

Identificación y análisis del cliente ideal

**Breve descripción:**

Este componente se enfoca en la identificación del cliente ideal a través de la creación de perfiles detallados y el uso de herramientas y técnicas de análisis. Permite a las empresas personalizar sus estrategias comerciales, optimizar recursos y maximizar beneficios mediante el conocimiento profundo de sus clientes actuales y potenciales.

**Septiembre de 2024**

Tabla de contenido

[Introducción 1](#_Toc177496323)

[1. Identificación del cliente ideal 4](#_Toc177496324)

[1.1 Definición del perfil de cliente 5](#_Toc177496325)

[1.2 Herramientas y técnicas para identificar clientes potenciales 6](#_Toc177496326)

[1.3 Segmentación de mercados 12](#_Toc177496327)

[2. Recopilación de información del cliente 18](#_Toc177496328)

[3. Importancia de la información en la estrategia comercial 21](#_Toc177496329)

[3.1 Análisis de datos para la toma de decisiones 22](#_Toc177496330)

[3.2 Personalización de la oferta comercial 23](#_Toc177496331)

[3.3 Estrategias de fidelización basadas en el conocimiento del cliente 23](#_Toc177496332)

[4. Regulaciones y normativas sobre la información del cliente 25](#_Toc177496333)

[4.1 Protección de datos personales 25](#_Toc177496334)

[4.2 Consentimiento y transparencia en la recopilación de datos 27](#_Toc177496335)

[4.3 Responsabilidades legales de las empresas en el manejo de información 28](#_Toc177496336)

[5. Portafolio de productos y servicios 30](#_Toc177496337)

[5.1 Componentes principales del portafolio de productos y servicios 34](#_Toc177496338)

[5.2 Ciclo de vida del producto 36](#_Toc177496339)

[5.3 Gestión del portafolio de productos y servicios 42](#_Toc177496340)

[6. Servicios de las entidades financieras en Colombia 48](#_Toc177496341)

[7. Portafolio de servicios financieros 51](#_Toc177496342)

[Síntesis 59](#_Toc177496343)

[Material complementario 61](#_Toc177496344)

[Glosario 62](#_Toc177496345)

[Referencias bibliográficas 64](#_Toc177496346)

[Créditos 65](#_Toc177496347)

Introducción

En el entorno competitivo y dinámico del mercado actual, la identificación del cliente ideal es una estrategia crucial para el éxito de cualquier empresa. Conocer a fondo quiénes son los clientes más valiosos permite a las empresas no solo atraer y retener a esos clientes sino también optimizar sus recursos y maximizar sus beneficios. La identificación del cliente ideal implica un análisis detallado y sistemático de las características, comportamientos y necesidades de los clientes actuales y potenciales, permitiendo así diseñar estrategias comerciales personalizadas y efectivas.

El concepto de cliente ideal, también conocido como buyer persona, es una representación detallada y semi-ficticia del cliente que mejor se ajusta a los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Este perfil se construye a partir de datos demográficos, psicográficos y comportamentales recopilados a través de diversas fuentes como encuestas, entrevistas y análisis de comportamiento en línea. Según Revella (2020), la creación de “buyer personas” permite a las empresas alinear sus estrategias de marketing y ventas con las expectativas y necesidades reales de los clientes, facilitando así una conexión más efectiva y personalizada con su audiencia objetivo.

La relevancia de identificar al cliente ideal se ve reflejada en varios aspectos críticos del negocio, tales como el desarrollo de productos, la creación de contenido, la planificación de campañas de marketing y la mejora del servicio al cliente. Un estudio de la Harvard Business Review (2020) destaca que las empresas que implementan estrategias basadas en un profundo conocimiento de sus clientes pueden aumentar significativamente su retención y satisfacción, lo cual se traduce en un incremento en las ventas y la lealtad a la marca.

Este componente formativo abordará herramientas y técnicas esenciales para la identificación y análisis de clientes potenciales. Entre estas herramientas se incluyen el análisis de mercado, la segmentación de mercados y el uso de tecnologías avanzadas para la recopilación y análisis de datos. También se discutirán las mejores prácticas para la protección de datos personales y el cumplimiento de las normativas vigentes, garantizando que las empresas no solo sean efectivas en sus estrategias comerciales, sino también responsables y éticas en el manejo de la información de sus clientes.

**Video 1.** Identificación y análisis del cliente ideal



[**Enlace de reproducción del video**](https://youtu.be/sgHDiPSsRPc)

| **Síntesis del video: Identificación y análisis del cliente ideal** |
| --- |
| En el entorno competitivo y dinámico del mercado actual, conocer a fondo quienes son nuestros clientes más valiosos, es crucial para el éxito de cualquier empresa.  Este componente se centra en el análisis detallado y sistemático de las características, comportamientos y necesidades de los clientes actuales y potenciales.  A lo largo de este curso, aprenderemos a identificar y analizar a nuestro cliente ideal, permitiendo así diseñar estrategias comerciales personalizadas y efectivas.  El concepto de cliente ideal también conocido como buyer persona, es una representación detallada y semi-ficticia del cliente que mejor se ajusta a los productos o servicios que ofrece una empresa.  Este perfil se construye a partir de datos demográficos, psicográficos y comportamentales recopilados a través de diversas fuentes como encuestas, entrevistas de análisis de comportamiento en línea.  La creación de buyer persona permite a las empresas alinear sus estrategias de marketing y ventas con las expectativas y necesidades reales de los clientes, la identificación de análisis del cliente ideal son esenciales para cualquier estrategia de comercial exitosa, conociendo a los clientes será posible diseñar campañas más efectivas, personalizar las ofertas y mejorar la satisfacción de este.  En este componente formativo encontrará las herramientas necesarias para identificar el cliente ideal y optimizar las estrategias comerciales de cualquier tipo de organización. |

# Identificación del cliente ideal

En el entorno competitivo y dinámico del mercado actual, la identificación del cliente ideal es una estrategia crucial para el éxito de cualquier empresa. Conocer a fondo quiénes son los clientes más valiosos permite a las empresas no solo atraer y retener a esos clientes, sino también optimizar sus recursos y maximizar sus beneficios. La identificación del cliente ideal implica un análisis detallado y sistemático de las características, comportamientos y necesidades de los clientes actuales y potenciales, permitiendo así diseñar estrategias comerciales personalizadas y efectivas.

El concepto de cliente ideal, también conocido como buyer persona, es una representación detallada y semi-ficticia del cliente que mejor se ajusta a los productos o servicios ofrecidos por una empresa. Este perfil se construye a partir de datos demográficos, psicográficos y comportamentales recopilados a través de diversas fuentes como encuestas, entrevistas y análisis de comportamiento en línea. Según Revella (2020), la creación de buyer personas permite a las empresas alinear sus estrategias de marketing y ventas con las expectativas y necesidades reales de los clientes, facilitando así una conexión más efectiva y personalizada con su audiencia objetivo.

La relevancia de identificar al cliente ideal se ve reflejada en varios aspectos críticos del negocio, como el desarrollo de productos, la creación de contenido, la planificación de campañas de marketing y la mejora del servicio al cliente. Un estudio de la Harvard Business Review (2020) destaca que las empresas que implementan estrategias basadas en un profundo conocimiento de sus clientes pueden aumentar significativamente su retención y satisfacción, lo cual se traduce en un incremento en las ventas y la lealtad a la marca.

## 1.1 Definición del perfil de cliente

El perfil de cliente ideal, también conocido como buyer persona, es una representación semi-ficticia basada en datos y características reales de los clientes más valiosos para una empresa. Este perfil ayuda a las organizaciones a entender mejor las necesidades y comportamientos de sus clientes, permitiendo diseñar estrategias de marketing y ventas más efectivas.

Existen varios tipos de perfiles de clientes, pero los más comunes son los clientes B2B Business to Business y B2C Business to Consumer. Cada tipo de cliente tiene características y necesidades específicas que deben ser comprendidas y abordadas de manera diferente.

Para crear un perfil de cliente efectivo, es fundamental considerar varios factores:

* **Demográficos**

Edad, género, nivel educativo, estado civil, entre otros.

* **Psicográficos**

Intereses, valores, estilo de vida y personalidad.

* **Conductuales**

Hábitos de compra, frecuencia de uso de productos o servicios, lealtad a la marca, entre otros.

Un estudio de la Harvard Business Review (2020) destaca la importancia de integrar datos tanto cualitativos como cuantitativos para una comprensión profunda del cliente.

Ejemplo: Una empresa de software educativo puede identificar a su cliente ideal como:

**Edad y género:**

Edad: 25-45 años

Género: Indiferente.

**Nivel educativo**: universitario.

**Intereses:** innovación educativa, tecnologías de la información, enseñanza en línea.

**Conducta:** utiliza regularmente plataformas de e-learning, busca constantemente nuevas herramientas educativas, es activo en foros y comunidades educativas en línea.

Con esa información en esos niveles de detalle se va estableciendo un perfil de usuario que será requerido a la hora de hablar de clientes.

## 1.2 Herramientas y técnicas para identificar clientes potenciales

Recolectar información de cada persona se vuelve un trabajo de gran esfuerzo sobre todo en la concepción, mantenimiento y análisis de los datos, es por eso que se recomienda usar herramientas para la identificación de los clientes potenciales y ganar terreno en el mercado de manera rápida y efectiva. Algunas de las herramientas más utilizadas para este tipo de trabajo son las siguientes:

**● Para el análisis de mercado**

El análisis de mercado es una herramienta fundamental para identificar clientes potenciales. Este análisis incluye la evaluación de la competencia, la identificación de oportunidades de mercado y la comprensión de las tendencias del sector. Algunas de las herramientas que se pueden usar en este apartado son:

* **Google Trends**

Permite ver las tendencias de búsqueda en Google, lo que ayuda a identificar intereses y comportamientos del mercado en tiempo real.

