



**EXPANSIÓN Y CRECIMIENTO DE MAKELO INVERSIONES S.A.S. MEDIANTE
ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL**

Lindy Paola Soto Vega

ID: 000318908

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
FLORIDABLANCA**

2020



**EXPANSIÓN Y CRECIMIENTO DE MAKELO INVERSIONES S.A.S. MEDIANTE
ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL**

Lindy Paola Soto Vega

ID: 000318908

Directora de práctica

Paola Martínez

Profesora Interna

Proyecto de práctica empresarial

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
FLORIDABLANCA**

2020



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	6
1. Planteamiento del problema	6
1.1. Presentación de la empresa	6
1.2. Diagnóstico DOFA	9
1.3. Problemas principales del área de trabajo	10
2. JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA DE MEJORA	11
2.1. Alcance	11
2.2. Objetivo General	11
2.3. Objetivos específicos	11
3. MARCO TEORICO	12
3.1. Marketing digital	12
3.2. Estrategias de Marketing digital	12
4. METODOLOGÍA	14
4. DESARROLLO DE LA MEJORA	15
4.1.1. Modalidad de trabajo	15
4.2. Estrategias de marketing digital que puede usar Makelo Inversiones S.A.S.	21
4.3. Impacto del uso de las estrategias de marketing digital en Makelo Inversiones S.A.S.	22
4.4. Impacto de los resultados en la gestión de la empresa	23
4.5. Análisis de los conocimientos profundizados en el periodo de prácticas.	25
CONCLUSIONES	27
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	28

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Expansión y crecimiento de Makelo Inversiones S.A.S. mediante estrategias de marketing digital.

AUTOR(ES): Lindy Paola Soto Vega

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): Paola Martínez Higuera

RESUMEN

En el presente informe se hará una presentación del proceso de las actividades desarrolladas en el periodo de 6 meses de prácticas empresariales en la empresa Makelo Inversiones S.A.S., dichas prácticas fueron iniciadas el día 5 de diciembre de 2019. En consideración a las metas y objetivos de la empresa y el plan de trabajo expuesto por el gerente de esta, se dio lugar a conocer las estrategias de marketing que resulten más factibles para el crecimiento y expansión de Makelo Inversiones S.A.S. y en el cargo Coordinador Operativo/Logístico en la empresa se analizó la influencia que ha tenido la situación actual en cuanto a la economía y la estrategia de marketing que debe la empresa emplear para no perder competitividad y garantizar su reconocimiento.

PALABRAS CLAVE:

crecimiento, expansión, competitividad, marketing.

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Expansion and growth of Makelo Inversiones S.A.S. through digital marketing strategies.

AUTHOR(S): Lindy Paola Soto Vega

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: Paola Martínez Higuera

ABSTRACT

This report will present the process of the activities carried out in the period of 6 months of business practices in the company Makelo Inversiones S.A.S., these practices were initiated on December 5, 2019. In consideration of the objectives and objectives of the company and the work plan presented by the manager of the same, it was made known the marketing strategies that are more feasible for the growth and expansion of Makelo Inversiones S.A.S. and in the position Operational/Logistics Coordinator in the company, the influence of the current situation in terms of the economy and marketing strategy that the company must employ was analyzed so as not to lose competitiveness and ensure its recognition.

KEYWORDS:

growth, expansion, competitiveness, marketing.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK



INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1. Presentación de la empresa

1.1.1. Generalidades de la empresa

Nombre: Makelo Inversiones S.A.S

Actividad Económica: Se especializa en la prestación de un servicio profesional de asesoría y alquiler de maquinaria pesada y equipo menor.

Dirección: Anillo vial 23-41 vía Girón, Floridablanca.

Teléfonos: 320 3718 424

1.1.2. Reseña Histórica

Makelo Rental fue establecida hace unos años por extranjeros y colombianos, con el fin de ofrecer el servicio de alquiler de maquinaria pesada con alta tecnología al igual que equipo menor.

1.1.3. Misión

Velar por la calidad, profesionalismo, el servicio al cliente y la implementación de tecnología de punta en el alquiler de maquinaria pesada y equipo menor.



1.1.4. Visión

Prestar un servicio de un calibre competitivo a nivel mundial, resultando en una alianza clave para empresas y entidades dedicadas a construir no solo país, pero un país construido con las herramientas adecuadas que aseguren durabilidad y trascendencia.

