

Licenciatura en Mercadeo

Diplomado:

**PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR LA GESTION COMERCIAL EN
EMPRESAS DE SERVICIOS**

Proyecto Final

Plan De Marketing Empresa De Servicio Ideas Target Cim Srl

Autores:

Jenipher Altagracia Brito Rosario

José Antonio Restituyo Hernández

Geidy Consuelo Gutiérrez Hernández

Facilitadora Acompañante:

Eliana Campos Taveras

17 de octubre de 2022

Santiago de los Caballeros,

República Dominicana

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
SECCIÓN I: FUNDAMENTOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS.....	5
1.1 Defina que es una empresa de servicios y cuál es su finalidad comercial.....	5
1.2 Describa varios tipos de empresas de servicios que considere interesantes y rentables en nuestro país.	6
1.3 Identifica los factores contextuales del mix de marketing que garantizan que una empresa de servicios sea exitosa y tenga un buen posicionamiento en el mercado.....	7
1.4 Investiga cual es el impacto del sector servicio en la economía de la Republica Dominicana.....	8
1.5 Presente los datos generales (nombre, RNC, ubicación y descripción de su actividad comercial) tres posibles empresas de servicios donde puede realizar su proyecto de intervención de CFG. Considere que esta empresa debe estar registrada legalmente o tener su RNC.	9
SECCIÓN II: CONTEXTO EMPRESA SELECCIONADA	10
2.1 Presente formalmente (Nombre, RNC, ubicación, descripción de la actividad comercial de servicio que realiza) la empresa de servicios elegida para su proyecto de intervención de CFG.....	11
2.2 Describa los siguientes elementos filosóficos de la empresa de servicios elegida: Misión, visión, valores, principales propósitos empresariales.	11
2.3 Determine la estructura organizacional (Departamentos o áreas operativas) de esta empresa. Presente su organigrama.....	13
2.4 Identifique y describa los servicios (Características, beneficios, valor agregado, precios, formatos de distribución) que ofrece esta empresa en la actualidad.	13
2.5 Establezca según su consideración cuales son los servicios más demandados por los clientes y cuales tienen menos salidas o presentan más quejas y reclamos.....	20
2.6 Determine cuál es su cartera de clientes a la fecha y cuál es su territorio de ventas.	21

2.7 Explique las estrategias comerciales que actualmente practica la empresa para posicionar sus servicios en el mercado.....	22
2.8 Realice un análisis FODA Comercial (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) enfocado en su oferta actual de servicios.....	22
SECCIÓN III: PRESENTACION Y ANALISIS RESULTADOS ENCUESTA	24
SECCIÓN IV: ANALISIS FACTORES MERCADOLOGICOS CRITICOS	45
4.1 Análisis de la Competencia.....	46
4.2 Análisis de los Consumidores	47
4.3 Análisis de la oferta de Servicios	48
4.4 Segmentación Demográfica.....	50
4.5 Segmentación Geográfica	51
4.7 Segmentación Comportamental	51
4.8 Estrategias usadas actualmente por la empresa en el uso de redes sociales, WhatsApp, página web y tecnología interna.	52
4.9 Aspectos mercadológicos que le gustaría mejorar a la empresa en su gestión comercial.	52
CONCLUSION.....	56
BIBLIOGRAFIAS	58
ANEXOS.....	59

INTRODUCCION

Las empresas de servicios proporcionan elementos no tangibles y son denominadas así porque tienen como finalidad ofrecer una actividad económica que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades.

Cada día se vuelven más necesarias la implementación de estrategias que se centren en los usuarios, esto se debe a los cambios que surgen en los consumidores y en el mercado.

En esta actividad vamos a visualizar a que público van dirigidas este tipo de empresas, las cuales ofrecen servicios con el objetivo de saciar las necesidades de productos intangibles, tales como servicios de publicidad, marketing digital, empresas de transporte y flete, cooperativas de servicios y préstamos, soluciones financieras, centros de bellezas, centros de salud, restaurantes y hoteles.

En otras palabras, vamos a ver cómo podemos identificar los factores contextuales del mix de marketing que garantizan que una empresa de servicios sea exitosa y tenga un buen posicionamiento en el mercado.

Por otra parte realizamos una investigación en el sector de servicios donde analizamos algunas empresas que mostraron una necesidad de intervención para mejorar su gestión comercial. Entre las opciones optamos por IDEAS TARGET CIM SRL, agencia de marketing digital que tiene como objetivo convertir las ideas en actividades productivas, innovando la forma de hacer negocios, bajo tres elementos fundamentales para la comunicación social y la publicidad, los mismos impulsan la creación de alto impacto en las Pymes de República Dominicana, llevando a los emprendedores al siguiente nivel.

Esta agencia de marketing desarrolla sus servicios con el fin de lograr los objetivos de las empresas, aplicando la planificación estratégica, el diseño creativo y los procesos inteligentes.

Estaremos viendo cuales debilidades posee la empresa competidora de esta agencia de marketing digital, para así poder ver en qué podemos hacer fuerte para mejorar las debilidades que tiene esta empresa la cual estamos interviniendo y así mejorarlas para convertirlas en fortalezas que ayuden a fortalecer las estrategias de la empresa.

Otro tema por tratar son las debilidades que tiene esta agencia ante los servicios al cliente en sus diferentes formas de ofrecer servicios, como servicio al cliente presencial, vía telefónica y

virtual, para así buscar estrategias que ayuden a mejorar esas debilidades convertirlas en servicios de calidad.

Veremos las características generales y puntuales que tienen los usuarios de los servicios que ofrece la empresa desde el punto de vista demográfico, para conocer las edades de los usuarios que utilizan más estos servicios, su nivel académico, el nivel socioeconómico que estos tienen y el público al que se dirige esta agencia de marketing digital, por otra parte también trataremos la división geográfica, es decir, el territorio de ventas y los lugares donde conocen estos servicios, desde el punto de vista Psicográficas conoceremos los intereses, motivaciones, las necesidades que estos usuarios tienen y las actitudes mostradas hacia los servicios que ofrece esta agencia de marketing digital.

Conoceremos el comportamiento que los usuarios tienen, es decir, la valoración que estos presentan, como prefieren adquirirlos y cuáles son las quejas y reclamaciones que más presentan.

Presentaremos algunas de las estrategias mercadológicas utilizadas mediante la implementación de aplicaciones como: Meta Business Suite para programar y automatizar las redes sociales, Plugins de WordPress que les ayuda a estar pendiente de todos los cambios y actualizaciones, MailChimp para una mejor interacción con la audiencia, Autoresponder y WhatsAuto para la asistencia inmediata a los usuarios. También utilizan redes como: Instagram, Facebook y WhatsApp agregando a estas su página web, las cuales son las redes más utilizadas por las personas y las más reconocidas.

Es de gran importancia para las empresas implementar las nuevas herramientas tecnológicas que van adecuándose a las nuevas formas de hacer negocios sobre todo en las empresas que se dedican a ofrecer servicios, hoy en día hay un sin fin de aplicaciones y redes que se pueden utilizar para el mejor funcionamiento de las actividades comerciales y así poder cumplir adecuadamente las necesidades de los usuarios, ofreciéndoles así un buen servicio de calidad y en la mejor rapidez posible.

SECCIÓN I: FUNDAMENTOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS

1.1 Defina que es una empresa de servicios y cuál es su finalidad comercial.

Una empresa de servicios es aquella actividad económica que tiene como función ofrecer la venta de servicios para satisfacer las necesidades de un público, siendo este servicio denominado como un producto intangible.

Estas empresas tienen como finalidad satisfacer necesidades a través de la venta, suministros, mantenimiento, instalación, entre otros.

Se caracterizan por ofrecer un alto grado de especialización a través de las actividades que realizan y sobre todo que ofrecen a su público.

1.2 Describa varios tipos de empresas de servicios que considere interesantes y rentables en nuestro país.

- Altice

Compañía proveedora de servicios de telecomunicaciones.

- Transporte Espinal Platinum

Empresa que ofrece servicios de transporte y mensajería.

- Banco de Reservas

Pionero en el servicio de banca dominicano, además de proveer servicios de banca personal y empresarial maneja los fondos estatales.

- Destino Travel RD

Agencia de viajes y atracciones locales, ofrecen servicios turísticos.

- Transporte Blanco

Empresa de transporte y flete especializados en servicios de mensajería.

- Cooperativa de servicios ADEPE

Servicios de ahorros y préstamos.

- Smart Credit

Empresa de soluciones financieras.

- Centros de bellezas

Ofrecen servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades estéticas de las personas.

- Centros de salud

Los centros de salud ofrecen servicios que ayudan al cuidado y control de la salud de las personas.

- Bufete de abogados

Ofrecen servicios jurídicos a través de los abogados.

- Restaurantes

Combinan la comunicación y atención para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

- Hoteles

Ofrecen servicios de alojamiento, entretenimiento y atracción a las personas para satisfacer necesidades.

1.3 Identifica los factores contextuales del mix de marketing que garantizan que una empresa de servicios sea exitosa y tenga un buen posicionamiento en el mercado.

El marketing mix se ha convertido en una tendencia utilizada por las empresas, ya que los beneficios que se obtienen al aplicarlos junto a otros elementos operacionales ayudan a alcanzar los objetivos planteados.

Cada día se vuelve más necesaria la implementación de estrategias que se centren en los usuarios, esto se debe a los cambios que surgen en los consumidores y en el mercado.

Entre los factores que se deben de tomar en cuenta a la hora de colocar el precio, está el precio que han establecido los consumidores en el mercado que se desea atacar, Considerando esto se puede colocar un precio ideal, competitivo y sobre todo atractivo para apoderarse del consumidor.

Por otra parte, está la promoción en la cual se debe implementar un plan de marketing mix que dé a conocer el servicio, que sea identificable en el mercado y que sea capaz de generar una demanda en el consumidor final.

Se pueden identificar otros factores como:

- **El precio del servicio ofrecido**

Este debe de ser asequible para motivar al consumidor.

- **La distribución**

Es importante tomar en cuenta cómo será la distribución del servicio, es decir, la forma en la que se hará llegar el producto intangible (servicio) al consumidor.

- **Garantía ofrecida en el servicio**

Es una acción que le da al cliente seguridad para adquirir los servicios que las empresas ofrecen.

- **Promoción del servicio**

Es sumamente importante crear un plan de marketing, ya que a través de este el producto intangible se dará a conocer y se identificará en el mercado.

- **Estrategias de marketing**

Es necesario tomar en cuenta los objetivos si serán a largo plazo o corto plazo, ya que existen diversas situaciones que no se pueden modificar a corto plazo.

1.4 Investiga cual es el impacto del sector servicio en la economía de la Republica Dominicana.

Actividades tales como hoteles, bares y restaurantes tuvieron un aumento interanual promedio de 39.3 % en términos de valor agregado, esto se debió en gran parte a la demanda externa de los servicios turísticos que ofrece el país, la tasa de ocupación hotelera se encuentra por encima de un 70 % al mes de marzo. Aportando un crecimiento para el mes de abril de un 91 %. Otras actividades de servicios agregaron un crecimiento de un 11.0 %.

Comunicaciones un 8.2 %, energía y agua 7.5 % y el sector salud 7.3 %.

En cuanto al transporte, este tuvo un incremento en su valor agregado de 7.8 % y 8.8 % este sector junto al comercio dio a notar un gran crecimiento.

1.5 Presente los datos generales (nombre, RNC, ubicación y descripción de su actividad comercial) tres posibles empresas de servicios donde puede realizar su proyecto de intervención de CFG. Considere que esta empresa debe estar registrada legalmente o tener su RNC.

Realizamos una investigación en el sector de servicios donde analizamos algunas empresas que mostraron una necesidad de intervención para mejorar su gestión comercial. Entre las opciones optamos por IDEAS TARGET CIM SRL, agencia de marketing digital que tiene como objetivo convertir las ideas en actividades productivas.

- **Nombre** IDEAS TARGET CIM SRL
- **RNC** 131-80119-6
- **Ubicación** Av. Aniana Vargas No. 20, Bona0 42000

- **Actividad comercial**

Agencia de marketing digital y publicidad gráfica orientada en desarrollar ideas objetivas de comunicación integrada de marketing. Con el propósito de incrementar los ingresos innovando la forma de hacer negocios convirtiendo las ideas en actividades productivas.

Te proveemos de soluciones empresariales de marketing y comunicación corporativa y nos encargamos de casi todo el proceso para que te sea cómodo y sencillo alcanzar tus objetivos.

SECCIÓN II: CONTEXTO EMPRESA SELECCIONADA

2.1 Presente formalmente (Nombre, RNC, ubicación, descripción de la actividad comercial de servicio que realiza) la empresa de servicios elegida para su proyecto de intervención de CFG.

- **Nombre** IDEAS TARGET CIM SRL
- **RNC** 131-80119-6
- **Ubicación** Av. Aniana Vargas No. 20, Bona0 42000
- **Hora Abierto** 8:00 AM - Cierra a las 06:00 PM

- **Actividad Comercial**

Agencia de marketing digital y publicidad gráfica orientada en desarrollar ideas objetivas de comunicación integrada de marketing. Con el propósito de incrementar los ingresos innovando la forma de hacer negocios convirtiendo las ideas en actividades productivas.

Te proveemos de soluciones empresariales de marketing y comunicación corporativa y nos encargamos de casi todo el proceso para que te sea cómodo y sencillo alcanzar tus objetivos.

2.2 Describa los siguientes elementos filosóficos de la empresa de servicios elegida: Misión, visión, valores, principales propósitos empresariales.



Misión

Convertir las ideas en actividades productivas, innovando la forma de hacer negocios.

Integrando elementos del marketing digital para impulsar Pymes a lograr su objetivo con:

- Planificación Estratégica
- Diseños Creativos
- Procesos Inteligentes

Visión

Transformar la forma de hacer negocios y crear un impacto en la provincia Monseñor Nouel como referentes de innovación publicitaria.

Valores

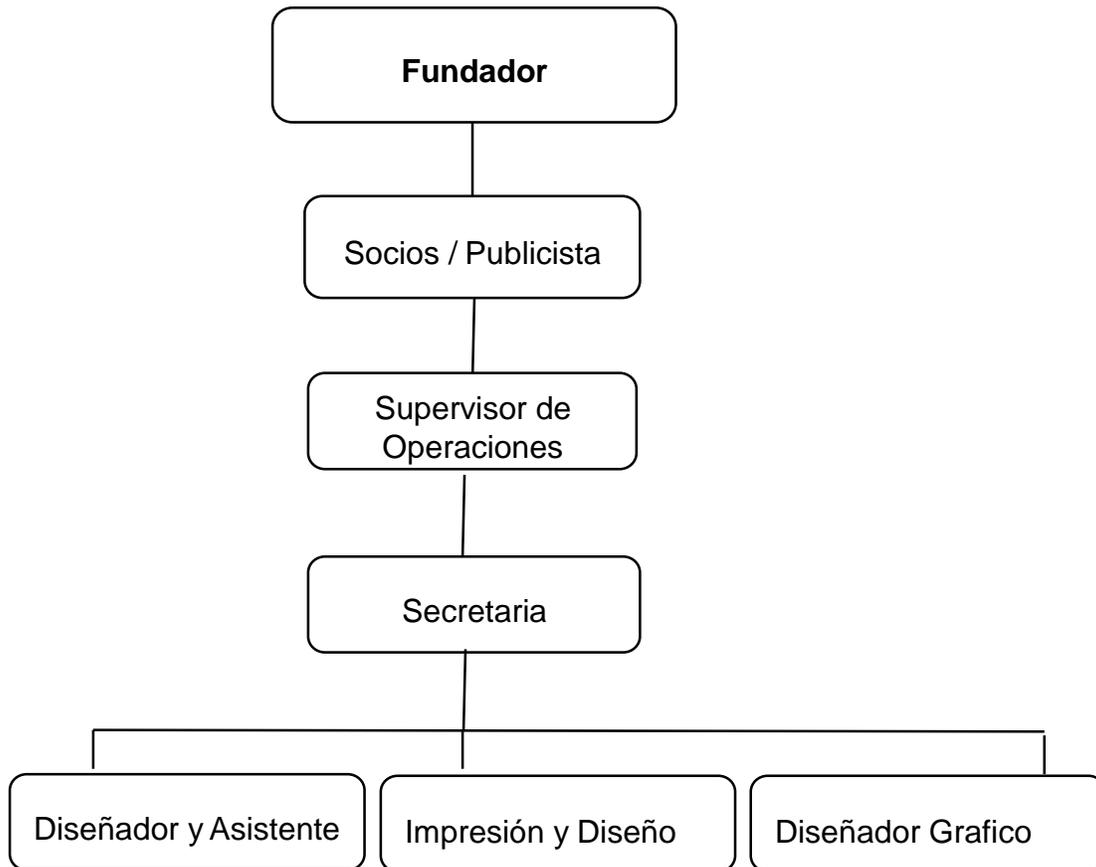
- Innovación
- Integridad
- Excelencia
- Disciplina
- Ética
- Puntualidad

Principales propósitos empresariales

Somos una agencia de publicidad y artes gráficas, integrando un taller de impresiones que van desde las vallas publicitarias hasta la sublimación en vinil textil.

Estamos enfocados en convertir las ideas en actividades productivas, innovando la forma de hacer negocios, bajo tres elementos fundamentales para la comunicación social y la publicidad, los mismos impulsan la creación de alto impacto en las Pymes de República Dominicana, llevando a los emprendedores al siguiente nivel.

2.3 Determine la estructura organizacional (Departamentos o áreas operativas) de esta empresa. Presente su organigrama.



2.4 Identifique y describa los servicios (Características, beneficios, valor agregado, precios, formatos de distribución) que ofrece esta empresa en la actualidad.

Diseños de página web corporativa

Tienes una idea maravillosa, nosotros te ayudamos paso a paso para conseguir que tú tienda online, página web para empresa, catálogo virtual o web a la medida sean todo un éxito: Una web bonita, moderna, segura, bien posicionada en los buscadores, fácil de usar y que incremente tus ventas mejorando la experiencia de tus clientes.

El diseño y programación de su portal web cuenta con los estándares de calidad que merece su negocio para el logro de los objetivos implementando estrategias de marketing, ideas creativas, procesos inteligentes y herramientas innovadoras.

El diseño y desarrollo de su página web cuenta con las siguientes fases:

- Análisis de tu empresa.
- Estudio de las necesidades y objetivos de la empresa.
- Análisis del público objetivo y la competencia.
- Desarrollo del plan estratégico para lograr que la página web cumpla los objetivos de tu empresa.

Características principales de una página web corporativa

- Asesoría en marketing digital
- Dominio y hosting por un año
- Diseño y maquetación
- Responsive (Optimizado para móviles)
- SEO Listo (Optimizado para buscadores)
- Slider share
- Sección informativa de la empresa
- Sección de Actividades
- Sección para promociones de eventos
- Integración de las redes sociales
- Galería de fotos
- Galería de Video
- Traductor de Google
- Formulario de Contactos
- Google Map
- Google analytics (Estadísticas de la web)

- Gestor de contenido (Cuentas para administrar los contenidos)
- Video tutorial sobre como subir contenido a la web

Servicios de Diseño Gráfico

Los diseños creativos son parte fundamental en la comunicación de toda empresa. Por eso en Ideas Target es uno de nuestros pilares, ofrecer servicios de diseños creativos para todas las herramientas de comunicación corporativa. Desde el diseño de la marca hasta los materiales creativos para las redes sociales e impresos.