* **SEMrush**

Ofrece análisis de la competencia, búsqueda de palabras clave y estudios de mercado para identificar oportunidades y amenazas en el sector.

* **Statista**

Proporciona estadísticas y estudios de mercado sobre diversas industrias y mercados globales.

Google Trends es una herramienta integral de marketing digital que ofrece funciones avanzadas para realizar análisis de mercado. Esta plataforma permite a las empresas obtener una visión detallada de su industria, analizar a la competencia, identificar oportunidades de crecimiento y evaluar tendencias del mercado.

El paso a paso para usar Google Trends para análisis de mercado es el siguiente y se define a partir de un correo electrónico propio:

**1. Investigación de palabras clave**

Utiliza Google Trends para identificar las palabras clave más relevantes en tu industria. Esto ayudará a entender qué términos están buscando los clientes potenciales y cómo puedes optimizar tu contenido para atraerlos. La palabra clave es la palabra o el grupo de palabras con las que los usuarios hacen las búsquedas en línea.

**2. Análisis de la competencia**

Google Trends permite comparar un sitio web con los de los competidores. Puedes ver qué palabras clave están utilizando, cuáles son sus páginas más populares y cómo están generando tráfico.

**3. Tendencias del sector**

La herramienta proporciona informes sobre tendencias de búsqueda y comportamiento del usuario, lo que te permite anticipar cambios en el mercado y ajustar tu estrategia en consecuencia.

**Ejemplo práctico:** suponga que una empresa vende software de gestión de proyectos. Se usa Google Trends para investigar las palabras clave software de gestión de proyectos", "herramientas de colaboración en equipo" y “software de productividad". Con la búsqueda se descubre que los competidores principales están generando mucho tráfico a través de blogs educativos y comparaciones de productos. En ese momento se toma la decisión de crear contenido similar y optimizarlo para las palabras clave identificadas, además de lanzar una campaña de consecución de prospectos dirigida a las mismas.

**● Para el uso en la generación y gestión de encuestas y entrevistas**

Las encuestas y entrevistas son métodos efectivos para recopilar información directa de los clientes. Estas herramientas permiten obtener insights detallados sobre las preferencias, necesidades y problemas de los clientes. Según Kotler y Keller (2019), las encuestas bien diseñadas pueden proporcionar datos valiosos que son difíciles de obtener por otros medios. Las siguientes son algunas herramientas de referencia con las que se pueden hacer estos ejercicios:

* **SurveyMonkey:** plataforma para crear encuestas en línea con una amplia variedad de plantillas y opciones de personalización.
* **Google Forms:** herramienta gratuita para diseñar encuestas y recopilar respuestas de manera sencilla y efectiva.
* **Typeform:**permite crear encuestas y formularios interactivos y atractivos, mejorando la tasa de respuesta.

Google Forms es una herramienta gratuita de Google que permite crear encuestas personalizadas para recopilar información valiosa de los clientes. Las encuestas pueden ser distribuidas a través de múltiples canales, como correo electrónico, redes sociales y sitios web, y los resultados se recopilan y analizan en tiempo real.

El siguiente es un ejemplo práctico de cómo Utilizar Google Forms para la elaboración de encuestas y entrevistas:

1. **Diseño de la encuesta**

Utilizando Google Forms, se diseña una encuesta que recoge datos demográficos, preferencias de producto, hábitos de compra y feedback general.

1. **Distribución de la encuesta**

La encuesta se envía a la base de datos de clientes actuales y potenciales mediante correo electrónico o se publica en redes sociales y el sitio web de la empresa.

1. **Análisis de resultados**

Google Forms proporciona herramientas de análisis que permiten visualizar los resultados de la encuesta a través de gráficos y tablas, facilitando la identificación de patrones y tendencias.

1. **Aplicación de insights**

Los insights obtenidos de las encuestas se utilizan para ajustar la estrategia de marketing, mejorar los productos o servicios y personalizar las campañas de comunicación.

**Ejemplo práctico:** una empresa que vende productos de belleza naturales decide utilizar Google Forms para entender mejor las preferencias de sus clientes. Se diseña una encuesta con preguntas sobre sus productos favoritos, frecuencia de compra, preocupaciones sobre ingredientes y preferencias de envase. La encuesta se envía a los seguidores en Instagram y a los suscriptores del boletín de noticias.

De los resultados, se descubre que una gran mayoría de los clientes prefieren productos con envases sostenibles y están interesados en ingredientes orgánicos. Con esta información, la empresa decide lanzar una nueva línea de productos con envases ecológicos y aumentar la transparencia sobre los ingredientes utilizados, además de ajustar las campañas de marketing para resaltar estos aspectos.

**● ¿Qué es un insight?**

Un insight es una comprensión profunda y reveladora sobre los comportamientos, necesidades, motivaciones o actitudes de los consumidores. Es una verdad oculta que, una vez descubierta, proporciona una nueva perspectiva y puede guiar la toma de decisiones estratégicas en marketing, desarrollo de productos y otras áreas empresariales.

**Ejemplo de insight:** una empresa de alimentos puede descubrir que sus consumidores compran ciertos productos no solo por su sabor, sino porque les evocan recuerdos nostálgicos de su infancia. Este insight puede llevar a la empresa a desarrollar campañas de marketing que se centren en la nostalgia y los momentos familiares, aumentando así la conexión emocional con la marca.

**● Para el uso en el análisis de comportamiento en redes sociales y plataformas digitales**

El análisis de comportamiento en redes sociales y plataformas digitales es una técnica moderna y poderosa para identificar clientes potenciales. Al estudiar las interacciones y preferencias de los usuarios en plataformas como Facebook, Instagram, LinkedIn, y otros, las empresas pueden identificar patrones de comportamiento y segmentar a los clientes de manera más precisa.

Para el caso puntual de las redes sociales, cada red social tiene su propia herramienta de gestión de estadísticas con las que se obtiene información de valor, adicionalmente se pueden usar algunas de las siguientes herramientas que aportan a esa caracterización:

* **Hootsuite**

Plataforma de gestión de redes sociales que permite monitorear y analizar la actividad de los usuarios en múltiples redes sociales.

* **Sprout Social**

Ofrece análisis detallados de las interacciones en redes sociales y ayuda a identificar tendencias y comportamientos de los usuarios.

* **BuzzSumo**

Herramienta que permite analizar el contenido más compartido en redes sociales y entender qué tipo de contenido atrae a la audiencia.

**Ejemplo:** una tienda en línea de productos de belleza puede utilizar herramientas de análisis de redes sociales para identificar a personas que siguen cuentas relacionadas con el cuidado de la piel y la belleza, interactúan con contenido sobre maquillaje y publican reseñas de productos de belleza.

## 1.3 Segmentación de mercados

La segmentación de mercados es un proceso estratégico en el que se divide un mercado heterogéneo en grupos más pequeños y homogéneos, conocidos como segmentos, que comparten características similares. Este enfoque permite a las empresas adaptar sus estrategias de marketing y ventas para satisfacer de manera más efectiva las necesidades y preferencias de cada grupo específico. Según Kotler y Keller (2019), la segmentación de mercados es esencial para identificar oportunidades de mercado, mejorar la satisfacción del cliente y maximizar la eficiencia en el uso de recursos. Los principales tipos de segmentación de mercados son los siguientes:

1. **Segmentación demográfica:** basada en características cuantificables de la población, como la edad, género, ingresos, nivel educativo, ocupación, estado civil, entre otras.

**Ejemplo:** una empresa de productos de belleza puede segmentar su mercado en función del género y la edad, ofreciendo productos específicos para mujeres jóvenes y hombres mayores.

1. **Segmentación geográfica:** basada en la ubicación de los clientes, como país, región, ciudad, vecindario o clima.

**Ejemplo:** una marca de ropa puede lanzar diferentes líneas de productos dependiendo del clima de cada región, como ropa de invierno para el norte y ropa ligera para el sur.

1. **Segmentación psicográfica:** basada en el estilo de vida, personalidad, valores, intereses y actitudes de los clientes.

**Ejemplo:**una empresa de alimentos saludables puede segmentar su mercado en consumidores preocupados por su salud y aquellos interesados en tendencias de alimentación como el veganismo o la alimentación orgánica.

1. **Segmentación conductual:** basada en el comportamiento de compra de los clientes, como hábitos de compra, lealtad a la marca, uso del producto y beneficios buscados.

**Ejemplo:**un proveedor de servicios de streaming puede segmentar su mercado en función de los hábitos de visualización de los usuarios,ofreciendo recomendaciones personalizadas basadas en el historial de visualización.

Hacer segmentación de mercados es de gran importancia por temas logísticos y económicos de las empresas, son muchos los factores que se trabajan en relación a beneficios empresariales, los siguientes son solo algunos de esos beneficios:

* **Eficiencia en el uso de recursos**

Permite a las empresas enfocar sus esfuerzos y recursos en los segmentos más rentables y con mayor potencial de crecimiento.

* **Personalización del marketing**

Facilita la creación de estrategias de marketing personalizadas que resuenan mejor con las necesidades y deseos específicos de cada segmento.

* **Mejora de la satisfacción del cliente**

Al abordar las necesidades específicas de cada segmento, se puede mejorar significativamente la satisfacción y lealtad del cliente.

* **Identificación de oportunidades de mercado**

Ayuda a descubrir nichos de mercado no atendidos o subatendidos que pueden ser explotados para obtener una ventaja competitiva.

**Técnicas de segmentación**

La segmentación de mercados es una estrategia fundamental que permite a las empresas dividir su mercado total en segmentos más pequeños y homogéneos para diseñar y aplicar estrategias de marketing más efectivas. Existen diversas técnicas de segmentación que las empresas pueden utilizar para identificar y clasificar a sus clientes en grupos específicos. A continuación, se presentan las técnicas más comunes y efectivas para la segmentación de mercados.

