

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE DELIVERY 724
S.A.S., A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES**

LISETH PAOLA CARRILLO CEBALLOS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL PERIODISMO

BUCARAMANGA

2018

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE DELIVERY 724
S.A.S., A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES**

**Trabajo de Grado en Modalidad Pasantía presentado como requisito para obtener
el título de Comunicadora Social-Periodista**

SUPERVISOR

DAIVY DALILA DÍAZ SANTANA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL PERIODISMO

BUCARAMANGA

2018

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

NOTA DE ACEPTACIÓN

CHRISTIAM NAVARRO GUARÍN

JEFE INMEDIATO DELIVERY 724 S.A.S.

DAIVY DALILA DÍAZ SANTANA

Bucaramanga, Mayo 2018

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.**Tabla de contenido**

Introducción	12
Fundamentos Teóricos	14
Comunicación Externa	14
Community Manager	16
Parrillas de programación de contenidos	17
Identificación de la Empresa	19
Misión	19
Visión	19
Valores Corporativos	20
Descripción de Servicios y Productos	20
Objetivos	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	25
Resultados de avance	28
Conclusiones	57
Recomendaciones.....	59

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Referencias..... 61

Anexos..... 62

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama Delivery724 S.A.S.	23
Ilustración 2. Equipo Interno Delivery724.....	29
Ilustración 3. Publicación de Promoción de Servicios.....	30
Ilustración 4. Perfil Facebook inactivo	30
Ilustración 5. Perfil Twitter inactivo	31
Ilustración 6. Publicación Valores Corporativos	31
Ilustración 8. Perfil Twitter - Delivery 724 S.A.S.	37
Ilustración 9. Perfil Facebook - Delivery 724 S.A.S.....	37
Ilustración 10. Métrica de Monitoreo Semanal Twitter y Facebook – Marzo	40
Ilustración 11. Publicaciones última semana enero	45
Ilustración 12. Publicación Twitter - Transporte Urbano	46
Ilustración 13. Resultados - Promoción Página Web.....	49
Ilustración 14. Promoción Conductores.....	50
Ilustración 15. Recordación de Marca	52
Ilustración 16. Servicios de Administración de Inventarios	52
Ilustración 17. Visual Promoción Paga - Parte de Publicidad de Facebook	53
Ilustración 18. Visual Promoción Paga – Conductores propuesta 1	54
Ilustración 19. Post Inicio de Semana	55

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.**Lista de tablas**

Tabla 1. Propuesta Estratégica	25
Tabla 2. Datos generales	33
Tabla 3. Periodicidad Octubre - Noviembre de la Competencia	35
Tabla 4. Parrilla de contenidos - febrero	38
Tabla 5. Tipos de Contenidos Publicados	51

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.**Lista de gráficas**

Gráfica 1. Visitas a la página - Facebook	41
Gráfica 2. Me gusta de la página – Facebook.....	43
Gráfica 3. Seguidores Twitter – Facebook.....	44
Gráfica 4. Me gusta y Retweets – Twitter.....	45
Gráfica 5. Reacciones – Marzo.....	48
Gráfica 6. Alcance de publicaciones – Facebook.....	49

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.**Lista de anexos**

Anexo A. Parrillas de programación de contenido	62
Anexo B. Métricas – Monitoreo a redes sociales.....	67
Anexo C. Ilustraciones de promoción y recordación de marca.....	72
Anexo D. Fotografías con edición.....	74
Anexo E. Visuales promoción – Página web	75
Anexo F. Visuales promoción - Conductores.....	76
Anexo G. Visuales con texto, copy y bodycopy	76

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE DELIVERY 724 S.A.S., A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES

AUTOR(ES): Liseth Paola Carrillo Ceballos

PROGRAMA: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Daivy Dalila Díaz Santana

RESUMEN

Debido a la relevancia que han adquirido los medios virtuales en el desarrollo y avance de una compañía, se constituyó un plan de trabajo para la empresa de transporte y logística Delivery 724 S.A.S., apoyado en la creación de perfiles en las redes sociales: Twitter y Facebook; En éstas, se transmitió información relevante de la marca, de servicios y otros atributos importantes tanto del sector logístico, como de la entidad. Asimismo, se generó contenido visual y textual para las publicaciones difundidas y se visibilizó tanto los perfiles como la página web de la empresa, por medio de promociones pagadas, sumando además la constancia en las actividades realizadas.

PALABRAS CLAVE:

Medios virtuales, comunicación externa, redes sociales.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

TITLE: STRENGTHENING OF EXTERNAL COMMUNICATION OF DELIVERY 724 S.A.S. THROUGH THE CREATION OF CONTENTS FOR SOCIAL NETWORKS

AUTHOR(S): Liseth Paola Carrillo Ceballos

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: Daivy Dalila Díaz Santana

ABSTRACT

Because of the relevance that virtual media has acquired in the development and advance of a company, it was established a workplan for Delivery 724 S.A.S. logistics and transportation enterprise, which was supported in the creation of profiles on two social networks: Twitter and Facebook. In these networks, was transmitted significant information about the brand, their services and some other important features about the company and logistics sector. In addition, visual and textual content was produced for the publications that were shared in the social medial accounts, and on the other hand, profiles and web page became both visible throughout paid promotions, alongside with the constancy of the developed activities.

KEYWORDS:

Virtual media, external communication, social networks.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Introducción

El entorno de las empresas especializadas en servicios de transporte bien sea de carga a nivel nacional, de cajas o paquetes, de mensajería, localización, rastreo y monitoreo; resulta ser muy competitivo y cada vez son más las compañías que quieren incursionar en este sector.

Sin embargo, muchas empresas dedicadas a este tipo de procesos logísticos han perdido credibilidad debido a los constantes fallos que presentan a la hora de cumplir con las necesidades del cliente. Las falencias más presentes en estos servicios tienen que ver con el mal estado en que llegan sus pedidos, los retrasos a la hora de cumplir determinadas fases en procesos de cargue y descargue, frecuentes errores en las áreas tecnológicas como en el Sistema de Posicionamiento Global (GPS), entre otros.

Por tal motivo, Delivery 724 S.A.S. nace como una empresa que busca cumplir las expectativas que otras entidades han desvirtuado en este entorno, al mismo tiempo que plantea brindar sus servicios, teniendo en cuenta unas premisas de seguridad, confianza, calidad y puntualidad en todo lo que ofrece. Esto con el fin de entregar una experiencia satisfactoria y efectiva. Gracias a la eficiencia y al buen trabajo que desarrolla, Delivery 7/24 S.A.S. cuenta con grandes clientes como: Alkosto, Kenzo Jeans, Belcorp Colombia, APC Industries, Súper Ricas, GTM Carga, STG Movilizar, entre otros.

Ahora bien, con el paso de los años algunas compañías de este sector han venido sumando esfuerzos tratando de reinventarse a través de entornos virtuales, usando la tecnología para surgir en el mundo de lo digital, visibilizarse y aprovechar la comunicación que allí se puede generar. Y

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

es que son cada vez más las empresas que quieren hacer parte de este contexto, por lo que llega a ser un factor sumamente importante para una entidad tener al menos una página web de su negocio. Existen algunas compañías que cuentan con perfiles en las redes sociales en donde no solo desean enseñar sus servicios o productos, sino también llegar a más personas con el fin de ganar clientes y lograr mayor posicionamiento de su marca.

Por tal motivo, surge la necesidad por parte de Delivery 724 S.A.S. de hacer presencia en los medios virtuales para presentarse como empresa con un público externo y en un entorno digital. Un punto clave aquí es la comunicación, pues al crear una página web o perfiles en redes sociales, se define entre otras cosas, el lenguaje que utilizará una empresa con su comunidad virtual.

Con base a lo anterior, se desarrolló este proyecto de pasantía, enmarcado principalmente al fortalecimiento de la comunicación externa de la empresa de transporte y logística Delivery 724 S.A.S., a través de la creación de contenidos para redes sociales.

Para dar cumplimiento a esto, se elaboró un plan estratégico a partir del cual se realizaron publicaciones en las redes sociales Twitter y Facebook; para las que se requirió la generación de contenido tanto visual como textual y con las que se buscó visibilizar la empresa a través de estas plataformas.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Fundamentos Teóricos

Comunicación Externa

Con la apertura de la red internet empezaron a emerger diferentes páginas web, programas e incluso aplicaciones, en las cuales comenzaron a surgir nuevas formas de expresión y comunicación. Con esto, los grandes mercados y empresas se dieron cuenta que la información e intercambio de opiniones sobre determinadas temáticas que allí se estaban presentando, era una oportunidad para llegar a más personas.

Es así como se empezó a implementar en los entornos laborales esfuerzos dedicados a transmitir mensajes ya no solo a través de medios tradicionales (radio, televisión, medios impresos), sino también de medios virtuales (página web, redes sociales, correo electrónico), en los que se informara sobre servicios y productos, buscando adicionalmente la forma de llegar más tanto a clientes actuales como a clientes potenciales a través de estos medios, con el propósito de establecer una comunicación con un público externo.

En ese orden de ideas, es indispensable profundizar en el término de comunicación externa que según Muñiz (2016):

Se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales. (p. 129).

