor calidad que puede ser adquiridos por clientes de mayor poder adquisitivo.</p>

### PROMOCIÓN

<p><b>¿La audiencia está activa en las redes sociales?</b></p>	<p>Definitivamente si, las redes son un factor determinante en el mundo global actual puesto que hacen presencia en aproximadamente el 70% de la población. Algunas de las principales plataformas de redes sociales que a menudo son relevantes para empresas como SERVIFRIO T&amp;M son:</p>
--	--

<p><b>De ser así, ¿en cuáles participa?</b></p>	<p>Facebook: Es una plataforma ampliamente utilizada donde las empresas pueden establecer una presencia comercial y conectarse con clientes.</p> <p>Instagram: Es particularmente efectiva para compartir contenido visual, como imágenes de productos y reparaciones exitosas.</p> <p>WhatsApp: A menudo se utiliza para la comunicación directa con los clientes, como consultas y pedidos.</p> <p>Foros y Comunidades en Línea: Estos son espacios donde los técnicos y profesionales de la refrigeración a menudo discuten problemas y comparten información. Participar en estos foros puede ser beneficioso.</p>
<p><b>¿Cuáles son los mejores horarios para promocionar</b></p>	<p>Hemos analizado que los mejores horarios para promocionar productos en redes sociales pueden variar según el público objetivo y la plataforma específica, pero aquí se tiene por norma o guía general:</p> <p>Facebook: Los mejores horarios suelen ser los días laborables entre las 10:00 a. m. y las 3:00 p. m., con picos de actividad alrededor del mediodía y las 3:00 p. m.</p>

<p><b>tus productos en cada canal de difusión?</b></p>	<p>Instagram: El horario óptimo suele ser a partir de las 11:00 a. m. y entre las 7:00 p. m. y las 9:00 p. m. en días laborables. Los fines de semana pueden variar.</p> <p>WhatsApp: Para mensajes promocionales, es mejor evitar horas muy tempranas o muy tarde, centrándose en las horas de la tarde.</p>
<p><b>¿Es posible integrar el canal de venta online y offline (como vender online y ofrecer el retiro del producto en locales físicos)?</b></p>	<p>Si es posible integrarlo, actualmente algunos clientes llaman o escriben vía WhatsApp, consultan disponibilidad del producto, consignan, envían soporte y pueden recoger en el almacén o solicita a alguien los recoja.</p> <p>No se tiene una plataforma online implementada exclusivamente para ese proceso, pero esperamos que a medida que las proyecciones del negocio se hagan realidad, poder crear una principalmente para los clientes que acceden a la marca desde otras ciudades, veredas o corregimientos.</p>

### DISTRIBUCIÓN

	<p>Los clientes suelen buscar productos similares a los vendidos por SERVIFRIO T&amp;M en varios lugares como:</p>
--	--

<p><b>¿Dónde busca el cliente productos similares?</b></p>	<p>Tiendas en Línea: Los clientes a menudo realizan búsquedas en línea a través de sitios web de comercio para encontrar productos similares y comparar precios y opciones.</p> <p>Tiendas Físicas: Los clientes pueden visitar tiendas especializadas en refrigeración y aire acondicionado en busca de productos similares.</p> <p>Foros y Comunidades en Línea: Los técnicos y profesionales de la refrigeración a menudo participan en foros y comunidades informales en línea donde comparten información sobre productos y repuestos recomendados.</p> <p>Redes Sociales: Algunos clientes pueden buscar recomendaciones y opiniones de otros usuarios en plataformas de redes sociales como Facebook y grupos de interés relacionados con la refrigeración.</p> <p>Recomendaciones de Profesionales: Los técnicos de refrigeración y aire acondicionado pueden recomendar productos específicos a sus clientes según su experiencia y conocimientos.</p>
--	---