- Diseño de logos.
- Diseño para redes sociales.
- Diseño gráfico publicitario como vallas, carteles y rótulos.
- Impresos como tarjetas, Brochure, flyer, invitaciones y otros.
- Diseño de etiquetas para productos.

Formalización de compañías en República Dominicana

Formalizarse es conseguir identidad jurídica ante el estado, para contar con derechos y con deberes tanto comerciales como mercantiles. Una empresa que se legaliza tiene identidad y seriedad al momento de hacer negocios y genera confianza a sus clientes y seguridad a sus trabajadores. “Formalizarse es cumplir con los requisitos legales, pero también con las buenas prácticas de gestión de la empresa”.

- Solicitud del nombre comercial en ONAPI
- Pago del impuesto de la DGII
- Formulario de solicitud de formalización
- Creación de los estatutos sociales
- Creación de nómina de presencia
- Pago e inscripción a la cámara de comercio de la provincia

- Solicitud de registro mercantil en la cámara de comercio
- Solicitud de número de RNC en la DGII
- Solicitud de número de comprobantes fiscales en la DGII
- Solicitud de proveedor del estado

Asesoría durante todo el proceso respecto de la creación y formalización de la empresa y sus compromisos fiscales.

Campañas publicitarias en redes sociales

La publicidad en línea nos permite llegar a nuestro público de la manera más rápida y económica que existe en la actualidad.

En Ideas Target te ayudamos a desarrollar la estrategia de comunicación que necesita tu empresa logrando que cada acción aporte valor al embudo de venta para el logro de los objetivos empresariales.

Cualquiera de nuestras campañas de publicitaria en internet cuenta con estas fases:

- Análisis de tu empresa
- Estudio de las necesidades y objetivos de la empresa
- Análisis del público objetivo y la competencia
- Desarrollo del plan estratégico para lograr los objetivos

Creamos campañas publicitarias en las principales plataformas digitales de acuerdo con tus necesidades y tu estructura tecnológica.

- Publicidad en Facebook
- Publicidad en Instagram
- Publicidad en YouTube
- Publicidad en Google Ads de Display
- Creación, configuración y optimización de la plataforma digital a usar como las redes sociales y la página web.

- Integración de las cuentas de las redes sociales y página web a la plataforma publicitaria.
- Determinar el objetivo de la campaña
- Configuración de los públicos objetivos de la campaña
- Diseño del material creativo como los diseños gráficos, fotografías o videos
- Configuración del Call to Action (CTA)
- Definir estrategias de respuestas
- Evaluación de resultados y cálculo del ROI

Videos corporativos

El video es el rey del contenido. En Ideas Target desarrollamos videos corporativos, promocionales y publicitarios para diferentes plataformas digitales y medios tradicionales.

Cubrimos eventos sociales como bodas, bautizos, comuniones y corporativos como ferias, exposiciones, congresos, conferencias, entre otros. Haremos que esos días especiales de su empresa o familiares queden grabados para siempre de la mejor manera que existe.

- Videos cortos para redes sociales
- Videos informativos de la empresa para las redes
- Video corporativo
- Publiirreportajes
- Sport publicitario
- Videos de eventos corporativos

Fotografías de productos

La fotografía es una de las herramientas más importante para vender tus productos en los medios digitales e impresos.

En Ideas Target contamos con un equipo altamente capacitado con los recursos técnicos necesario para captar el color y el sabor de tus platos y tus productos.

- Hoteles y restaurantes
- Portafolio de productos
- Fotos para tu empresa
- Fotos para el personal de tu empresa

Geomarketing con Google My Business

El Geomarketing es cómo las variables geográficas afectan las interacciones entre clientes y negocios. Los negocios físicos deben estar en las plataformas digitales para poder interactuar con clientes que usan herramientas digitales.

Brindarles a los clientes más formas de comunicarse contigo. Google My Business, una plataforma para empresas en la que podrás mostrar información sobre tu negocio y mejorar tu presencia en Google.

Con Google My Business los clientes que buscan tus servicios lo encontrarán de una manera rápida y sencilla.

- Tu negocio aparece en Google Maps mostrando tu ubicación geográfica. Así, tus usuarios sabrán dónde estás y cómo llegar hasta tu ubicación.
- Tu negocio en Google aparecerá con la información más relevante para los que buscan tu servicio.
- Comunicarte con usuarios respondiendo a sus reseñas y comentarios.
- Subir fotografías de tu negocio para que los clientes la vean cuando realicen una búsqueda en Google.
- Puedes vincular las extensiones de ubicación en Google Ads. Para hacer publicidad más personalizada.
- Podrás analizar las estadísticas de tu empresa, como el número de visitas a tu negocio, las visitas a la página web, las fotos que han visto, la hora de mayor frecuencia de personas en tu negocio y muchas más.

WhatsApp Business para empresas y emprendedores

WhatsApp Business es una aplicación gratuita de Android que ha sido desarrollada especialmente para pequeñas empresas. Con esta aplicación las empresas y negocios pueden interactuar con sus clientes de una forma sencilla, utilizando herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.

Si quieres puedes tener el WhatsApp con la línea fija de teléfono de tu negocio también para estar en contacto con sus clientes. Además, si ya tienes un número de tu negocio con WhatsApp, no te preocupes, hacemos la transferencia de todos tus contactos e historial de conversaciones del WhatsApp normal al WhatsApp Business sin perder ningún dato.

En Ideas Target te ayudamos a configurar la aplicación y sacarle el mayor provecho a cada función para que logres el objetivo de tu negocio.

- Organiza el perfil de tu empresa con información de interés para tus clientes.
- Crear tu portafolio de productos con una descripción, fotos, precios y enlace directo para que tus clientes lo vean y puedan compartirlo.
- Organiza tus contactos con etiquetas o chats para poder encontrarlos fácilmente.
- Envía más mensajes, con menos esfuerzo a través de respuestas rápidas. Las respuestas rápidas te permiten guardar y volver a utilizar los mensajes que envías de manera frecuente y así poder responder a preguntas de forma más rápida.
- Obtén información de estadísticas de mensajes.
- Responde de manera instantánea cuando alguien te escribe por primera vez con un saludo y la identificación de tu empresa.
- Crea mensaje en ausencia cuando tu negocio está cerrado.

Precios de los servicios

- Formalización de empresas \$25,000.00
- Campañas publicitarias \$6,500.00
- Videos corporativos \$18,500.00

- Marketing geolocalización \$8,500.00
- Diseño de página web \$25,000.00
- Fotografía de productos \$15,000.00
- Sistema de automatización de marketing para pymes emprendedores \$11,000.00

Formatos de Distribución

Citas en línea y servicios en el local.

2.5 Establezca según su consideración cuales son los servicios más demandados por los clientes y cuales tienen menos salidas o presentan más quejas y reclamos.

Servicios más demandados

- Diseño de página web
- Diseño Gráfico
- Manejo de redes sociales

Estos servicios presentan más demanda por su propia naturaleza, al ser servicios personalizados que requieren de una planificación estratégica bien estructurada por la gran necesidad que tienen las empresas de desarrollar este tipo de actividades, ya que muchas veces mantener una web y redes sociales actualizadas requieren de una planificación bien ardua.

Servicios con menos salida

- Videos corporativos
- Formalización de empresas
- Fotografías de productos

2.6 Determine cuál es su cartera de clientes a la fecha y cuál es su territorio de ventas.

Su territorio de ventas está enfocado en la provincia Monseñor Nouel principalmente en Piedra Blanca Bonao, Maimón y Sonador. También algunos de sus clientes pertenecen a Santo domingo.

- Casa Club Maimón
- Industrias Tavera
- Productos Granix
- Cooperativa Maimón
- Hotel AKuarius
- Universidad Adventista Dominicana
- Codemon
- Rancho Guacamayo
- Rancho Don Soto
- Resumen Latino
- CoopBambu
- Global Glimpse
- Floresta
- Ecos del Yuna
- Maimón Taxi
- Xtreme7
- La voz del Yuna
- Productos Nature
- Productos Peña
- Centro Psicológico Bonao
- ATIDE
- Entrena CC

2.7 Explique las estrategias comerciales que actualmente practica la empresa para posicionar sus servicios en el mercado.

- Propuestas de campañas publicitarias 5% de descuento.
- Crear contenido de valor para educar y enseñar a empresarios y emprendedores a organizar y optimizar su empresa.
- Al formalizar tu empresa en ideas Target regalamos un mes gratis de asesorías.
- Asesoría durante todo el proceso respecto de la creación y formalización de la empresa y sus compromisos fiscales.

2.8 Realice un análisis FODA Comercial (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) enfocado en su oferta actual de servicios.

Fortalezas

- Posicionamiento en el mercado.
- Confiabilidad en los servicios que ofrecemos.
- Eficiencia en la realización de los servicios.
- Buen ambiente laboral.
- Integrantes del equipo especializados en área de producción, diseño, creatividad y estrategias de medios.

Oportunidades

- Posibilidades de expandir los servicios a nivel nacional.
- Creación y ofrecimiento de nuevos servicios.
- Implementar nuevas estrategias para adquirir más clientes.
- Generación de empleos.
- Capacitación de nuevos talentos.

Debilidades

- Demoras en los servicios solicitados en la página web.
- Estrategias implementadas que no han dado resultados en los últimos años.
- Falta de expansión a nivel nacional.
- Falta de recursos económicos.

Amenazas

- Mucha competencia en el campo laboral.
- Poco capital para la compra de equipos para el mejoramiento de los servicios.
- Baja asistencia de los clientes.

SECCIÓN III: PRESENTACION Y ANALISIS RESULTADOS ENCUESTA

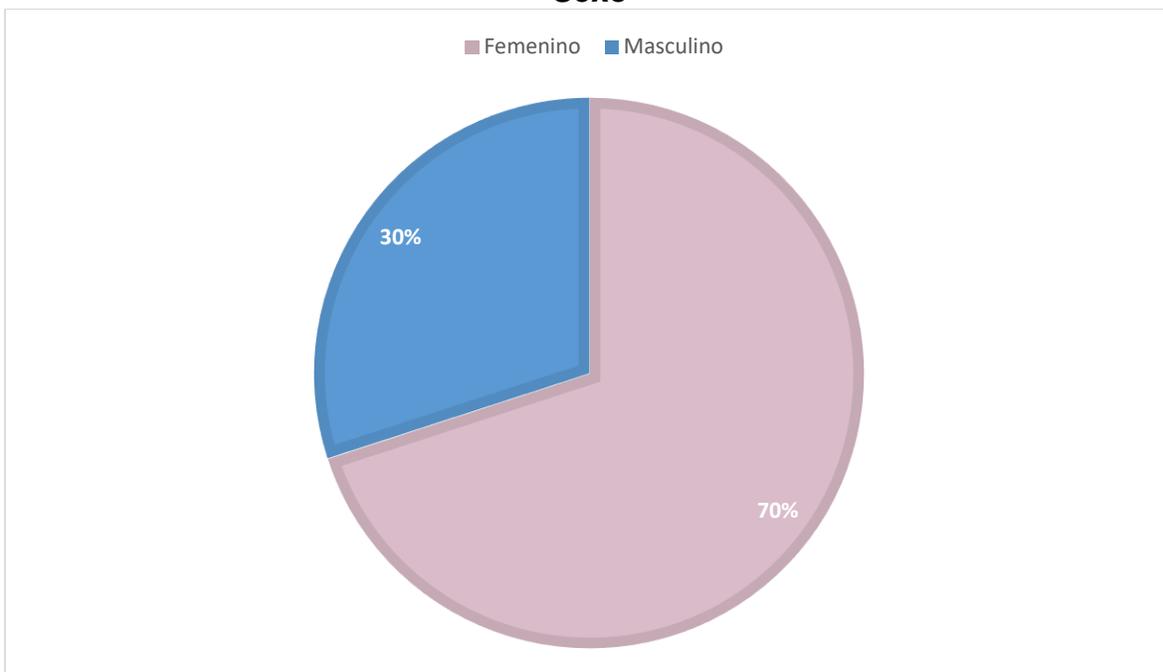
Tabla No. 1
Sexo

Opción	Frecuencia	%
Femenino	21	70
Masculino	9	30
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.1 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **70%** de los encuestados son de sexo femenino y el **30%** son de sexo masculino.

Gráfica No. 1
Sexo



Fuente: Tabla No. 1, pregunta No.1 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

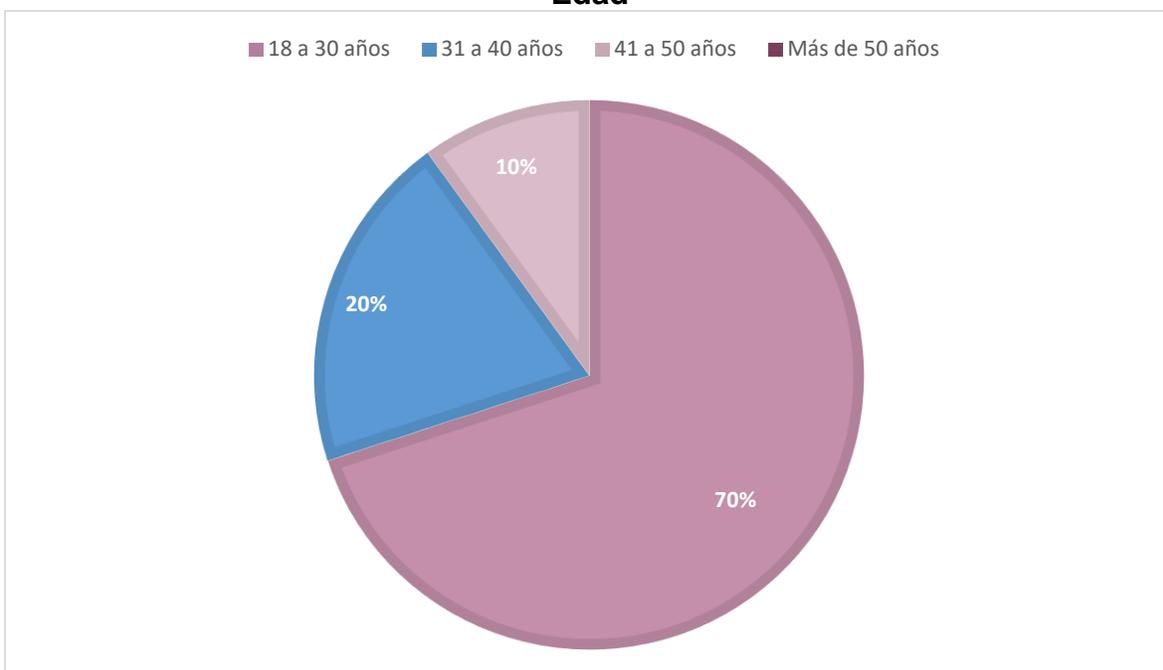
Tabla No. 2
Edad

Opción	Frecuencia	%
18 a 30 años	21	70
31 a 40 años	6	20
41 a 50 años	3	10
Más de 50 años	0	0
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.2 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **70%** de los encuestados tienen edades entre 18 a 30 años, el **20%** 31 a 40 años y el **10%** entre los 41 a 50 años. Los encuestados no pasan de los 50 años.

Gráfica No. 2
Edad



Fuente: Tabla No. 2, pregunta No.2 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

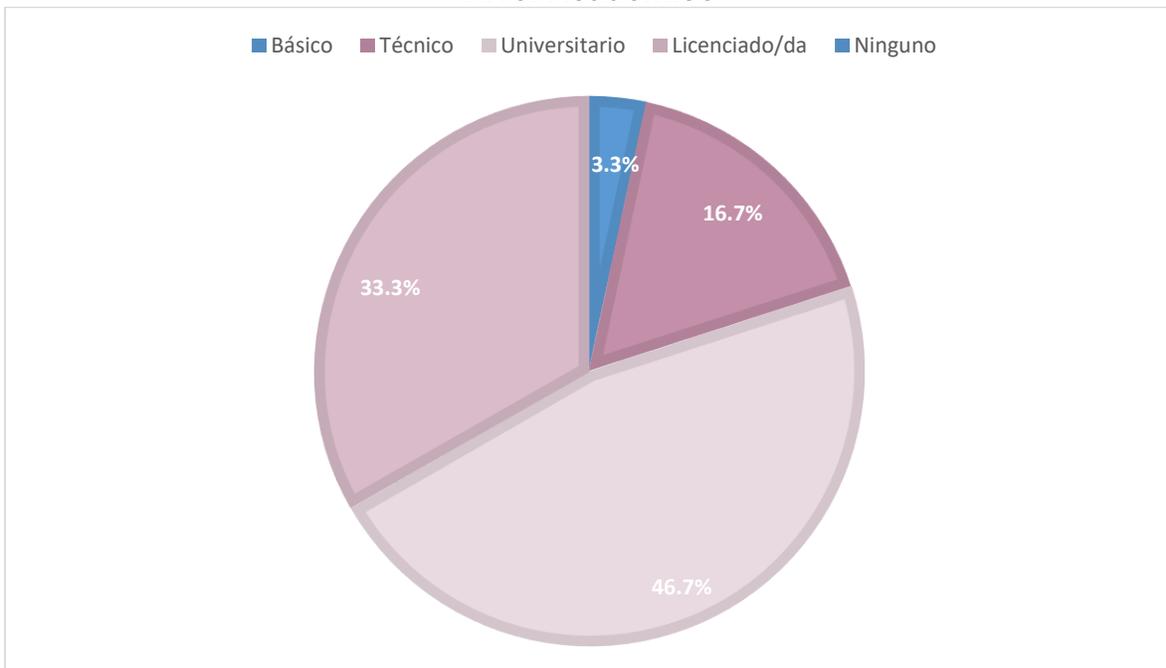
**Tabla No. 3
Nivel Académico**

Opción	Frecuencia	%
Básico	1	3.3
Técnico	5	16.7
Universitario	14	46.7
Licenciado/da	10	33.3
Ninguno	0	0
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.3 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **46.7%** de los encuestados tienen un nivel académico universitario, el **33.3%** son licenciado/da, el **16.7%** tiene un nivel técnico y el **3.3%** está en el nivel básico.

**Gráfica No. 3
Nivel Académico**



Fuente: Tabla No. 3, pregunta No.3 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

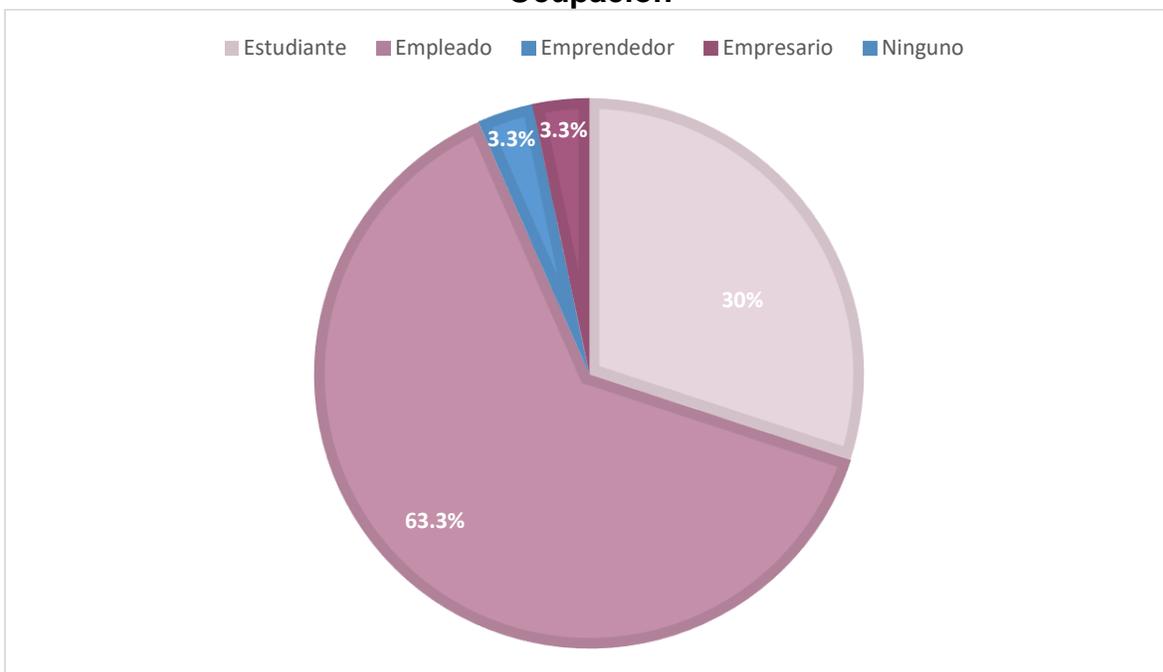
**Tabla No. 4
Ocupación**

Opción	Frecuencia	%
Estudiante	9	30
Empleado	19	63.3
Emprendedor	1	3.3
Empresario	1	3.3
Ninguno	0	0
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.4 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **63.3%** de los encuestados son empleados, el **30%** son estudiantes, el **3.3%** emprendedores y el **3.3%** pertenecen a empresarios.