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

En este sentido, es evidente que uno de los objetivos principales de los esfuerzos dedicados a la comunicación es lograr llegar a todo ese público externo que conoce poco sobre la empresa o que no sabe nada de ella. Pero para que esto suceda, las acciones que allí se realicen deben estar bien construidas y la elección del mensaje utilizado debe ser creativo para que esto sea efectivo. Esto debido a que “existen varias capas asociadas a los procesos de la comunicación interpersonal en ambientes digitales, que van más allá de las comúnmente asumidas en el concepto de la comunicación tradicional”. (Morales y González, 2010, p. 164).

Por tanto, la forma de comunicarse en un entorno digital responde a un público tan diverso y cambiante, que hay que mantenerse actualizado sobre lo que se presenta en los medios virtuales, para la ejecución de acciones acertadas que den cumplimiento a una comunicación efectiva en estos espacios con una comunidad.

Del mismo modo, se puede decir que parte del éxito logrado en los entornos virtuales es la consecuencia de lo alcanzado a través de las acciones de comunicación externa y proyectado en las diferentes herramientas TIC, siendo esto uno de los principales motivos por los cuales estos dos últimos términos están estrechamente relacionados, al momento de pensar una estrategia en las redes sociales. Igualmente, es importante apuntar que otro de los objetivos primordiales de la comunicación externa consiste en optimizar la imagen de la marca, considerando no sólo los valores que la definen sino también sus objetivos corporativos y principios.

De esta manera, se evidencia la importancia de establecer el tipo de comunicación que se va transmitir, y elegir tanto la estrategia a implementar, como el medio más efectivo para lograr una exitosa interacción con el público externo, puesto que una mala elección puede desviar los

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

propósitos que se planteen para desarrollar cualquier tipo de relación y por tanto, generar un impacto negativo a las personas a las que se desea llegar.

Community Manager

Debido a los nuevos canales de comunicación que empezaron a emerger con la red internet, se vio la necesidad de que una persona se especializara en el manejo de estos medios digitales con el fin de fortalecer la comunicación que se estaba dando en esos entornos y buscar la forma de establecer esa conexión entre usuario y empresa o marca.

El Community Manager es un profesional especializado en el uso de herramientas y aplicaciones 2.0 que se encarga de gestionar las redes sociales y los nuevos canales de comunicación de una empresa. Da respuestas a los comentarios que se hacen en social media, pone voz a la empresa y, sobre todo, es quien escucha a quien habla de ella. (Moreno, 2014, p. 56)

En este sentido, es necesario reconocer el rol que juega un Community Manager (CM) en la gestión de la información e imagen de una empresa y las importantes tareas que debe desarrollar en la comunicación interna como externa. Es el encargado de buscar contenidos interesantes para llamar la atención del target al que se dirige de forma dinámica, es decir, que no solo se enfoque en temas de la empresa, sino que además incluya otros asuntos que se relacionen con el sector y con las tendencias del mismo.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Además, debe responder a preguntas o solicitudes que tenga un usuario, pues aquí también se busca dar una respuesta más rápida no solo con el propósito de brindar mayor satisfacción al cliente sino de interactuar con las personas y lograr que éstas tengan una buena percepción de la marca. Igualmente, es vital que el CM esté al tanto de todo lo que sucede en los medios digitales tanto en la parte de las tendencias como en los diferentes cambios e innovaciones que surgen para este tipo de medios. De la misma manera, es quien hace seguimiento a las cuentas de los clientes que maneja con el objetivo de conocer qué está siendo efectivo y qué no está dando resultados.

Parrillas de programación de contenidos

Para un Community Manager tanto el orden como la organización son bases esenciales para el buen desarrollo y ejecución de sus actividades. Por esto, al momento de planear acciones para llevar a cabo en las diferentes redes sociales se debe pensar no solo en las estrategias sobre las cuáles se fundamentará la producción de contenidos sino también en una forma de organizar información como: la fecha, las horas, los parámetros que identificarán a cada imagen, los textos de acompañamiento y las temáticas; para que los contenidos vayan de la mano con los objetivos que la empresa quiere transmitir a través de los medios virtuales; entre otros puntos que son trascendentales y sobre los cuales se debe tanto diseñar como mantener una estructura general, en la que se busque plasmar todos los elementos mencionados anteriormente.

De acuerdo con Skaf (2017), Una Plantilla de Contenido para Social Media es una herramienta fundamental para todo Community Manager, dado que le permite planificar y organizar los contenidos que compartirá a través de las diferentes Redes Sociales. Su objetivo es

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

reunir todos los proyectos relativos a blogs y Social Media, para poder administrarlos con eficiencia. (Párr. 6)

De este modo, surge la necesidad de crear parrillas de programación para los contenidos a publicar en las redes sociales con el propósito no solo de cumplir con lo que se quiere lograr a través de éstas, sino también para ordenar mejor las intenciones comunicativas que allí se quieren reflejar, manteniendo siempre como eje ciertos criterios de preparación a la hora de construir un plan de trabajo para una comunidad virtual y hacerlo de forma exitosa.

Por tanto, “realizar una parrilla de este tipo, no es una tarea que debe tomarse a la ligera, pues finalmente se convierte en una extensión de las herramientas digitales que ayudan a dar visibilidad a las marcas o concretamente a servicios” (Corona, 2018, párr. 1)

En estos términos, es importante reconocer lo indispensable que resulta para un Community Manager reunir de manera organizada por medio de estas parrillas, la información a compartir en las redes sociales y ordenar los contenidos de las publicaciones de forma eficiente, según la estrategia diseñada y propósito que se pretenda conseguir.

De igual forma, mantener la organización de las acciones a realizar en una parrilla hace que cumplir las metas propuestas en un plan de trabajo para redes sociales sea más fácil, en la medida en que a partir de éstas se pueden recoger datos relevantes que contribuyan finalmente a optimizar las tareas que se están elaborando, como por ejemplo: saber qué intenciones fueron mejor recibidas y qué contenidos tuvieron mayor acogida. Esto con el propósito de establecer en

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

qué tipo de actividades se deben aumentar o disminuir los esfuerzos y así orientarlas de manera más eficaz.

En conclusión, se evidencia que la implementación de una parrilla de programación de contenidos contribuye al momento de ejecutar una estrategia para perfiles en redes sociales, pues a través de esta herramienta se logra organizar, mantener y realizar de forma ordenada las diferentes acciones que se plantean, para dar cumplimiento a unos objetivos previamente establecidos.

Identificación de la Empresa

Misión

Delivery724 S.A.S, es una compañía de servicios logísticos, enfocada a convertirse en un aliado estratégico, en el sector empresarial a nivel país, en los procesos de entregas, administración de centros de distribución, y todo lo referente a la cadena de abastecimiento, asegurando la calidad en los procesos, mejoramiento continuo, operaciones seguras; que permitan fortalecer nuestras relaciones comerciales con nuestros socios de negocio.

Visión

Delivery 724 S.A.S, en el año 2018, será reconocida en la ciudad de Bogotá y Medellín, como una de las diez mejores empresas de distribución, posicionamiento que logrará mediante la implementación de sistemas de gestión de calidad, herramientas tecnológicas, recurso humano calificado y excelencia en el servicio.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Valores Corporativos

Delivery 724 S.A.S, es una empresa que se rige bajo cinco valores fundamentales para la convivencia, ética y buen desempeño en el ejercicio laboral: Transparencia en todos nuestros procesos administrativos y operativos, respeto por nuestros clientes y todos nuestros aliados de negocio, honestidad en nuestra promesa de servicio, sinceridad y sencillez frente a la dificultades de las operaciones diarias y reconocimiento a nuestros colaboradores por contribuir a los objetivos trazados por Delivery 7/24 S.A.S.

Descripción de Servicios y Productos

Distribución de mercancía.

Ofrecemos esquemas logísticos en Distribución y entregas de pedidos; en los diferentes canales y formatos como: tienda a tienda, autoservicios, grandes superficies y tiendas por departamentos, venta por catálogo. Traslados entre centros de distribución, recaudos de dinero en ruta, contamos con sistemas de enrutamiento y seguimiento a vehículos, generando productividad en cada una de las rutas e información en tiempo real para nuestros socios de negocio.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Transporte de carga.

Transportamos a nivel nacional en vehículos desde 4,5 toneladas hasta 34 toneladas. Bajo los estándares del ministerio de transporte, nuestro aliado cuenta con certificación Basc¹, permitiendo así brindar confianza al envío de las mercancías y contar con la trazabilidad de cada uno de los viajes.

Transporte especial.

Ofrecemos soluciones al sector salud movilizand, muestras de laboratorio, material biológico, insumos médico - quirúrgicos, transportamos personal médico para campañas empresariales enviado por las IPS y EPS. Adicionalmente, brindamos el servicio de vehículos con capacidad desde 07 pasajeros hasta 54 pasajeros, para rutas de empleados salidas de fin de año.

Paquetes de mensajería.