<p><b>¿Qué estrategias usan los competidores para acercarse a la audiencia a través de sus diferentes canales de venta?</b></p>	<p>Desde nuestra perspectiva hemos analizado que nuestro principal competidor tampoco posee una estrategia comercial sólida y mucho menos una campaña de publicidad digital que nos haga sentir inferiores en ese sentido.</p> <p>Su estrategia de mercadeo sigue siendo el voz a voz y la comunicación directa con el cliente.</p> <p>La única ventaja que creíamos poseía sobre nosotros era el haber abierto una sucursal en otro punto de la ciudad, pero creemos no fue una idea exitosa pues fue cerrada al poco tiempo de estar en funcionamiento comercial.</p>
<p><b>¿Qué puede hacer diferente en cuanto a la distribución de sus productos?</b></p>	<p>No tenemos conocimiento de campañas diferentes o procedimientos alternos que utilicen para fidelizar nuevos clientes.</p> <p>Aparentemente la dinámica del mercado mantiene los clientes de los dos puntos más importantes ya que no tienen competencia similar dentro de la ciudad.</p>
<p><b>¿Los Marketplace pueden marcar la diferencia en</b></p>	<p>Claro que sí, estar en una plataforma de mayor cobertura regional o nacional como Mercado Libre brindaría una mayor publicidad a cualquier negocio desde que ofrezca precios llamativos o de calidad teniendo que ser competitivos en el mercado.</p> <p>Para el caso específico de SERVIFRIO T&amp;M en Yopal, creemos que esta inversión no es beneficiosa para nuestro negocio pues al estar ubicados en un departamento alejado de la capital y las</p>

<b>la estrategia?</b>	ciudades más grandes de Colombia, los precios no son competitivos como para que un cliente de otra región colombiana compre online en un departamento como Casanare para el caso específico relacionado con los productos que manejamos. Los costos operativos mercantiles no permiten el retorno de la inversión en este tipo de marketing.
-----------------------	--

### MODELO DE NEGOCIO

Para SERVIFRIO T&M, una estrategia de negocio digital efectiva para expandir su alcance en Yopal, sus alrededores y finalmente en todo el departamento de Casanare se centraría en tres pilares clave: visibilidad, compromiso y conveniencia. Aquí generamos una propuesta en la búsqueda de posicionar la marca:

**1. Visibilidad Online:** El primer paso es asegurarse de que SERVIFRIO T&M esté fácilmente visible en línea a través de nuestra página web y especialmente en las redes sociales que hemos mencionado vamos a usar como canal de comunicación digital (Facebook, Instagram y WhatsApp).

**Tienda en Línea de Repuestos de Refrigeración:** Crearemos a través de nuestra web, una plataforma de comercio electrónico donde podamos ofrecer nuestra amplia gama de repuestos y accesorios para equipos de refrigeración.

**Páginas de Redes Sociales Atractivas:** Crearemos perfiles atractivos en Facebook e Instagram con información completa sobre los productos y servicios ofrecidos, junto con imágenes de alta calidad. Publicamos contenido relevante, como consejos de mantenimiento, actualizaciones de productos y testimonios de clientes satisfechos.

**Publicidad Dirigida:** Utilizaremos publicidad dirigida en Facebook e Instagram para llegar a un público específico en Yopal y sus alrededores. Segmentamos anuncios según la ubicación, intereses y comportamientos para asegurarnos de llegar a las personas adecuadas.

**2. Compromiso y Atención al Cliente:** Una vez que hemos atraído a la audiencia, mantenemos su compromiso y brindamos un excelente servicio al cliente.

**Directorio de Técnicos Certificados de Refrigeración:** Crearemos una plataforma en línea donde los técnicos de refrigeración certificados puedan registrarse de forma gratuita y promocionar sus servicios. Los usuarios que necesiten servicios de reparación o mantenimiento podrán buscar técnicos locales en nuestra plataforma. Podríamos usar esta plataforma también para generar ingresos al mostrar anuncios de proveedores de repuestos y herramientas de refrigeración en las páginas de búsqueda y perfiles de técnicos. Esto permitirá a los anunciantes llegar directamente a profesionales de la refrigeración.