1.1.5. Filosofía

La filosofía de MAKELO RENTAL está basada en la generación de valor para sus clientes, empleados y accionistas a través de relaciones de largo plazo promoviendo la construcción y desarrollo de un mejor país.

1.1.6. Propuesta de valor

MAKELO RENTAL se convierte en una alternativa que le da mucho sentido al alquiler, ya que, a través de precios asequibles con un portafolio solido de marcas líderes de reconocimiento mundial, sumado a un servicio técnico disponible 24x7, ahorra sobre costos del manejo de propiedad y operaciones a sus clientes, además de evitar dolores de cabeza por mal funcionamiento, retraso de cronogramas y pérdida de tiempo y dinero.

1.1.7. Información sobre el cargo de practicante

- Cargo y/o área: Coordinación Operativa - Logística
- Funciones específicas desempeñadas:



- Cumplir el Procedimiento Administrativo, Operativo de Despacho & Entrega de Equipos.
- Coordinar personal (Operadores) según la necesidad del Departamento Comercial, habilidades de cada uno, incapacidades y preferencias de los clientes (contratación, Gastos de Viaje, hospedaje).
- Cumplir las necesidades de combustible según las necesidades reportadas por los Operadores en obra, cumpliendo el Procedimiento del Manejo de Combustible en la Obra & de la Estación de Combustible.
- Programar los Conductores propios de la Compañía o externos para ejecutar los despachos y recogidas diarias según la demanda presentada
- Auditar las metodologías de transporte, cargue y descargue, trabajar a la mano con el Auxiliar de Logística para la preparación de despachos e inspección de recibos diariamente.
- Emitir Ordenes de Servicio para cualquier transporte hecho por terceros según las tablas de tarifas establecidas con proveedores sucursales para asegurar la seguridad de personal y del equipo



1.2. Diagnóstico DOFA

Debilidades

- Un esquema salarial bajo para los operadores y eso conlleva a la insatisfacción.
- Sobrecargo de trabajo a un personal en específico y este sobrecargo no es bien remunerado.
- Demoras en la prestación del servicio debido a problemas internos de documentación.

Oportunidades

- Con el desarrollo de la página web se espera llegar a más público y así encontrar más clientes potenciales.
- Reconocimiento de la empresa con competidores, proveedores.
- Desarrollo de alianzas estratégicas para el crecimiento mutuo.

Fortalezas

- Disponibilidad de servicio técnico 24/7.
- Un gran portafolio de maquinaria para distintos tipos de necesidades (Movimiento de tierra, demolición, compactación, aire comprimido, equipo aéreo, jardinería, concreto, iluminación)
- Excelente atención al cliente.
- Personal capacitado en distintas áreas para los diferentes procesos, pero con un plus: más humanos.

Amenazas

- Aumento del valor de los repuestos para la maquinaria.
- Decrecimiento del sector de construcción.
- Desestabilización de la empresa debido a la alta influencia del covid.
- Poca presencia en redes sociales, esto es influyente porque la mayoría de los procesos se manejan virtualmente.



1.3. Problemas principales del área de trabajo

En el desempeño del cargo de Coordinadora Operativa se pudo evidenciar algunos problemas generales que si se le dan solución prontamente los procesos internos serían más eficientes y esto conllevaría a un mejor rendimiento y excelente servicio al cliente.

- **Poca presencia en la web:** La empresa tiene un sistema de buscar clientes, yéndolos a buscar a las obras, aunque es un sistema que ha dado buenos resultados se debe pensar en otra opción, debido a que por la situación actual del COVID-19 hay más restricciones para entrar a estas, por lo tanto, la mejor manera de llegar a más clientes es por la web con sus diferentes herramientas; ya la empresa tiene algunas redes sociales pero están desactualizadas y tienen poca atención.
- **Estandarización de requisitos para los operadores:** Cada vez que se necesite contratar a un operador, este debe cumplir una lista de requisitos, sin excepción de máquina, esto, porque en ocasiones se contrataron operadores y luego se debían desvincular o asignarlos a obras más pequeñas debido a que no cumplía con los requisitos para grandes proyectos.
- **Se requiere mejor comunicación:** Una de las estrategias para que una empresa sea rápida y eficiente, es con buena comunicación, la empresa tiene una pequeña falencia con esto, digo pequeña porque no es con todo el personal sino con una minoría, si esta minoría se comunica mejor se mejoraría la rapidez de procesos internos complementarios al alquiler de la maquinaria.



2. JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA DE MEJORA

2.1. Alcance

La problemática principal para solucionar es la necesidad de captar, retener o fidelizar clientes a través de la combinación de la información, la tecnología e informática y poder ser una organización competitiva, siendo concurrentes con el carácter voluble del mercado y el sistema político-económico del país, por lo tanto, se hace pertinente el uso de estrategias de marketing buscando superar las expectativas de los clientes.

2.2. Objetivo General

2.2.1. Proponer estrategias de marketing digital a la empresa Makelo Inversiones S.A.S para su crecimiento y expansión

2.3. Objetivos específicos

2.3.1. Identificar el impacto que ha causado la situación de confinamiento por el COVID-19 en Makelo Inversiones S.A.S.

2.3.2. Determinar cuáles son las estrategias de marketing digital que puede usar Makelo Inversiones S.A.S. de acuerdo a su tamaño y razón social.

2.3.3. Analizar cual seria el impacto del uso de las estrategias de marketing digital que puede usar Makelo Inversiones S.A.S. de acuerdo a su tamaño y razón social.



3. MARCO TEORICO

En este ítem se presentarán los aspectos teóricos tenidos en cuenta para el desempeño de las labores durante el periodo de practicas empresariales y el logro de los objetivos propuestos en el presente informe.

3.1. Marketing digital

Dada a la constante competencia en el mercado, la función del marketing se ha extendido a todas las organizaciones y empresas, grandes, medianas o pequeñas. Para las empresas independientemente de su tamaño es beneficioso el marketing porque sirve para mejorar los procesos de comunicación y entrega de valor a los clientes.

Es de notar, que no sólo se trata de la tecnología, sino también de las variaciones de las necesidades de los consumidores, quienes a su vez son atraídos por el uso de las nuevas tecnologías.

3.2. Estrategias de Marketing digital

Una estrategia de marketing, consiste en un conjunto de acciones que se ejecutan para lograr un objetivo determinado relacionado con el marketing, podemos encontrar las siguientes interpretaciones:

Para Laura Fischer y Jorge Espejo (2011), "comprende la selección y el análisis del mercado, es decir, la elección y el estudio del grupo de personas a las que se desea llegar, así como la creación y permanencia de la mezcla de mercadotecnia que las satisfaga".



Es de resaltar, que una estrategia digital proporciona la dirección y unos pasos medibles sobre cómo usar los medios y las técnicas para conseguir la visión y los respectivos objetivos de la empresa. Igualmente, existen muchas razones para utilizar este tipo de estrategia (Andrade, 2015):

- El uso de una estrategia digital permite transformar los datos en inteligencia de mercado, tanto de los clientes como de la competencia, y es claro que la información es necesaria para competir en el mercado (Ideas y proyectos de consultoría, 2012).

- Hoy en día, el cliente está cada vez más formado e informado en el uso de los medios digitales, y el mercado de las TIC crece sin parar.

- No solo es tener un producto digital, también hay que saberlo enfocar para poderlo vender.

Según Orense-Fuentes y Rojas-Orduña (2008), hay cinco tipos de estrategias en internet: de marca (similares a los anuncios pero en un canal electrónico), de permiso (correos electrónicos publicitarios enviados con el consentimiento del usuario), de resultados (basadas en los motores de búsqueda), virales (ideadas con la intención de que sea el internauta quien voluntariamente distribuya el mensaje) y, por último, estrategias en medios sociales que tienen en cuenta el rol activo que juega el internauta en las comunidades existentes en internet.



4. METODOLOGÍA

La metodología de trabajo, de tipo exploratoria, se basa en los siguientes instrumentos, entrevista y observación directa.

La entrevista al jefe inmediato asignado en las practicas empresariales bajo el cargo de Coordinador Operativo/Logístico y la observación como resultado del desempeño de las funciones en cumplimiento al cargo asignado.

La información utilizada para el desarrollo de este trabajo, proviene de fuentes primarias y secundarias. La información secundaria está basada en el análisis e investigación en internet de trabajos referidos a las estrategias de marketing digital, y en la información obtenida de fuentes bibliográficas actuales.