1. **Segmentación demográfica**

La segmentación demográfica divide el mercado en segmentos basados en variables demográficas tales como edad, género, ingresos, nivel educativo, ocupación, estado civil y tamaño de la familia.

**Ejemplo práctico:** una empresa de productos de cuidado personal puede segmentar su mercado en función del género y la edad, ofreciendo una línea de productos anti-envejecimiento para mujeres mayores de 40 años y una línea de productos para el acné dirigida a adolescentes.

1. **Segmentación geográfica**

La segmentación geográfica clasifica a los clientes en función de su ubicación geográfica, como país, región, ciudad, vecindario o clima. Esta técnica permite a las empresas ajustar sus estrategias de marketing según las características y necesidades de cada área geográfica.

**Ejemplo práctico:** una cadena de restaurantes puede utilizar la segmentación geográfica para ofrecer menús adaptados a los gustos locales, como platos de mariscos en regiones costeras y platos más pesados en zonas frías.

1. **Segmentación psicográfica**

La segmentación psicográfica se basa en aspectos psicológicos y de estilo de vida de los consumidores, como sus intereses, valores, actitudes y personalidad. Esta técnica permite una comprensión más profunda de los comportamientos y motivaciones de los clientes.

**Ejemplo práctico:** una empresa de ropa deportiva puede segmentar su mercado en función del estilo de vida de los consumidores, ofreciendo productos específicos para aquellos interesados en el fitness, el yoga o los deportes extremos.

1. **Segmentación conductual**

La segmentación conductual clasifica a los consumidores según su comportamiento en relación con los productos o servicios, como hábitos de compra, lealtad a la marca, frecuencia de uso y beneficios buscados. Esta técnica se centra en cómo los clientes interactúan con los productos y servicios.

**Ejemplo práctico:**una empresa de software puede segmentar su mercado en función de la frecuencia de uso del producto, ofreciendo paquetes básicos para usuarios ocasionales y paquetes premium para usuarios avanzados que requieren más funcionalidades.

1. **Segmentación por beneficios**

La segmentación por beneficios divide a los consumidores en grupos basados en los beneficios específicos que buscan al comprar un producto o servicio. Esta técnica se enfoca en identificar las necesidades y deseos clave de los clientes.

**Ejemplo práctico:**una empresa de productos de limpieza puede segmentar su mercado según los beneficios buscados, ofreciendo productos específicos para aquellos que buscan rapidez y eficacia, productos ecológicos para quienes valoran la sostenibilidad y productos de lujo para quienes buscan una experiencia de limpieza premium.

1. **Segmentación multivariable**

La segmentación multivariable utiliza múltiples variables demográficas, geográficas, psicográficas y conductuales para crear segmentos de mercado más detallados y precisos. Esta técnica permite una segmentación más completa y específica.

**Ejemplo práctico:** un minorista en línea puede utilizar una combinación de variables para segmentar su mercado, como edad, ingresos, ubicación geográfica e intereses, para ofrecer recomendaciones de productos personalizadas y campañas de marketing dirigidas.

Las técnicas de segmentación sostienen una importancia manifiesta y en su estudio se recomienda tenerlas en cuenta, algunos motivos que resaltan la importancia del uso y aplicación de esas técnicas son las siguientes:

1. **Eficiencia en la estrategia de marketing**

Permite a las empresas diseñar campañas de marketing más efectivas y eficientes, dirigidas a segmentos específicos del mercado.

1. **Mejora de la satisfacción del cliente**

Al entender mejor las necesidades y deseos de los distintos segmentos, las empresas pueden ofrecer productos y servicios que realmente satisfagan las expectativas de sus clientes.

1. **Identificación de nuevas oportunidades**

Ayuda a descubrir nichos de mercado que pueden ser explotados para obtener una ventaja competitiva.

1. **Optimización de recursos**

Permite una asignación más eficiente de los recursos de marketing y ventas, enfocándose en los segmentos más rentables y con mayor potencial de crecimiento.

La segmentación de mercados es una técnica poderosa que permite a las empresas conocer mejor a sus clientes y adaptar sus estrategias de marketing y ventas para satisfacer de manera más efectiva las necesidades específicas de cada segmento. Al utilizar diversas técnicas de segmentación, las empresas pueden identificar oportunidades de mercado, mejorar la satisfacción del cliente y optimizar sus recursos para maximizar sus beneficios.

# Recopilación de información del cliente

La recopilación de información del cliente es un proceso esencial que permite a las empresas conocer mejor a sus consumidores, sus preferencias, comportamientos y necesidades. Esta información es fundamental para diseñar estrategias de marketing y ventas efectivas, personalizar la oferta de productos y servicios, y mejorar la satisfacción y lealtad del cliente.

Los tipos de información relevante que se recomienda tener en cuenta y a su vez son recolectados de la investigación de mercados son:

1. **Información demográfica**

Incluye datos cuantificables como la edad, género, nivel educativo, ocupación, estado civil y tamaño del hogar.

● Importancia: ayuda a segmentar el mercado y entender las características básicas de los clientes.

● Ejemplo: una empresa de productos para bebés puede recopilar información sobre la edad y el estado civil de sus clientes para identificar a padres primerizos.

**b) Información psicográfica**

Incluye datos sobre los intereses, valores, estilos de vida, actitudes y personalidad de los clientes.

**● Importancia:** permite una segmentación más profunda y la creación de perfiles de cliente más detallados.

**● Ejemplo:** una marca de ropa deportiva puede recopilar información sobre los intereses en actividades al aire libre y la salud para diseñar campañas de marketing dirigidas a entusiastas del fitness.

**c) Información conductual**

Incluye datos sobre los hábitos de compra, frecuencia de uso de productos o servicios, lealtad a la marca y respuesta a las campañas de marketing.

● **Importancia:** facilita la identificación de patrones de comportamiento y la personalización de ofertas.

● **Ejemplo:** una tienda en línea puede analizar el historial de compras de sus clientes para ofrecer recomendaciones personalizadas y promociones especiales.

Hacer la recolección de esos datos de manera ejecutiva y eficiente requiere una planeación estratégica que se hace por medio de algunos métodos, los métodos más representativos son los siguientes:

1. **Encuestas y entrevistas**

Las encuestas y entrevistas son herramientas directas para obtener información de los clientes sobre sus preferencias, necesidades y experiencias.

● **Ejemplo:** una empresa de servicios financieros puede utilizar Google Forms para crear una encuesta que pregunte a los clientes sobre su satisfacción con los productos actuales y sus necesidades financieras futuras.

● **Ventajas:**permiten recopilar datos cualitativos y cuantitativos detallados directamente de los clientes.

● **Desventajas:** pueden tener tasas de respuesta bajas si no se diseñan y distribuyen correctamente.

**b) Análisis de comportamiento en línea**

Involucra el seguimiento y análisis del comportamiento de los clientes en plataformas digitales, como sitios web, aplicaciones móviles y redes sociales.

**● Ejemplo:** utilizar herramientas como Google Analytics para monitorizar el tráfico web, identificar las páginas más visitadas y analizar el tiempo de permanencia en cada sección.

**● Ventajas:** proporciona datos en tiempo real y permite identificar patrones de comportamiento y tendencias.

**● Desventajas:** requiere herramientas y conocimientos técnicos para analizar y interpretar los datos de manera efectiva.

**c) Uso de CRM (Customer Relationship Management)**

Los sistemas CRM ayudan a gestionar las interacciones con los clientes, almacenar información detallada y analizar datos para mejorar las relaciones comerciales.

**● Ejemplo:** una empresa de telecomunicaciones puede utilizar un CRM para registrar todas las interacciones con los clientes, desde llamadas de servicio hasta ventas, y utilizar esta información para mejorar su atención al cliente y ofrecer productos personalizados.

**● Ventajas:** centraliza la información del cliente y facilita su acceso y análisis por parte de diferentes departamentos de la empresa.

**● Desventajas:** la implementación y mantenimiento de un sistema CRM puede ser costosa y requiere formación para su uso efectivo.

La recopilación de información del cliente es una práctica esencial para cualquier empresa que busque entender mejor a sus consumidores y diseñar estrategias comerciales más efectivas. Mediante el uso de diversas técnicas y herramientas, las empresas pueden obtener insights valiosos que les permitan personalizar sus ofertas, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar su competitividad en el mercado.

# Importancia de la información en la estrategia comercial

En el entorno empresarial actual, la información se ha convertido en uno de los activos más valiosos para cualquier organización. La capacidad de recopilar, analizar y utilizar datos sobre los clientes y el mercado puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa. La información precisa y detallada permite a las empresas tomar decisiones más informadas, personalizar sus ofertas y desarrollar estrategias comerciales que realmente resuenen con sus clientes. Este enfoque basado en datos no solo mejora la eficiencia operativa y la competitividad, sino que también aumenta la satisfacción y lealtad del cliente al ofrecer experiencias más relevantes y personalizadas. La integración de la información en la estrategia comercial es, por tanto, esencial para impulsar el crecimiento sostenible y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

## 3.1 Análisis de datos para la toma de decisiones

El análisis de datos implica procesar y examinar grandes volúmenes de información para identificar patrones, tendencias y relaciones que pueden guiar la toma de decisiones empresariales. Este proceso permite convertir datos brutos en insights valiosos y accionables.

**● Importancia**

**Identificación de oportunidades:** permite descubrir nuevas oportunidades de mercado, como segmentos de clientes desatendidos o tendencias emergentes.

**Optimización de recursos:** ayuda a asignar los recursos de manera más eficiente, dirigiéndolos hacia áreas con mayor potencial de retorno.