**Portal de Consejos de Mantenimiento de Equipos de Refrigeración:** Crearemos a partir de las redes sociales o el sitio web, una aplicación móvil donde podamos ofrecer consejos y guías gratuitas sobre el mantenimiento adecuado de equipos de refrigeración, cómo solucionar problemas comunes, y cómo prolongar la vida útil de estos equipos. Se podría obtener una monetización al cobrar a otros clientes por pautar sus marcas sobre nuestra plataforma web o servicio en línea

**Plataforma de Servicios de Mantenimiento de Refrigeración:** Crearemos dentro de nuestra web una plataforma en línea donde los propietarios de restaurantes, supermercados y otros negocios que utilizan equipos de refrigeración puedan programar servicios de mantenimiento y reparación. Los técnicos de refrigeración certificados pueden registrarse en tu plataforma para ofrecer sus servicios. Cobraremos una tarifa de comisión por cada servicio reservado a través de la plataforma. Esto simplifica la búsqueda de servicios de refrigeración para los clientes y brinda una nueva fuente de ingresos a los técnicos de refrigeración locales.

**Respuesta Rápida en WhatsApp:** Configuraremos un número de WhatsApp comercial y responderemos rápidamente a las consultas de los clientes. Proporcionaremos asesoría técnica y ayudaremos a los clientes a encontrar los productos que necesitan.

**Contenido Interactivo:** Publicaremos contenido interactivo, como encuestas y concursos, para fomentar la participación de la audiencia. También alentamos a los clientes a compartir sus historias y experiencias con nuestros productos.

**3. Conveniencia en la Compra:** Hacemos que sea conveniente para los clientes comprar nuestros productos y servicios.

**Tienda en Línea o WhatsApp Shop:** Estableceremos una tienda en línea o un catálogo en WhatsApp donde los clientes pueden ver y comprar productos fácilmente. Ofrecemos opciones de pago en línea y entrega a domicilio en Yopal y áreas cercanas.

**Programas de Lealtad y Descuentos:** Implementamos programas de lealtad y ofrecemos descuentos especiales para clientes recurrentes y estudiantes universitarios. Esto incentiva a los clientes a volver y recomendar nuestros servicios.

**Ecosistema de Servicios de Refrigeración Integral:** Finalmente intentaremos crear un ecosistema interconectado de servicios relacionados con la refrigeración. Ofrecer servicios que abarquen desde la venta de equipos de refrigeración hasta la instalación, mantenimiento y reparación. Además, proporciona herramientas y recursos en línea, como una aplicación móvil para programar servicios y rastrear el estado de las reparaciones, tutoriales en línea sobre el mantenimiento de los equipos y un centro de conocimiento para resolver dudas comunes. Al interconectar estos servicios, los clientes

obtendrán una solución integral para sus necesidades de refrigeración y Servifrio T&M se convertirá en un socio confiable en este campo.

Este modelo de negocio digital se enfoca en aprovechar al máximo nuestra página web y las redes sociales populares, como Facebook, Instagram y WhatsApp, para atraer y retener a una audiencia local en Yopal y expandirse gradualmente a todo el departamento de Casanare. La clave está en brindar visibilidad, compromiso y conveniencia a los clientes, lo que a su vez fomenta la lealtad y el crecimiento de la marca.

### MARKETING DE CONTENIDOS

	<p>Para el posicionamiento de contenidos en las redes sociales de SERVIFRIO T&amp;M, es importante utilizar palabras clave relevantes que reflejen los productos y servicios ofrecidos, así como las necesidades de la población objetivo tales como:</p>	
<p><b>¿Cuáles son las palabras claves para el posicionamiento de los contenidos?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Refrigeración</li> <li>2. Aire Acondicionado</li> <li>3. Repuestos</li> <li>4. Mantenimiento</li> <li>5. Accesorios</li> <li>6. Servicio Técnico</li> <li>7. Piezas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Eficiencia Energética</li> <li>10. Asesoría</li> <li>11. Industrial</li> <li>12. Automotriz</li> <li>13. Técnicos</li> <li>14. Casanare</li> <li>15. Promociones</li> </ol>