**Gráfica No. 4
Ocupación**



Fuente: Tabla No. 4, pregunta No.4 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

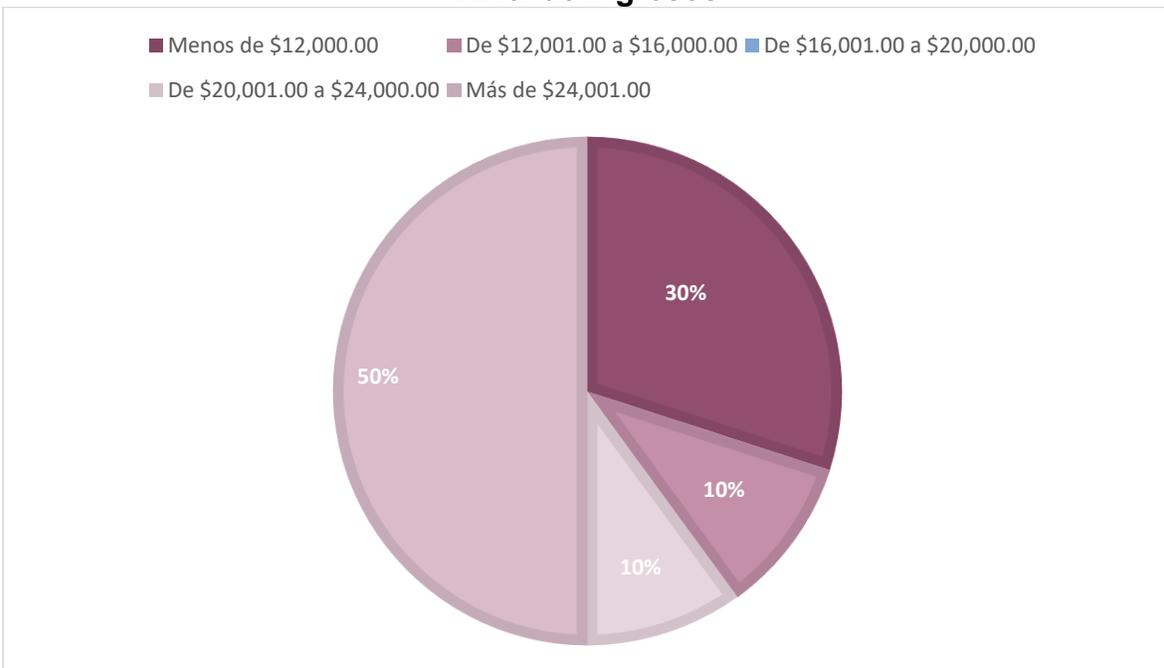
Tabla No. 5
Nivel de Ingresos

Opción	Frecuencia	%
Menos de \$12,000.00	9	30
De \$12,001.00 a \$16,000.00	3	10
De \$16,001.00 a \$20,000.00	0	0
De \$20,001.00 a \$24,000.00	3	10
Más de \$24,001.00	15	50
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.5 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **50%** de los encuestados tienen un nivel de ingresos de más de \$24,001.00, el **30%** menos de \$12,000.00, el **10%** de \$12,001.00 a \$16,000.00 y el otro **10%** de \$20,001.00 a \$24,000.00.

Gráfica No. 5
Nivel de Ingresos



Fuente: Tabla No. 5, pregunta No.5 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

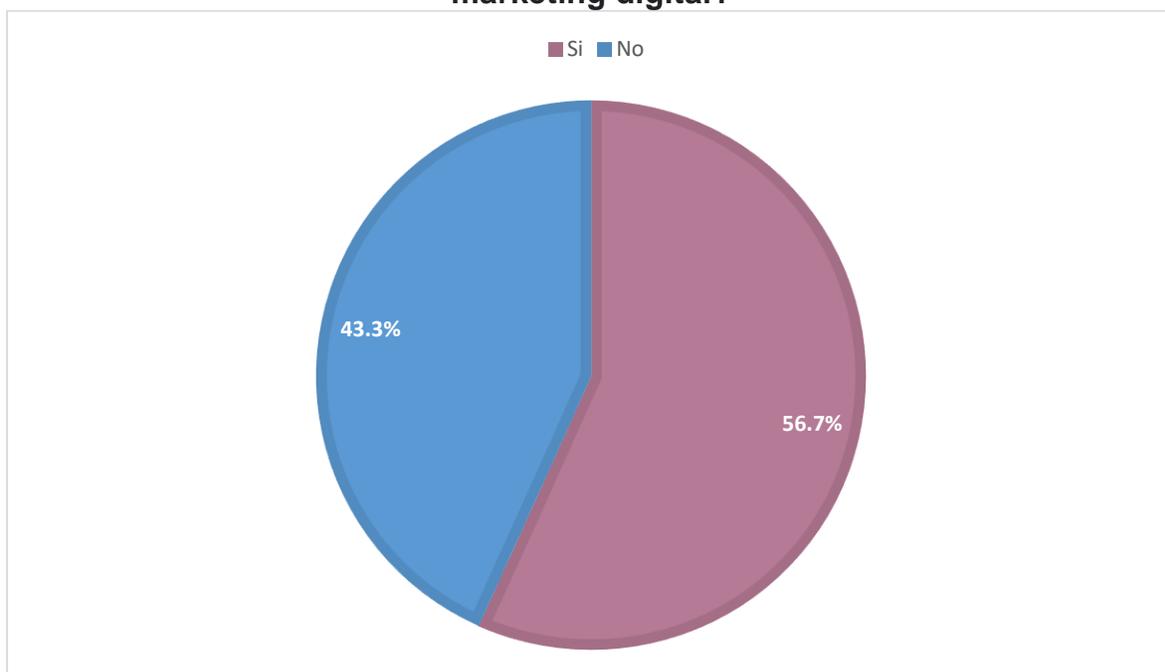
Tabla No. 6
¿Conoce usted los servicios que ofrece Ideas Target CIM, S.R.L agencia de marketing digital?

Opción	Frecuencia	%
Si	17	56.7
No	13	43.3
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.6 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **56.7%** de los encuestados conocen los servicios ofrecidos por la agencia de marketing digital y el **43.3%** no conoce estos servicios.

Gráfica No. 6
¿Conoce usted los servicios que ofrece Ideas Target CIM, S.R.L agencia de marketing digital?



Fuente: Tabla No. 6, pregunta No.6 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 7

¿Usted alguna vez ha utilizado algunos de los servicios que ofrecemos?

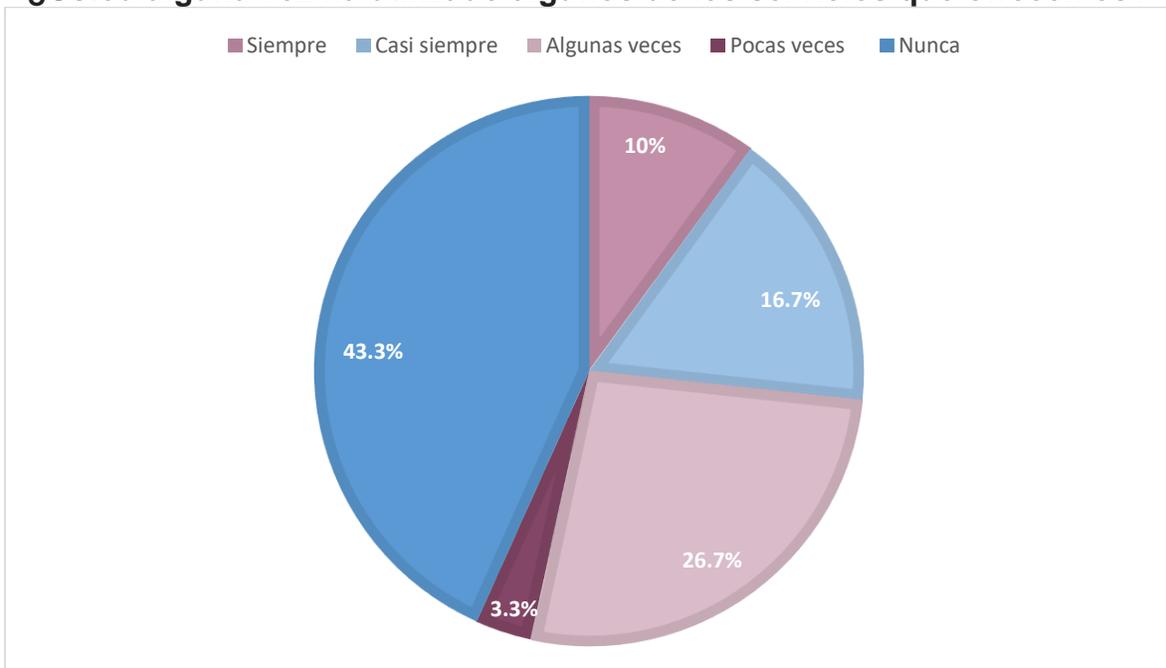
Opción	Frecuencia	%
Siempre	3	10
Casi siempre	5	16.7
Algunas veces	8	26.7
Pocas veces	1	3.3
Nunca	13	43.3
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.7 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **43.3%** de los encuestados nunca ha utilizado los servicios, el **26.7%** los ha utilizado algunas veces, el **16.7%** los ha utilizado casi siempre, el **10%** lo utiliza siempre y el **3.3%** pocas veces.

Gráfica No. 7

¿Usted alguna vez ha utilizado algunos de los servicios que ofrecemos?



Fuente: Tabla No. 7, pregunta No.7 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 8

De los siguientes servicios ¿Cuáles usted ha utilizado con más frecuencia al momento de acudir a una agencia de marketing digital?

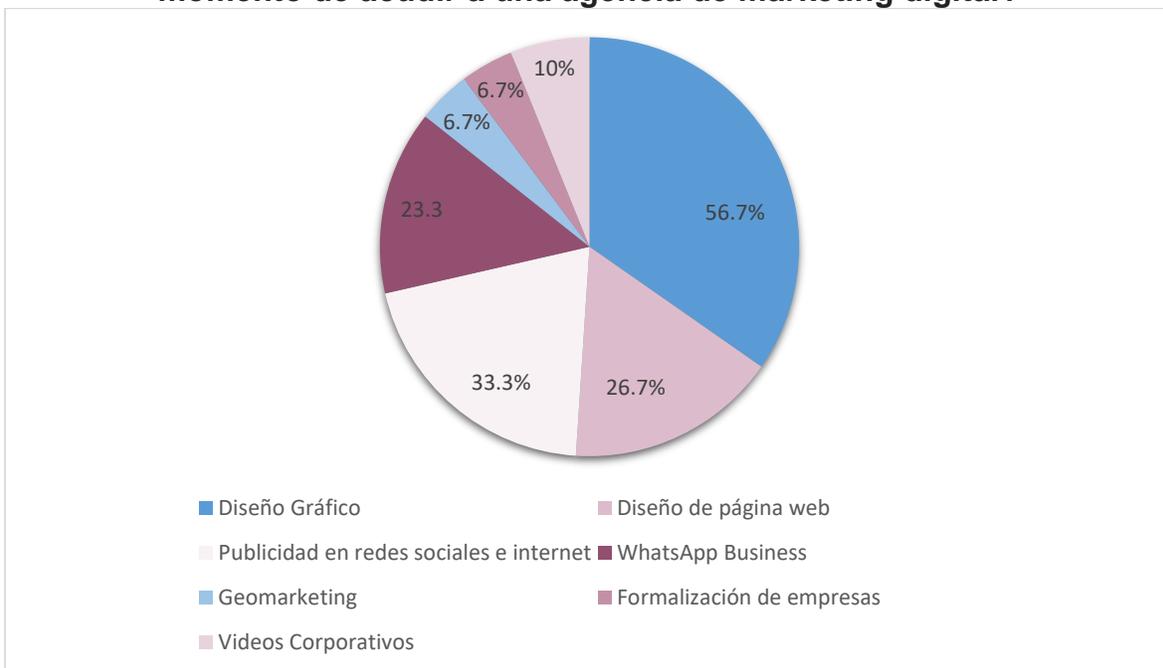
Opción	Frecuencia	%
Diseño Gráfico	17	56.7
Diseño de página web	8	26.7
Publicidad en redes sociales e internet	10	33.3
WhatsApp Business	7	23.3
Geomarketing	2	6.7
Formalización de Empresas	2	6.7
Videos Corporativos	3	10
Total	49	100

Fuente: Pregunta No.8 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados considerando los diferentes tipos de servicios requeridos: **56.7%**, diseño gráfico; **33.3%**, publicidad en redes sociales e internet; **26.7%**, diseño de página web; **23.3%**, whatsApp business; **10%**, videos corporativos; **6.7%**, geomarketing; **6.7%**, formalización de empresas. Se evidencian como los más utilizados el diseño gráfico, publicidad en redes sociales e internet, diseño de página web y el whatsApp business.

Gráfica No. 8

De los siguientes servicios ¿Cuáles usted ha utilizado con más frecuencia al momento de acudir a una agencia de marketing digital?



Fuente: Tabla No. 8, pregunta No.8 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

Tabla No. 9

De haber utilizado usted estos tipos de servicios, ¿Con qué frecuencia lo ha hecho?

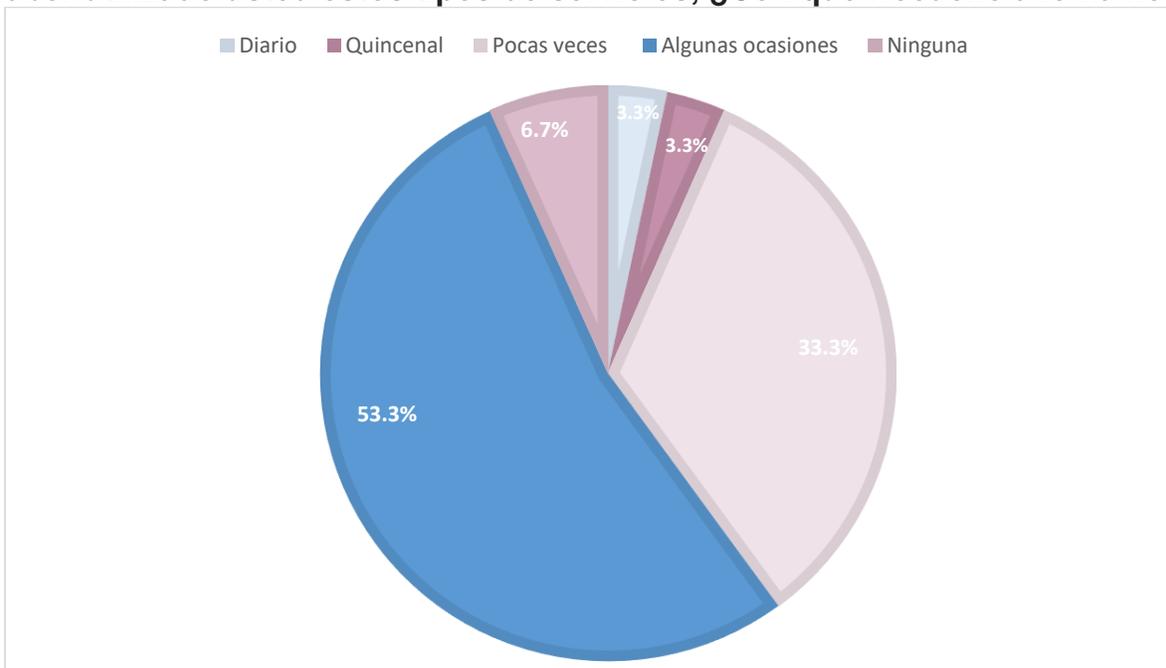
Opción	Frecuencia	%
Diario	1	3.3
Quincenal	1	3.3
Pocas veces	10	33.3
Algunas ocasiones	16	53.3
Ninguna	2	6.7
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.9 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **53.3%** de los encuestados han utilizado los servicios en algunas ocasiones, el **33.3%** los ha utilizado pocas veces, el **6.7%** no los ha utilizado, el **3.3%** lo utiliza diario y el **3.3%** quincenal.

Gráfica No. 9

De haber utilizado usted estos tipos de servicios, ¿Con qué frecuencia lo ha hecho?



Fuente: Tabla No. 9, pregunta No.9 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

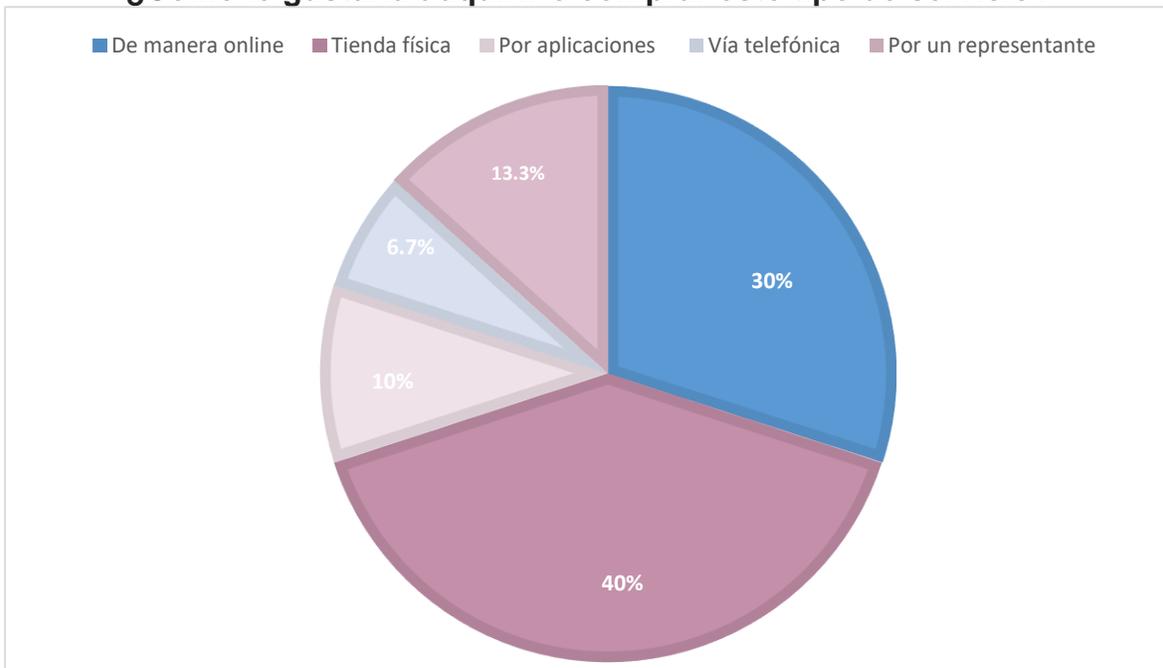
Tabla No. 10
¿Cómo le gustaría adquirir o comprar este tipo de servicio?