4. DESARROLLO DE LA MEJORA

4.1. Impacto que ha causado la situación de confinamiento por el COVID-19 en Makelo Inversiones S.A.S.

Toda empresa al momento de constituirse determina planes de acción y plan de contingencia teniendo en cuenta lo voluble que es el mercado, sin embargo, este aspecto no es el único a tener presente, pues la economía es dependiente del aspecto social y este a su vez vela por la salud de la sociedad.

Esto se evidencia que al existir un problema de salud de gran magnitud como lo es una pandemia hay un cambio que influye en lo socioeconómico, por tanto, las empresas deben buscar satisfacer las necesidades de los clientes acorde a la situación actual.

Las medidas que han sido tomadas frente a un problema de salud como el de la Pandemia por el COVID-19, han incidido en la ejecución de actividades dentro de las empresas como también en la prestación del servicio.

La empresa Makelo Inversiones S.A.S no es la excepción también ha sido impactada por estas medidas que han afectado en los siguientes aspectos:

4.1.1. Modalidad de trabajo

A raíz de las medidas tomadas por el gobierno nacional para enfrentar la propagación del COVID-19, las cuales han sido confinamiento por más de 3 meses, la apertura del sector económico parcialmente, esto ha fomentado a que muchas organizaciones tomen la opción de implementar la opción del teletrabajo y así continuar con su funcionamiento.



El 20 de marzo que inició la cuarentena del COVID-19 la empresa Makelo Inversiones S.A.S. tuvo que cerrar sus puertas al público y los diferentes departamentos de la empresa iniciaron con esta nueva modalidad.

Esta modalidad laboral está reglamentada en Colombia y se definió en la Ley 1221 de 2008 como "una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (*Tomado de: Teletrabajo.gov*).

Esta modalidad ha dado la posibilidad de que la empresa no cese sus actividades y representa un reto para los empleados, pero en algunos cargos no pueden ejercerse por medio de esta modalidad y la empresa ha tenido que optar otras estrategias con el fin que sus empleados no se vean perjudicados y la empresa siga brindando sus servicios con la misma eficiencia.

4.1.2. *Protocolo de medidas de bio-seguridad en las instalaciones.*

Makelo Inversiones S.A.S., inició un proceso más riguroso de medidas de seguridad y salud en el trabajo, siguiendo las indicaciones por la persona encargada en el tema. Entre las medidas, si hicieron las siguientes:

- El trabajador, colaborador o cliente que se acerque a las instalaciones de Makelo, debe tener un protocolo de vestimenta, es decir, si va en transporte público, debe llevar



cambio de ropa y zapatos. Si es en transporte propio, solo cambio de zapatos. Y es indispensable que porte su tapabocas.

- Seguidamente, se desinfecta con alcohol y gel antibacterial.
- Luego pasa a la toma de temperatura y diligenciamiento de un cuestionario de síntomas.

Según el ministerio de salud y protección social, el protocolo general de bioseguridad sirve para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia de covid-19.

Este protocolo está orientado a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad y deberá ser implementado los empleadores y trabajadores del sector público y privado que requieran desarrollar sus actividades durante el periodo de la emergencia sanitaria y las ARL.

En el Ministerio de Salud se encuentran cada una de las obligaciones y responsabilidades que tiene el empleador o contratante. Entre esas se pueden nombrar la capacitación a los trabajadores, proveedor a todo su personal los elementos EPP para los cuidados necesarios, así como también es importante adoptar todas las medidas necesarias para mitigar la exposición al virus.

4.1.3. Protocolo de medidas de bio-seguridad para los operadores.

Los operadores son una parte fundamental de la empresa, ya que ellos son lo que manejan los equipos, por lo tanto, es importante para la empresa que los operadores estén con las mejores condiciones.



Por eso, se han optado las medidas necesarias para el bienestar de ellos, siguiendo las indicaciones antes mencionadas por el ministerio de salud, por esto a los operadores se les capacita aproximadamente cada dos semanas sobre los temas de relevancia como los cuidados necesarios y lo relacionado con el tema. Por otro lado, se les hizo entrega de un kit y periódicamente se les está sustituyendo lo que se les acaba. Igualmente se aplican las medidas y capacitaciones que exigen los clientes a medidas que se va avanzando en los proyectos.