Brindamos servicio de recolección de paquetes, sobres, cartas, prensa, colocando el medio de transporte que se ajuste a las necesidades y tiempos definidos, transporte terrestre, aéreo, mensajero en moto, entregas a nivel nacional, ciudades principales en 24 horas y Bogotá en un periodo no mayor a 12 horas. Trasladamos documentos con mensajeros en moto dentro de la

¹ La certificación BASC (BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE), garantiza que tanto procesos de control, como servicios y productos de una empresa son fiables, legales y son sometidos a observación constantemente.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

ciudad de Bogotá a través de nuestro servicio Delivery /Express, realizando determinadas urgencias en un término de 12 horas.

Administración de inventarios.

Contamos con un equipo de especialistas, para realizar diagnósticos asociados a las operaciones en los centros de distribución, con el objetivo de optimizar los flujos de cada uno de los procesos logísticos. Acompañamiento en la implementación para el mejoramiento continuo como: 5 “s”, distribución física, Cross Docking, WMS, Personal de apoyo logístico, Inhouse.

Personal de cargue y descargue.

Servicios especializados en el cargue y descargue de productos y mercancías de todo tipo, ofrecemos servicio Inhouse, con personal altamente entrenado con todos los cursos asociados a las operaciones, como trabajo en alturas, espacios confinados.

Tecnología.

Utilizamos herramientas tecnológicas, que permiten realizar un seguimiento en línea de cada una de las operaciones de nuestros socios de negocio, optimizamos la flota de transporte a través de nuestro ruteador logístico, mejorando los costos de distribución, reduciendo los tiempos de los recorridos a través de sistemas como el georeferenciador, contamos con localizadores de vehículos en tiempo real a través de GPS fijos en los vehículos y/o de los Smartphone. Contamos con sensores de temperatura, apertura de puertas, bomba de la gasolina, botón de pánico entre otros, gracias a nuestro aliado CargoWare. (Navarro, 2017)

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Organigrama de la empresa

A continuación el esquema jerárquico por el cual se rige la empresa Delivery 724 S.A.S.

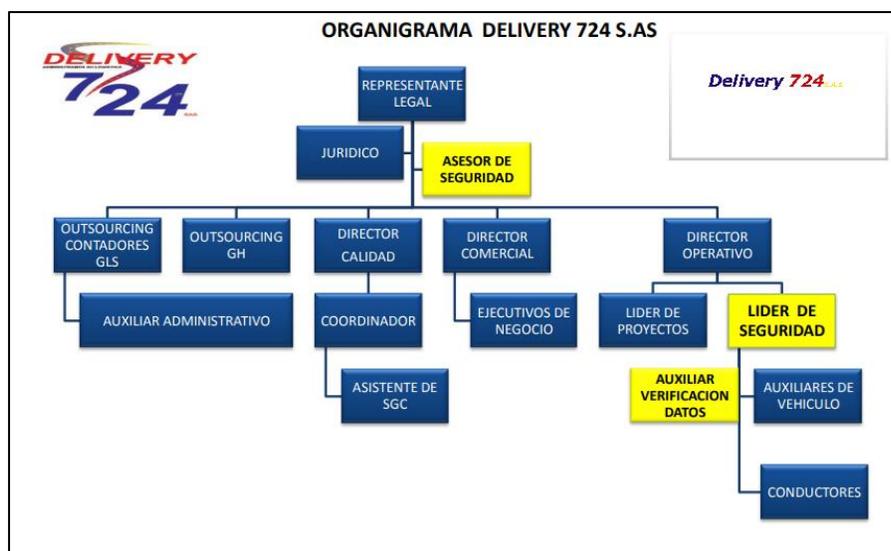


Ilustración 1. Organigrama Delivery724 S.A.S.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la comunicación externa de la empresa de transporte y logística Delivery 724 S.A.S., a través de la creación de contenidos para redes sociales.

Objetivos Específicos

Establecer el plan estratégico de las publicaciones en las redes sociales de la empresa Delivery 724 S.A.S.

Visibilizar a la empresa Delivery 724 S.A.S. por medio de la producción de contenidos en perfiles de redes sociales.

Generar contenido visual y textual para las redes sociales de la empresa Delivery 724 S.A.S.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

PROPUESTA ESTRATÉGICA

A continuación, se mostrarán las diferentes estrategias y acciones que se llevaron a cabo para la realización de los objetivos plasmados para la empresa Delivery 724 S.A.S. Asimismo, se encontrarán los tiempos de ejecución en los cuales se realizaron dichas estrategias.

Tabla 1. Propuesta Estratégica

Objetivo	Estrategias	Acciones	Tiempos de ejecución
Establecer el plan estratégico de las publicaciones en las redes sociales de la empresa.	E1. Realizar informes sobre ejecución, avances y novedades de empresas del entorno logístico y de transporte en medios virtuales.	E.1.1. Identificar los tipos de contenidos que publica la competencia en RR.SS. (imágenes, videos, gifs, texto).	Los informes se realizarán de forma bimestral, durante el periodo laboral.
		E.1.2. Observar la periodicidad en la que publica los contenidos la competencia.	
		E.1.3. Revisar el entorno de las empresas de transporte y logística en los medios virtuales.	
	E2. Realizar un informe sobre las necesidades de publicación de la empresa.	E2.1. Identificar el objetivo de uso de las redes sociales.	Este informe se realizará durante el primer mes del periodo laboral.
		E.2.2. Reconocer los medios que hasta la fecha ha usado la empresa para la comunicación externa.	
		E.2.3. Determinar el público objetivo.	

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

		E.2.4. Determinar los contenidos a publicar.	
Visibilizar a la empresa Delivery 724 S.A.S. por medio de la producción de contenidos en cuentas de redes sociales.	E1. Utilizar las redes sociales como medio principal para dar a conocer la marca en los medios virtuales.	E.1.1. Creación de perfiles en las redes sociales determinadas.	Primera semana.
		E.1.2. Construir parrillas de programación para los contenidos a publicar.	Última semana de cada mes durante 6 meses.
		E.1.3. Elaboración de contenidos de la parrilla aprobada. E.1.4 Realizar monitoreo a resultados obtenidos en redes sociales.	Una vez se aprueben los contenidos. Un informe después de finalizado el mes.
	E2. Desarrollar campañas pagadas para promocionar la página de la empresa Delivery 724.	E.2.1. Definir el mensaje a transmitir según la necesidad de la promoción (oferta, solicitudes, vacantes, nuevo servicio).	Los tiempos de esta estrategia se llevarán a cabo cada vez que la empresa lo requiera.
		E.2.2. Producir y presentar propuestas visuales para las campañas.	
		E.2.3. Definir los medios por los que serán transmitidas.	
		E.2.4. Presentación y análisis de los resultados	
Generar contenido visual y textual para las redes sociales de la empresa Delivery 724 S.A.S.	E1. Crear contenidos visuales.	E.1.1. Definir herramientas de diseño gráfico para la creación de piezas visuales.	Primera semana
		E.1.2. Elaborar piezas visuales para los contenidos a publicar en las redes sociales.	Una vez se aprueba la parrilla, se procede a ejecutar contenidos visuales del mes.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

		E.1.3. Presentación de propuestas y aprobación.	Última semana de cada mes.
	E2. Composición de textos de acompañamiento para piezas visuales.	E.2.1. Planear textos acordes a las intenciones definidas y la pieza visual.	Segunda semana de cada mes.
		E.2.2. Mostrar propuestas de copys y body-copys que acompañarán las piezas visuales que la requieran.	Tercera semana de cada mes.
		E.2.3. Presentación de propuestas y aprobación.	Última semana de cada mes.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Resultados de avance

Objetivo 1: Establecer el plan estratégico de las publicaciones en las redes sociales de la empresa

Para dar cumplimiento al primer objetivo, fue necesario conocer ciertos aspectos tanto de la parte interna como de la parte externa de la empresa y su entorno.

Por tal motivo, con el propósito de establecer un plan estratégico para las redes sociales de Delivery 724 S.A.S., se determinaron dos estrategias: la primera, consistió en la elaboración de un informe que compilara las necesidades de publicación de la empresa en las redes sociales y la segunda, en la producción de informes bimestrales sobre el monitoreo a las compañías de algunas empresas del sector logístico con presencia en Internet.

Informe sobre necesidades de publicación de Delivery 724 en RR.SS.

Este informe se enfocó especialmente en recopilar factores como: principales propósitos que quería alcanzar Delivery 724 S.A.S. a través de las redes sociales, las herramientas que ha usado la empresa para darse a conocer en los medios virtuales, el público objetivo y los contenidos a publicar. Dicho informe arrojó los siguientes resultados:

Objetivos primordiales:

- Darse a conocer como empresa, mostrando tanto sus servicios y lo que tiene para ofrecer a sus clientes, así como el funcionamiento desde el interior, por ejemplo la cualificación

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

al personal mediando las capacitaciones que reciben, la forma en la que se preparan para cumplir con las necesidades que se requieren y otras características.



Ilustración 2. Equipo Interno Delivery724

- Promover los servicios de la empresa a través de las redes sociales, exponiendo de forma precisa y dinámica lo que ésta brinda en un escenario virtual, aprovechando igualmente este espacio para presentar ofertas y vacantes que se solicitaran en el área administrativa u operativa de Delivery 724 S.A.S.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Ilustración 3. Publicación de Promoción de Servicios

Objetivos secundarios

- Identificar otros medios virtuales utilizados por la empresa para promover la marca y para comunicarse con su público externo.