Opción	Frecuencia	%
De manera online	9	30
Tienda física	12	40
Por aplicaciones	3	10
Vía telefónica	2	6.7
Por un representante	4	13.3
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **40%** de los encuestados prefiere adquirir o comprar los servicios por tienda física, el **30%** lo prefiere de manera online, el **13.3%** por un representante, el **10%** por aplicaciones y el **6.7%** vía telefónica.

Gráfica No. 10
¿Cómo le gustaría adquirir o comprar este tipo de servicio?



Fuente: Tabla No. 10, pregunta No.10 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 11

¿Por cuales razones usted elegiría una agencia de marketing digital?

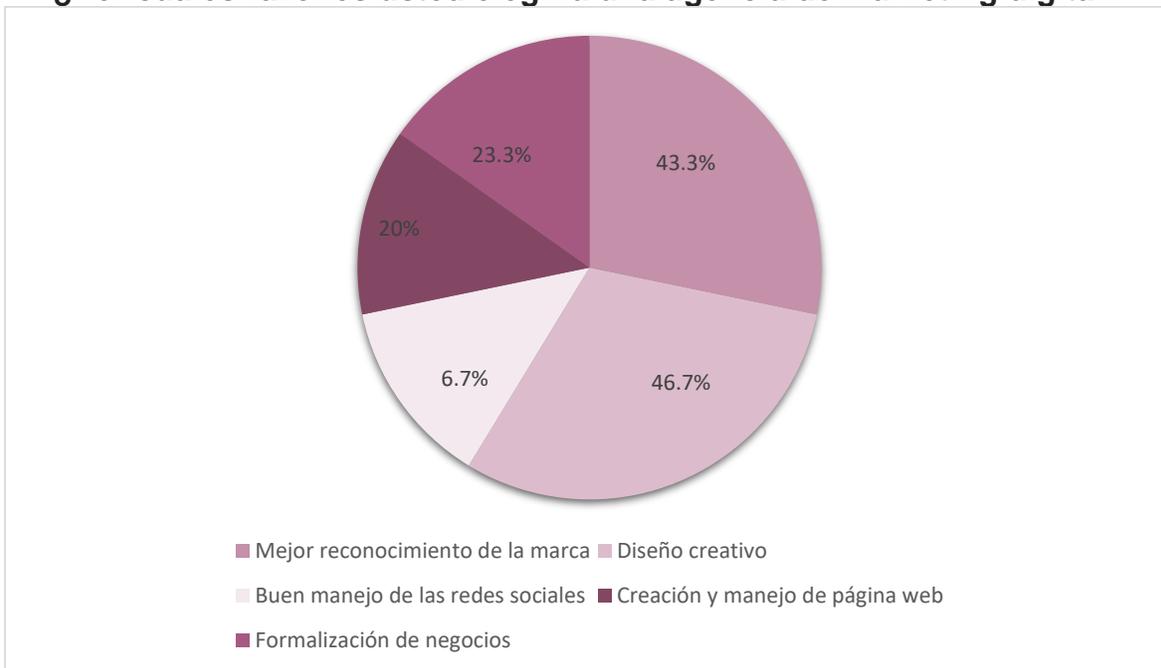
Opción	Frecuencia	%
Mejor reconocimiento de la marca	13	43.3
Diseño creativo	14	46.7
Buen manejo de las redes sociales	6	20
Creación y manejo de página web	2	6.7
Formalización de negocio	7	23.3
Total	42	100

Fuente: Pregunta No.11 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados: un **46.7%**, por diseño gráfico; **43.3%**, mejor reconocimiento de la marca; **23.3%**, por la formalización de negocio; **20%**, buen manejo de las redes sociales; **6.7%**, creación y manejo de página web. Se evidencia que las personas elegirían los servicios por el diseño creativo y un mejor reconocimiento de la marca.

Gráfica No. 11

¿Por cuales razones usted elegiría una agencia de marketing digital?



Fuente: Tabla No. 11, pregunta No.11 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

Tabla No. 12

¿Qué le impediría utilizar los servicios que ofrece una agencia de marketing digital?

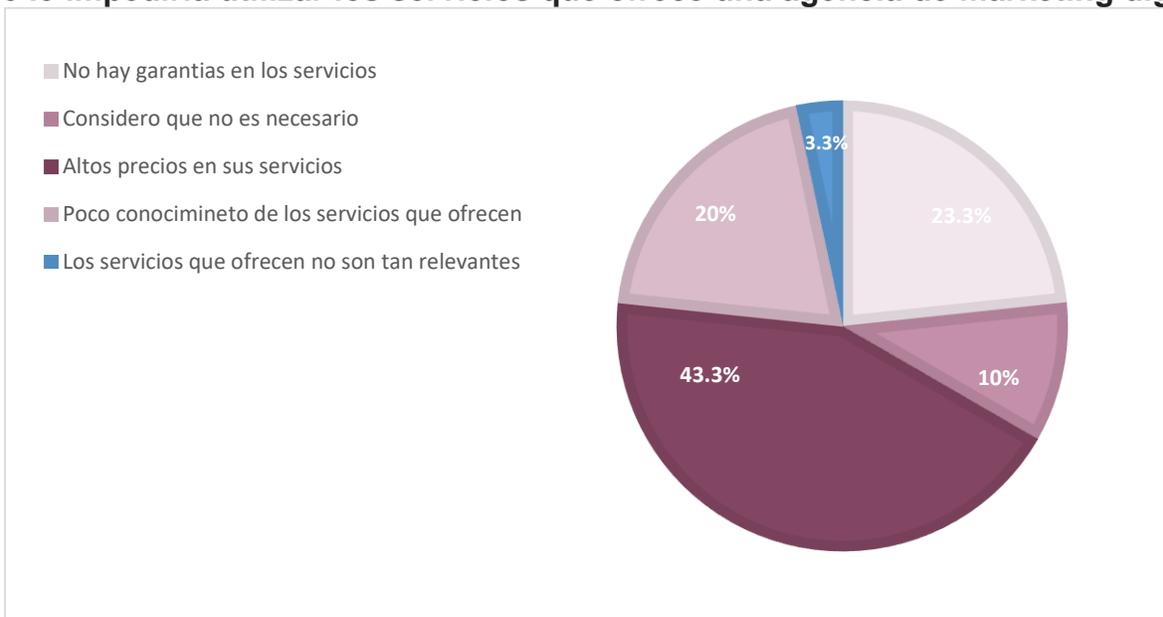
Opción	Frecuencia	%
No hay garantías en los servicios	7	23.3
Considero que no es necesario	3	10
Altos precios en sus servicios	13	43.3
Poco conocimiento de los servicios que ofrecen	6	20
Los servicios que ofrecen no son tan relevantes	1	3.3
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **43.3%** de los encuestados les impediría utilizar estos servicios por los altos precios en los servicios ofrecidos, el **23.3%** dice que no hay garantías en estos tipos de servicios, el **20%** por el poco conocimiento que tienen de estos servicios, el **10%** considera que no son necesarios y el **3.3%** los servicios que ofrecen las agencias de marketing no son tan relevantes.

Gráfica No. 12

¿Qué le impediría utilizar los servicios que ofrece una agencia de marketing digital?



Fuente: Tabla No. 12, pregunta No.12 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 13

Al momento de utilizar los servicios de una agencia de marketing digital ¿Cuáles aspectos tomaría usted en cuenta?

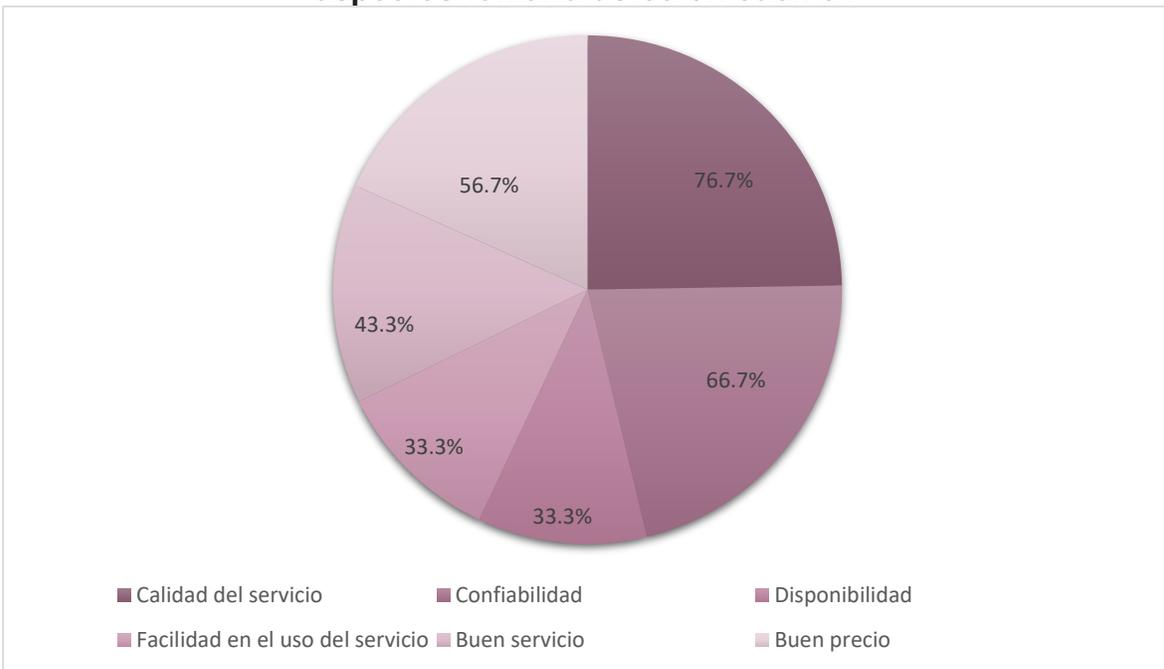
Opción	Frecuencia	%
Calidad del servicio	23	76.7
Confiabilidad	20	66.7
Disponibilidad	10	33.3
Facilidad en el uso del servicio	10	33.3
Buen servicio	13	43.3
Buen precio	17	56.7
Total	93	100

Fuente: Pregunta No.13 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados: un **76.7%**, calidad del servicio; **66.7%**, confiabilidad; **56.7%**, buen precio; **43.3%**, buen servicio; **33.3%**, disponibilidad y el **33.3%** facilidad en el uso del servicio.

Gráfica No. 13

Al momento de utilizar los servicios de una agencia de marketing digital ¿Cuáles aspectos tomaría usted en cuenta?



Fuente: Tabla No. 13, pregunta No.13 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

Tabla No. 14

¿Cuáles motivos le estimularían a usted a utilizar estos tipos de servicios?

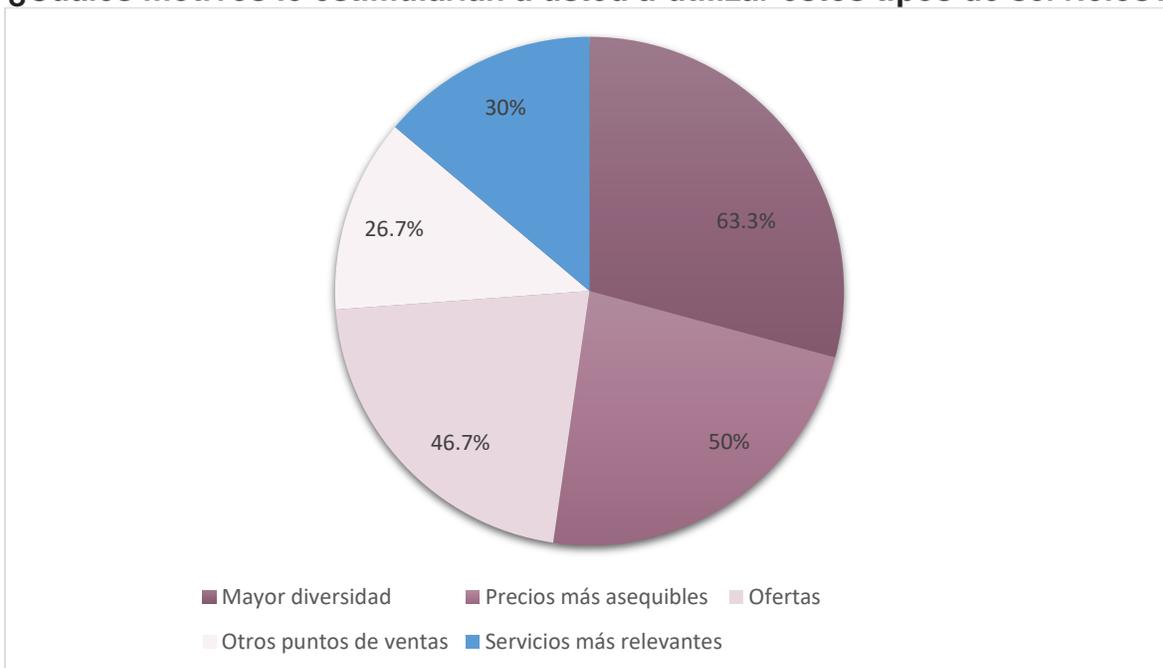
Opción	Frecuencia	%
Mayor diversidad	19	63.3
Precios más asequibles	15	50
Ofertas	14	46.7
Otros puntos de ventas	8	26.7
Servicios más relevantes	9	30
Total	65	100

Fuente: Pregunta No.14 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados: un **63.3%**, prefiere mayor diversidad; **50%**, precios más asequibles; **46.7%**, ofertas; **30%**, servicios más relevantes y el **26.7%** otros puntos de ventas.

Gráfica No. 14

¿Cuáles motivos le estimularían a usted a utilizar estos tipos de servicios?



Fuente: Tabla No. 14, pregunta No.14 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

Tabla No. 15

¿Cómo se siente con la calidad de los servicios que usted ha recibido de este tipo de empresas?

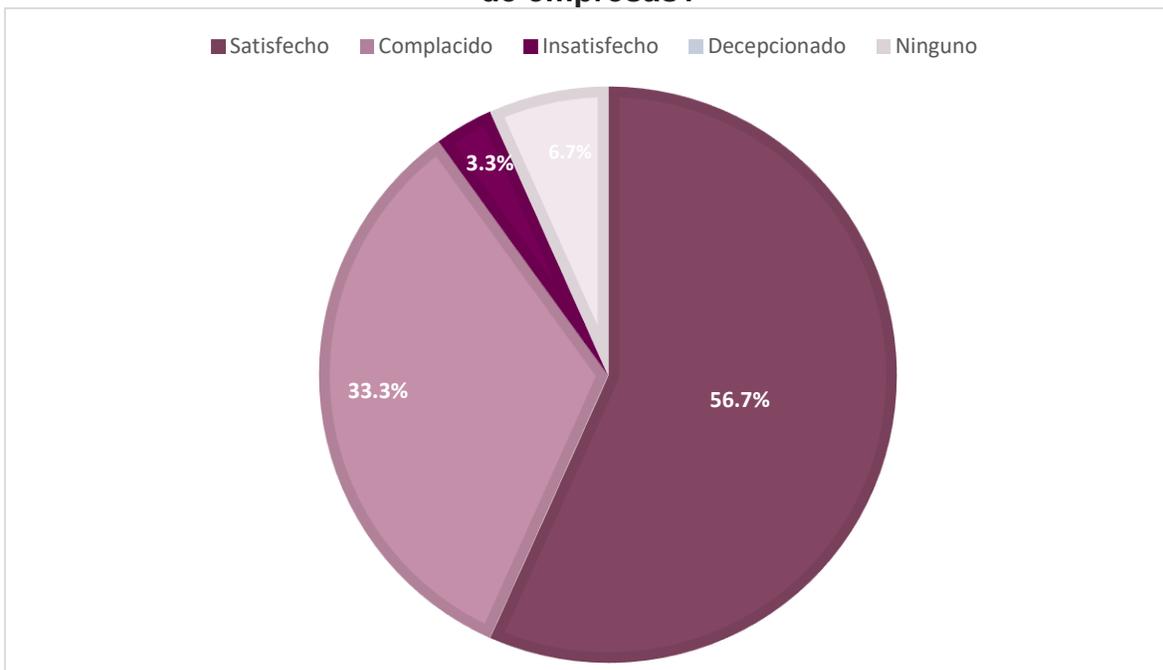
Opción	Frecuencia	%
Satisfecho	17	56.7
Complacido	10	33.3
Insatisfecho	1	3.3
Decepcionado	0	0
Ninguno	2	6.7
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.15 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **56.7%** se siente satisfecho con este tipo de servicios, el **33.3%** se siente complacido, el **6.7%** de los encuestados marcaron ninguno y el **3.3%** se siente insatisfecho con los servicios.

Gráfica No. 15

¿Cómo se siente con la calidad de los servicios que usted ha recibido de este tipo de empresas?



Fuente: Tabla No. 15, pregunta No.15 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 16

¿Cómo considera usted que son los precios de los servicios ofrecidos por este tipo de empresa?

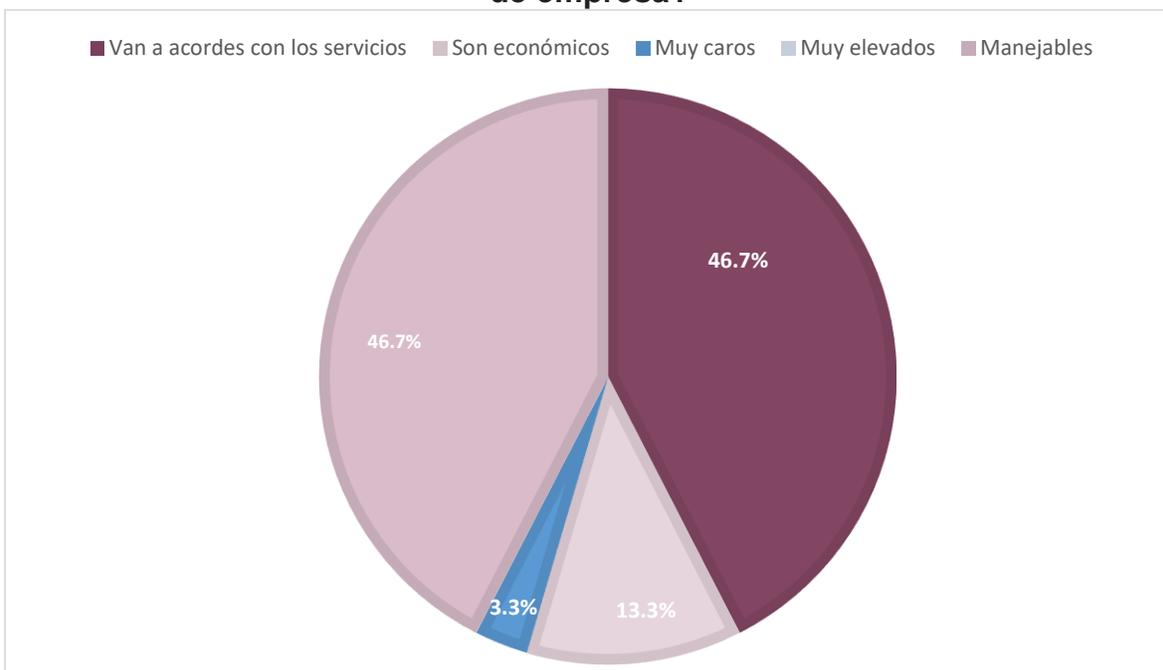
Opción	Frecuencia	%
Van a acordes con los servicios	14	46.7
Son económicos	4	13.3
Muy caros	1	3.3
Muy elevados	0	0
Manejables	11	46.7
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.16 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **46.7%** dicen que los precios van acordes con los servicios, **46.7%** los considera manejables, el **13.3%** económicos y el **3.3%** los considera caros.