**Mejora de la competitividad:** proporciona una ventaja competitiva al permitir decisiones informadas y basadas en datos, en lugar de suposiciones o intuiciones.

**Ejemplo práctico:** una empresa minorista puede analizar los datos de ventas para identificar productos de alta demanda en diferentes épocas del año. Utilizando estos insights, la empresa puede ajustar sus inventarios y campañas de marketing estacional para maximizar las ventas durante los períodos pico.

## 3.2 Personalización de la oferta comercial

La personalización de la oferta comercial implica adaptar productos, servicios y campañas de marketing para satisfacer las necesidades y preferencias individuales de los clientes. Esta estrategia se basa en la información detallada recopilada sobre los comportamientos, preferencias y demografía de los clientes.

**● Importancia**

**Mejora de la experiencia del cliente:** los clientes valoran las experiencias personalizadas que responden a sus necesidades específicas, lo que puede aumentar la satisfacción y lealtad.

**Aumento de la eficacia del marketing:** las campañas de marketing dirigidas y personalizadas suelen tener tasas de conversión más altas que las campañas generales.

**Incremento de las ventas:** la personalización puede conducir a un aumento en las ventas al ofrecer a los clientes productos y servicios que realmente desean y necesitan.

**Ejemplo práctico:** una tienda en línea de moda puede utilizar la información del historial de compras y navegación de sus clientes para recomendar productos específicos que coincidan con sus preferencias de estilo. Esta personalización puede aumentar la probabilidad de compra y fomentar la lealtad del cliente.

## 3.3 Estrategias de fidelización basadas en el conocimiento del cliente

Las estrategias de fidelización se centran en mantener a los clientes actuales comprometidos y satisfechos, incentivando su lealtad a largo plazo. Estas estrategias se basan en un profundo conocimiento del cliente obtenido a través de la recopilación y análisis de datos. A continuación, se dan datos que representan la importancia del concepto:

1. **Reducción de la tasa de deserción**

La fidelización ayuda a reducir la pérdida de clientes al mantenerlos satisfechos y comprometidos con la marca.

1. **Incremento del Valor de Vida del Cliente (CLV)**

Los clientes leales tienden a gastar más a lo largo del tiempo, aumentando el valor total que aportan a la empresa.

1. **Promoción de recomendaciones**

Los clientes satisfechos y leales son más propensos a recomendar la empresa a otros, actuando como defensores de la marca.

**Ejemplo práctico: u**na empresa de telecomunicaciones puede implementar un programa de recompensas basado en el análisis del comportamiento de uso de sus clientes. Ofreciendo descuentos o beneficios adicionales a los clientes que permanecen con la empresa por un período prolongado, se incentiva la lealtad y se reduce la tasa de cancelaciones.

La información es un activo crítico en la estrategia comercial de cualquier empresa. A través del análisis de datos, la personalización de la oferta y las estrategias de fidelización basadas en el conocimiento del cliente, las empresas pueden tomar decisiones más informadas, mejorar la experiencia del cliente y aumentar su competitividad en el mercado. Utilizar la información de manera efectiva no solo ayuda a identificar oportunidades y optimizar recursos, sino que también impulsa el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo.

# Regulaciones y normativas sobre la información del cliente

En el mundo digital actual, donde la recopilación y el uso de datos personales son fundamentales para muchas estrategias comerciales, es esencial que las empresas cumplan con las regulaciones y normativas vigentes sobre la protección de la información del cliente. Estas leyes, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea y la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) en los Estados Unidos, están diseñadas para salvaguardar la privacidad de los individuos y establecer directrices claras sobre cómo debe manejarse la información personal. Cumplir con estas regulaciones no solo ayuda a las empresas a evitar sanciones legales y proteger su reputación, sino que también refuerza la confianza del cliente al demostrar un compromiso con la transparencia y la seguridad en el manejo de sus datos.

## 4.1 Protección de datos personales

La protección de datos personales se refiere a las medidas legales y técnicas que garantizan la privacidad y seguridad de la información personal recopilada por las empresas. Estas medidas están diseñadas para evitar el uso indebido, la divulgación no autorizada y el acceso no permitido a los datos personales. En Colombia, la protección de datos personales está regulada por la Ley 1581 de 2012, también conocida como la Ley de Protección de Datos Personales. Esta normativa establece un marco legal para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de datos personales, garantizando los derechos de privacidad y control de los ciudadanos sobre su información personal. La ley define principios fundamentales como la legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, que deben ser respetados por todas las entidades que manejen datos personales. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la autoridad encargada de velar por el cumplimiento de esta ley y de imponer sanciones en caso de infracciones. La ley también otorga a los individuos derechos específicos, como el acceso, actualización, rectificación y eliminación de sus datos personales, asegurando así una protección integral y efectiva de la información personal en el país.

Se recomienda revisar la Ley 1582 de 2012 ubicada en el siguiente [enlace](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981).

Algunas reglamentaciones internacionales a tener en cuenta también para campañas de recolección de datos son las siguientes:

* **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)**

Una regulación de la Unión Europea que establece estándares estrictos para la protección de datos personales. Requiere el consentimiento explícito de los individuos para el procesamiento de sus datos y otorga a los ciudadanos varios derechos sobre sus datos, como el derecho al acceso, rectificación y eliminación.

* **Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)**

Una regulación en los Estados Unidos que proporciona a los residentes de California derechos sobre sus datos personales, incluyendo el derecho a saber qué información se recopila, el derecho a solicitar la eliminación de datos y el derecho a optar por no vender sus datos.

Es de vital importancia el cumplimiento de esta normativa ya que su desconocimiento no exime de su cumplimiento y las leyes son claras en decir que cada persona es dueña de su información hasta que exprese lo contrario, ese cumplimiento exhaustivo tiene ventajas interesantes y detalles a tener en cuenta, los siguientes son los más representativos:

* **Cumplimiento legal:** evitar sanciones y multas significativas impuestas por el incumplimiento de las regulaciones de protección de datos.
* **Confianza del cliente:** aumentar la confianza del cliente al demostrar un compromiso con la privacidad y seguridad de sus datos.
* **Reputación de la empresa:** mantener una buena reputación y evitar daños a la imagen de la empresa asociados con violaciones de datos y uso indebido de información personal.

## 4.2 Consentimiento y transparencia en la recopilación de datos

El consentimiento y la transparencia son principios clave en la recopilación de datos personales. Las empresas deben informar claramente a los individuos sobre qué datos se están recopilando, cómo se utilizarán y con quién se compartirán. Además, deben obtener el consentimiento explícito de los individuos antes de recopilar sus datos.

Las siguientes son las prácticas recomendadas para el buen uso y aplicación de este importante detalle:

* **Políticas de privacidad claras**

Redactar y publicar políticas de privacidad comprensibles que expliquen detalladamente las prácticas de recopilación y uso de datos.

* **Consentimiento explícito**

Utilizar formularios de consentimiento claros y específicos que permitan a los individuos aceptar o rechazar la recopilación de sus datos.

* **Transparencia en el uso de datos**

Informar a los clientes sobre cualquier cambio en las políticas de privacidad o el uso de sus datos, y proporcionar opciones para revisar y actualizar su consentimiento.

**Ejemplo práctico:** una tienda en línea puede implementar un banner de cookies que informe a los visitantes sobre el uso de cookies en el sitio web, proporcionando opciones para aceptar todas las cookies, personalizar la configuración de cookies o rechazar las cookies no esenciales.

## 4.3 Responsabilidades legales de las empresas en el manejo de información

Las empresas tienen la responsabilidad legal de proteger los datos personales que recopilan y manejan. Esto incluye implementar medidas de seguridad adecuadas, realizar evaluaciones de impacto sobre la privacidad y responder a las solicitudes de los individuos en relación con sus derechos sobre sus datos.

Las obligaciones clave a tener en cuenta de parte de la empresa y en general del tomador de datos de personas son las siguientes:

* **Medidas de seguridad:** implementar controles de seguridad técnicos y organizativos para proteger los datos contra acceso no autorizado, pérdida o daño.
* **Evaluaciones de impacto:** realizar evaluaciones de impacto sobre la privacidad (PIA) para identificar y mitigar riesgos asociados con el procesamiento de datos personales.
* **Derechos de los individuos:** responder de manera oportuna y adecuada a las solicitudes de los individuos para acceder, rectificar o eliminar sus datos personales.

El incumplimiento de estos parámetros trae consigo los siguientes riesgos:

* **Sanciones legales:** multas y sanciones significativas (millonarias) por parte de las autoridades de protección de datos.
* **Acciones legales:** Posibles demandas y acciones legales por parte de los individuos afectados.
* **Daños a la reputación:** Pérdida de confianza y daño a la reputación de la empresa debido a la percepción pública negativa.

Cumplir con las regulaciones y normativas sobre la información del cliente es esencial para cualquier empresa que recopile y maneje datos personales. Estas normativas no solo protegen los derechos y la privacidad de los individuos, sino que también ayudan a las empresas a construir relaciones de confianza con sus clientes y evitar sanciones legales y daños a su reputación. Implementar prácticas de protección de datos adecuadas, obtener consentimiento explícito y garantizar la transparencia en el uso de datos son pasos fundamentales para lograr el cumplimiento y la gestión responsable de la información del cliente.

# Portafolio de productos y servicios

El portafolio de productos y servicios es una colección organizada de todos los productos y servicios que una empresa ofrece al mercado. Este portafolio incluye tanto los productos actuales como los nuevos desarrollos, y abarca todas las categorías y líneas de productos. Un portafolio bien gestionado permite a las empresas equilibrar su oferta, optimizar recursos y maximizar las oportunidades de crecimiento y rentabilidad.