Ilustración 4. Perfil Facebook inactivo

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Ilustración 5. Perfil Twitter inactivo

- Trabajar con los principales valores corporativos que promueve la empresa en su entorno, con el fin de resaltar otros atributos de la marca.



Ilustración 6. Publicación Valores Corporativos

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

De acuerdo a lo anterior, se realizaron publicaciones enfocadas en la exposición y promoción de servicios, en las que se enseñaron tanto atributos de la marca, como beneficios que se obtienen a través de esta empresa. Igualmente, se elaboraron contenidos que apuntaron a la recordación de la marca mediante el uso de colores, logo y símbolos relacionados al contexto logístico, así como de vacantes que fueron solicitadas durante el periodo laboral.

Informes bimestrales sobre entorno de empresas del sector.

Se consideró indispensable conocer la forma en la que otras empresas que ofrecen servicios similares, están haciendo presencia en la red, especialmente aquellas que para Delivery 724 S.A.S. son competencia directa. Por esta razón, se elaboraron tres informes bimestrales en los cuales se reunió información trascendental sobre las actividades de cinco empresas de logística y su participación en las redes sociales.

En la selección de las empresas se encontró que aquellas que están consideradas como competencia directa de Delivery 724 S.A.S. no tenían perfiles o las cuentas estaban inactivas, por tanto, se procedió a elegir compañías, que aun cuando están mejor posicionadas en el mercado nacional, al ser del sector logístico podían aportar la información a recolectar.

Algunas empresas consideradas como competencia directa, aunque con perfiles inactivos, son: Suppla – Logística inteligente, PLi – Profesionales en Logística Internacional, PIB – Transporte y Logística S.A.S., todas éstas ubicadas en la ciudad de Bogotá; Transporte de Carga y Logística TLC; Transporte y Logística S.A.S. ubicada en Medellín.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

En este sentido, las entidades seleccionadas finalmente para ser examinadas y revisadas continuamente para los informes bimestrales propuestos, fueron: TCC, Servientrega, Deprisa, 4/72 y Coordinadora S.A.

Datos generales

Tabla 2. Datos de Informes Bimestrales

Datos para Informes Bimestrales	
Atributos	
Datos generales	Nombre de la empresa Ubicación geográfica Página web Aplicación móvil
Comunidad de perfiles	Me gusta de la pág. Seguidores de la pág.
Tipos de publicaciones	Fotografías Ilustraciones Videos – Gifs Contenido Compartido Contenido Animado Transmisiones en directo
Periodicidad	Diaria Día por medio Cada dos días Variante
Directriz de las publicaciones	Emocional Informativo Corporativo
Campañas pagadas	Campañas evidenciadas

Tal como se observa en la tabla 2, la información recolectada se hizo con base en los siguientes atributos: nombre de la empresa, ubicación geográfica y página web; comunidad con la que cuentan en sus perfiles, como # de Me gusta, Seguidores; tipos de publicaciones que realizan (fotografías, videos, gifs, infografías, compartido); periodicidad con la que difunden sus contenidos; publicaciones con mayor interacción: me gusta, reproducciones, veces compartida; directriz de publicaciones (emocional, informativo, corporativo); y campañas evidenciadas.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Tipos de publicaciones

En cuanto a las publicaciones que realizan, se encontró que las fotografías acompañadas de elementos gráficos (logo, slogan de la marca), ilustraciones y videos, son los principales formatos con los que suelen acompañar sus publicaciones en las redes sociales dichas empresas.

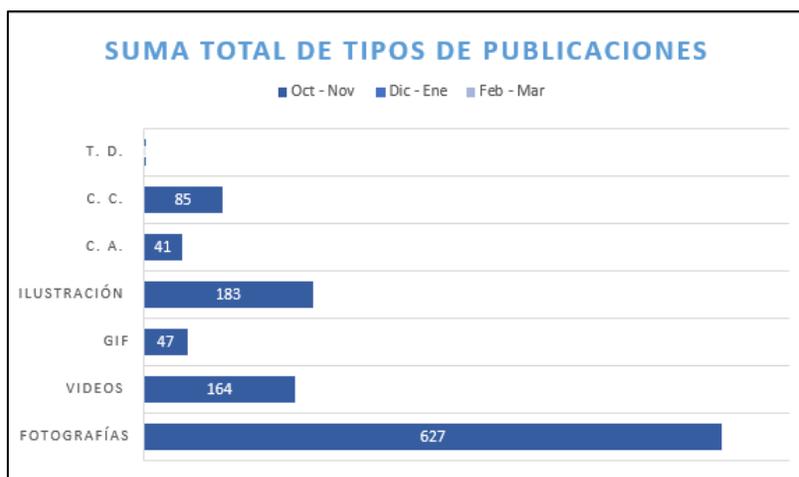


Ilustración 7. Total Tipos de Publicación de la competencia

La anterior ilustración, evidencia que las fotografías fueron el formato más publicado en los perfiles de las empresas de la competencia con un total de 627, seguido por las ilustraciones (183) y los videos (164), en un periodo de 6 meses. De igual manera, fueron notables otros tipos de formatos como de contenido compartido (85), Gif (47) y contenido animado (41).

Directriz de publicaciones

Con respecto al enfoque de las publicaciones de las empresas seleccionadas, se identificaron fotografías, videos, gifs e ilustraciones de tipo: emocional, de promoción de servicios y de valor

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

corporativo. Se evidenció con más frecuencia los de promoción de servicios, resaltando tanto características como beneficios, y de valor corporativo, mostrando su participación a nivel tanto regional como nacional en capacitaciones, seminarios, cumbres y convocatorias.

Campañas

En cuanto a las campañas, se evidenciaron dos: la primera, fue la realizada por Servientrega durante el mes de diciembre llamada “De Corazón Gracias” con la cual conmemoraban los años que llevan hasta el momento en el sector logístico. Y la segunda, fue TCC que promocionó un video sobre situaciones de personas en las que la empresa influye, como al esperar o enviar un paquete, en el mismo mes.

Periodicidad

En cuanto a la frecuencia con la que publican en redes sociales las empresas examinadas se conoció que mínimo generaban una por día y otras, día por medio, pero se presentaron oportunidades en que los perfiles se mantenían inactivos varios días.

Tabla 3. Periodicidad (Octubre – Noviembre) de la Competencia

Empresa	Servientrega		Deprisa		TCC		Coordinadora		4/72	
Mes	Oct	Nov	Oct	Nov	Oct	Nov	Oct	Nov	Oct	Nov
Periodicidad	diaria	diaria	c/2 días	Día x med.	4vec X sem.	4vec X Sem.	diaria	diaria	diaria	diaria
Ausencias	6	0	17	20	13	10	7	7	16	12

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

De esta manera, gracias a los resultados que se lograron recolectar en los informes bimestrales, se conocieron puntos importantes para el desarrollo del plan estratégico de las publicaciones, en la medida en la que se identificaron factores como: los tipos de formatos que se debían implementar con mayor frecuencia (fotografías, videos e ilustraciones), la periodicidad con la que se debían difundir los contenidos en las redes sociales (una publicación por día) y la directriz de las publicaciones, teniendo en cuenta los intereses particulares de la empresa.

Objetivo 2. Visibilizar a la empresa Delivery 724 S.A.S. por medio de la producción de contenidos en cuentas de redes sociales.

Creación de perfiles en las RR.SS.

Al momento de crear los diferentes perfiles en las redes sociales, teniendo en cuenta las directrices de las directivas, se escogieron las redes Facebook y Twitter, debido a que en estas plataformas existe mayor presencia de compañías del entorno logístico y por tanto, era factible dar a conocer más la marca.

De este modo, se procedió a activar los perfiles en Facebook y Twitter, agregando a su vez información primordial sobre servicios, ubicación, página web, teléfono y otros datos relevantes. Asimismo, se añadió una fotografía para la imagen de perfil de la cuenta y otra para la portada del mismo, verificando que éstas fueran coherentes tanto con la marca como a los servicios que ofrece.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Ilustración 8. Perfil Twitter - Delivery 724 S.A.S.

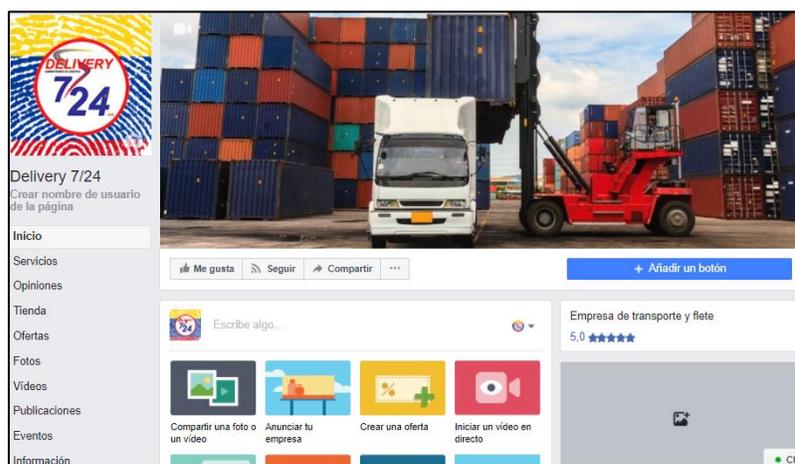


Ilustración 9. Perfil Facebook - Delivery 724 S.A.S.