Los operadores tienen una comunicación directa con la persona encargada de seguridad y salud en el trabajo para informar la situación cada día y hacer la debida solicitud si se les presenta alguna necesidad en el área de trabajo.

Otra manera de saber si hay alguna falencia o ausencia del kit de los operadores es con los reportes mensuales que son:

- Inspección de kits antiderrames.
- Inspección de extintor.
- Inspección de EPP. (Elementos de protección personal)
- Formato de asistencia de capacitaciones.
- Preoperacionales.

Esta capacitación fue para los operadores vigentes en el momento, es decir a los operadores de planta y los que en el momento estaban trabajando en los diferentes proyectos con los que está trabajando la empresa; en total fue a nueve operadores.



Gracias a esta capacitación a los operadores se mejoraron las condiciones de trabajos, ya que se hacía un informe mensual sobre todos los preoperacionales ellos enviaban y se hacía un reporte del estado de la maquinaria y de los elementos faltantes para trabajar eficientemente.

4.1.4. Impacto económico y social

“Coronavirus”, un virus para el cual el mundo no estaba preparado, para ninguno realmente se está preparado, pero no se esperaba tal impacto sobre la economía por eso veremos las afectaciones de este virus en la economía; según el Banco Mundial, la economía mundial se reducirá un 5,2% este año; al igual el Banco Mundial afirma que “Las perturbaciones originadas por la pandemia harán que la actividad económica de América Latina y el Caribe se desplome un 7,2 % en 2020”.

Debido al rápido aumento de los casos de los contagiados, ha provocado un grave cierre de negocios claramente aumentaron las restricciones para la circulación nacional. Por otro lado, el decrecimiento de otras economías tiene repercusiones en otras, por ejemplo, la desaceleración de economías como Estados Unidos y China, ya que, productos o servicios de estos países son el complemento de las cadenas de suministros de otros productos, es decir países como México y Brasil, en consecuencia, a esto bajaron las exportaciones de países que producen productos básicos.

“Las perspectivas dan mucho que pensar, ya que es probable que la crisis deje cicatrices difíciles de borrar y que plantee complejos desafíos mundiales”, señaló Ceyla Pazarbasioglu, vicepresidenta de Crecimiento Equitativo, Finanzas e Instituciones del Grupo Banco Mundial. “Nuestra primera prioridad es abordar la emergencia mundial en materia sanitaria y económica.



Más allá de eso, la comunidad mundial debe unirse para lograr una recuperación lo más sólida posible e impedir que más personas caigan en la pobreza y el desempleo”.

Muchos países están siendo gravemente afectados por la pandemia, pero mucho más lo que se sostienen o dependen del turismo, del comercio internacional o aquellos que exportan productos básicos y claramente esto afecta más a los mercados emergentes y las economías en desarrollo ya que son más vulnerables.

Impacto al sector de construcción

Como se menciona en el punto 4.1.1. “modalidad de trabajo” cuando se decretó la cuarentena la mejor elección para seguir trabajando, pero cuidando de la salud es el teletrabajo, pero claro está que esto no acobija a todas las empresas porque muchas necesitan de la presencialidad de sus trabajadores, como lo es el sector de construcción.

La pandemia del covid-19 ocasionó que la economía mundial esté en crisis, y esta perturbación económica inducida por este virus tendrá un impacto desproporcionado en algunos sectores industriales más que en otros, pero en esta parte el enfoque será para el sector de construcción que se ha visto bastante afectada por la emergencia sanitaria.

CAMACOL (Cámara Colombiana de la Construcción) afirma que hay aproximadamente 2.000 obras que se encuentran suspendidas y esto implica desempleo ya que cerca de 1.5 millones de trabajadores estaban empleadas en estas. A su vez esto se relaciona directamente con Makelo porque hace parte de la cadena de producción de las construcciones, es decir, muchas de estas obras, en su mayoría, alquilan maquinaria porque es más rentable que comprarla y si todas estas obras están suspendidas, el alquiler se ve directamente afectado.



4.2. Estrategias de marketing digital que puede usar Makelo Inversiones S.A.S.

La empresa Makelo Inversiones S.A.S presta su servicio en asesoría y alquiler de maquinaria pesada y equipo menor, dentro de su visión esta el objetivo de prestar un servicio de un calibre competitivo a nivel mundial, resultando en una alianza clave para empresas y entidades dedicadas a construir.