Gráfica No. 16

¿Cómo considera usted que son los precios de los servicios ofrecidos por este tipo de empresa?



Fuente: Tabla No. 16, pregunta No.16 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 17

¿Existe la probabilidad de que usted utilice o siga utilizando los servicios que ofrece Ideas Target CIM, S.R.L entre tantas agencias publicitarias?

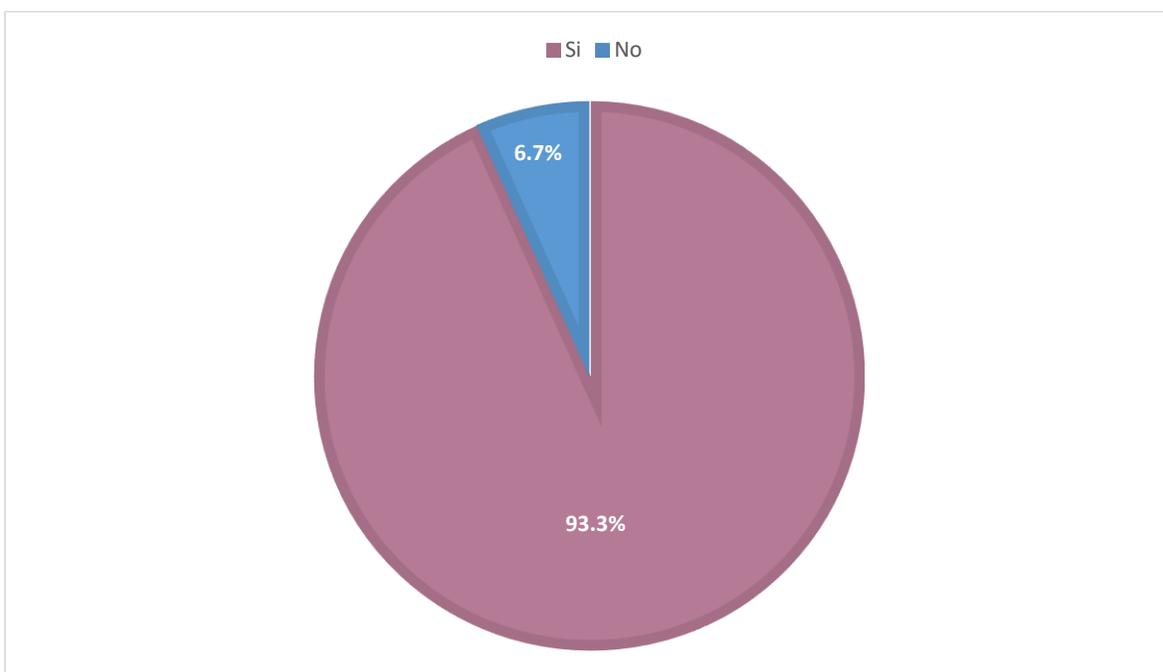
Opción	Frecuencia	%
Si	28	93.3
No	2	6.7
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.17 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **93.3%** de los encuestados elegiría utilizar los servicios ofrecidos por esta agencia de marketing digital y el **6.7%** no.

Gráfica No. 17

¿Existe la probabilidad de que usted utilice o siga utilizando los servicios que ofrece Ideas Target CIM, S.R.L entre tantas agencias publicitarias?



Fuente: Tabla No. 17, pregunta No.17 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Tabla No. 18

De ser su respuesta un sí, indicar ¿por cuál o cuáles de las siguientes opciones utilizaría o seguiría utilizando estos tipos de servicios?

Opción	Frecuencia	%
Satisfacer las necesidades con los servicios que ofrecen	23	76.7
Brindan seguridad y confianza	12	40
Entregan servicios de calidad	11	36.7
Utilizan medios tecnológicos más avanzados	11	36.7
Utilizan herramientas de innovación	10	33.3
Simplificación en los procesos de marketing	10	33.3
Total	77	100

Fuente: Pregunta No.18 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados: un **76.7%**, por la satisfacción de las necesidades con los servicios ofrecidos; **40%**, por la seguridad y confianza; **36.7%**, entregan servicios se calidad; **36.7%**, por los medios tecnológicos; un **33.3%** por las herramientas de innovación y el **33.3%** por la simplificación en los procesos de marketing.

Gráfica No. 18

De ser su respuesta un sí, indicar ¿por cuál o cuáles de las siguientes opciones utilizaría o seguiría utilizando estos tipos de servicios?



Fuente: Tabla No. 18, pregunta No.18 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

Tabla No. 19

¿Cuáles beneficios promocionales usted recibe o le gustaría recibir?

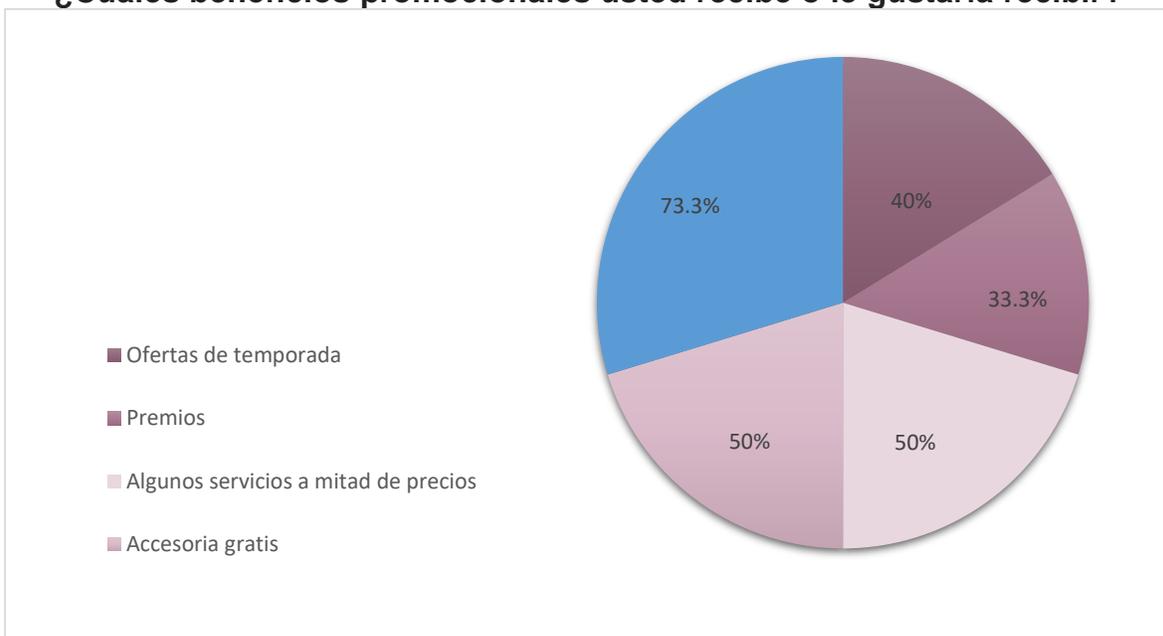
Opción	Frecuencia	%
Descuentos especiales	22	73.3
Ofertas de temporada	12	40
Premios	10	33.3
Algunos servicios a mitad de precios	15	50
Accesorios gratis	15	50
Total	74	100

Fuente: Pregunta No.19 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados: un **73.3%**, les gustaría recibir descuentos especiales; **50%**, algunos servicios a mitad de precios; **50%**, accesorios gratis; **40%**, ofertas de temporada y un **33.3%** premios.

Gráfica No. 19

¿Cuáles beneficios promocionales usted recibe o le gustaría recibir?



Fuente: Tabla No. 19, pregunta No.19 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital. Nota: En esta pregunta el encuestado podía escoger varias opciones a la vez.

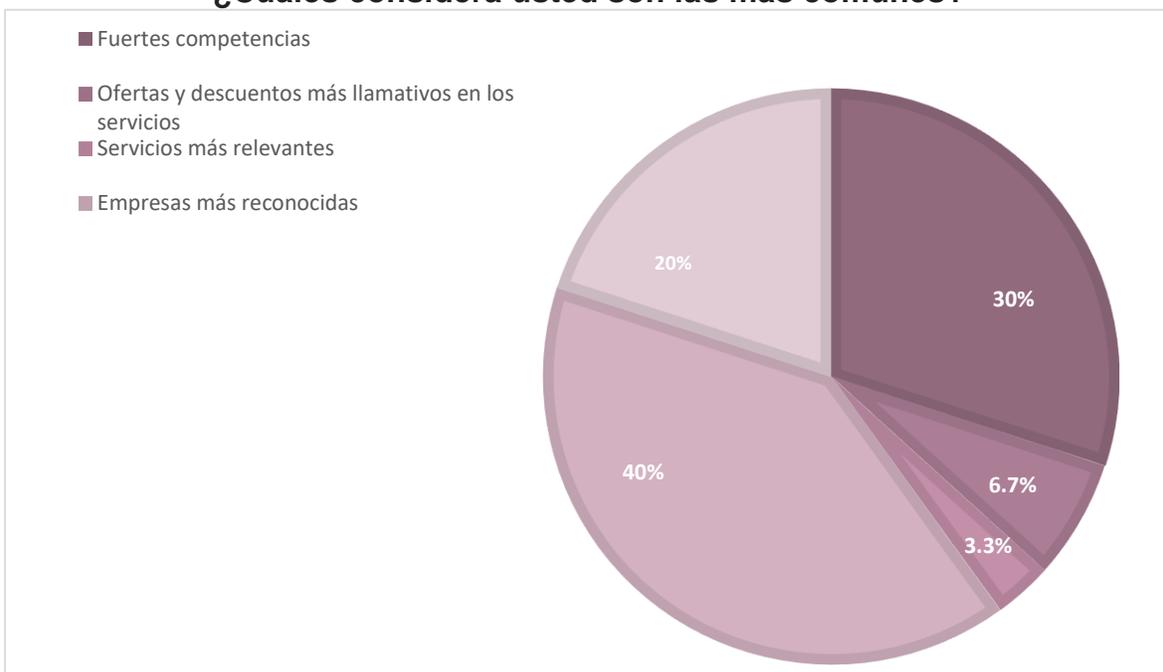
Tabla No. 20
Entre las debilidades que tienen este tipo de empresa de servicios
¿Cuáles considera usted son las más comunes?

Opción	Frecuencia	%
Fuertes competencias	9	30
Ofertas y descuentos más llamativos en los servicios	2	6.7
Servicios más relevantes	1	3.3
Empresas más reconocidas	12	40
Mejores precios	6	20
Total	30	100

Fuente: Pregunta No.20 del cuestionario o encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

De acuerdo con la encuesta aplicada a varios usuarios de este tipo de servicios, se pueden presentar los siguientes resultados, el **40%** empresas más reconocidas, el **30%** fuertes competencias, el **20%** mejores precios, el **6.7%** ofertas y descuentos más llamativos en los servicios y el **3.3%** servicios más relevantes.

Gráfica No. 20
Entre las debilidades que tienen este tipo de empresa de servicios
¿Cuáles considera usted son las más comunes?



Fuente: Tabla No. 20, pregunta No.20 de la encuesta aplicada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

SECCIÓN IV: ANALISIS FACTORES MERCADOLÓGICOS CRÍTICOS

4.1 Análisis de la Competencia

Fortalezas

- Tienen más tiempo en el mercado.
- Cuentan con maquinarias de alta tecnología.
- Equipos especializados.
- Más disponibilidad de capital financiero.
- Amplió personal.

Esta agencia de publicidad tiene más tiempo en el mercado lo que la hace una empresa más reconocida ante los usuarios de este tipo de servicios, la cual cuenta con maquinarias de alta tecnología y equipos especializados para brindarles a sus clientes servicios que vallan a corde a los nuevos tiempos, por otra parte cuentan con un capital financiero que les da la posibilidad de ofrecer servicios de calidad y con su amplio personal ofrecen un mejor servicio a sus usuarios.

Debilidades

- Mucho tiempo de espera.
- Deficiencia en la calidad de los servicios.
- Estructura organizacional deficiente.
- Alta rotación del personal.
- Pocas estrategias de marketing.

En cuanto a los servicios que esta agencia publicitaria ofrece los usuarios deben esperar mucho tiempo para recibir los servicios que desean adquirir, por lo que esto provoca una deficiencia en la calidad de los servicios, en cuanto a su estructura organizacional la tienen mal estructurada o no la llevan organizada y esto provoca que los servicios al cliente no sean los esperados por los usuarios.

Según lo analizado sus estrategias de marketing no son muy efectivas, ya que se han quedado atrasados en la parte de redes sociales, página web y WhatsApp Business, hoy en día las personas manejan bastante estas aplicaciones para que los procesos de compra de servicios se les sean más fáciles y cómodos.

4.2 Análisis de los Consumidores

- Rápida entrega.
- Un buen servicio al cliente.
- Calidad en los servicios adquiridos.
- Que los precios sean asequibles.
- Actualización de los productos y servicios que les ofrecen.

La mayoría de las personas cuando desean adquirir algún servicio, una de las cosas que toma en cuenta es la rápida entrega de este, ya que si deciden comprarlo es porque lo necesitan en ese momento específico, una de las debilidades que tienen las empresas muchas veces es la de la demora en la entrega de sus servicios y esto hace que los usuarios se decepcionen y no quieran adquirirlos.

Un buen servicio al cliente y la calidad de estos son factores imprescindibles para que los usuarios se sientan satisfechos y puedan seguir eligiendo dichos servicios.

En cuanto a los precios, estos deben ser asequibles, es decir, precios que sean llamativos para los clientes, ya que existe mucha competencia en el mercado y siempre las personas buscan lo más económico, claro con calidad pero precios que les sean llamativos y que les resulten.

Hoy en día estas empresas deben mantenerse actualizando los servicios y productos que ofrecen, ya que existe mucha competencia ofreciendo los mismos servicios, la innovación es parte del día a día y los usuarios se están adaptando a estos cambios, por lo que se deben ofrecer nuevos productos y servicios que llamen la atención de los usuarios.

Expectativas de los usuarios

- Buen servicio.
- Accesibilidad.
- Información rápida.
- Servicio a domicilio.
- Precios competitivos.
- Renovación de servicios y actualizados.
- Mejores ofertas.

- Distribución más efectiva.
- Innovación de los servicios ofrecidos.
- Integración nuevos elementos para mejorar sus estrategias de marketing digital.

Al momento de los usuarios adquirir un servicio toman en cuenta varias opciones, a esto le podemos llamar expectativas, entre estas están, obtener un buen servicio el cual cubra sus necesidades y les haga desear seguir adquiriendo estos servicios.

Cuando hablamos de accesibilidad, nos referimos a que los servicios sean de fácil acceso, es decir que no se le complique al usuario al momento de adquirir dichos servicios.

Los usuarios necesitan rapidez e informaciones que les sean útil y que les aclare las dudas e inquietudes que tiene sobre el servicio en cuestión, muchas veces las personas encargadas de ofrecer las informaciones no saben explicar y lo que crean en el cliente es una duda y decepción al momento de realizar sus compras.

Por otra parte está la comodidad que se ha creado al usuario con el fin de hacerle la vida más fácil al momento de realizar una compra, hoy en día las empresas ofrecen lo que es servicio a domicilio, ayudando al usuario a adquirir sus servicios sin tener que trasladarse al establecimiento.

En cuanto al precio competitivo, existen muchos negocios los cuales se dedican a ofrecer los mismos servicios, las empresas deben implementar estrategias que les ayuden a colocar precios que sean cómodos, asequibles y atractivos para los usuarios.

4.3 Análisis de la oferta de Servicios

Debilidades que posee la empresa en su servicio y atención al cliente presencial.

- Larga espera.
- Mala comunicación con los clientes.
- Empleados poco capacitados.
- Pocas facilidades a los clientes.
- Mal manejo de las informaciones.

Una de las debilidades que posee esta empresa de marketing digital al momento de dar un servicio al cliente de manera presencial, es decir en el establecimiento es la larga espera que tienen los usuarios de estos servicios, esto se debe al poco personal que hay en el negocio y la gran cartera de clientes ocasionando así incomodidad a estos.

En cuanto a la mala comunicación por la poca información y capacitación que manejan los empleados se ve muy afectada la atención al cliente que visita el establecimiento.

Por otra parte, les dan un poco de dificultad a los clientes, ya que muchas veces los servicios ofrecidos no son los que busca el cliente y más cuando este se dirige al establecimiento en busca de servicios que necesita.

Los empleados manejan pocas informaciones y al momento de los usuarios necesitar que les expliquen sobre un servicio muchas veces no saben dar la respuesta correcta y esto ocasiona que el cliente pierda interés.

Debilidades que posee la empresa en su servicio y atención al cliente vía telefónica.

- Poco conocimiento de los servicios al tomar la llamada.
- Tardanza en contestar el teléfono.
- No brindan seguridad al cliente cuando piden algunas informaciones por teléfono.
- Dejan mucho en espera al cliente cuando están investigando sobre algún servicio.
- Dejan perder muchas llamadas telefónicas.

Estas debilidades provocan pérdida de clientes y que no tenga buenas recomendaciones en el mercado, la persona encargada de asistir vía telefónica debe de asegurarse tener los conocimientos necesarios para que al momento de asistir una llamada brinde seguridad y confiabilidad al usuario.

Hoy en día a muchas personas les gusta solicitar su servicio vía teléfono, ya que esto le evita tener que moverse de sus hogares o trabajo. Por esa razón el personal encargado de servicio al cliente debe de manejar bien las informaciones y al momento de responder una llamada mostrarse una persona segura.

Las informaciones que se dan vía teléfono deben ser claras y precisa, ya que el cliente se puede confundir y después puede volver a llamar molesto e informar que le dieron un mal servicio o que no le dieron la información correcta. También el encargado de servicio al cliente debe de tener un buen nivel de tolerancia para esos clientes que llaman molestos porque los servicios solicitados no han sido como lo esperaban y esto les provoca incomodidad.

Debilidades que posee la empresa en su servicio y atención al cliente virtual.

- Tardanza en responder por las redes sociales.
- Demoras en los servicios solicitados en la página web.
- No les dan el debido seguimiento a sus redes sociales.
- Tardan mucho en publicar sus servicios en las redes.
- No se les da la importancia que debe de tener la empresa en las redes.

Hoy en día las redes sociales son una parte fundamental en las empresas, ya que a través de estas las personas conocen el trabajo y de esa manera se da a conocer los servicios y productos, por esta razón es muy importante que Ideas Target tenga un buen manejo de las redes sociales ya que es una de las herramientas de marketing más utilizada por esta agencia publicitaria.

Un buen manejo de las redes sociales puede causar un gran impacto para la agencia ya que muchas personas podrían conocerla a través de esta y ayudaría a obtener más clientes y así aumentar su cartera.

También ayuda a construir y posicionar la marca dándole una visibilidad increíble, a través de promoción, contenidos diarios para que las personas visualicen y confíen en la agencia.

4.4 Segmentación Demográfica

Los usuarios que más utilizan los servicios que ofrecen Ideas Target comprenden un rango de edades de 16 y 65.