Parrillas de programación de contenido

Con el propósito de tener una mejor organización de las publicaciones, se creó una parrilla de programación mensual, en la que se determinó básicamente: nombre de la actividad, formato, día y fecha de publicación.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Se diseñaron 6 parrillas de contenido, una por cada mes. Éstas se realizaron la última semana de cada mes en un periodo de 6 meses, excepto octubre, debido a que cuando inició el periodo laboral el mes ya había comenzado y se tuvo que agilizar el proceso. (Ver anexo A)

Tabla 4. Modelo de Parrilla de contenidos – Mes de febrero

Lunes 29	Martes 30	Miércoles 31	Jueves 1	Viernes 2	Sábado 3	Domingo 4
			Post inicio de mes Fotografía			
Lunes 5	Martes 6	Miércoles 7	Jueves 8	Viernes 9	Sábado 10	Domingo 11
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión (PESV) Fotografía	Post Servicios (Transporte Urbano) - Fotografía	Post servicios (Distribución urbana) Foto	Post recordación de marca Ilustración		
Lunes 12	Martes 13	Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16	Sábado 17	Domingo 18
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión (PQR) Fotografía	Post Servicios (Transporte Especial) - Infografía Post San Valentín GIF	Post servicios (Transporte de carga) Fotografía	Post recordación de marca Ilustración	Post promoción pág. web GIF	
Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23	Sábado 24	Domingo 25
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión (SG-SST) Fotografía	Post servicios (Paquetes de mensajería instantánea) Fotografía	Post servicios (Administración de inventarios) Fotografía	Post recordación de marca Ilustración		
Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Marzo 1	Marzo 3	Marzo 3	Marzo 4
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión Ilustración	Post servicios (Personal cargue y descargue) Fotografía				

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Como se observa en la tabla anterior, se determinó un nombre específico para cada actividad a realizar, además del formato que la acompañaría: fotografía, ilustración, gif, etc. Una vez definida la parrilla, se presentaba para su aprobación y se hacían las correcciones pertinentes para proceder a la composición de los contenidos de la misma.

Una vez se daba el visto bueno a la parrilla de programación del mes, se procedía al desarrollo de los contenidos a publicar no solo en cuanto a aspectos visuales, sino también todo lo referente a textos de salida de cada publicación, según el propósito de la publicación.

Monitoreo de las redes sociales

Con el propósito de conocer los resultados de las acciones ejecutadas en los perfiles de la empresa, en lo correspondiente a: visitas a la página, seguidores, “me gusta”, reacciones, publicaciones elaboradas, contenido compartido y alcance de las mismas, se realizaron 6 informes mensuales, uno por mes.

Para el desarrollo de dichos informes, se hizo un registro diario de los datos anteriormente nombrados, tanto de Twitter como de Facebook, por medio de un instrumento en el que se recopiló información de manera semanal (Ver anexo B). Cabe apuntar que la herramienta con la que se hizo el monitoreo, corresponde a una modificación realizada para este caso, sobre el formato disponible en el sitio web de Vilma Núñez.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Métrica Marzo - Delivery 724 S.A.S.																	
Métricas	MARZO								MARZO								
	DEL 5 AL 11								DEL 12 AL 18								
	5	6	7	8	9	10	11	Resumen Semana	12	13	14	15	16	17	18	Resumen Semana	
	L	M	X	J	V	S	D.	L	M	X	J	V	S	D.			
TWITTER	Comunidad																
	Seguidores	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tuits	1	1	1	2	0	1	0	6	1	1	1	0	1	0	0	4
	Engagement - Interacción																
	Me gusta	1	2	3	4	0	2	0	12	1	1	1	0	1	0	0	4
	Reply								0								0
	Rt's	1	2	2	4	0	2	0	11	1	1	1	0	0	0	0	3
Mensajes privados								0								0	
FACEBOOK	Comunidad																
	Seguidores							0								0	
	Me gusta página							0								0	
	Publicaciones	1	1	1	2	0	1	0	6	1	1	1	0	1	0	0	4
	Reach - Alcance																
	Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							432	Al final de cada semana suma el total del alcance							482
	Engagement - Interacción																
	Reacciones (me gusta, enludo, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							13	total de todos los "me gusta" en publicaciones							13
	Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
	Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							9	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							10
Mensajes en el muro								0								0	
Mensajes privados			1					0								0	

Ilustración 10. Métrica de Monitoreo Semanal Twitter y Facebook – Marzo

Visitas a la página de Facebook

En este aspecto, se pretendía conocer el número de veces en que usuarios, visitaron la página de Facebook de Delivery 724 S.A.S. durante un periodo de seis meses.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Gráfica 1. Visitas a la página - Facebook

Como se muestra en la anterior gráfica, en octubre se registraron apenas 12 visitas a la página, en noviembre aumentó a 25 y en diciembre alcanzó 60. En el mes de enero volvió a bajar a 23 visitas, en febrero subió a 90 y en marzo alcanzó 50. Por tanto, se identificó un significativo incremento en las visitas a la página de Facebook desde su apertura, exceptuando el mes de enero, que evidenció menos flujo de visitas en comparación a los demás periodos.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Me gusta de página de Facebook



Gráfica 2. Me gusta a la página - Facebook

Por su parte, de los me gusta de la página de Facebook, se identificó que diciembre fue el mes que contó con mayor número de estos: 17, sin embargo, en los otros meses de octubre, noviembre, enero, febrero y marzo, aunque no se lograron más de 10 me gusta, se presentaron mínimo 2, máximo 7 personas a las que le gustó la página de Facebook de la empresa. Cabe apuntar que 2 de los me gusta obtenidos en octubre y noviembre, correspondieron a una promoción pagada ejecutada en dichos meses.

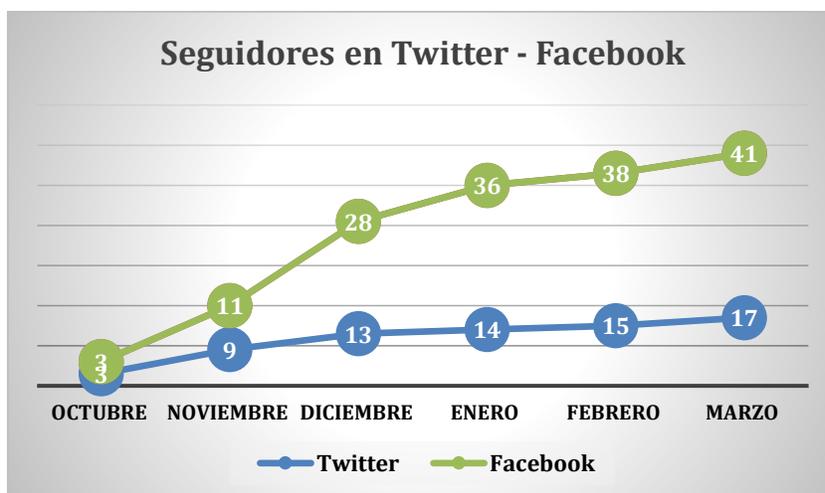
Seguidores de Facebook y Twitter

En el caso de Facebook, se evidenció que el mes en el que más se unieron personas a la comunidad de la empresa fue diciembre: 2 en la primera mitad y 15 en las dos últimas semanas del mes, para un total de 17 seguidores. Asimismo se sumaron 8 personas en noviembre, 4 en enero, 3 en octubre y en marzo, respectivamente, y finalmente 2 en febrero, siendo este último mes en el que menos personas se unieron a la página de la empresa. Cabe mencionar que 2 de los

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

seguidores obtenidos en octubre y diciembre, correspondieron a promociones pagadas realizadas en estos meses. Actualmente, cuenta con una comunidad de 42 seguidores y 41 me gusta.

Por su parte, Twitter registró mayor número de seguidores en noviembre, 6 en total, luego diciembre con 4 y octubre con 3; en enero y febrero se alcanzó 1 (en cada mes) y marzo culminó con 2, para un total de 17 seguidores.