La importancia de este portafolio radica en 3 pilares:

* **Diversificación del riesgo:** un portafolio diversificado ayuda a mitigar el riesgo, ya que el desempeño de la empresa no depende de un solo producto o línea de productos.
* **Alineación estratégica:** permite a la empresa alinear sus productos y servicios con su estrategia corporativa, asegurando que cada oferta contribuye a los objetivos a largo plazo.
* **Respuesta al mercado:** facilita una respuesta rápida y eficaz a las demandas y tendencias del mercado, permitiendo la adaptación de la oferta según las necesidades de los clientes.

La correcta gestión del portafolio de productos y servicios es una pieza clave en la estrategia comercial de cualquier empresa. Un portafolio bien definido y equilibrado puede significar la diferencia entre el éxito y el fracaso en un mercado competitivo. A continuación, se detallan las razones por las cuales la gestión del portafolio es crucial para la estrategia comercial.

**● Diversificación del riesgo**

Tener un portafolio diversificado permite a las empresas reducir el riesgo asociado con la dependencia de un solo producto o línea de productos. Al ofrecer una variedad de productos y servicios, las empresas pueden mitigar el impacto de las fluctuaciones del mercado y las preferencias de los consumidores.

**● Importancia**

* **Estabilidad financiera:** diversificar el portafolio ayuda a mantener un flujo constante de ingresos, incluso si un producto específico enfrenta una disminución en la demanda.
* **Flexibilidad:** las empresas pueden adaptarse más fácilmente a los cambios en el mercado al tener múltiples fuentes de ingresos.
* **Innovación:** fomenta la innovación y el desarrollo de nuevos productos, permitiendo a las empresas mantenerse relevantes y competitivas.

**Ejemplo:** una empresa tecnológica que ofrece tanto hardware (computadoras, tabletas) como software (aplicaciones, servicios en la nube) puede equilibrar sus ingresos y continuar creciendo incluso si uno de los segmentos enfrenta dificultades.

**● Alineación estratégica**

La alineación estratégica implica que cada producto y servicio en el portafolio esté alineado con la misión, visión y objetivos a largo plazo de la empresa. Esto asegura que todos los esfuerzos y recursos estén dirigidos hacia metas comunes y coherentes.

**● Importancia**

* **Coherencia**

Garantiza que todas las ofertas de la empresa sean coherentes con su posicionamiento y propuesta de valor en el mercado.

* **Prioridad de recursos**

Permite una mejor asignación de recursos hacia productos y servicios que contribuyen más significativamente a los objetivos estratégicos.

* **Sostenibilidad**

Apoya el crecimiento sostenible al mantener un enfoque claro y dirigido en el desarrollo de productos y servicios.

**Ejemplo:** una empresa de moda sostenible puede asegurarse de que todos sus productos cumplan con altos estándares ambientales y éticos, reforzando su compromiso con la sostenibilidad y atrayendo a consumidores que comparten estos valores.

**● Respuesta al mercado**

Un portafolio bien gestionado permite a las empresas responder rápidamente a las demandas del mercado y a las tendencias emergentes. Esto incluye ajustar la oferta de productos y servicios según las preferencias cambiantes de los consumidores y las condiciones del mercado.

**● Importancia**

* **Agilidad:**facilita la rápida adaptación a las nuevas tendencias y necesidades del mercado.
* **Competitividad:** permite a las empresas mantener una ventaja competitiva al estar siempre alineadas con lo que los consumidores desean.
* **Satisfacción del cliente:** mejora la satisfacción del cliente al ofrecer productos y servicios que se ajustan a sus expectativas y necesidades actuales.

**Ejemplo:** una empresa de alimentos que observe una creciente demanda de productos veganos puede ampliar su portafolio para incluir opciones veganas, atrayendo a un nuevo segmento de consumidores y aumentando su participación en el mercado.

**● Optimización de la estrategia de marketing**

Un portafolio bien gestionado facilita la creación de estrategias de marketing más efectivas y dirigidas. Al conocer las características y el rendimiento de cada producto, las empresas pueden diseñar campañas específicas que resalten los beneficios únicos de cada oferta.

**● Importancia**

* **Segmentación**

Permite una segmentación más precisa del mercado, dirigiendo campañas de marketing a los grupos de consumidores más relevantes.

* **Personalización**

Facilita la personalización de mensajes y promociones, aumentando la eficacia de las campañas de marketing.

* **Medición de resultados**

Mejora la capacidad de medir y analizar el rendimiento de las campañas, ajustando estrategias para maximizar el retorno de inversión (ROI).

**Ejemplo:** una empresa de productos de cuidado personal puede utilizar datos sobre el rendimiento de sus diferentes líneas de productos para diseñar campañas de marketing específicas para cada segmento de consumidores, como adolescentes, adultos jóvenes y personas mayores.

## 5.1 Componentes principales del portafolio de productos y servicios

El portafolio de productos y servicios es un elemento esencial en la estrategia de cualquier empresa, ya que representa la totalidad de la oferta que una organización presenta al mercado. Este portafolio no solo incluye los productos y servicios actuales, sino también las innovaciones y desarrollos futuros que la empresa planea introducir. La gestión efectiva de este portafolio permite a las empresas equilibrar su oferta, optimizar sus recursos y maximizar las oportunidades de crecimiento y rentabilidad. Comprender los componentes principales del portafolio de productos y servicios es crucial para desarrollar estrategias que respondan a las demandas del mercado y se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa. A continuación, se explorarán los elementos clave que conforman un portafolio robusto y cómo cada uno contribuye al éxito global de la organización.

1. **Componentes principales de un portafolio de servicios**

| Componente | Descripción | Ejemplo práctico |
| --- | --- | --- |
| Productos y servicios clave | Los productos y servicios clave son aquellos que representan la mayor parte de las ventas y los ingresos de la empresa. Estos productos son esenciales para la identidad de la marca y la propuesta de valor de la empresa. | Para una empresa de tecnología, los productos clave pueden incluir sus modelos de smartphones y laptops más vendidos. |
| Innovaciones y productos complementarios | Las innovaciones son nuevos productos o mejoras significativas en productos existentes que se introducen para satisfacer nuevas necesidades del mercado o mejorar la competitividad. Los productos complementarios son aquellos que se venden junto a los productos principales, añadiendo valor a la oferta total. | Una empresa de electrónica puede lanzar una nueva línea de accesorios para sus dispositivos móviles, como auriculares inalámbricos y cargadores portátiles, que complementan sus productos principales. |
| Estrategia de precios y promociones | La estrategia de precios y promociones es un componente crucial del portafolio que determina cómo se fijan los precios de los productos y qué promociones se utilizan para atraer a los clientes. Esta estrategia debe considerar factores como los costos, la competencia, la demanda del mercado y los objetivos de rentabilidad. | Una tienda de moda puede establecer una estrategia de precios basada en temporadas, ofreciendo descuentos en productos de la temporada anterior para hacer espacio para las nuevas colecciones. |

El análisis del ciclo de vida del producto (CVP) es una herramienta fundamental en la gestión de productos que permite a las empresas entender las distintas etapas por las que pasa un producto desde su introducción en el mercado hasta su declive. Cada etapa del ciclo de vida requiere estrategias específicas de marketing, producción y gestión para maximizar el éxito del producto y la rentabilidad de la empresa.

## 5.2 Ciclo de vida del producto

Comprender las fases del ciclo de vida del producto es fundamental para la gestión eficaz de cualquier oferta en el mercado. Cada producto pasa por una serie de etapas, desde su introducción hasta su eventual declive, y cada una de estas fases presenta desafíos y oportunidades únicas. Identificar en qué fase se encuentra un producto permite a las empresas desarrollar estrategias específicas de marketing, producción y gestión que maximicen su rentabilidad y prolonguen su éxito en el mercado. Este enfoque estructurado ayuda a optimizar los recursos y a tomar decisiones informadas que alineen los esfuerzos comerciales con las demandas cambiantes del mercado y las expectativas de los consumidores. A continuación, se detallan las fases del ciclo de vida del producto y las estrategias recomendadas para cada etapa.

**● Fases del ciclo de vida del producto**

**1. Introducción**

**Características:** en esta fase, el producto es lanzado al mercado por primera vez. Las ventas suelen ser bajas y el crecimiento es lento debido a la falta de conocimiento del producto por parte del consumidor.

**Estrategias:**

* **Marketing**: fuerte enfoque en la promoción y la publicidad para generar conciencia y demanda del producto.
* **Precios:** estrategia de penetración con precios bajos para atraer clientes rápidamente, o estrategia de precios altos para recuperar rápidamente los costos de desarrollo.
* **Distribución:** limitada al principio, ampliándose gradualmente a medida que el producto gana aceptación.

**Ejemplo:** el lanzamiento de un nuevo modelo de smartphone que requiere una campaña de marketing intensiva para educar a los consumidores sobre sus características innovadoras.

**2. Crecimiento**

**Características:** el producto comienza a ganar aceptación en el mercado, las ventas aumentan rápidamente y la empresa puede empezar a beneficiarse de economías de escala.

**Estrategias:**

* **Marketing:** aumento del gasto en marketing para fortalecer la marca y diferenciar el producto de los competidores.
* **Precios:** ajustes en la estrategia de precios para equilibrar entre capturar mercado y maximizar los márgenes.
* **Distribución:** expansión a nuevos canales de distribución y mercados geográficos.

**Ejemplo:** un software de gestión de proyectos que, tras su lanzamiento, empieza a ser adoptado por empresas y organizaciones, incrementando rápidamente su base de usuarios.

**3. Madurez**

**Características:** las ventas alcanzan su punto máximo y el crecimiento se ralentiza. El mercado se satura y la competencia se intensifica.

**Estrategias:**

* **Marketing:** enfoque en la fidelización del cliente y en el marketing relacional. Promociones y descuentos para mantener el interés del consumidor.
* **Precios:** ajuste de precios para enfrentar la competencia, manteniendo la rentabilidad.
* **Distribución:** maximización de la cobertura de distribución, optimizando la cadena de suministro.