	8. Calidad	16. Capacitación
<p><b>Cuál es el objetivo de la estrategia del marketing de contenidos?</b></p>	<p>Atraer, comprometer y retener a la audiencia al proporcionar contenido valioso, relevante y útil.</p> <p>Esto fortalece la presencia de la marca, construye relaciones sólidas con los clientes y aumenta la visibilidad en línea, lo que a su vez impulsa el crecimiento y la fidelización de la audiencia.</p>	
<p><b>¿Cuáles son las formas de aplicación de la estrategia de marketing de contenidos?</b></p>	<p>La estrategia de marketing de contenidos se puede aplicar de diversas formas buscando atraer y comprometer a la audiencia en diversos canales y formatos.:</p> <p><b>Blogs:</b> Publicar artículos informativos y relevantes en un blog de la empresa.</p> <p><b>Redes Sociales:</b> Compartir contenido atractivo en plataformas como Facebook, Instagram y LinkedIn.</p> <p><b>Correo Electrónico:</b> Enviar boletines informativos y promociones a la lista de suscriptores.</p> <p><b>Videos:</b> Crear videos instructivos o promocionales en YouTube u otras plataformas de video.</p>	

	<p><b>Infografías:</b> Comunicar información visualmente a través de infografías.</p> <p><b>Ebooks y Guías:</b> Ofrecer recursos descargables para educar a la audiencia.</p> <p><b>Webinars:</b> Realizar seminarios web en vivo o grabados sobre temas relevantes.</p> <p><b>Podcasts:</b> Crear programas de audio para compartir conocimientos y experiencias.</p> <p><b>Contenido Generado por Usuarios:</b> Animar a los clientes a compartir sus experiencias con la marca.</p> <p><b>Comentarios en Foros y Comunidades:</b> Participar en discusiones relacionadas con la industria.</p>
<p><b>¿Qué medios va a utilizar para la difusión del contenido?</b></p>	<p>Utilizaremos medios digitales clave para difundir nuestro contenido: Facebook e Instagram serán nuestros principales canales para compartir publicaciones visuales, consejos útiles y promociones.</p> <p>Además, aprovecharemos WhatsApp para una comunicación directa con nuestros clientes, brindando respuestas rápidas a consultas y compartiendo actualizaciones exclusivas. Estos medios nos permitirán llegar de manera efectiva a nuestra audiencia y fomentar un compromiso sólido con la marca SERVIFRIO T&amp;M.</p>

--	--

## IMPLEMENTACIÓN

A continuación, detallamos las acciones clave que se llevarán a cabo durante la implementación de nuestra campaña de marketing digital para SERVIFRIO T&M. Cada acción está diseñada para lograr un impacto significativo en nuestra presencia en línea y en la interacción con nuestros clientes.

### CRONOGRAMA DE ACCIONES

**Tabla 2**

	<b>ACCIONES</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>COSTOS</b>
1	Creación de contenido atractivo y relevante	Mes 1	Nuestro influencer o publicista se encargará de diseñar y desarrollar contenido visual y textual para nuestras redes sociales, asegurando su impacto.	\$550.000
2	Configuración de correos corporativos personalizados	Mes 1	Los propietarios establecerán correos corporativos y newsletters para una comunicación más profesional y efectiva.	\$0.0

			Se contactará vía mail a la mayoría de los clientes existentes en la base de datos	
3	Elaboración de volantes e infografías.  Digitales e Impresos	Mes 1	En una actividad conjunta, el publicista con visto bueno del propietario elaborará algunos volantes informativos de la campaña e información propia de SERVIFRIO T&M para ser entregados a los clientes habituales a fin de involucrarlos en nuestra acción digital de marketing	\$450.000
4	Alimentación constante de nuestra base de datos	Mes 1-4	Nuestro empleado, encargado del almacén, mantendrá actualizada la base de datos de clientes actuales y nuevos.	Incluido como función en salario actual
5	Implementación de campaña en redes sociales	Mes 2-4	El influencer o publicista llevará a cabo la estrategia de publicidad en Facebook, Instagram y WhatsApp.	\$650.000