Gráfica 3. Seguidores Twitter - Facebook

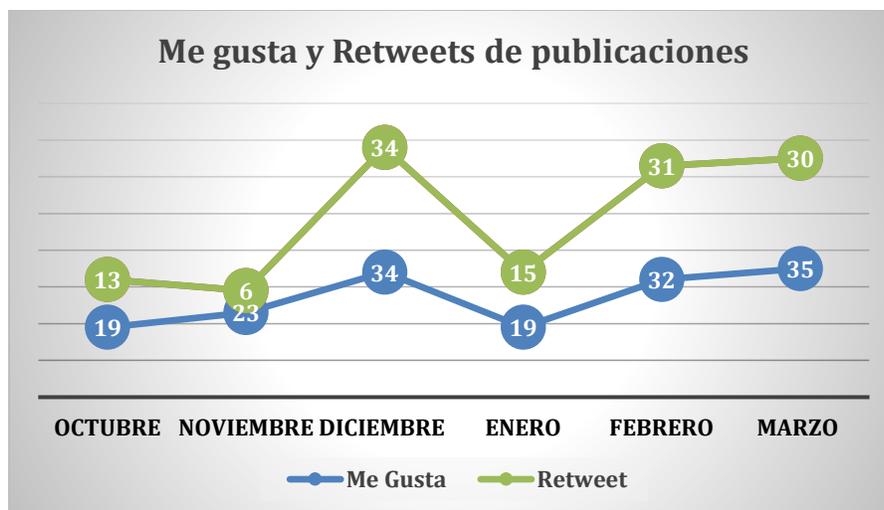
Los resultados de la anterior gráfica, reflejan que Facebook fue la red social que obtuvo un mayor flujo de seguidores en comparación a Twitter, teniendo en cuenta que en los dos casos se sumaron más personas durante el primer trimestre: octubre, noviembre y diciembre.

Me gusta y Retweets de Twitter

En este punto se determinó que diciembre, febrero y marzo, fueron los meses en los que más se evidenciaron resultados positivos con más de 30 me gusta y retweets en total en las

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

publicaciones realizadas. Le sigue octubre con 13 retweets y enero con 15, sumando igualmente 19 me gusta en cada mes. Por su parte, noviembre es el mes que muestra menor participación contando con apenas 6 retweets, aunque con 23 me gusta.



Gráfica 4. Me gusta y Retweets de publicaciones

Cabe señalar que las cifras reflejadas en la gráfica 4, se obtuvieron a través de la suma total de los me gusta y retweets logrados con las publicaciones realizadas en cada mes.

Publicaciones

De las publicaciones se identificó que las que obtuvieron más acogida en la página de Facebook, fueron aquellas que tenían como propósito generar una recordación de marca, las cuales se caracterizaban por los siguientes elementos:

- Colores de la empresa
- Símbolos del sector logístico

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

- Logo y copy de la empresa
- Formato fotográfico, ilustrativo o infográfico

Otras publicaciones que también lograron notoriedad, correspondían a servicios de:

- Administración de inventarios
- Distribución de mercancía
- Transporte urbano de mercancía

Fecha de publicación ▼	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Interacción
31/01/2018 16:30	 ¡Cuando hay organización, tu			46 	1 4 
30/01/2018 16:13	 ¡Sabemos que el tiempo es oro! Por			271 	2 10 
29/01/2018 12:05	 Para seguir creciendo y avanzando en las			377 	8 10 
26/01/2018 11:27	 ¿Te llegó en mal estado tu mercancía?			119 	0 7 
25/01/2018 13:34	 ¿Necesitas enviar tu mercancía? ¡Nosotros			235 	5 11 
24/01/2018 12:36	 ¡Mejorar y facilitar los procesos logísticos de			190 	7 12 
23/01/2018 18:03	 Para garantizar la transparencia en			270 	6 15 
22/01/2018 13:39	 Encuentra solución a todos tus problemas			246 	3 12 

Ilustración 111. Publicaciones última semana enero

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

La anterior ilustración, muestra las publicaciones realizadas en los últimos días del mes de enero, reflejando que los contenidos con mayor alcance y reacciones fueron de recordación de marca, tanto de tipo ilustrativo como fotográfico, y de servicios de administración de inventarios.

En el caso de Twitter, las publicaciones que más tuvieron aceptación, con un máximo 3 me gusta o 3 retweets, respondieron también al formato fotográfico e ilustrativo.



Ilustración 122. Publicación Twitter - Transporte Urbano

En su mayoría estas publicaciones fueron sobre servicios de:

- Transporte urbano
- Paquetes de mensajería
- Rastreo de vehículos.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Reacciones

En este aspecto, se evidenció que fueron publicaciones destacadas en Facebook, las referentes a la recordación de la marca, promoción de servicios, de navidad y transporte urbano de mercancía. Por lo general, estas publicaciones se caracterizaron por el número de veces en que se compartieron, cantidad de me gusta que recibieron y alto alcance en las mismas.



Gráfica 5. Reacciones - Marzo

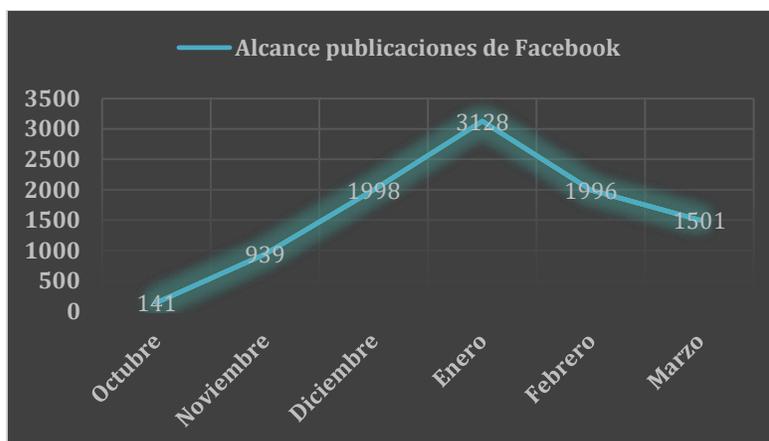
Tal como se observa en la gráfica 5, marzo fue uno de los meses que más registró reacciones por parte de los usuarios de la página de Facebook de Delivery 724 S.A.S., evidenciado tanto en los clics en las publicaciones como en el número de veces que compartieron algún contenido de la página.

Alcance publicaciones de Facebook

Aunque en un principio las publicaciones no contaron con mucho alcance, especialmente en el mes de octubre, durante el cual tan solo 86 personas vieron en su pantalla algún contenido de

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

la página de Facebook de Delivery 724; en noviembre, se presentó un notable crecimiento ya que hubo un alcance total de 390, al igual que diciembre, que obtuvo un alto alcance con un total de 1.914, en las publicaciones hechas en este periodo.



Gráfica 6. Alcance publicaciones - Facebook

Sin embargo, como se evidencia en la anterior gráfica, fue en enero que se logró 3.128 de alcance total en las publicaciones, convirtiéndose así en el mes en que más público visualizó algún contenido de la página de la empresa. Asimismo, febrero registró 1.996 y finalmente marzo con 1.501 alcance total. Cabe apuntar que estas cifras, corresponden a la suma del número de alcance reflejadas en cada una de las publicaciones realizadas desde el mes de octubre, hasta el mes de marzo.

Campañas pagadas

Con el objetivo de visibilizar la empresa a través de las redes sociales, se realizaron dos campañas pagadas: la primera, que buscaba trasladar a las personas a la página web de la

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

empresa y así conocieran más sobre ésta; la segunda, correspondió a la solicitud de conductores para suplir la demanda de la temporada alta en diciembre.

Campaña página web

Para esta campaña, se buscó llegar a un público que tuviera intereses en temas de distribución, transporte, logística, tecnología o sector, dispositivos GPS, transporte y traslado de mercancía.



Ilustración 133. Resultados - Promoción Página Web

Como se observa en la anterior ilustración, los resultados de esta campaña fueron relativamente positivos en la medida en que se evidenció un alcance de 7.866 personas y se lograron más de 100 clics en el enlace expuesto, que correspondía a la página web de Delivery 24 S.A.S. Cabe resaltar que esta campaña contó con un presupuesto de \$28.000 y estuvo en la red por un periodo de 14 días.

Campaña conductores

Debido a la alta demanda que representa la temporada decembrina, la empresa solicitó conductores para el transporte de mercancía. Por tal motivo, se promocionó a través de

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Facebook, una publicación pagada en la que se identificaban aspectos como: requisitos, oferta laboral e información de contacto para los interesados.



Ilustración 144. Promoción Conductores

Como deja ver la ilustración 14, los resultados obtenidos con esta promoción pagada, fueron menores en comparación con la anterior debido a que tan solo se alcanzaron 200 personas, 5 interacciones y 2 me gusta a la página de Facebook. Sin embargo, hay que mencionar que ésta contó con menos presupuesto que la primera promoción, \$15.000 y circuló en las redes durante 14 días, puesto que se tuvo conocimiento de esta necesidad, finalizando el mes de noviembre.

Objetivo 3: Generar contenido visual y textual para las redes sociales de la empresa Delivery 724 S.A.S.

Producción de contenidos visuales

Con el propósito de apoyar los textos de las publicaciones y exponer de forma gráfica intereses específicos solicitados por la empresa, se planteó la elaboración de contenidos visuales para las redes sociales. Para este punto, se determinó junto con el jefe inmediato de pasantía,

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

utilizar la herramienta de diseño gráfico Photoshop CS6 por dos motivos: primero, la entidad contaba con la licencia del programa y segundo, por la variedad de formatos que se pueden realizar a través de éste.

De esta manera, se elaboraron imágenes ilustrativas, se hizo edición de fotografías agregando además elementos complementarios de la marca, como logo, eslogan, nombre de los servicios, correo, número de contacto, etc.; además se construyeron ideas visuales a partir de diversos componentes gráficos tanto diseñados en el programa establecido como tomados de la web.