**Ejemplo:** un automóvil de una marca establecida que ha alcanzado una cuota de mercado significativa y ahora se centra en mantener su base de clientes a través de programas de lealtad y actualizaciones de modelos.

**4. Declive**

**Características:** las ventas disminuyen debido a la saturación del mercado, la obsolescencia tecnológica o cambios en las preferencias del consumidor. La rentabilidad se reduce y el producto puede ser retirado del mercado.

**Estrategias:**

* **Marketing:** reducción del gasto en marketing. Promociones para liquidar inventarios.
* **Precios:** descuentos significativos para vender el stock restante.
* **Distribución:** reducción de los canales de distribución y enfoque en mercados de nicho o segmentos específicos.

**Ejemplo:** un modelo de teléfono móvil antiguo que es reemplazado por nuevas tecnologías y ahora se vende a precios reducidos en mercados secundarios

Cada etapa del ciclo de vida del producto requiere un enfoque estratégico único para maximizar el éxito y la rentabilidad del producto. Desde la introducción hasta el declive, las condiciones del mercado, las expectativas de los consumidores y los desafíos competitivos cambian drásticamente. Por lo tanto, es esencial que las empresas adapten sus estrategias de marketing, precios, distribución y gestión de producto a la fase específica en la que se encuentra su oferta. Desarrollar y ejecutar estrategias adecuadas para cada fase del ciclo de vida no solo ayuda a optimizar el rendimiento del producto en el mercado, sino que también permite a las empresas responder de manera proactiva a las dinámicas cambiantes del entorno empresarial. A continuación, se describen las estrategias recomendadas para cada fase del ciclo de vida del producto, proporcionando una guía práctica para mantener la competitividad y relevancia en el mercado.

**● Estrategias para cada fase**

**Introducción**

* **Enfoque en la promoción:** desarrollar campañas de marketing intensivas para crear conciencia y estimular la demanda inicial.
* **Educación del mercado:** esforzarse en educar a los consumidores sobre los beneficios y características del nuevo producto.

**Crecimiento**

* **Diferenciación del producto:** resaltar las características únicas del producto y diferenciarlo de los competidores.

**Expansión del mercado:** buscar nuevos segmentos de mercado y expandir la distribución geográfica.

**Madurez**

* **Mejora del producto:** introducir mejoras y variantes del producto para mantener el interés del consumidor.
* **Programas de fidelización:** implementar programas para retener a los clientes actuales y fomentar la lealtad.

**Declive**

* **Gestión de costos:** reducir los costos operativos y optimizar la producción para mantener la rentabilidad.
* **Decisiones de retiro:** evaluar si es mejor retirar el producto del mercado o reposicionarlo en un nicho específico.

Para gestionar eficazmente el ciclo de vida de un producto, es fundamental utilizar herramientas de análisis que proporcionen insights valiosos sobre su rendimiento en el mercado, la competencia, y las tendencias del entorno empresarial. Estas herramientas permiten a las empresas tomar decisiones informadas, identificar oportunidades de crecimiento y mitigar riesgos a lo largo de las distintas fases del ciclo de vida del producto. Desde matrices estratégicas hasta análisis detallados del entorno, estas herramientas ofrecen un marco estructurado para evaluar y ajustar las estrategias de producto en función de datos y evidencias concretas. A continuación, se explorarán algunas de las herramientas de análisis más utilizadas y cómo pueden aplicarse para mejorar la gestión del ciclo de vida del producto y asegurar su éxito sostenido en el mercado.

**Matriz BCG (Boston Consulting Group)**

Clasifica los productos en cuatro categorías (estrellas, vacas lecheras, interrogantes y perros) según su participación en el mercado y la tasa de crecimiento.

**Aplicación:** ayuda a las empresas a decidir dónde invertir, desarrollar o desinvertir.

**Análisis PESTEL**

Examina los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden afectar el ciclo de vida del producto.

**Aplicación:** permite a las empresas anticipar cambios en el entorno y ajustar sus estrategias en consecuencia.

**Análisis SWOT**

Identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con el producto.

**Aplicación:** ayuda a las empresas a desarrollar estrategias que aprovechen sus fortalezas y oportunidades mientras mitigan sus debilidades y amenazas.

## 5.3 Gestión del portafolio de productos y servicios

La gestión efectiva del portafolio de productos y servicios implica la evaluación continua y el ajuste de la oferta de la empresa para garantizar que esté alineada con las necesidades del mercado y los objetivos estratégicos de la empresa. Esto incluye la identificación de productos que deben ser eliminados, la introducción de nuevas ofertas y la optimización de la mezcla de productos para maximizar el valor para los clientes y la empresa.

**Ejemplo de gestión del portafolio:** una empresa de alimentos puede revisar su portafolio trimestralmente para identificar productos con bajo rendimiento que pueden ser eliminados y decidir qué nuevos productos introducir basándose en las tendencias del mercado y el feedback de los clientes. Además, puede ajustar sus promociones y precios para mantener la competitividad y atraer a nuevos clientes.

Un portafolio de productos y servicios bien definido y gestionado es esencial para el éxito de cualquier empresa. Permite una diversificación del riesgo, una alineación estratégica con los objetivos de la empresa y una respuesta efectiva a las demandas del mercado. Comprender y gestionar los componentes clave del portafolio es fundamental para maximizar el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo.

Las empresas pueden presentar sus portafolios de productos y servicios en diversos formatos y plataformas para asegurar que sean accesibles y atractivos para sus clientes. A continuación, se describen las opciones más efectivas para diferentes tipos de empresas:

**a. Sitio web corporativo**

El sitio web corporativo es una plataforma fundamental para cualquier empresa. Debe incluir una sección dedicada al portafolio de productos y servicios, con información detallada y visualmente atractiva.

**● Tipos de empresas**

* Empresas de tecnología.
* Empresas de manufactura.
* Empresas de servicios profesionales.

**● Ventajas**

* Fácil acceso y navegación para los clientes.
* Permite la integración de contenido multimedia (videos, imágenes, infografías).
* Optimizable para motores de búsqueda (SEO).

**Ejemplo:** Apple utiliza su sitio web para presentar sus productos con descripciones detalladas, especificaciones técnicas, y videos promocionales.

**b. Tienda en línea (E-commerce)**

Las plataformas de comercio electrónico permiten a las empresas vender directamente a los consumidores a través de una tienda en línea. Estas plataformas pueden ser propias o utilizar servicios de terceros como Shopify, Amazon, o eBay.

**● Tipos de empresas**

* Empresas de retail.
* Empresas de productos de consumo.
* Pequeñas y medianas empresas (PYMES).

**● Ventajas**

* Facilidad de compra y transacción para los clientes.
* Gestión de inventario y seguimiento de ventas.
* Personalización y recomendaciones basadas en el comportamiento del usuario.

**Ejemplo:** Nike utiliza su tienda en línea para mostrar y vender su amplia gama de productos deportivos, con opciones de personalización y recomendaciones personalizadas.

**c. Redes sociales**

Las redes sociales son plataformas clave para la promoción y presentación del portafolio de productos y servicios. Permiten una interacción directa con los clientes y la posibilidad de compartir contenido visual atractivo.

**● Tipos de empresas**

* Empresas de moda y belleza.
* Empresas de alimentos y bebidas.
* Startups.

**● Ventajas**

* Alto alcance y visibilidad.
* Interacción en tiempo real con los clientes.
* Facilidad para compartir contenido visual y promocional.

**Ejemplo:** Sephora utiliza Instagram para mostrar sus productos de belleza, tutoriales de maquillaje y promociones especiales, interactuando directamente con sus seguidores.

**d. Catálogos digitales**

Los catálogos digitales son versiones en línea de catálogos de productos que pueden ser descargados o visualizados en dispositivos electrónicos. Pueden ser PDFs interactivos o aplicaciones dedicadas.

**● Tipos de empresas**

* Empresas de B2B (Business to Business).
* Empresas de distribución y logística.
* Empresas industriales.

**● Ventajas**

* Acceso fácil y portátil.
* Posibilidad de incluir enlaces interactivos y multimedia.
* Actualización constante y distribución eficiente.

**Ejemplo:** Grainger, un distribuidor industrial, ofrece un catálogo digital con información detallada sobre sus productos y opciones de compra en línea.

**e. Aplicaciones móviles**

Las aplicaciones móviles proporcionan una plataforma conveniente para que los clientes accedan al portafolio de productos y servicios desde sus dispositivos móviles.

**● Tipos de empresas**

* Empresas de tecnología y software.
* Empresas de servicios de suscripción.
* Empresas de entretenimiento y medios.

**● Ventajas**

* Acceso en cualquier momento y lugar.
* Experiencia de usuario personalizada.
* Notificaciones push para promociones y actualizaciones.

**Ejemplo:** Amazon tiene una aplicación móvil que permite a los usuarios navegar y comprar productos fácilmente, con características personalizadas y recomendaciones basadas en el historial de compras.

**f. Plataformas de video**

Las plataformas de video como YouTube permiten a las empresas crear contenido visual atractivo que muestra sus productos y servicios en acción.

**● Tipos de empresas**

* Empresas de educación y formación.
* Empresas de viajes y turismo.
* Empresas de salud y bienestar.

**● Ventajas**

* Capacidad de demostrar el uso de productos y servicios.
* Alto potencial de viralización.
* Interacción a través de comentarios y suscripciones.

**Ejemplo:** GoPro utiliza YouTube para mostrar videos de alta calidad filmados con sus cámaras, destacando las capacidades de sus productos y la creatividad de su comunidad de usuarios.