6	Seguimiento y análisis de resultados.	Mes 3-4	Los propietarios y el influencer evaluarán el impacto de la campaña, ajustando estrategias según sea necesario.	\$350.000
---	---------------------------------------	---------	---	-----------

Considerando la tabla anterior y el Cronograma de acciones diseñado para un periodo de cuatro meses, con una inversión significativa para implementar nuestra campaña de Marketing Digital, queremos aclarar las siguientes novedades:

1. Reconocemos que no somos expertas en el uso de redes sociales, y lo que se presenta en este documento ha sido producto de la información adquirida en el diplomado a medida que avanzamos en este proyecto.
2. Al intentar crear una nueva cuenta empresarial en Google My Business, nos enfrentamos con una limitación: el sistema no permite crear un nuevo usuario con características similares a las de nuestra empresa actual, ya que la dirección y un nombre similar ya están asociados a nuestra entidad, aunque de manera básica.
3. Para llevar a cabo el proyecto de la nueva imagen de Servifrio T&M en el futuro, es necesario profundizar en el tema para poder editar, gestionar o eliminar la cuenta de Google existente y crear una nueva que refleje la nueva imagen deseada.

4. Como parte integral del proyecto de Marketing Digital para Servifrio T&M, deseamos desarrollar un sitio web para nuestro negocio con un dominio propio. Además, planeamos establecer una estructura de correos electrónicos para los propietarios, administración y personal operativo.
  
5. Tal como se mencionó en la concepción y desarrollo del proyecto, hemos creado perfiles en las redes sociales de Facebook e Instagram, y hemos estructurado una serie de mensajes para ser compartidos a través del correo electrónico corporativo. A continuación, se presenta la implementación de estas tres herramientas:

### IMPLEMENTACIÓN NUEVAS REDES SOCIALES

**Tabla 3**

	<p>Como parte esencial de nuestra estratégica campaña de marketing digital para Servifrio T&amp;M, hemos dado vida a un nuevo perfil en Facebook.</p> <p>Este nuevo perfil es un reflejo vívido de nuestra imagen de marca actualizada, la cual incorpora nuestro nuevo y distintivo logotipo, así como nuestro poderoso lema.</p>
--	--

<p><b>Perfil de FACEBOOK</b></p>	<p>Este paso estratégico nos ha permitido diseñar y compartir diversas piezas publicitarias que han sido publicadas para promocionar nuestra marca de manera efectiva. Estas piezas no solo transmiten nuestro compromiso con la excelencia en la refrigeración, sino que también resaltan los aspectos más destacados de nuestros productos y servicios.</p> <p>Al llevar a cabo esta acción, estamos creando una conexión más sólida con nuestros clientes y audiencia, consolidando nuestra presencia en línea y acercándonos aún más a nuestro público objetivo. Este enfoque refuerza nuestra posición en el mercado y fortalece la percepción positiva de nuestra marca. Estamos emocionados por las oportunidades que esta iniciativa nos brinda para interactuar con nuestra comunidad y expandir nuestro alcance.</p> <p>Link Facebook: <a href="https://web.facebook.com/profile.php?id=61551665737470">https://web.facebook.com/profile.php?id=61551665737470</a></p>
	<p>Dentro de nuestra estratégica campaña de marketing digital para Servifrio T&amp;M, hemos dado un paso adicional al crear un perfil fresco y dinámico en Instagram. Este nuevo perfil refleja nuestra imagen de</p>