Tabla 5. Tipos de Contenidos Publicados

TIPOS DE PUBLICACIÓN	
FOTOS	51
ILUSTRACIONES	38
GIFTS	14
VIDEOS	0
INFOGRAFÍAS	5
C. COMPARTIDO	5

Para las imágenes ilustrativas que hacían referencia a la promoción y recordación de la marca en su mayoría, se tuvo en cuenta los colores que identifican a la empresa: Blanco, azul, rojo y amarillo. Además, se buscaron elementos que hicieran referencia al entorno logístico y que los componentes textuales agregados a éstas fueran compatibles con la información que se quería transmitir o la intención de la publicación. (Ver anexo C)

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Ilustración 15. Recordación de Marca

De igual forma se editaron fotografías tanto de Delivery 724 S.A.S. como de la web, a las cuales se le añadían factores como el logo, líneas, formas, estilos y otros parámetros, tal como lo evidencia la siguiente ilustración. (Ver anexo D)



Ilustración 166. Servicios de Administración de Inventarios

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Contenidos visuales para campañas promocionales en la web

Con el objetivo de promocionar la empresa a través de los medios virtuales se desarrollaron campañas pagadas en las redes sociales. Para éstas se generaron contenidos visuales que fueran coherentes con el mensaje que se quería transmitir, teniendo en cuenta factores como: color, tipo de letra, jerarquía del escrito y distribución de espacios del gráfico.

Campaña página web



Ilustración 17. Visual Promoción Paga - Parte de Publicidad de Facebook

Como se evidencia en la anterior ilustración, para la elaboración de esta campaña, se eligió una imagen que coincidiera con la esencia de la empresa y se optó por un mensaje corto, en el que se puntualizaran los principales servicios que ofrece Delivery 724 S.A.S. Sin embargo, también fue un factor determinante para la propuesta del texto, el espacio que permitía la

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

promoción. Es necesario indicar que las acciones de edición o diseño visual en la imagen elegida fueron mínimas en la medida en que sólo se ejecutaron modificaciones relacionadas con el color, contraste y resolución de la imagen. (Ver anexo E)

Campaña conductores

Para esta campaña, se solicitaban conductores para suplir la demanda que implica la temporada de fin e inicio de año. Por tanto, se realizaron tres propuestas visuales de las cuales fueron aprobadas dos. (Ver anexo F)



¿Tienes un vehículo de carga y tiempo libre?

¡TRABAJA CON NOSOTROS!

Contáctanos y haz parte de nuestro equipo logístico.

*Aplica en Bogotá.

📞 Teléfonos: 317 893 7739 - 318 424 8692
✉ servicioalcliente@delivery724.com

DELIVERY 724

Ilustración 18. Visual Promoción Paga – Conductores propuesta 1

Tal como evidencia la ilustración 18, en aspectos visuales se trabajó con colores representativos de la empresa (rojo, azul, blanco, amarillo), se optó por un tipo de letra clara y legible, se dio jerarquía tanto a los textos, según la relevancia de la solicitud: requisitos, oferta laboral y contacto; como a la composición de todos los elementos gráficos expuestos en la pieza

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

(líneas, puntos formas, estilos, efectos), con el fin de lograr un visual completo y equilibrado.

Asimismo, se agregó el logo y se utilizó una imagen acorde al contexto.

Composición de textos de acompañamientos para visuales

En este aspecto, se propuso la composición de textos tales como copy y bodycopy, que acompañaran las piezas visuales y que fueran coherentes con la temática pensada e imagen diseñada. Por tal motivo, se desarrollaron ideas de textos para ilustraciones, relacionados con la promoción de servicios como: transporte urbano, distribución de mercancía, paquetes de mensajería, rastreo de vehículos (GPS); datos de sector logístico, frases de inicio de semana, frases de fechas especiales, entre otras. (Ver anexo G)



Ilustración 19. Post Inicio de Semana

En la ilustración anterior, se identifica un bodycopy de inicio de semana, claro, corto y que refleja la intención que se pretendió destacar, además algunas palabras se resaltaron, con el propósito de generar en el receptor mayor recordación del mensaje. Cabe señalar, que para cada

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

intención de copy o bodycopy, se elaboraron documentos en los cuales se presentaron propuestas, que fueron previamente revisadas y aprobadas por el jefe inmediato de la pasantía.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Conclusiones

Realizar un informe sobre las necesidades de publicación de la empresa para las redes sociales, fue una herramienta indispensable, puesta que, a través de este, se logró obtener información clave sobre la empresa, para el planteamiento y desarrollo de las diferentes actividades de los perfiles.

Asimismo, se evidenció la necesidad de elaborar un monitoreo a otras empresas del sector logístico, puesto que permitió observar los avances que se estaban presentando en este contexto y por tanto, tener un referente para el plan de trabajo, que finalmente favoreció la labor del Community Manager.

Del mismo modo, es necesario resaltar que a través de la construcción de parrillas, se logró una mayor organización de la información de las actividades realizadas, evidenciado tanto en los tiempos de ejecución, como en el cumplimiento de las acciones y contenidos.

Por su parte, el monitoreo realizado a las redes sociales de la empresa, contribuyó significativamente al desarrollo de los contenidos, en la medida en que permitió conocer el progreso de las actividades, los resultados logrados y falencias reflejadas en todo el proceso. En este sentido, se pudo concluir que Facebook logró obtener mayor comunidad, a diferencia de Twitter que contó con bajos niveles de participación.

En lo referente a las publicaciones se evidenció que fueron más llamativas aquellas con énfasis en la recordación de la marca y servicios de la empresa. Cabe apuntar que llevar el registro y monitoreo constante a los perfiles, contribuyó al desempeño del Community Manager, debido a

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

que proporcionó información necesaria para corregir, mejorar e innovar al momento de plantear una nueva estrategia.

Con respecto a las campañas pagadas, se obtuvieron resultados positivos, en la medida en que a pesar de la duración y el presupuesto, lograron alto alcance y generaron 2 me gusta en la página de Facebook, en cada promoción realizada. En este sentido, la primera evidenció un alcance importante en el enlace promocionado, que correspondía a la página web de Delivery 724 S.A.S. Mientras que la segunda, que correspondió a la solicitud de conductores para la empresa, obtuvo resultados más bajos en comparación al alcance obtenido y las interacciones adquiridas en la anterior.

La generación de contenidos visuales y textuales, representaron un aporte significativo al trabajo realizado evidenciado tanto en los tipos de formatos elaborados para las publicaciones, fotografías, ilustraciones, gifs, entre otros; como en los textos, copy y bodycopy planteados según las intenciones establecidas: frases de inicio de semana, de recomendaciones y fechas especiales.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Recomendaciones

Es necesario que la empresa incluya un diseñador gráfico con el fin de dar un apoyo al Community Manager en el diseño de las piezas visuales para publicar en las diferentes redes sociales y de esta manera generar más contenidos para difundir. Del mismo modo, gracias a esto se podrá obtener una mejor calidad y diseño en las imágenes.

Se propone a la empresa, estudiar la posibilidad de fijar un presupuesto mensual o bimestral con el objetivo de realizar más actividades y propuestas, para ejecutar campañas pagadas para la promoción de la marca y de esta manera lograr mayor visibilidad en las redes sociales.

Se sugiere a la empresa además considerar suscribirse a un Stock de imágenes (pago), con el propósito de contar constantemente con fotografías, ilustraciones y vectores de alta calidad. Además, este tipo de plataformas puede contribuir de forma positiva al trabajo del Community Manager al poder acceder a una gran variedad de imágenes adecuadas y profesionales, o cuando éste no cuente con diseñador gráfico.

Se recomienda a la empresa, realizar algunas actividades en donde se integren los empleados de Delivery724 S.A.S. con el objetivo de mostrar más a las personas que la constituyen y así mismo, lograr que éstos se involucren más con las redes sociales de la entidad.

Es importante que la empresa haga más presencia en las diferentes ferias, seminarios, reuniones o congresos relevantes del sector, con el fin de obtener mayor visibilidad en el gremio de transporte y logística al participar en este tipo de eventos.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Se recomienda dar continuidad al plan elaborado para los perfiles creados en las redes sociales y dar apertura a otros, con el propósito de mantener e incrementar la comunidad de las cuentas de la empresa y lograr mayor notoriedad en los medios virtuales.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Referencias

Corona, E. (enero 23 de 2018). ¿Cómo hacer una parrilla de redes sociales eficaz? Recuperado de <https://www.t2omedia.com/ideas/social-media/una-parrilla-redes-sociales-eficaz/>

Gálvez, J. (7 de febrero de 2018). Delivery 724 S.A.S. – Organigrama de la empresa. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.

Morales, R y González, V (2010). Comunicación en las organizaciones y TIC´s: Un estudio de caso. Santiago de Chile, Chile.

Moreno Molina, M. (2014). *El Gran Libro del Community Manager*. Barcelona: EDICIONES GESTIÓN 2000.

Muñiz, R. (2016). El Marketing en el siglo XXI. Madrid: Ediciones CEF.

Navarro, C. (23 de Octubre de 2017). Delivery 724 S.A.S. - Datos de la empresa. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia.