Conociendo su razón social, se halla una ventaja puesto la actividad económica de la construcción tiene un gran auge dentro de la económica internacional, nacional y regional, dado a que por medio de esta actividad se levantan edificios para distintos fines (hospitales, compañías, hoteles, viviendas, etc.), depende la infraestructura vial (puentes, carreteras, variantes, etc.), con ello se puede inferir que esta genera un dinamismo en la economía que evidencia su relevancia de ejecución.

Es de anotar, que la construcción, así como es generador de dinamismo en la economía por tanto garantía de un bienestar social para los que la ejercen, también su inversión es alta y su producto demanda demasiada responsabilidad puesto que depende a la calidad de trabajo lo que aduce que los insumos a usar para el desempeño de esta actividad deben ser de calidad.

Consecuente a ello la empresa Makelo Inversiones S.A.S, que está inmersa dentro de este sector económico y promotor de la construcción como actividad económica debe ampliar su mercado, teniendo presente que esta actividad debe prestarse de marea responsable socio ambientalmente.



Por lo tanto, según lo investigado las mejores estrategias para la empresa son dos: de marca que su dominio en el sitio web y

4.3. Impacto del uso de las estrategias de marketing digital en Makelo Inversiones S.A.S.

La empresa Makelo Inversiones S.A.S tiene una página de internet donde presta la información de forma resumida, así mismo una cuenta en las redes sociales de Instagram y Facebook, esto como estrategias de marketing digital de marca y en medios sociales.

Esto es un avance, pero sin embargo no es suficiente para los objetivos y metas empresariales trazadas, por lo que se hace necesario buscar tener mayor cobertura o captar más clientes por medio del internet y el uso de las TIC'S, puesto que al fácil acceso a la red genera la posibilidad de clientes potenciales y la expansión de la empresa.

Hasta ahora el impacto que ha tenido el uso de las estrategias actualmente aplicadas ha sido muy somero, lo que indica que se requiere fortalecer las estrategias para atraer mayor clientela. Por tanto, hay que ser consecuentes con el tamaño y razón social de la empresa, analizando la demanda y ofertas de la competencia para así determinar un tipo de estrategia con el que cada unidad de negocios logre sus objetivos de marketing mediante: 1) La selección del público objetivo al que se desea llegar, 2) la definición del posicionamiento que intentará conseguir en la mente de los clientes, 3) la elección del mix de marketing con el que pretenderá satisfacer las necesidades o deseos del público objetivo y 4) la determinación de los niveles de gastos en marketing.

Lo que permite inferir que, aunque la empresa ha sido rentable hasta el momento hay posibilidades de ser más competitivas y esto será a través de la promoción de sus productos o



servicios en internet. La estrategia de marketing digital para que resulte efectiva debe ser mixta y aunque la empresa Makelo Inversiones S.A.S ha establecido su estrategia de forma mixta con una de marca y otra en redes sociales, se necesita hacer más sólida estas.

En referencia a la estrategia de marketing digital en medios sociales se tiene que ampliar para poder llegar a hacerla viral, se debe crear un blog propio que promocione las redes sociales a la se está adscrita la empresa para permitir conversaciones que mejoren el servicio al cliente y les aporte valor añadido.

También al tener una base de datos es pertinente periódicamente enviar el plan de negocio a los correos electrónicos de los clientes para que estos se mantengan siempre informados.

Ante lo mencionado se concluye que la empresa requiere invertir mayor en las estrategias de marketing digital (tiempo, dinero, constancia) para que puedan aumentarse su competitividad y aprovechar que por hechos circunstanciales que hacen que la internet hoy sea el medio más usado.

4.4. Impacto de los resultados en la gestión de la empresa

Bajo el cargo de Coordinación Operativa – Logística se desempeñó las siguientes funciones

- Cumplir el Procedimiento Administrativo, Operativo de Despacho & Entrega de Equipos.

Lo que permitió conocer las políticas empresariales los objetivos y metas empresariales y así identificar en qué nivel de cumplimiento están y las estrategias para el logro de estos.



- Coordinar personal (Operadores) según la necesidad del Departamento Comercial, habilidades de cada uno, incapacidades y preferencias de los clientes (contratación, Gastos de Viaje, hospedaje).