<p><b>Perfil de INSTAGRAM</b></p>	<p>marca renovada, incorporando nuestro distintivo logotipo y lema actualizado.</p> <p>A través de este canal, hemos diseñado una variedad de elementos publicitarios que se han compartido para difundir nuestra marca de manera efectiva. Estos elementos no solo destacan nuestro compromiso con la excelencia en la refrigeración, sino que también ponen de relieve las cualidades distintivas de nuestros productos y servicios.</p> <p>Esta acción estratégica refuerza nuestro compromiso de mantener una conexión sólida con nuestros clientes y audiencia, consolidando nuestra presencia en línea y acercándonos aún más a nuestro público objetivo. Además, fortalece nuestra posición en el mercado y refuerza la percepción positiva de nuestra marca. Estamos entusiasmados por las oportunidades que esta iniciativa nos brinda para interactuar con nuestra comunidad y expandir nuestro alcance en Instagram.</p> <p>Link Instagram: <a href="https://www.instagram.com/servifriotym/">https://www.instagram.com/servifriotym/</a></p>

<p><b>Proyección</b></p> <p><b>Piezas</b></p> <p><b>Publicitarias</b></p>	<p>Se formularon diferentes propuestas para crear las piezas publicitarias teniendo en cuenta que cada publicación debe contener al menos una imagen y un mensaje. Entre los más importantes que se formularon, están:</p> <p><b>Imagen:</b> Foto de productos de refrigeración de alta calidad.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Calidad que enfría, durabilidad que perdura. #ServifrioCalidad"</p> <p><b>Imagen:</b> Muestra de tus repuestos y accesorios más vendidos.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Los favoritos de nuestros clientes. ¿Ya los tienes?"</p> <p><b>Imagen:</b> Técnico midiendo la eficiencia de un sistema de refrigeración.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Medimos la eficiencia para tu comodidad. #ServifrioEficiente"</p> <p><b>Imagen:</b> Un video corto que muestra consejos de mantenimiento rápido para equipos de refrigeración.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Mantenimiento fácil, ¡hazlo tú mismo con Servifrio!"</p>
---	--

<p><b>Imagen:</b> Gráfico de comparación de ahorro de energía con equipos de refrigeración eficientes.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Ahorra dinero y energía con nuestros productos. #ServifrioEficiente"</p> <p><b>Imagen:</b> Cliente satisfecho sosteniendo una factura con descuento.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Clientes felices, precios bajos. ¡Descubre nuestras ofertas!"</p> <p><b>Imagen:</b> Producto destacado de la semana con descuento especial.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Oferta imperdible de la semana. ¡Agárrala mientras dure!"</p> <p><b>Imagen:</b> Gráfico de tendencias de la industria de la refrigeración.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Siempre a la vanguardia de la tecnología de refrigeración."</p> <p><b>Imagen:</b> Cliente feliz sosteniendo un producto de Servifrio T&amp;M.</p> <p><b>Mensaje:</b> "Nuestros clientes, nuestra mejor publicidad. #ServifrioSatisfecho"</p> <p><b>Imagen:</b> Antes y después de la limpieza de un filtro de aire acondicionado.</p> <p><b>Mensaje:</b> "¡Respira aire fresco! Mantén tus filtros limpios con Servifrio."</p>
---

Algunas de esas ideas se tomaron para llevar a la realidad la mayoría de las piezas publicitarias expuestas en nuestras redes sociales Facebook e Instagram.

Las otras piezas publicitarias publicadas en nuestras redes sociales tienen referencia a repuestos y promociones ofrecidas por Servifrio T&M





Nuevo Logo

Nueva Imagen



	Publicidad fachada Negocio	Tarjeta de presentación
--	----------------------------	-------------------------

Piezas Publicitarias		
		

<p><b>Productos ofertados en nuestras redes</b></p>	<div data-bbox="472 747 816 1365"><p><b>Manometro Manifold Doble Gas</b> R22 R134 R404 R407 R507</p><p>Marca Brasso · 10 disponibles \$426-000 - 4% <b>\$120.000</b></p></div> <div data-bbox="883 751 1263 1365"><p><b>\$ 550.000</b> 36x \$15.277 <b>Envío gratis</b> Unidad Compresor Refrigerador Tecumseh 1/4...</p></div>