# Servicios de las entidades financieras en Colombia

Una **entidad financiera** es una organización que ofrece servicios relacionados con el manejo, inversión y préstamo de dinero. Estas entidades son fundamentales para el funcionamiento del sistema económico, ya que facilitan la intermediación financiera, es decir, el flujo de fondos entre ahorradores e inversores. En Colombia, las entidades financieras están reguladas por la **Superintendencia Financiera de Colombia**, lo que asegura su funcionamiento estable y su compromiso con las normas vigentes.

En Colombia, las entidades financieras se dividen en varias categorías, cada una con funciones específicas y productos financieros característicos:

**● Bancos**

Los bancos son las entidades financieras más conocidas y ofrecen una amplia gama de servicios financieros. Se clasifican en:

* **Bancos comerciales**

Proporcionan servicios bancarios generales, incluyendo cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos, créditos hipotecarios, y tarjetas de crédito.

* **Bancos hipotecarios**

Se especializan en financiamiento para la adquisición de bienes inmuebles, ofreciendo créditos hipotecarios a largo plazo.

Los bancos son las entidades más populares, sin embargo en el mercado se encuentran otras varias entidades que prestan servicios financieros y se encuentran a continuación:

* **Corporaciones financieras**

Objetivo principal es promover el desarrollo industrial y comercial, ofreciendo crédito a empresas para la expansión y modernización de sus operaciones.

* **Compañías de financiamiento comercial**

También conocidas como entidades de leasing, estas compañías ofrecen financiamiento para la adquisición de bienes de capital mediante el arrendamiento financiero. Son una opción popular para empresas que buscan adquirir equipos o maquinaria sin comprometer su flujo de caja.

* **Cooperativas financieras**

Las cooperativas financieras son organizaciones sin ánimo de lucro que ofrecen servicios financieros a sus miembros. Estas entidades se caracterizan por su estructura de propiedad colectiva, donde los miembros son tanto clientes como propietarios. Ofrecen productos similares a los bancos, como cuentas de ahorro, préstamos, y servicios de inversión.

* **Cajas de compensación familiar**

Aunque no son entidades financieras tradicionales, las cajas de compensación familiar en Colombia ofrecen servicios financieros a sus afiliados, incluyendo créditos para vivienda y educación, además de administrar subsidios y beneficios sociales.

* **Entidades de microfinanzas**

Estas entidades se especializan en ofrecer servicios financieros a personas y pequeñas empresas que no tienen acceso a la banca tradicional. Su enfoque está en proporcionar microcréditos, ahorro, y otros servicios financieros adaptados a las necesidades de los sectores más vulnerables de la población.

* **Sociedades fiduciarias**

Las sociedades fiduciarias administran patrimonios y recursos en beneficio de terceros. Ofrecen servicios de fiducia mercantil, fiducia inmobiliaria, y administración de carteras colectivas, entre otros. Su papel es gestionar activos de manera eficiente y transparente para maximizar el valor para sus clientes.

* **Fondos de pensiones y cesantías**

Estos fondos administran el ahorro para la jubilación y las cesantías de los trabajadores. Ofrecen planes de pensiones voluntarias y obligatorias, buscando maximizar los rendimientos a largo plazo a través de inversiones diversificadas.

* **Aseguradoras**

Las compañías de seguros ofrecen productos de protección financiera, cubriendo riesgos relacionados con la salud, la vida, los bienes, y la responsabilidad civil. En Colombia, las aseguradoras deben cumplir con regulaciones estrictas para garantizar la solvencia y protección de los asegurados.

Las entidades financieras en Colombia están sujetas a un riguroso marco regulatorio que busca asegurar la estabilidad del sistema financiero y proteger los intereses de los consumidores. La **Superintendencia Financiera de Colombia** es el organismo encargado de supervisar y regular estas entidades, velando por el cumplimiento de normas en materia de solvencia, transparencia, y gestión de riesgos.

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la economía, facilitando la circulación del dinero y el acceso al crédito, promoviendo el ahorro y la inversión, y contribuyendo al desarrollo económico y social del país. Su diversidad permite atender las necesidades de distintos sectores de la población, desde grandes empresas hasta pequeños emprendedores y familias.

# Portafolio de servicios financieros

Un **portafolio de servicios financieros** es un conjunto de productos y servicios ofrecidos por una entidad financiera para satisfacer las necesidades de sus clientes. En el contexto colombiano, este portafolio abarca una amplia gama de opciones que permiten a los individuos y empresas gestionar su dinero, invertir, y acceder a crédito, entre otras actividades financieras. A continuación, se detalla la composición típica de un portafolio de servicios financieros en Colombia:

**● Productos de ahorro y depósito**

Estos productos están diseñados para ayudar a los clientes a guardar su dinero de manera segura y obtener rendimientos a través de intereses. Incluyen:

* **Cuentas de ahorro**

Permiten a los clientes depositar dinero, que genera un interés modesto, y ofrecen acceso fácil a los fondos mediante cajeros automáticos y transferencias electrónicas.

* **Cuentas corrientes**

Ofrecen flexibilidad para realizar pagos y transferencias, y suelen estar asociadas a chequeras. No suelen generar intereses, pero permiten manejar grandes volúmenes de dinero con facilidad.

* **Certificados de Depósito a Término (CDT)**

Son inversiones a plazo fijo que generan intereses más altos que una cuenta de ahorros tradicional, a cambio de mantener el dinero depositado durante un período específico.

**● Productos de crédito**

Los productos de crédito facilitan el acceso a financiamiento para individuos y empresas. Entre ellos se encuentran:

* **Préstamos** personales

Ofrecen dinero en efectivo a los clientes para necesidades personales como la compra de bienes o el pago de deudas.

* **Créditos hipotecarios**

Proporcionan financiamiento para la compra de bienes inmuebles, con plazos y tasas de interés que varían según la entidad financiera.

* **Líneas de crédito**

Permiten a los clientes acceder a un monto preaprobado de dinero que pueden utilizar según sus necesidades, pagando intereses solo sobre el monto utilizado.

* **Tarjetas de crédito**

Ofrecen una forma de financiamiento a corto plazo para compras y pagos, con la posibilidad de pagar el saldo en su totalidad o en cuotas mensuales.

**● Productos de inversión**

Estos productos están diseñados para ayudar a los clientes a aumentar su riqueza mediante la inversión en diferentes activos:

* **Fondos de inversión:** permiten a los clientes invertir en una cartera diversificada de activos, administrada por expertos. Estos fondos pueden ser de renta fija, renta variable, o mixtos.
* **Acciones:** ofrecen la posibilidad de comprar participaciones en empresas, con el potencial de obtener rendimientos a través de dividendos y el aumento en el valor de las acciones.
* **Bonos:** son instrumentos de deuda que generan intereses fijos, emitidos por gobiernos o empresas.

**● Seguros**

Los seguros ofrecen protección financiera contra riesgos imprevistos. En Colombia, el portafolio de seguros típicamente incluye:

* **Seguros de vida:** proporcionan una suma asegurada a los beneficiarios en caso de fallecimiento del titular.
* **Seguros de salud:** cubren gastos médicos y hospitalarios.
* **Seguros de automóviles:** protegen contra daños o pérdidas de vehículos.
* **Seguros de hogar:** ofrecen cobertura contra daños a la propiedad residencial.

**● Servicios de asesoría financiera**

Las entidades financieras en Colombia también ofrecen servicios de asesoría para ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas sobre su dinero:

* **Planificación financiera**

Asistencia en la elaboración de planes financieros a corto, mediano y largo plazo.

* **Asesoría en inversiones**

Orientación sobre cómo y dónde invertir para maximizar los rendimientos.

* **Gestión de patrimonio**

Servicios personalizados para clientes con grandes sumas de dinero, que buscan administrar sus activos de manera eficiente.

En el sistema financiero colombiano, la diversidad de entidades permite atender de manera efectiva las necesidades económicas de individuos y empresas. Cada tipo de entidad financiera ofrece un portafolio de servicios diseñado para satisfacer requerimientos específicos, desde la gestión de ahorros y la concesión de créditos hasta la administración de inversiones y la oferta de seguros. A continuación, se presenta una tabla que detalla los diferentes tipos de entidades financieras en Colombia y los servicios que cada una de ellas ofrece dentro de sus portafolios. Esta información proporciona una visión clara de cómo estas entidades contribuyen al desarrollo económico y al bienestar financiero de la sociedad.