A partir de esta actividad se evaluó el desempeño de competencias de cada uno de los empleados y de esta forma saber cuáles son las habilidades que tienen cada uno, considerando que estas pueden generar ideas de innovación por medio de su creatividad y de esta manera el aumento de competitividad de la empresa.

- Cumplir las necesidades de combustible según las necesidades reportadas por los Operadores en obra, cumpliendo el Procedimiento del Manejo de Combustible en la Obra & de la Estación de Combustible.

Por medio de esta función se identificó los ingresos por el alquiler de los equipos, determinando si las metas económicas se están cumpliendo.

- Programar los Conductores propios de la Compañía o externos para ejecutar los despachos y recogidas diarias según la demanda presentada

Se pudo identificar el nivel de demanda y si este es proporcional a la oferta del mercado, para así poder determinar si es necesario ampliar las ofertas para suplir las necesidades de los clientes generando en ellos grandes expectativas.



- Auditar las metodologías de transporte, cargue y descargue, trabajar a la mano con el Auxiliar de Logística para la preparación de despachos e inspección de recibos diariamente.

Conocer los procedimientos necesarios para las entregas de los equipos en óptimas condiciones, a su vez anteponer futuros problemas y así evitarlos.

4.5. Análisis de los conocimientos profundizados en el periodo de prácticas.

La teoría y la practica son dos aspectos diferentes en el campo laboral ya que en el mismo se exige entre veces algo más que una teoría, la misma que permite identificar las necesidades que deben superarse y esto por medio de la aplicación del conocimiento.

Aunque la empresa Makelo Inversiones S.A.S está bien constituida y hasta ahora ha sido muy rentable económicamente, existen aspectos externos que pueden llegar a cambiar ese concepto y por ello se requiere estar expectante ante toda situación en el área interna y externa de la empresa.

Con ello ser consecuente con el tiempo, la cultura y las necesidades de la sociedad, considerando que este mundo está en constante evolución y que la tecnología ha tomado un gran auge.

Por ello el marketing se enfrenta a una nueva tendencia que abre nuevas posibilidades de expansión y reconocimiento de las empresas, por medio de la aplicación de estrategias de marketing digital y esta deben de actuar en conjunto no de forma individual con ello ampliar el



conocimiento de las necesidades de los clientes y con ello aumentar las ofertas y suplir las demandas a cabalidad.



CONCLUSIONES

Es necesario contar con una buena capacitación en materia de marketing digital para potencializar su uso en la empresa Makelo Inversiones S.A.S, por lo tanto, la misma debe invertir en la capacitación al talento humano.

El uso de las nuevas tecnologías impacta en la actividad económica de la construcción y por ende en la prestación del servicio de la empresa Makelo Inversiones S.A.S, un uso adecuado de estas nuevas tecnologías, incide en los resultados obtenidos logrando un mayor alcance de clientes y, por ende, mayores ventas. Asimismo, con el uso de las estrategias apropiadas, la empresa poder captar a un público activo, interesado por internet, que comparte y genera información que impacta en la imagen de la compañía, ya sea al opinar, recomendarla o desprestigiarla.

Es relevante contar con una página web completa y con la cantidad de información para los clientes o potenciales clientes. De este modo, lograr una excelente reputación en línea que incida en una posterior recomendación.

Una correcta gestión en redes sociales permite establecer un canal de comunicación electivo para los clientes, en donde se brinda una atención las 24 horas y 7 días de la semana que, consecuentemente fomenta una relación de confianza con ellos, facilitando de esta manera conocer sus gustos y preferencias.



5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andrade, D. (2015). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista EAN*, 59-72. Recuperado el 25 de Julio de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n80/n80a05.pdf>
- Cravero, S. (2010). *Estrategias de Marketing Online el caso de las Agencias de viajes en Argentina*.
- Fischer, Laura & Espejo, Jorge. (2011). *Mercadotecnia*, 3^a. Edición, Mc Graw Hill, Pág. 47
- Flórez, C. (2012). *Plataforma de Innovación para el sector textil - confección*. Medellín: (s.e).
- Ideas y proyectos de consultoría. (2012). *Estrategias de Marketing Digital para PYMES*. Anetcom.
- Orense Fuentes, Miguel & Rojas Orduña, Octavio Isaac. (2008) *SEO – Cómo triunfar en buscadores*. ESIC editorial
- Banco Mundial (2020)-Global Economic Prospects June 2020