El género que más utiliza los servicios que ofrece esta agencia de marketing digital son los hombres en un 52,7% más que las mujeres y el 47,3% son las mujeres.

El nivel académico es muy variado, puesto que es utilizado por Profesionales con Doctorados, Maestrías y Licenciaturas, tanto como Estudiantes Universitarios, de la misma forma que los Bachilleres emprendedores. Hay una buena mezcla en este sentido.

En cuanto al nivel socioeconómico de estos:

El 90% de los clientes son de Clase Media y Clase Media Baja. Exceptuando el 10% de los empresarios que son de Clase Media Alta y Clase Alta.

El público objetivo es de clase media alta en adelante para los servicios de Asesoría y Marketing Digital.

Para los demás servicios el público es clase media.

4.5 Segmentación Geográfica

El territorio de ventas está dividido para crear un alcance es a nivel nacional e internacional, sin embargo la zona de más movimiento es la Provincia Monseñor Nouel, puesto que los clientes están distribuidos por toda la zona, abarcando desde Maimón, Piedra Blanca, La Colonia, Villa Sonador Bonaó.

Entre otras provincias como Santo Domingo, Santiago, La Vega y San Francisco de Macorís.

También hay clientes de fuera del país, como Puerto Rico, Perú, Colombia, Estados Unidos y Canadá.

Estos servicios son conocidos en Monseñor Nouel, Santo Domingo, Santiago, La Vega y San Francisco de Macorís.

4.6 Segmentación Psicográficas

El interés principal es el impulso de sus negocios, puesto que se trabaja mucho con empresas y emprendedores. La Mayoría de los clientes van por asesorías de negocios y ventas, otros por artículos personalizados y banners de publicidad, como también la publicidad en la web y redes sociales.

La motivación principal mostrada es la de hacer crecer sus negocios y poder penetrar el mercado como una marca bien posicionada.

Las necesidades que manifiestan los clientes siempre son de asesoría, ventas, planes de negocios, constitución de compañías, posicionamiento de marca, entre otros.

Las actitudes que han manifestado han sido de buena aceptación a los servicios, ya que hay una alta demanda de estos, por este motivo se han tenido que incrementar ligeramente los precios para disminuir un poco la demanda de un negocio en crecimiento.

4.7 Segmentación Comportamental

La calidad de los servicios prestados es uno de los aspectos más valorados por los usuarios y la mayor parte del tiempo los clientes van por los servicios de manera personal.

La queja más habitual es que no les atienden en el momento que ellos quieren porque hay otros clientes u otros trabajos delante.

4.8 Estrategias usadas actualmente por la empresa en el uso de redes sociales, WhatsApp, página web y tecnología interna.

La empresa utiliza varios de los recursos que existen a disposición en cuanto a lo de automatización y redes sociales se refiere.

- El uso del Meta Business Suite para programar y automatizar las redes sociales, tanto Instagram como Facebook, es de gran valor, puesto que esta herramienta ahorra mucho tiempo al momento de respuestas semi automáticas y le publicación de contenido.
- Para la página web utilizamos algunos Plugins de WordPress con elementos, que te ayuda a estar pendiente de todos los cambios y actualizaciones que deben hacerse mensualmente con el mantenimiento de estas.
- Los correos electrónicos también son automáticos, para eso utilizamos la herramienta MailChimp, que nos ayuda a tener mejor interacción con la audiencia, puesto que solo hay que crear el contenido y programarlo para que se vuelva automático.
- El WhatsApp tiene varias herramientas, una de ellas es la App Autoresponder, y WhatsAuto, para automatizar los chats y atender los clientes más rápido.

Por último, está el manychat, para automatizar al 90% todas las redes sociales incluyendo las páginas web, para esto utilizamos una herramienta llamada Zapier para conectar todas las redes y web en un solo lugar, además de tener un conector de notificaciones llamado Slack, para saber qué está sucediendo en un momento específico.

4.9 Aspectos mercadológicos que le gustaría mejorar a la empresa en su gestión comercial.

Los aspectos para mejorar son conseguir más equipo de diseño gráfico y creativo para maximizar la eficiencia de las promociones y las ofertas.

Para el servicio al cliente simplemente habilitar el espacio y el sistema de turnos online, y así asistir de manera más eficiente a los compradores.

PLAN DE MARKETING EMPRESA IDEAS TARGET CIM, S.R.L

PLAN PUBLICITARIO 2023

Actividad	Costo RD\$	Observación
Mención radial en las siguientes estaciones de radio: monumental 100.3 FM RD\$300.00	RD\$10,800.00	3 veces a la semana durante un mes, se puede repetir cada 3 meses durante el año.
Mención televisiva en los siguientes programas: Buena noches Tele universo canal 29 programa transmitido de lunes a viernes de 8:00 pm a 10:00 15 segundos RD\$16,000.00	RD\$160,000.00	Se sugiere una mención diaria por 2 semanas. Se podría utilizar como introducción a un nuevo público, el mensaje podría ser: Agencia de marketing digital y diseño gráfico Ideas Target CIM, S.R.L diseños creativos y servicios de calidad, ubicada en Bonao, acede al Instagram @ideastargetcimsrl
Anuncio o comercial radial en las siguientes emisoras: 100.3 FM 10 segundos RD\$15,00.00 30 segundos RD\$26,500.00 y 45 segundos RD\$37,800.00 por cuña.	RD\$53,000.00	Se le sugiere a la empresa realizar un anuncio comercial de 30 segundos para dar a conocer los diferentes servicios, ofertas de temporada y las diferentes redes sociales, para que las personas conozcan la empresa. Esta actividad se puede realizar mínimo dos veces al año.
Anuncio o comercial televisivo en los canales: Buena noches Tele universo canal 29 programa transmitido de lunes a viernes de 8:00 pm a 10:00 pm logo en pantalla 10 segundos RD\$20,000.00 (1) cuña por 30 segundos RD\$38,000.00 y 45 segundos (1) cuña RD\$54,500.00	RD138,000.00	Se le sugiere a la empresa utilizar este programa ya que tiene un gran público televidente con esto se logrará un buen posicionamiento a nivel de territorio. La empresa puede implementar el logo en pantalla diario por una semana e incluir en esa misma semana una cuña de 30 segundos, luego de que pase esa semana si se obtienen los objetivos del plan pueden seguir con el logo en pantalla por un mes y repetir la estrategia varias veces al año según lo consideren.
Anuncio en periódico en los siguientes periódicos:	RD\$80,000.00	Se sugiere a la empresa hacer este tipo de anuncios por lo menos 2 veces al año.

Un cuartillo cuesta RD\$40,000		
Anuncio en YouTube: Por visualizaciones o clic, sería el presupuesto diario de 10 dólares RD\$552.7 que es el mínimo para cada compañía publicitaria.	RD\$49,743.00	3 veces al día durante un mes con el fin de llegar a más personas. Este anuncio mostrara los servicios que la empresa quiere destacar más ante las personas utilizando herramientas y diseños que atraigan la atención para que cuando las personas lo vean no lo salten y se queden viéndolo, este debe incluir las redes y pagina web de la empresa.
Anuncio en Instagram: Desde los 5 dólares (RD\$274.75) hasta los 100 dólares (RD\$5,495.00)	RD\$24,727..00	Sugerimos que la empresa realice un anuncio diario con una inversión de 5 dólares durante 3 meses.
Anuncio en Facebook: Desde los 10 dólares (RD\$549.5) hasta los 100 dólares (RD\$5,495.00)	RD\$16,485.00	Sugerimos que la empresa realice un anuncio diario con una inversión de 10 dólares durante un mes.
Anuncio Vallas Fijas calles o avenidas: Publicidad express tamaño 48 de ancho y 72 pulgadas RD\$11,000.00 por un mes y vallas unibase 20 pies x 10 construidas en perfiles galvanizadas, incluye instalación, impresión de calidad RD\$180,000.00	RD\$11,000.00	Se sugiere que la empresa coloque una valla de publicidad express en las diferentes zonas donde la empresa desea dar a conocerse y en aquellas zonas donde se quiere penetrar.
Banners: Banner fijo RD\$100,000.00 banner lateral RD\$60,000.00 y banner leaderboard RD\$40,000.00	RD\$40,000.00	Se sugiere a la empresa utilizar esta publicidad en momentos específicos y con servicios y diseños específicos que la empresa quiere que las personas vean, se sugiere utilizar primero el banner leaderboard para ver la aceptación que tendrá el público y si los resultados son positivos se puede implementar más seguido cuando se quiera dar a conocer las diferentes ofertas y servicios que tiene la agencia.

PLAN DE MARKETING EMPRESA IDEAS TARGET CIM, S.R.L

PLAN PROMOCIONAL 2023

Actividad	Costo RD\$	Observación
Gorras RD\$200.00	RD\$20,000.00	Se sugiere hacer 100 gorras con el logo y los colores de la empresa, para ser regaladas a las personas en puntos específicos en los cuales se quiera dar a conocer la empresa, esto se puede hacer para temporadas especiales como el aniversario de la empresa.
Camisetas RD\$400.00	RD\$8,000.00	Se sugiere que la empresa patrocine un equipo de softball ya sea del sector o de otras comunidades cercanas y coloque a estas camisetas el logo de la empresa junto al eslogan y las redes sociales como Instagram. Para esto se sugiere hacer 20 unidades mínimo.
Termos de agua RD\$180.00	RD\$2,700.00	Se sugiere a la empresa hacer termos de agua deben estar personalizados con el logo y algunos de los servicios y diseños para obsequiarlos a sus clientes más fieles en fechas importantes como cumpleaños, 15 unidades.
Termos de café RD\$240.00	RD\$3,600.00	Se sugiere a la empresa hacer termos de café, estos termos deben estar personalizados con el logo y las informaciones de algunos servicios y diseños de la empresa, para obsequiarlos a sus clientes más fieles en fechas importantes como cumpleaños, 15 unidades.
Lapiceros RD\$1,150.00	RD\$11,500.00	Se sugiere hacer 10 unidades personalizados con el nombre de la empresa para entregárselos a los clientes que han generado más ganancias y que realizan compras masivas, esto como un agradecimiento por sus compras durante el año.
Calendarios 2023 RD\$300.00	RD\$12,000.00	Se sugiere hacer 40 calendarios pequeños personalizados con la imagen de cada servicio que ofrecen acompañado de una breve descripción en cada portada de cada mes, agregar el logo de la empresa en la parte delantera con el eslogan, dirección de la ubicación para luego crear una lista de 30 empresas las cuales podrían llegar a formar parte de la cartera de clientes, dichas empresa estarán comprendidas entre la provincia de Bona0, la vega, Santiago y san francisco de Macorís.

CONCLUSION

En conclusión, las empresas que ofrecen servicios son empresas que cada día se están volviendo más interesantes para las personas que desean incursionar en el mundo de los negocios, resaltando los avances tecnológicos y la propuesta de valor que cada una ofrece, creando así una gran ventaja y convirtiéndolas en negocios rentables para la economía del país y en sentido de negocios personales.

Para que las empresas de servicios sean exitosas se deben identificar los factores del mix de marketing, esto nos garantizara junto a otras estrategias un buen posicionamiento en el mercado, generando una aceptación de las personas.

En cuanto a la empresa Ideas Target, la cual es una agencia innovadora, que les permite a las personas que quieran tener su propio negocio, pero que no saben cómo empezar, tener una empresa que con sus servicios los guíe en el proceso, por esa razón para que esta agencia tenga más éxito en el mercado deben de implementar algunas ideas, tales como: invertir en nuevos equipos de trabajo que les permitan llevar a cabo las ideas de manera más fácil y sencilla, esto ayudará a que el trabajo salga en menos tiempo y puedan realizar más actividades, también deben de expandirse, ya que esto ayudara a que la agencia sea más reconocida y atraerá más clientes, lo que significa que esta agencia puede ser posicionada como una de las empresas de servicios más exigida en el mercado, al ser una empresa que ofrece múltiples servicios y le hace la vida un poco más fácil a las personas que decidan dar el siguiente paso y ser emprendedor y dueño de su negocio.

También ayuda a que las empresas o usuarios utilicen las herramientas tecnológicas adecuadamente para el mejor funcionamiento de sus actividades comerciales.

Para que los usuarios se sientan satisfechos a la hora de adquirir servicios, se deben tomar en cuenta diferentes factores que intervienen en la toma de decisiones de las personas, hoy en día cuando se va a comprar ya sea un producto o un servicio que en este caso estamos trabajando con empresas de servicios, es necesario la implementación de estrategias que sean llevadas a cabos con el fin de satisfacer al factor número uno que tienen los negocios para estos poder funcionar y mantenerse en el mercado.

La competitividad es bastante fuerte al haber tantos negocios que se dedican a ofrecer los mismos servicios, por lo que es de gran importancia para las empresas saber cuáles son sus debilidades para poder buscar las estrategias necesarias e implementarlas para que los

procedimientos se lleven a cabo de manera correcta y esto no les afecte en su cartera de clientes.

Por otra parte la atención al cliente es lo primordial sobre todo en este tipo de negocios que se dedican a ofrecer servicios, los clientes deben ser atendidos de forma que su satisfacción los haga amar la empresa y al servicio que están adquiriendo, de hecho este es uno de los factores que más hay que trabajar en las mayorías de las empresas y sobre todo en las que se dedican a ofrecer servicios.

Las características generales y puntuales de los clientes se determinan mediante la segmentación de mercados utilizada por las empresas para poder determinar con precisión las necesidades de cada grupo y así poder atenderlos mejor ofreciéndoles productos o servicios adecuados a cada necesidad.

Las personas reaccionan diferente ante un producto o servicio es por esto por lo que los parámetros deben ser adecuados para cada uno de ellos, en lo que se refiere al precio, al producto o servicio, a las promociones, calidad, ofertas entre otras.

Es importante que las empresas principalmente las de este tipo de servicios tengan bien definidas las estrategias utilizadas para los usuarios, se deben identificar las necesidades que presentan cada uno para poder atender dichas necesidades y crear una relación duradera.

Podemos decir que al concluir estas actividades hemos puesto en práctica herramientas y recursos utilizados en las empresas para el mejoramiento de sus planes de marketing, aplicamos la investigación la cual es un elemento muy importante en el proceso que deben llevar las empresas en el mercado, realizamos y aplicamos un cuestionario el cual nos sirvió de instrumento para la creación de una encuesta realizada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital, permitiéndonos saber que tanto conocen estos servicios, es decir el reconocimiento que tienen, la demanda de este y los puntos o estrategias en las cuales está fallando, para así nosotros poder intervenir esta empresa y poder mejorar su plan de marketing con uno que les de mejores resultados.

BIBLIOGRAFÍAS

- Actualícese. (15 de Septiembre de 2022). *Actualícese*. Obtenido de <https://actualicese.com/definicion-de-una-empresa-de-servicios/>
- DeConceptos.com. (15 de Septiembre de 2022). *DeConceptos.com*. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/empresa-de-servicio>
- DOMINICANA, B. C. (15 de Septiembre de 2022). *BANCO CENTRAL REPUBLICA DOMINICANA*. Obtenido de <https://www.bancentral.gov.do/a/d/5350-economia-dominicana-alcanza-un-crecimiento-de-64--en-marzo-2022>
- Empresas, W. y. (15 de Septiembre de 2022). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/empresa-de-servicios/>
- Esan, C. (15 de Septiembre de 2022). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-8-p-del-marketing-mix-de-productos-intangibles>
- genwords. (15 de Septiembre de 2022). *Marketing mix*. Obtenido de <https://www.genwords.com/blog/que-es-marketing-mix>
- Kubicki, M. (15 de Septiembre de 2022). *Pluginfile php*. Obtenido de http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2771024/mod_resource/content/1/MIX%20DE%20MARKETING.pdf
- Ideas Target. (22 de Septiembre de 2022). Obtenido de Ideas Target: <https://ideastarget.com/contacto/>
- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdTfVi5P2Y6ctbWu3MdVtQhFt2kivQdhAYqaSqZVbIM9IAICw/viewform?usp=sf_link

ANEXOS



Jenipher Altagracia Brito Rosario, Licenciada en Mercadeo, nativa de Santiago de los Caballeros, tengo 28 años, soy analista de cobros en una Industria Farmacéutica reconocida, me considero una persona muy respetuosa, responsable y trabajadora, me encantan los retos, ya que estos me ayudan a implementar nuevas técnicas para realizar mi trabajo al día haciéndolo más emocionante, soy una chica muy alegre, me nace socializar con los demás y mayormente tengo una sonrisa en mi rostro, soy muy abierta a los nuevos retos y desafíos, cuando me propongo algo lo logro esto gracias a mi buen desenvolvimiento y a la necesidad de aprender no solo lo que trabajo sino todo lo relacionado a mi entorno.



José Antonio restituyo Hernández, Licenciado en Mercadeo, casado, nativo de Monseñor Nouel Bonaó, tengo 28 años, soy un joven emprendedor, tengo una empresa de venta y comercialización de productos y equipos para la higiene, apasionado con el béisbol y me gusta cantar.



Geidy Gutiérrez Hernández, Licenciada en Mercadeo, nativa de Santiago de los Caballeros, tengo 24 años, actualmente soy empleada, me visualizo en el futuro con mi propia empresa, me gusta mucho compartir en familia y amigos, soy una persona respetuosa, me gusta ser puntual, siempre estoy riendo, me gusta dar lo mejor de mí en trabajo como en mi vida personal, y considero una persona amistosa.

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

ESCUELA DE NEGOCIOS Y TURISMO

CARRERA DE MERCADEO

Encuesta a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

Distinguido encuestado solicitamos su colaboración en esta encuesta mercadológica que busca determinar el nivel de conocimiento, satisfacción y demanda que tienen los consumidores de los servicios que ofrece la agencia de marketing digital Ideas Target CIM, S.R.L, en las provincias de Bonaio y Santiago. **Instrucciones: A continuación, se les presentan una serie de preguntas, por tanto, se les sugiere leer cuidadosamente cada enunciado y seleccionar la respuesta o respuestas que considere más convenientes.**

Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

Edad

- a) 18 a 30 años
- b) 31 a 40 años
- c) 41 a 50 años
- d) Más de 50 años

Nivel Académico

- a) Básico
- b) Técnico
- c) Universitario
- d) Licenciado/da
- e) Ninguno

Ocupación

- a) Estudiante
- b) Empleado
- c) Emprendedor
- d) Empresario
- e) Ninguno

Nivel de Ingresos

- a) Menos de RD\$12,000.00
- b) De RD\$12,001.00 a RD\$16,000.00
- c) De RD\$16,001.00 a RD\$20,000.00
- d) De RD\$20,001.00 a RD\$24,000.00
- e) Más de RD\$24,001.00

¿Conoce usted los servicios que ofrece Ideas Target CIM, S.R.L agencia de marketing digital?

- a) Si
- b) No

¿Usted alguna vez ha utilizado algunos de los servicios que ofrecemos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Pocas veces
- e) Nunca

De los siguientes servicios ¿Cuáles usted ha utilizado con más frecuencia al momento de acudir a una agencia de marketing digital? (puede elegir más de una opción).

- a) Diseño Gráfico
- b) Diseño de página web
- c) Publicidad en redes sociales e internet
- d) WhatsApp Business
- e) Geomarketing
- f) Formalización de Empresas
- g) Videos Corporativos

De haber utilizado usted estos tipos de servicios, ¿Con qué frecuencia lo ha hecho?

- a) Diario
- b) Quincenal
- c) Pocas veces
- d) En algunas ocasiones
- e) Ninguna

¿Cómo le gustaría adquirir o comprar este tipo de servicio?