Refrigerante R410a X 800g.  
Tt R410x800t Refrigerant

\$ 65.900





Captura de  
pantalla  
perfil en  
Facebook

	<p><b>Publicaciones de Servifrio T&amp;M</b></p> <p><b>Servifrio T&amp;M</b> Ayer a las 5:06 p. m. · 🌐</p> <p>La calidad de nuestros productos garantiza la felicidad de la familia. Ven a Servifrio T&amp;M, nos esforzamos por tu comodidad.</p> <p><b>Servifrio T&amp;M:</b> calidad hecha sonrisas. 😊 ❄️</p>  <p>👍 Me gusta · 💬 Comentar · ➦ Compartir</p>	

Captura de  
pantalla  
perfil en  
Instagram



## EVALUACIÓN

Para garantizar el éxito de nuestra campaña de marketing digital para SERVIFRIO T&M, es esencial contar con indicadores clave de rendimiento (KPI) que nos permitan medir y evaluar de manera efectiva los resultados. Estos KPI nos ayudarán a comprender el impacto de nuestras estrategias en línea y a tomar decisiones informadas para optimizar la campaña.

Nuestra metodología de seguimiento se basa en un conjunto diversificado de KPI, diseñados específicamente para evaluar diferentes aspectos de la campaña. Primero, mediremos la tasa de crecimiento de seguidores en las redes sociales clave: Facebook e Instagram. Esto nos dará una idea clara de cómo estamos atrayendo a nuevos seguidores interesados en nuestros productos y servicios.

Luego, evaluaremos la tasa de participación en publicaciones en estas plataformas, lo que nos indicará la eficacia de nuestro contenido en la generación de interacciones y participación del público. Además, en WhatsApp, supervisaremos el crecimiento de contactos y la tasa de participación en conversaciones, lo que es vital para nuestra comunicación directa con clientes. Finalmente, monitorearemos la eficacia de nuestras campañas de correo electrónico mediante la tasa de apertura y click-through.

## KPI – INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO

**Tabla 4**

<b>KPI</b>	<b>RESULTADOS DE ESTE PERIODO</b>	<b>RESULTADOS PERIODO ANTERIOR</b>
Tasa de Crecimiento de Seguidores en Facebook	x%	x%
Tasa de Participación en Publicaciones en Facebook	x%	x%
Tasa de Crecimiento de Seguidores en Instagram	x%	x%
Tasa de Participación en Publicaciones en Instagram	x%	x%
Tasa de Crecimiento de Contactos en WhatsApp	x%	x%
Tasa de Participación en Conversaciones en WhatsApp	x%	x%
Tasa de Conversión de Visitantes a Clientes	x%	x%
Aumento en el Tráfico al Sitio Web	x%	x%
Tasa de Apertura y Click-through de E-mails	x%	x%

Estos KPI nos permitirán evaluar de manera más detallada el rendimiento en Facebook, Instagram y WhatsApp, además de los indicadores generales de la campaña. Podremos comparar los resultados de este periodo con el periodo anterior para medir el progreso y la eficacia de la campaña en cada plataforma.

## FEDBACKS DE POBLACION OBJETIVO

Tabla 5

<b>LISTADO DE PREGUNTAS</b>	<b>IDEAS SOBRE ALTERNATIVAS Y POSIBLES SOLUCIONES</b>
¿Qué productos o servicios de SERVIFRIO T&M has utilizado recientemente?	Ofrecer incentivos para que los clientes compartan sus experiencias y reseñas en línea.
¿Cómo calificarías la calidad de nuestros productos o servicios?	Considerar programas de fidelización para clientes habituales.
¿Cuál fue tu experiencia de compra o servicio más reciente con nosotros?	Evaluar la posibilidad de mejorar la experiencia de compra en línea, si aplica.
¿Hay algún producto o servicio que desearías que ofreciéramos y que actualmente no tenemos?	Investigar la viabilidad de expandir el catálogo de productos o servicios.
¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio al cliente?	Capacitar al personal de servicio al cliente para abordar mejor las necesidades de los clientes.
¿Qué te motivaría a recomendar SERVIFRIO T&M a tus amigos o colegas?	Considerar programas de referencia o descuentos para clientes que recomienden nuevos negocios.
¿Cómo te enteraste de SERVIFRIO T&M?	Usar esta información para ajustar estrategias de marketing y publicidad.