1. **Servicios financieros**

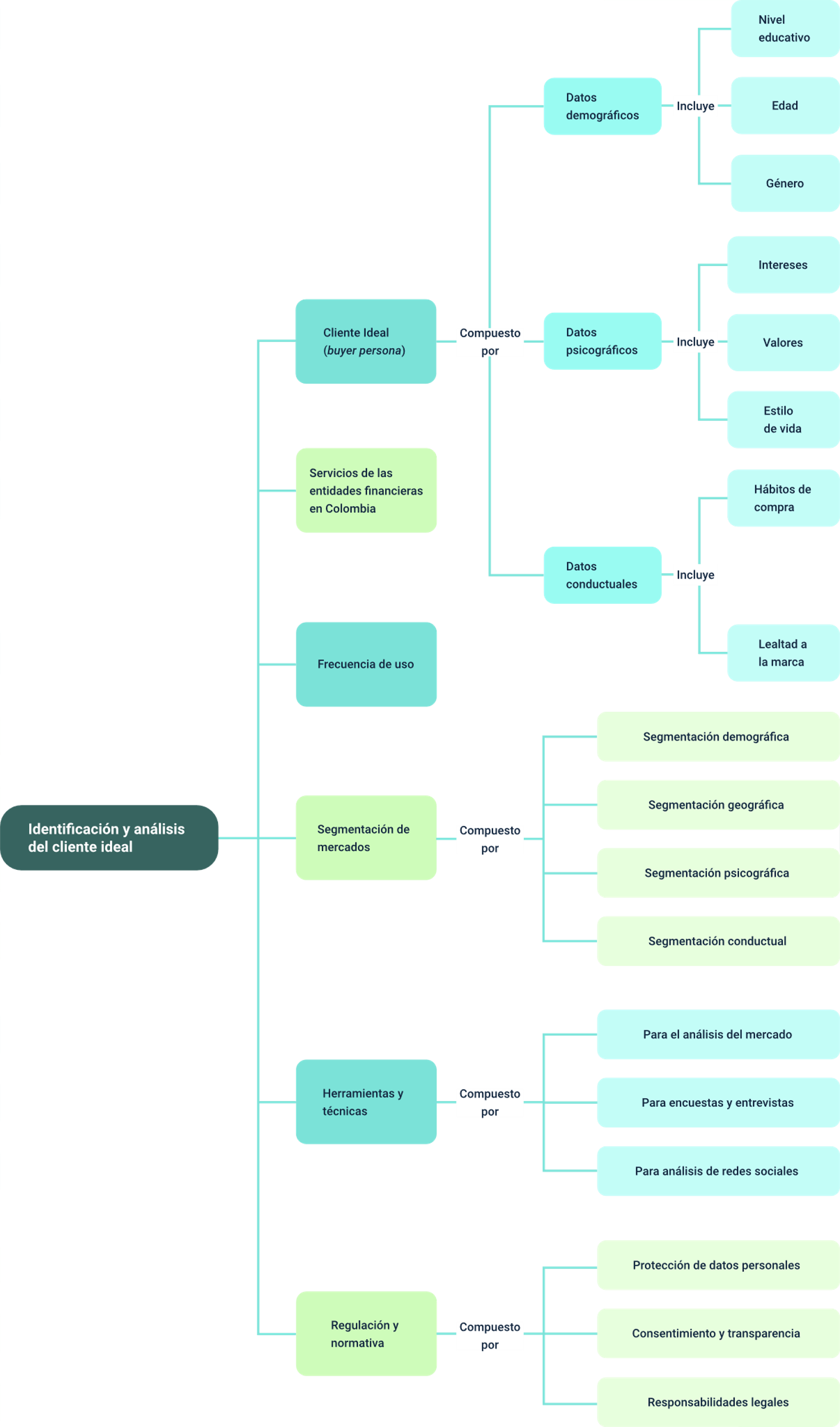
| Tipo de entidad financiera | Servicios prestados |
| --- | --- |
| Bancos comerciales | Cuentas de ahorro  Cuentas corrientes  Préstamos personales  Créditos hipotecarios  Tarjetas de crédito  Inversiones  Servicios de banca en línea |
| Bancos hipotecarios | Créditos hipotecarios  Refinanciación de hipotecas  Asesoría en compra de vivienda |
| Corporaciones financieras | Financiamiento empresarial  Créditos a mediano y largo plazo  Asesoría para proyectos de inversión  Emisión de bonos |
| Compañías de financiamiento comercial | Arrendamiento financiero  Crédito para adquisición de bienes de capital  Financiamiento de proyectos comerciales |
| Cooperativas financieras | Cuentas de ahorro  Préstamos personales  Créditos para vivienda  Servicios de inversión  Educación financiera |
| Cajas de compensación familiar | Créditos para vivienda  Créditos educativos  Subsidios familiares  Programas de bienestar social |
| Entidades de microfinanzas | Microcréditos  Cuentas de ahorro pequeñas  Servicios de capacitación financiera  Créditos grupales |
| Sociedades fiduciarias | Administración de patrimonios  Fiducia mercantil e inmobiliaria  Cartera colectiva de inversión  Proyectos inmobiliarios |
| Fondos de pensiones y cesantías | Planes de pensiones obligatorias  Planes de pensiones voluntarias  Administración de cesantías  Asesoría en planificación para el retiro |
| Aseguradoras | Seguros de vida  Seguros de salud  Seguros de automóviles  Seguros de hogar  Seguros de responsabilidad civil |

En Colombia, los portafolios de servicios financieros están regulados por la **Superintendencia Financiera de Colombia**, que supervisa las actividades de las entidades financieras para asegurar la estabilidad del sistema financiero y la protección de los consumidores. Las entidades deben cumplir con normas estrictas en cuanto a transparencia, solvencia y gestión de riesgos.

Un portafolio bien estructurado permite a las entidades financieras diversificar sus fuentes de ingresos y a los clientes acceder a una variedad de servicios que cubran sus necesidades financieras. La competencia en el mercado colombiano ha llevado a las instituciones a innovar y mejorar continuamente sus ofertas, buscando fidelizar a los clientes y expandir su base de usuarios.

Síntesis

En un entorno empresarial altamente competitivo, la capacidad de identificar y analizar al cliente ideal es fundamental para el éxito de cualquier organización. Este componente formativo se centra en la construcción detallada de buyer personas, una herramienta que permite a las empresas alinear sus estrategias comerciales con las expectativas y necesidades de sus clientes más valiosos. A través de la utilización de técnicas de segmentación de mercado y herramientas avanzadas de análisis, las organizaciones pueden personalizar sus ofertas y desarrollar estrategias de fidelización efectivas. Además, se aborda la importancia de la recopilación de información del cliente y el cumplimiento de regulaciones sobre protección de datos personales, asegurando así un enfoque ético y legal en el manejo de la información. Esta síntesis explora estos aspectos críticos, proporcionando un marco integral para optimizar las estrategias comerciales y mejorar la experiencia del cliente.



Material complementario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia | Tipo de material | Enlace del recurso |
| 1.1. Definición del perfil del cliente | TEDx Talks (2022). Entendiendo al cliente. User Experience y Psicología | Blanca B. | TEDxUC3MLive. | Video en línea | <https://www.youtube.com/watch?v=WYbh60FijSM&ab_channel=TEDxTalks> |
| 3.2. Personalización de la oferta comercial | TEDx Talks (2018). Neuromarketing: somos lo que nos emociona | David Juárez Varón | TEDxAlcoi. | Video en línea | <https://www.youtube.com/watch?v=tIAQtN8xer0&ab_channel=TEDxTalks> |

Glosario

**Análisis de comportamiento:**estudio de las interacciones y preferencias de los usuarios en plataformas digitales para identificar patrones de comportamiento y segmentar a los clientes de manera más precisa.

**Análisis de mercado:**evaluación detallada de la competencia, identificación de oportunidades de mercado y comprensión de las tendencias del sector para tomar decisiones informadas.

**Ciclo de Vida del Producto (CVP):**etapas por las que pasa un producto desde su introducción en el mercado hasta su declive, cada una requiriendo estrategias específicas de marketing, producción y gestión.

**Cliente Ideal (buyer persona):**representación semi-ficticia del cliente que mejor se ajusta a los productos o servicios ofrecidos por una empresa, basada en datos demográficos, psicográficos y comportamentales.

**Datos demográficos:**información cuantificable sobre la población, como edad, género, nivel educativo, ocupación y estado civil, utilizada para segmentar el mercado y comprender las características básicas de los clientes.

**Datos psicográficos:**información sobre los intereses, valores, estilos de vida, actitudes y personalidad de los clientes, utilizada para una segmentación más profunda y detallada.

**Estrategias de fidelización:**técnicas y acciones dirigidas a mantener a los clientes actuales comprometidos y satisfechos, incentivando su lealtad a largo plazo mediante programas de recompensas y personalización de la oferta.

**Personalización:**adaptación de productos, servicios y campañas de marketing para satisfacer las necesidades y preferencias individuales de los clientes, mejorando la experiencia del cliente y aumentando la lealtad.

**Protección de datos personales:**medidas legales y técnicas para garantizar la privacidad y seguridad de la información personal recopilada por las empresas, evitando el uso indebido y el acceso no autorizado.

**Segmentación de mercados:**proceso de dividir un mercado heterogéneo en grupos más pequeños y homogéneos que comparten características similares, permitiendo a las empresas adaptar sus estrategias de marketing y ventas.

Referencias bibliográficas

Cooper, R. G. (2017). Winning at New Products: Creating Value Through Innovation(5th ed.). Basic Books.

Harvard Business Review (2024). 3 Ways to Clearly Communicate Your Company’s Strategy. <https://hbr.org/2024/05/3-ways-to-clearly-communicate-your-companys-strategy>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). Marketing Management (15th ed.). Pearson.

Revella, A. (2020). Buyer personas: How to Gain Insight into your Customer’s Expectations, Align your Marketing Strategies, and Win More Business. Wiley.

Créditos

| Nombre | Cargo | Regional y Centro de Formación |
| --- | --- | --- |
| Milady Tatiana Villamil Castellanos | Líder del ecosistema | Dirección General |
| Liliana Victoria Morales Gualdrón | Responsable de línea de producción | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Lisseth Tatiana Molano Camacho | Experta temática | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Jorge Bustos Gómez | Asesor pedagógico | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Claudia Marcela Gamboa Durán | Guionista de la línea de producción | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Javier Mauricio Oviedo | Guionista de la línea de producción | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Luis Fernando Botero Mendoza | Evaluador instruccional | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| José Jaime Luis Tang Pinzón | Diseñador de contenidos digitales | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Oscar Iván Uribe Ortiz | Diseñador de contenidos digitales | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Oscar Daniel Espitia Marín | Desarrollador full stack | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Ernesto Navarro Jaimes | Animador y productor audiovisual | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Gilberto Junior Rodríguez Rodríguez | Animador y productor audiovisual | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Norma Constanza Morales Cruz | Evaluador para contenidos inclusivos y accesibles | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |
| Javier Mauricio Oviedo | Validador y vinculador de recursos educativos digitales | Centro de Comercio y Servicios – Regional Tolima |