- a) De manera online
- b) Tienda física
- c) Por aplicaciones
- d) Vía telefónica
- e) Por un representante

¿Por cuales razones usted elegiría una agencia de marketing digital?

- a) Mejor reconocimiento de la marca
- b) Diseño creativo
- c) Buen manejo de las redes sociales
- d) Creación y manejo de página web
- e) Formalización de negocio

¿Qué le impediría utilizar los servicios que ofrece una agencia de marketing digital?

- a) No hay garantías en los servicios
- b) Considero que no es necesario
- c) Altos precios en sus servicios
- d) Poco conocimiento de los servicios que ofrecen
- e) Los servicios que ofrecen no son tan relevantes

Al momento de utilizar los servicios de una agencia de marketing digital ¿Cuáles aspectos tomaría usted en cuenta? (puede elegir más de una opción).

- a) Calidad del servicio
- b) Confiabilidad
- c) Disponibilidad
- d) Facilidad en el uso del servicio
- e) Buen servicio
- f) Buen precio

¿Cuáles motivos le estimularían a usted a utilizar estos tipos de servicios? (puede elegir más de una opción).

- a) Mayor diversidad
- b) Precios más asequibles
- c) Ofertas
- d) Otros puntos de ventas
- e) Servicios más relevantes

¿Cómo se siente con la calidad de los servicios que usted ha recibido de este tipo de empresas?

- a) Satisfecho
- b) Complacido

- c) Insatisfecho
- d) Decepcionado
- e) Ninguno

¿Cómo considera usted que son los precios de los servicios ofrecidos por este tipo de empresa?

- a) Van acordes con los servicios
- b) Son económicos
- c) Muy caros
- d) Muy elevados
- e) Manejables

¿Existe la probabilidad de que usted utilice o siga utilizando los servicios que ofrece Ideas Target CIM, S?R.L entre tantas agencias publicitarias?

- a) Si
- b) No

De ser su respuesta un sí, indicar ¿por cuál o cuáles de las siguientes opciones utilizaría o seguiría utilizando estos tipos de servicios? (puede elegir más de una opción).

- a) Satisfacción de las necesidades con los servicios que ofrecen
- b) Brindan seguridad y confianza
- c) Entregan servicios de calidad
- d) Utilizan los medios tecnológicos más avanzados
- e) Utilizan herramientas de innovación
- f) Simplificación en los procesos de marketing

¿Cuáles beneficios promocionales usted recibe o le gustaría recibir? (puede elegir más de una opción).

- a) Descuentos especiales
- b) Ofertas de temporada
- c) Premios

- d) Algunos servicios a mitad de precio
- e) Accesorio gratis

Entre las debilidades que tienen este tipo de empresa de servicios ¿cuáles considera usted son las más comunes?

- a) Fuertes competencias
- b) Ofertas y descuentos más llamativos en los servicios
- c) Servicios más relevantes
- d) Empresas más reconocidas
- e) Mejores precios

¡Gracias por su colaboración!

Sus respuestas son completamente confidenciales

Este cuestionario se utilizó como instrumento para realizar la encuesta a usuarios de servicios de agencias de marketing digital.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdTfVi5P2Y6ctbWu3MdVtQhFt2kjuQdhAYqaSg7VbIM9IAICw/viewform?usp=sf_link

2022

PLAN DE MARKETING EMPRESA IDEAS TARGET CIM, S.R.L



Marketing Digital y Publicidad Gráfica

INTRODUCCION

Este plan de marketing esta diseñado para mejorar la gestión comercial de la empresa IDEAS TARGET, CIM S.R.L agencia de marketing digital y diseño gráfico, utilizando diferentes herramientas para coordinar y dirigir los esfuerzos de la mercadotecnia de manera táctica y estratégica. Este documento resume las diferentes estrategias de marketing.

Se plantean diferentes acciones y estrategias para ser implementadas consiguiendo con esto agregar valor a los productos y servicios que ofrece la empresa, por otra parte se implementaran acciones para introducirse en otros territorios de ventas, también se muestran acciones para crear fidelidad de los diferentes clientes que forman parte de la cartera de clientes actuales.

En este plan de marketing se muestra la importancia que tienen las estrategias o acciones, las cuales se deben utilizar para obtener un correcto manejo de las herramientas mercadológicas como: la forma que utilizan para ofrecer y dar a conocer su marca al mercado, las diferentes promociones que se deben implementar que vallan a corde con los objetivos que se pretenden alcanzar, por otra parte están los medios utilizados los cuales sean los adecuados para su debido uso, aquí también hay que tomar en cuenta el territorio que se desea abarcar para crecer como empresa.

El objetivo principal es lograr con estas acciones y estrategias dar a conocer la agencia para expandirla a otros territorios y así convertirla en una marca reconocida haciendo crecer la cartera de clientes.



SECCION 1: CONTEXTO EMPRESARIAL

IDEAS TARGET CIM SRL
RNC 131-80119-6
Ubicación Av. Aniana Vargas No. 20, Bonao 42000
Hora Abierto 8:00 AM - Cierra a las 06:00 PM

ACTIVIDAD COMERCIAL

Agencia de marketing digital y publicidad gráfica orientada en desarrollar ideas objetivas de comunicación integrada de marketing. Con el propósito de incrementar los ingresos innovando la forma de hacer negocios convirtiendo las ideas en actividades productivas.

Te proveemos de soluciones empresariales de marketing y comunicación corporativa y nos encargamos de casi todo el proceso para que te sea cómodo y sencillo alcanzar tus objetivos.



Misión

Convertir las ideas en actividades productivas, inno forma de hacer negocios.

Integrando elementos del marketing digital para Pymes a lograr su objetivo con:

- Planificación Estratégica
- Diseños Creativos
- Procesos Inteligentes

Visión

Transformar la forma de hacer negocios y crear un ir en la provincia Monseñor Nouel como referen innovación publicitaria.

Valores

- Innovación
- Integridad
- Excelencia
- Disciplina
- Ética
- Puntualidad

Principales Propósitos Empresariales

Somos una agencia de publicidad y artes gráficas, int un taller de impresiones que van desde las vallas pub hasta la sublimación en vinil textil.

Estamos enfocados en convertir las ideas en ac productivas, innovando la forma de hacer negocios, elementos fundamentales para la comunicación sc publicidad, los mismos impulsan la creación de alto en las Pymes de República Dominicana, llevanc emprendedores al siguiente nivel.

ORGANIGRAMA





SECCION 2: PLAN DE MARKETING: ENFOQUE MERCADOLÓGICO

IDEAS TARGET CIM SRL

RNC 131-80119-6

Ubicación Av. Aniana Vargas No. 20, Bonao 42000

Hora Abierto 8:00 AM - Cierra a las 06:00 PM

La empresa IDEAS TARGET CIM, S.R.L agencia de marketing digital y publicidad gráfica se dedica a desarrollar ideas objetivas de comunicación integrada de marketing, ofreciendo servicios de diseños de página web corporativa, servicios de diseños gráficos, formalización de compañías, campañas publicitarias en redes sociales, videos corporativos, fotografías de productos, geomarketing con google my business y whatsapp business para empresas y emprendedores, con el propósito de incrementar los ingresos innovando la forma de hacer negocios convirtiendo las ideas en actividades productivas. Esta agencia de marketing desarrolla sus servicios con el fin de lograr los objetivos de las empresas, aplicando la planificación estratégica, el diseño creativo y los procesos inteligentes.

Objetivo General Comercial

Transformar la forma de hacer negocios con ideas innovadoras para proveer soluciones empresariales de marketing y comunicación corporativa, encargándonos del proceso para la comodidad y el alcance de los objetivos de los clientes.

Objetivo Enfocado al Producto

Ofrecer servicios de calidad con ideas innovadoras, de fácil acceso, con rapidez en la entrega, comodidad y precios que vallan acorde con los servicios ofrecidos, cubriendo así las necesidades de nuestros clientes.

Objetivo Enfocado en el Precio

Garantizar que los precios de los servicios se ajusten al presupuesto de los clientes, ofreciéndoles opciones de pagos que les faciliten adquirir nuestros servicios con la mayor comodidad posible.

Objetivo Enfocado en la Distribución

Implementación de más equipos de diseño gráfico y creativo para maximizar la eficiencia en los servicios y habilitar el sistema de turnos online para asistir de manera más rápida, asegurándoles la mayor facilidad a nuestros servicios.

Objetivo Enfocado en la Promoción y Publicidad.

Creamos diferentes campañas publicitarias y banners publicitarios para dar a conocer nuestros servicios y las diferentes ofertas, beneficios y facilidades que tenemos para ofrecer a nuestros clientes actuales y potenciales. Así como también utilizamos las diferentes redes sociales más utilizadas por las personas.



ANALISIS DE LA COMPETENCIA

La empresa IDEAS TARGET CIM, S.R.L actualmente tiene dos grandes competidores en la comunidad, estos son: Jochy Autograf y KMIZ Publicidad, ambas pertenecen a la provincia de Monseñor Nouel, Bonao. Entre las fortalezas que tienen estas empresas se destacan las siguientes: más tiempo en el mercado, cuentan con maquinarias de alta tecnología, equipos especializados, más disponibilidad financiera, amplio personal, ofertas de servicios más atractivas, servicios de más utilidad, disponibilidad en su catálogo de servicios y un excelente servicio al cliente.

En cuanto a las debilidades, se destacan las siguientes: mucho tiempo de espera, deficiencia en la calidad de los servicios, estructura organizacional deficiente, una alta rotación del personal, pocas estrategias de marketing y poca facilidad de pago.

MERCADO META

Los clientes actuales de la Empresa IDEAS TARGET CIM, S.R.L son muy diversos, sin embargo, hay un perfil definido, el cual se presenta a continuación: En lo que respecta a los aspectos demográficos y geográficos, se puede decir que nuestros clientes comprenden un rango de edades entre los 16 y 65 años, en su mayoría hombres, con un nivel académico muy variado, el territorio de ventas está dividido para crear un alcance a nivel nacional e internacional, sin embargo la zona de más movimiento es la provincia Monseñor Nouel, puesto que los clientes están distribuidos por toda la zona, abarcando desde Maimón, Piedra Blanca, La Colonia, Villa Sonador Bonao. En lo concerniente a los aspectos psicológicos, se puede decir, que el interés principal es el impulso de sus negocios, asesorías y ventas, hacer crecer sus negocios, buena aceptación a los servicios, atención inmediata e informaciones claras por las diferentes vías de atención al cliente. Por último, se puede decir, que nuestros clientes prefieren recibir calidad de los servicios, precios cómodos, atención de calidad, rapidez, tecnología e innovación.



SECCION 3: PLAN DE MARKETING: ESTRATEGIAS O DECISIONES DEL MIX DE MARKETING

IDEAS TARGET CIM SRL

RNC 131-80119-6

Ubicación Av. Aniana Vargas No. 20, Bonao 42000

Hora Abierto 8:00 AM - Cierra a las 06:00 PM

Los Servicios, características, beneficios, valor agregado y precios.



Diseño de página web corporativa

Tienes una idea maravillosa, nosotros te ayudamos paso a paso para conseguir que tu tienda online, página web para empresa, catálogo virtual o web a la medida sean todo un éxito: Una web bonita, moderna, segura, bien posicionada en los buscadores, fácil de usar y que incremente tus ventas mejorando la experiencia de tus clientes.

El diseño y programación de su portal web cuenta con los estándares de calidad que merece su negocio para el logro de los objetivos implementando estrategias de marketing, ideas creativas, procesos inteligentes y herramientas innovadoras.

El diseño y desarrollo de su página web cuentan con las siguientes fases:

- Análisis de tu empresa.
- Estudio de las necesidades y objetivos de la empresa.
- Análisis del público objetivo y la competencia.
- Desarrollo del plan estratégico para lograr que la página web cumpla los objetivos de tu empresa.

Características principales de una página web corporativa

- Asesoría en marketing digital
- Dominio y hosting por un año
- Diseño y maquetación
- Responsive (Optimizado para móviles)
- SEO Listo (Optimizado para buscadores)
- Slider share
- Sección informativa de la empresa
- Sección de Actividades
- Sección para promociones de eventos
- Integración de las redes sociales
- Galería de fotos
- Galería de Video
- Traductor de Google
- Formulario de Contactos
- Google Map
- Google analytics (Estadísticas de la web)
- Gestor de contenido (Cuentas para administrar los contenidos)
- Video tutorial sobre como subir contenido a la web



Servicios de Diseño gráfico

Los diseños creativos son parte fundamental en la comunicación de toda empresa. Por eso en Ideas Target es uno de nuestros pilares, ofrecer servicios de diseños creativos para todas las herramientas de comunicación corporativa. Desde el diseño de la marca hasta los materiales creativos para las redes sociales e impresos.

- Diseño de logos.
- Diseño para redes sociales.
- Diseño gráfico publicitario como vallas, carteles y rótulos.
- Impresos como tarjetas, Brochure, flyer, invitaciones y otros.
- Diseño de etiquetas para productos.

Formalización de Compañías

Formalizarse es conseguir identidad jurídica ante el estado, para contar con derechos y con deberes tanto comerciales como mercantiles. Una empresa que se legaliza tiene identidad y seriedad al momento de hacer negocios y genera confianza a sus clientes y seguridad a sus trabajadores. "Formalizarse es cumplir con los requisitos legales, pero también con las buenas prácticas de gestión de la empresa".

- Solicitud del nombre comercial en ONAPI
- Pago del impuesto de la DGII
- Formulario de solicitud de formalización
- Creación de los estatutos sociales
- Creación de nómina de presencia
- Pago e inscripción a la cámara de comercio de la provincia



Campañas Publicitarias en Redes Sociales



La publicidad en línea nos permite llegar a nuestro público de la manera más rápida y económica que existe en la actualidad.

En Ideas Target te ayudamos a desarrollar la estrategia de comunicación que necesita tu empresa logrando que cada acción aporte valor al embudo de venta para el logro de los objetivos empresariales.

Cualquiera de nuestras campañas de publicitaria en internet cuenta con estas fases:

- Análisis de tu empresa
- Estudio de las necesidades y objetivos de la empresa
- Análisis del público objetivo y la competencia
- Desarrollo del plan estratégico para lograr los objetivos

Creamos campañas publicitarias en las principales plataformas digitales de acuerdo con tus necesidades y tu estructura tecnológica.

- Publicidad en Facebook
- Publicidad en Instagram
- Integración de las cuentas de las redes sociales y página web a la plataforma publicitaria.
- Determinar el objetivo de la campaña
- Configuración de los públicos objetivos de la campaña



Videos Corporativos

El video es el rey del contenido. En Ideas Target desarrollamos videos corporativos, promocionales y publicitarios para diferentes plataformas digitales y medios tradicionales.

Cubrimos eventos sociales como bodas, bautizos, comuniones y corporativos como ferias, exposiciones, congresos, conferencias, entre otros. Haremos que esos días especiales de su empresa o familiares queden grabados para siempre de la mejor manera que existe.

- Videos cortos para redes sociales
- Videos informativos de la empresa para las redes
- Video corporativo
- Publirreportajes
- Sport publicitario
- Videos de eventos corporativos

Fotografías de Productos



La fotografía es una de las herramientas más importante para vender tus productos en los medios digitales e impresos.

En Ideas Target contamos con un equipo altamente capacitado con los recursos técnicos necesario para captar el color y el sabor de tus platos y tus productos.

- Hoteles y restaurantes
- Portafolio de productos
- Fotos para tu empresa
- Fotos para el personal de tu empresa

Geomarketing con Google My Business

Brindarles a los clientes más formas de comunicarse contigo. Google My Business, una plataforma para empresas en la que podrás mostrar información sobre tu negocio y mejorar tu presencia en Google.

- Tu negocio aparece en Google Maps mostrando tu ubicación geográfica. Así, tus usuarios sabrán dónde estás y cómo llegar hasta tu ubicación.
- Tu negocio en Google aparecerá con la información más relevante para los que buscan tu servicio.





WhatsApp Business para empresas y emprendedores

WhatsApp Business es una aplicación gratuita de Android que ha sido desarrollada especialmente para pequeñas empresas. Con esta aplicación las empresas y negocios pueden interactuar con sus clientes de una forma sencilla, utilizando herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.

- Organiza el perfil de tu empresa con información de interés para tus clientes.
- Crear tu portafolio de productos con una descripción, fotos, precios y enlace directo para que tus clientes lo vean y puedan compartirlo.
- Organiza tus contactos con etiquetas o chats para poder encontrarlos fácilmente.
- Envía más mensajes, con menos esfuerzo a través de respuestas rápidas. Las respuestas rápidas te permiten guardar y volver a utilizar los mensajes que envías de manera frecuente y así poder responder a preguntas de forma más rápida.
- Obtén información de estadísticas de mensajes.
- Responde de manera instantánea cuando alguien te escribe por primera vez con un saludo y la identificación de tu empresa.
- Crea mensaje en ausencia cuando tu negocio está cerrado.

Precios de los servicios

- Formalización de empresas \$25,000.00
- Campañas publicitarias \$6,500.00
- Videos corporativos \$18,500.00
- Marketing geolocalización \$8,500.00
- Diseño de página web \$25,000.00
- Fotografía de productos \$15,000.00
- Sistema de automatización de marketing para pyme emprendedores \$11,000.00

Acciones que generan valor agregado

- Accesorias de marketing digital para los usuarios.
- Solicitud de servicios vía página web.
- Cursos y talleres certificados de forma online de marketing digital y sus diferentes herramientas tecnológicas para emprendedores y usuarios.

Acciones sugeridas para la introducción a nuevos mercados o territorios.

- Creación de contenido de valor a través de los medios de comunicación.
- Publicidad digital en las redes sociales.
- Implementación de otros puntos de ventas, como nuevas sucursales para la expansión y reconocimiento de la empresa.
- Conferencias online.
- Creación de estrategias de precios atractivos para los clientes.

Acciones sugeridas para la fidelización de los clientes actuales.

- Ofrecer servicios de calidad que hagan sentir a los clientes que son valiosos para la empresa.
- Mantener contacto con el cliente en todo momento mientras los servicios solicitados son entregados.
- Diferentes facilidades de pagos.
- Aumento de los días de crédito para realizar los pagos correspondientes a los servicios adquiridos.
- Aplicación de descuentos por recomendaciones a posibles usuarios de los servicios que ofrece la empresa.

Acciones o actividades sugeridas para mejorar la modalidad de pagos, precios, ofertas que se puedan implementar.

- Pagos vía transferencia bancaria electrónicas facilitando el pago a distancia.
- Pagos móviles.
- Pagos por la aplicación de PayPal, facilidad en línea y segura.
- Pagos a contra entrega.
- Pagos en efectivo.

Ofertas

- Comisión trimestral por ventas de servicios.
- Descuentos de un 10 % aplicado en compras internas de servicios.
- Reconocimientos motivacionales por atención al cliente y buen servicio.
- Un % de comisión por cada 5 recomendaciones a nuevos usuarios.
- Bonos por ventas generadas mensualmente.

Modalidades de negocios que está usando la empresa en estos momentos.

Actualmente la empresa cuenta con una página web corporativa creada por la propia agencia de marketing digital y diseño gráfico, donde los clientes pueden ver los diferentes productos y servicios que ofrecen, permitiéndole al cliente tener informaciones sobre la empresa, ver diferentes opciones de productos y servicios, pueden verificar el catálogo y ordenar en la misma página web facilitando el proceso de compra, esta página web esta creada con la tecnología y la innovación apropiada para la atracción y atención de los usuarios.