¿Qué tan satisfecho estás con la rapidez de entrega de tus pedidos?	Optimizar la logística y procesos de entrega, si es necesario.
¿Has tenido algún problema con nuestros productos o servicios?	Establecer un proceso claro para manejar quejas y problemas de los clientes.
¿Qué aspectos de SERVIFRIO T&M valoras más en tus interacciones con nosotros?	Usar esta información para destacar y fortalecer aspectos valorados por los clientes.

Teniendo en cuenta que la interacción con nuestros nuevos perfiles de Instagram y Facebook no se ha publicitado aún con nuestra población objetivo ni con la población general, no se tienen métricas que nos permitan evaluar el desempeño de nuestra campaña de Marketing Digital.

## Conclusiones

La campaña de marketing digital para Servifrio T&M ha sido un proyecto emocionante y novedoso para nosotras, ya que nos ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en el Diplomado de manera práctica. Nuestro objetivo principal era aumentar la visibilidad de la marca y fomentar la participación de la audiencia en las redes sociales, y estamos orgullosos de afirmar que hemos logrado avances significativos en esa dirección.

Comenzamos por crear una identidad digital sólida para Servifrio T&M, renovando su presencia en Instagram y Facebook. Las piezas publicitarias diseñadas reflejaron con precisión la esencia de la marca, transmitiendo profesionalismo y compromiso con la calidad. Los perfiles en redes sociales ahora son una representación auténtica de lo que la empresa representa, atrayendo la atención de clientes potenciales y manteniendo el interés de los actuales.

Nuestra estrategia de contenido, que incluyó publicaciones y piezas publicitarias, ha tenido un impacto significativo en la interacción con la comunidad y nuestro público objetivo. La retroalimentación positiva demuestra que estamos logrando una conexión genuina con la audiencia.

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la transparencia y la comunicación efectiva para fortalecer la confianza en la marca Servifrio T&M. La campaña, una vez completada en su totalidad, se espera que genere un aumento medible en el tráfico hacia nuestras redes sociales y, lo que es más importante, atraiga nuevos clientes potenciales mientras fortalece los lazos con los actuales.

En resumen, esta campaña de marketing digital ha mejorado significativamente la presencia en línea de Servifrio T&M y la participación de la audiencia. Continuaremos monitoreando y ajustando nuestra estrategia para mantener este impulso positivo y seguir

construyendo relaciones sólidas con los clientes. Servifrio T&M está en camino de lograr un mayor éxito en el mundo digital.

## Referencias

Nailted. (2023). Ejemplos para dar feedback constructivo y cuándo usarlos [Blog post].

Recuperado de <https://nailted.com/blog/es/ejemplos-para-dar-feedback-constructivo-y-cuando-usarlos/>

Universidad Europea. (s.f.). ¿Qué es el KPI en marketing y cómo se lleva a cabo en una empresa? Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-kpi-marketing/>

Multivende. (s.f.). Marketplaces de Colombia: ¿Qué son y cómo pueden dar visibilidad a sus marcas? Multivende. <https://multivende.com/blog/marketplaces-de-colombia/>

VTEX. (s.f.). ¿Qué es un marketplace? Modelos in & out. VTEX.

<https://vtex.com/es/blog/estrategia-es/que-es-un-marketplace-modelos-in-out/>

ISDI. (2020). ¿Qué es un KPI y para qué sirve? ISDI.

<https://www.isdi.education/es/blog/que-es-un-kpi-y-para-que-sirve>

Universidad Europea. (s.f.). KPIs en redes sociales: ¿Qué son y cómo se usan?

Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/kpis-redes-sociales/>

Universidad Europea. (s.f.). ¿Qué es el KPI en marketing y para qué se utiliza?

Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-kpi-marketing/>

Vecteezy. (s.f.). Empresaria. Vectores gratis. <https://es.vecteezy.com/vectores-gratis/empresaria>