Otra de las modalidades es WhatsApp business la cual está enlazada a la página web de la empresa, el usuario tiene la opción en la página de ordenar por el enlace de WhatsApp el cual direcciona al número de la empresa, se envía la información de lo que desea comprar y el personal encargado le asiste con el proceso de compra, coordinando la compra, el pago, la forma de entrega y todos los detalles relacionados.

Sugerencia para modificar estas modalidades.

En cuanto a la forma de compra de los productos que tiene la empresa para ofrecer a sus clientes está bien estructurada, ya que le da a cada usuario que consulte la página web la facilidad de poder observar y escoger el o los productos que desean comprar agilizando el proceso, pero en cuanto a la forma de ofrecer los servicios deberían habilitar una opción donde los usuarios puedan observar al igual que los productos y puedan realizar su compra de la misma forma.

Utilizan Instagram y Facebook dos de las redes sociales más utilizadas por las personas, las cuales se han convertido en herramientas muy utilizadas para diferentes fines, esta empresa utiliza estos medios para promocionar, publicar, dar a conocer los diferentes productos y servicios que ofrecen, para vender y crecer como empresa.

Sugerencia para modificar esta modalidad.

Esta modalidad es muy efectiva si se utiliza de la forma correcta, en cuanto a los productos que van relacionados a diseño gráfico tienen buenas estrategias de promoción, ya que al entrar a estas redes los usuarios podrán observar los diferentes productos o diseños, teniendo una gran cantidad de opciones de las cuales elegir y comprar, pero en cuanto a la parte del marketing digital (servicios), no hay mucha información que se pueda percibir, observar y poder obtener antes de tomar una decisión de compra, por lo que se sugiere que la persona encargada del manejo de las redes suba contenido que muestren los resultados de los diferentes servicios que se ofrecen para que los usuarios puedan tener una idea más completa de los servicios que desean adquirir y las diferentes opciones de pago y entrega.

Modalidad de una Aplicación nueva.

Creación de una aplicación la cual los usuarios descarguen por medio de su móvil, tableta o laptop, esta aplicación puede ser utilizada por los diferentes usuarios o clientes, donde cada usuario que descargue la APP IDEAS TARGET CIM, S.R.L podrá ingresar con su número de celular, con su cuenta de Google o iniciar sesión con Apple, permitiéndole registrarse y poder observar los diferentes productos y servicios que tiene la agencia de marketing digital y diseño gráfico. En esta aplicación también los usuarios podrán ver los diferentes precios, ofertas y ubicación de la empresa. También tendrán la opción de ordenar lo que desean comprar o adquirir, elegir la opción de cómo pagar y de cómo desean recibir su compra.



Implementación de Intermediarios para la buena gestión comercial.

Para que el modo de operatividad sea más efectivo sugerimos la inclusión de un promotor de ventas, el cual tendrá la función de promover los productos y servicios que ofrece la agencia y canalizar nuevos clientes.

Zonas donde la empresa comercializa los bienes y servicios.

Actualmente la zona de más movimiento es la Provincia Monseñor Nouel, puesto que los clientes están distribuidos por toda esta zona, abarcando desde Maimón, Piedra Blanca, La Colonia y Villa Sonador Bonao.

La empresa está trabajando para posicionarse en otras provincias, empezando por dar a conocer sus productos y servicios en provincias como: la Vega, Santiago, San Francisco de Macorís y Santo Domingo, donde algunos usuarios ya conocen esta empresa y los productos y servicios que ofrece.

Ahora bien, a nivel internacional hemos llegado a Puerto Rico, Brasil y Estados Unidos brindando nuestros servicios.

Zona sugerida para que la empresa comercialice los bienes y servicios.

Sugerimos la instalación de una sucursal, en la provincia de Santiago, específicamente en la avenida Hispanoamérica, próximo a la universidad UAPA, este territorio presenta un gran desarrollo, teniendo colegios, laboratorios y un gran flujo de personas.

- Hacer intervenciones publicitarias en la televisión o radio por lo menos 3 veces al día, en canales y emisoras que tengan un público abarcador, estos son medios publicitarios tradicionales que aún son utilizados por algunas personas, las cuales no manejan muy bien las redes sociales.
- Banners publicitarios llamativos sobre aquellos productos y servicios que la empresa quiere dar a conocer o también sobre aquellas ofertas de temporadas.

Acciones de relaciones públicas que se le sugiere usar a la empresa y cuándo debería implementarla.

- Donar artículos con el logo de la empresa y participar en las actividades realizadas en la comunidad, como actividades de la iglesia, de la junta de vecino y deportes.
- Patrocinar el equipo de pelota de la comunidad, aportando los uniformes con el logo de la empresa, esto ayudara a que la empresa sea más reconocida.

Acciones promocionales que se le sugiere usar a la empresa y cuándo debería implementarlas

- Algunas de las estrategias promocionales sugeridas a esta empresa son las siguientes: un concurso por temporada, este se realizará por Instagram, donde los participantes deberán mencionar a 3 amigos los cuales deben seguir la página de IDEAS TARGET CIM, S.R.L, deben compartir el post en sus historias de Instagram y deben darle me gusta al post. Este concurso se puede realizar por lo menos 2 o 3 veces al año, el participante tendrá de premio artículos que vallan a corde a la temporada en la cual se realice el concurso, si se realiza para las madres, entre los premios a dar estarían una taza personalizada con una foto y una frase de preferencia, un llavero personalizado, el segundo concurso se haría en una fecha que haya graduación universitaria, como premio sería un bolígrafo personalizado con estuche grabado y temática de graduación, libreta personalizada en grabado láser, tema de preferencia y tercer concurso en temporada navideña, premios, bolas personalizadas, t-shirt referentes a la navidad.
- Descuentos por temporada, al solicitar uno de los servicios se le hará un descuento desde un 5% a un 10% dependiendo el servicio solicitado.
- Descuentos aplicados a las compras de productos y adquisición de servicios por referir a 5 usuarios.

- Cursos y talleres certificados de forma online de marketing digital y sus diferentes herramientas tecnológicas para emprendedores y usuarios.
- Black Friday, artículos que tienen pocas salidas, colocar ofertas especiales y poner un segundo artículo con un 50% de descuento.
- Cupones generados por compras de productos y adquisición de servicios generados durante el año, estos cupones tendrán un valor desde un 5 a un 30% de descuentos, para ser cambiados y aplicados en diciembre.

Acciones publicitarias que se le sugiere usar a la empresa y cuándo debería implementarla.

- Hacer anuncios publicitarios en las diferentes redes sociales, preferiblemente varias veces a la semana en horas que las personas utilizan más estas redes, esto permitirá que las personas conozcan acerca de la empresa, de los productos y servicios que esta ofrece, estos anuncios ayudaran a que la empresa atraiga la atención de nuevos clientes.
- Crear anuncios publicitarios que sean llamativos con contenido de valor, de esta manera las personas se detendrán para ver el anuncio y saber de qué se trata la empresa y cuáles son los productos y servicios que ofrece.

Acciones de ventas que se le sugiere usar a la empresa y cuándo debería implementarla.

- Crear un catálogo digital donde se especificarán los servicios ofrecidos, este catálogo será difundido entre los contactos de la cartera de clientes, así podrán observar mejor y cuando deseen los servicios que necesiten.
- Enviar un representante de la agencia a visitar empresas pequeñas y medianas, para presentarles mediante el catalogo digital los diferentes servicios que tiene la empresa para ofrecer, generando cliente potenciales.
- Crear alianzas con los clientes actuales para que estos los recomienden ante otros usuarios.



SECCION 4: PLAN DE MARKETING: PLAN PUBLICITARIO Y PROMOCIONAL

IDEAS TARGET CIM SRL
RNC 131-80119-6
Ubicación Av. Aniana Vargas No. 20, Bonao 42000
Hora Abierto 8:00 AM - Cierra a las 06:00 PM

PLAN DE MARKETING EMPRESA IDEAS TARGET CIM, S.R.L
PLAN PUBLICITARIO 2023

Actividad	Costo RD\$	Observación
Mención radial en las siguientes estaciones de radio: monumental 100.3 FM RD\$300.00	RD\$10,800.00	3 veces a la semana durante un mes, se puede repetir cada 3 meses durante el año.
Mención televisiva en los siguientes programas: Buena noches Tele universo canal 29 programa transmitido de lunes a viernes de 8:00 pm a 10:00 15 segundos RD\$16,000.00	RD\$160,000.00	Se sugiere una mención diaria por 2 semanas. Se podría utilizar como introducción a un nuevo público, el mensaje podría ser: Agencia de marketing digital y diseño gráfico Ideas Target CIM, S.R.L diseños creativos y servicios de calidad, ubicada en Bonao, accede al Instagram @ideastargetcimsl
Anuncio o comercial radial en las siguientes emisoras: 100.3 FM 10 segundos RD\$15,000.00 30 segundos RD\$26,500.00 y 45 segundos RD\$37,800.00 por cuña.	RD\$53,000.00	Se le sugiere a la empresa realizar un anuncio comercial de 30 segundos para dar a conocer los diferentes servicios, ofertas de temporada y las diferentes redes sociales, para que las personas conozcan la empresa. Esta actividad se puede realizar mínimo dos veces al año.
Anuncio o comercial televisivo en los canales: Buena noches Tele universo canal 29 programa transmitido de lunes a viernes de 8:00 pm a 10:00 pm logo en pantalla 10 segundos RD\$20,000.00 (l) cuña por 30 segundos RD\$38,000.00 y 45 segundos (l) cuña RD\$54,500.00	RD138,000.00	Se le sugiere a la empresa utilizar este programa ya que tiene un gran público televidente con esto se logrará un buen posicionamiento a nivel de territorio. La empresa puede implementar el logo en pantalla diario por una semana e incluir en esa misma semana una cuña de 30 segundos, luego de que pase esa semana si se obtienen los objetivos del plan pueden seguir con el logo en pantalla por un mes y repetir la estrategia varias veces al año según lo consideren.

Anuncio en periódico en los siguientes periódicos: Un cuartillo cuesta RD\$40,000	RD\$80,000.00	Se sugiere a la empresa hacer este tipo de anuncios por lo menos 2 veces al año.
Anuncio en YouTube: Por visualizaciones o clic, sería el presupuesto diario de 10 dólares RD\$552.7 que es el mínimo para cada compañía publicitaria.	RD\$49,743.00	3 veces al día durante un mes con el fin de llegar a más personas. Este anuncio mostrara los servicios que la empresa quiere destacar más ante las personas utilizando herramientas y diseños que atraigan la atención para que cuando las personas lo vean no lo salten y se queden viéndolo, este debe incluir las redes y pagina web de la empresa.
Anuncio en Instagram: Desde los 5 dólares (RD\$274.75) hasta los 100 dólares (RD\$5,495.00)	RD\$24,727.00	Sugerimos que la empresa realice un anuncio diario con una inversión de 5 dólares durante 3 meses.
Anuncio en Facebook: Desde los 10 dólares (RD\$549.5) hasta los 100 dólares (RD\$5,495.00)	RD\$16,485.00	Sugerimos que la empresa realice un anuncio diario con una inversión de 10 dólares durante un mes.
Banners: Banner fijo RD\$100,000.00 banner lateral RD\$60,000.00 y banner leaderboard RD\$40,000.00	RD\$40,000.00	Se sugiere a la empresa utilizar esta publicidad en momentos específicos y con servicios y diseños específicos que la empresa quiere que las personas vean, se sugiere utilizar primero el banner leaderboard para ver la aceptación que tendrá el público y si los resultados son positivos se puede implementar más seguido cuando se quiera dar a conocer las diferentes ofertas y servicios que tiene la agencia.

Anuncios Vallas Fijas calles o avenidas: Publicidad express tamaño 48 de ancho y 72 pulgadas RD\$11,000.00 por un mes y vallas unibase 20 pies x 10 construidas en perfiles galvanizadas, incluye instalación, impresión de calidad RD\$180,000.00	RD\$11,000.00	Se sugiere que la empresa coloque una valla de publicidad express en las diferentes zonas donde la empresa desea dar a conocerse y en aquellas zonas donde se quiere penetrar.
--	---------------	--

PLAN DE MARKETING EMPRESA IDEAS TARGET CIM, S.R.L
PLAN PROMOCIONAL 2023

Actividad	Costo RD\$	Observación
Corras RD\$200.00	RD\$20,000.00	Se sugiere hacer 100 gorras con el logo y los colores de la empresa, para ser regaladas a las personas en puntos específicos en los cuales se quiera dar a conocer la empresa, esto se puede hacer para temporadas especiales como el aniversario de la empresa.
Camisetas RD\$400.00	RD\$8,000.00	Se sugiere que la empresa patrocine un equipo de softball ya sea del sector o de otras comunidades cercanas y coloque a estas camisetas el logo de la empresa junto al eslogan y las redes sociales como Instagram. Para esto se sugiere hacer 20 unidades mínimo.
Terminos de agua RD\$180.00	RD\$2,700.00	Se sugiere a la empresa hacer terminos de agua deben estar personalizados con el logo y algunos de los servicios y diseños para obsequiarlos a sus clientes más fieles en fechas importantes como cumpleaños, 15 unidades.

CONCLUSIONES

Este plan de marketing se elaboró con el objetivo de dar a conocer esta agencia de marketing digital y diseño gráfico, contribuyendo a la expansión de su territorio de ventas y el aumento de su cartera de clientes. Con las diferentes acciones y estrategias generadas mediante el proceso de investigación y análisis de informaciones relevantes e importantes de la empresa, sus productos, servicios y el ambiente tanto interno como externo, logramos crear nuevas estrategias para mejorar y reforzar la forma en que esta empresa implementa las herramientas mercadológicas.

Hemos puesto en práctica herramientas y recursos utilizados en las empresas para el mejoramiento de sus planes de marketing, aplicamos la investigación la cual es un elemento muy importante en el proceso que deben llevar las empresas en el mercado, realizamos y aplicamos un cuestionario el cual nos sirvió de instrumento para la creación de una encuesta realizada a usuarios de servicios de agencias de marketing digital, permitiéndonos saber que tanto conocen estos servicios, es decir el reconocimiento que tienen, la demanda de este y los puntos o estrategias en las cuales está fallando, para así nosotros poder intervenir esta empresa y poder mejorar su plan de marketing con uno que les de mejores resultados.

Es importante que las empresas principalmente las de este tipo de servicios tengan bien definidas las estrategias utilizadas para los usuarios, se deben identificar las necesidades que presentan cada uno para poder atender dichas necesidades y crear una relación duradera.

ANEXOS PERFIL DE LOS AUTORES



Jenipher Altigracia Brito Rosario, Licenciada en Mercadeo, nativa de Santiago de los Caballeros, me caracterizo por implementar estrategias y realizar planificación, con experiencia en servicios al cliente, representante de facturación, asistente personal y analista de cobros.



José Antonio Restituyo Hernández, Licenciado en Mercadeo, nativo de Monseñor Nouel Bonaó, soy un joven emprendedor tengo una empresa de ventas y comercialización de productos y equipos para la higiene.



Geidy Gutiérrez Hernández, Licenciada en Mercadeo, nativa de Santiago de los Caballeros, me visualizo en el futuro con mi propia empresa.

Terminos de café RD\$240.00	RD\$3,600.00	Se sugiere a la empresa hacer terminos de café, estos terminos deben estar personalizados con el logo y las informaciones de algunos servicios y diseños de la empresa, para obsequiarlos a sus clientes más fieles en fechas importantes como cumpleaños, 15 unidades.
Lapiceros RD\$1150.00	RD\$11,500.00	Se sugiere hacer 10 unidades personalizadas con el nombre de la empresa para entregárselos a los clientes que han generado más ganancias y que realizan compras mensuales, esto como un agradecimiento por sus compras durante el año.
Calendarios 2023 RD\$300.00	RD\$17,000.00	Se sugiere hacer 40 calendarios pequeños personalizados con la imagen de cada servicio que ofrecen acompañado de una breve descripción en cada portada de cada mes, agregar el logo de la empresa en la parte de arriba con el eslogan, dirección de la ubicación para luego crear una lista de 30 empresas las cuales podrían llegar a formar parte de la cartera de clientes, dichas empresa estarán comprendidas entre la provincia de Bonaó, la vega, Santiago y san Francisco de Macorís.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por permitirme lograr superar cada uno de los obstáculos que aparecieron en mi camino, por bendecirme y darme la fortaleza cuando tenía mis dudas de continuar adelante, por ser quien está a mi lado en cada paso que doy. Mi madre por ser el motor que impulsa mi vida y ser una motivación, a mi hermano por ser un ejemplo de inspiración y apoyo, a mi padre que estaría muy orgulloso de verme cumplir esta meta tan importante en mi vida, a mi pareja por apoyarme, comprenderme y motivarme y a toda mi familia y amistades por siempre estar conmigo en este trayecto, a mis colegas acompañantes de este proyecto por su excelente esfuerzo y dedicación, un último agradecimiento a la universidad UAPA y facilitadores, en especial a la facilitadora acompañante en este diplomado Eliana Campos por sus excelentes enseñanzas y por ayudarme a sacar lo mejor de mi como persona y profesional.

Jenipher Altagracia Brito Rosario

En primer lugar doy gracias a Dios por permitirme finalizar esta carrera de Mercadeo con éxito, con muchas dificultades, con altas y bajas, sin el nada de esto sería una realidad. Agradecer a mi facilitadora Eliana campos por transmitirnos seguridad y así poder adquirir nuevos conocimientos para lograr este gran objetivo, gracias por su paciencia y su entrega con nosotros.

En segundo lugar agradezco a mi esposa Karina Díaz quien estuvo conmigo en todo momento, siempre me apoyo y me motivo a seguir adelante, a mis padres Antonio Restituyo y Higinia Hernández Paulino que desde el inicio de mis estudios lo dieron todo para que llegara hasta aquí, a mis hermanos Anthony Restituyo García y Judelyn Restituyo Hernández que siempre me motivaron a no rendirme, por último agradezco a mi equipo de proyecto Jenipher Altagracia Brito Rosario y Geidy Consuelo Gutiérrez Hernández quienes lo dieron todo para lograr cumplir con esta meta.

A la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA) por cumplir con cada escalón de nuestra preparación y tener facilitadores capacitados para dar lo mejor de ellos hacia nosotros.

José Antonio Restituyo Hernández

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí y darme la fortaleza cada día para seguir luchando por mis sueños.

A mi madre Geli Hernández por estar siempre conmigo desde el día uno, dándome siempre su apoyo incondicional, motivándome cada día más y hacerme sentir que yo si podía cuando sentía que ya no daba más, por nunca permitir que me rindiera en los momentos difíciles, le doy mil veces las gracias por siempre estar presente en todo momento. Todo lo que soy te lo debo a ti, sin duda alguna nada de esto fuera posible sin ti a mi lado. Te amo muchísimo gracias por siempre creer en mí. Eres mi impulso para cada día seguir luchando por lo que quiero y verte esa sonrisa cuando ves que eh logrado alguna meta que me eh propuesto.

A mi familia por el apoyo incondicional y por sus palabras de aliento motivándome siempre a terminar y ver como mi vida cambiara cuando termine mis estudios, muchas gracias.

Mis compañeros del curso final de grado, ustedes hicieron que este proceso sea realmente increíble fueron los mejores desde el principio hasta el final. No fue fácil pero podemos decir que gracias a Dios lo logramos eh iniciaremos una nueva etapa en nuestras vidas. Ustedes son los mejores gracias por todo su apoyo, que Dios les de muchas bendiciones y puedan lograr lo que siempre han soñado.

Geidy Consuelo Gutiérrez Hernández