Núñez, V. (7 de diciembre de 2012). Social Analytics: Medición de resultados en redes sociales. Recuperado de <https://vilmanunez.com/social-analytics-medicion-de-resultados-en-redes-sociales/>

Skaf, E. (octubre de 2017). Cinco plantillas en redes sociales para ahorrar miles de horas. Recuperado de <https://postcron.com/es/blog/plantillas-de-redes-sociales/>

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Anexos

Anexo A. Parrillas de programación de contenido

Parrilla de contenidos – octubre.

Lunes 9	Martes 10	Miércoles 11	Jueves 12	Viernes 13	Sábado 14	Domingo 15
Cambio de foto portada y perfil de fb y creación de (Twitter) Frasas motivacionales Sin aprobar	Msje. Selección Colombia (Tw) – Serv. Generales (Eb)	Post servicios #Delivery724 Fotografía	Post #Diadelaraza Gif	Post servicios #Delivery724 Gif	#Para Compartir (Contenido Compartido)	
Lunes 16	Martes 17	Miércoles 18	Jueves 19	Viernes 20	Sábado 21	Domingo 22
DIA FESTIVO Frase aliados - logística (GIF) #Lunes	Post marca Ilustración	Post servicios Ilustración	Post Servicios Ilustración	Post beneficios #Delivery724 Ilustración	Post adjetivos #Delivery724	#Para Compartir (Contenido Compartido)
Lunes 23	Martes 24	Miércoles 25	Jueves 26	Viernes 27	Sábado 28	Domingo 29
Frase aliados - logística (GIF) #Lunes	Post servicios GPS (GIF)	Post recomendación Ilustración	Post Atributos Fotografía	Post beneficios #Delivery724 Ilustración Día del mensajero – Ilustración		
Lunes 30	Martes 31					
Frase aliados - logística (GIF) #Lunes	Post Halloween (GIF)					

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Parrilla de contenidos – noviembre.

Lunes	Martes	Miércoles 1	Jueves 2	Viernes 3	Sábado 4	Domingo 5
		Post estadísticas Imagen	Post ventajas Fotografía	Post recomendaciones Fotografía + copy		#FelizDomingo (GIF)
Lunes 6	Martes 7	Miércoles 8	Jueves 9	Viernes 10	Sábado 11	Domingo 12
FESTIVO Post Lunes Festivo Fotografía	Post servicios Fotografía	Post estadísticas Imagen	Post ventajas Fotografía	Post recomendaciones Ilustración		#FelizDomingo Ilustración
Lunes 13	Martes 14	Miércoles 15	Jueves 16	Viernes 17	Sábado 18	Domingo 19
FESTIVO Post adjetivos Fotografía	Post servicios Fotografía	Post estadísticas Imagen	Post ventajas imagen	Post recomendaciones		
Lunes 20	Martes 21	Miércoles 22	Jueves 23	Viernes 24	Sábado 25	Domingo 26
Post adjetivos Fotografía	Post servicios Fotografía	Post servicios Ilustración	Post ventajas Ilustración	Post oferta laboral (Publicación Pagada)		
Lunes 27	Martes 28	Miércoles 29	Jueves 30	Viernes 1	Sábado 2	Domingo 3
Post adjetivos Ilustración Post C.C. #Muévete Legal	Post servicios Fotografía	Post servicios Ilustración	Post ventajas Ilustración			

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Parrilla de contenidos – diciembre.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes 1	Sábado 2	Domingo 3
				Mensaje inicio de diciembre Ilustración		
Lunes 4	Martes 5	Miércoles 6	Jueves 7	Viernes 8	Sábado 9	Domingo 10
Post de compra directa. Gif	Post de servicios Logísticos Fotografía	Promoción página web Fotografía + enlace	Día de las Velitas Gif			Post recordación de marca Fotografía
Lunes 11	Martes 12	Miércoles 13	Jueves 14	Viernes 15	Sábado 16	Domingo 17
Post aliados. Gif	Post de servicios Fotografía	Post Equipo Delivery	Post oferta laboral (promoción pagada)	Post vial Contenido Compartido		Post recordación de marca Ilustración
Lunes 18	Martes 19	Miércoles 20	Jueves 21	Viernes 22	Sábado 23	Domingo 24
Post de compra directa. Gif	Post de servicios Fotografía	Post paquetes navideños Fotografía	Post Transporte especial Fotografía	Post vial Contenido Compartido		Post mensaje #Feliz Navidad
Lunes 25	Martes 26	Miércoles 27	Jueves 28	Viernes 29	Sábado 30	Domingo 31
	Post de servicios.	Post paquetes navideños.	Post servicio GPS. Ilustración	Post vial Contenido Compartido	Post Equipo Delivery	Post mensaje #FinDeAño

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Parrilla de contenidos – enero.

Lunes 1	Martes 2	Miércoles 3	Jueves 4	Viernes 5	Sábado 6	Domingo 7
Lunes 8	Martes 9	Miércoles 10	Jueves 11	Viernes 12	Sábado 13	Domingo 14
		Post bienvenida enero – 2018 Fotografía	Post Servicio: Adm. de inventarios (Inhouse) Fotografía	Post Servicios GPS Ilustración		
Lunes 15	Martes 16	Miércoles 17	Jueves 18	Viernes 19	Sábado 20	Domingo 21
Post Transp. Urbano Fotografía	Post recordación de marca Ilustración	Post Servicio: Administración de inventarios (WMS)	Post Distribución Fotografía	Post Servicios almacén Ilustración		
Lunes 22	Martes 23	Miércoles 24	Jueves 25	Viernes 26	Sábado 27	Domingo 28
Post promoción de marca Fotografía	Post recordación de marca Ilustración	Post Servicio – Administración de Inventarios Cross Docking Fotografía	Post Distribución (entregas y pedidos) Fotografía	Post Transporte de mercancía Fotografía		
Lunes 29	Martes 30	Miércoles 31	Jueves 1	Viernes 2	Sábado 3	Domingo 4
Post promoción de marca Fotografía	Post recordación de marca Ilustración	Post Servicio – Administración de Inventarios (5S's) Ilust.				

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Parrilla de contenidos – febrero.

Lunes 29	Martes 30	Miércoles 31	Jueves 1	Viernes 2	Sábado 3	Domingo 4
			Mensaje de inicio de mes. (febrero)			
Lunes 5	Martes 6	Miércoles 7	Jueves 8	Viernes 9	Sábado 10	Domingo 11
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión (PESV) Fotografía	Post Servicios (Transporte Urbano) - Fotografía	Post servicios (Distribución urbana) Foto	Post recordación de marca + #ValoresD. Ilustración		
Lunes 12	Martes 13	Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16	Sábado 17	Domingo 18
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión (PQR) Fotografía	Post Servicios (Transporte Especial) - Infografía Post San Valentín GIF	Post servicios (Transporte de carga) Fotografía	Post recordación de marca + #ValoresD. Ilustración	Post promoción pág. web GIF	
Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23	Sábado 24	Domingo 25
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión (SG-SST) Fotografía	Post servicios (Paquetes de mensajería instantánea) Fotografía	Post servicios Administración de inventarios Fotografía	Post recordación de marca Ilustración	Post promoción pág. web Fotografía	
Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Marzo 1	Marzo 3	Marzo 3	Marzo 4
Post inicio de semana con Delivery 724 Fotografía	Post Sistemas de Gestión Ilustración	Post servicios (Personal cargue y descargue) Fotografía				

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Parrilla de contenidos – marzo.

Lunes 29	Martes 30	Miércoles 31	Jueves 1	Viernes 2	Sábado 3	Domingo 4
			Post inicio de mes (Fotografía) Post Día Mundial del Reciclador (Ilustración)	Post Transporte Urbano Fotografía		
Lunes 5	Martes 6	Miércoles 7	Jueves 8	Viernes 9	Sábado 10	Domingo 11
Frase de inicio de semana Fotografía + copy	Post Servicios Administración de inventarios Infografía	Transporte Urbano de mercancía Fotografía	#Día Internacional de la Mujer (Ilustración) Post DeliveryExp (Ilustración)	Post Múltiples servicios Fotografía		
Lunes 12	Martes 13	Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16	Sábado 17	Domingo 18
Frase de inicio de semana Fotografía + copy	Post Servicios Transp. Urbano Infografía	Post Transporte Urbano de mercancía Fotografía		Recordación de marca y pág. web Fotografía		
Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23	Sábado 24	Domingo 25
Frase de inicio de semana Fotografía + copy	Post Servicios Paquetes de mercancía Infografía	Transporte Urbano de mercancía Fotografía	#Día Mundial del Agua Ilustración	Recordación de marca y pág. web Fotografía		
Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Marzo 29	Marzo 30	Marzo 31	
Frase de inicio de semana Fotografía + copy	Post Servicios otros 4 servicios Infografía	Transporte Urbano de mercancía Fotografía	Semana Santa	Semana Santa	Semana Santa	Semana Santa

Anexo B. Métricas – Monitoreo a redes sociales

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Métricas	DICIEMBRE DEL 27 AL 3									DICIEMBRE DEL 4 AL 10						
	27	28	29	30	1	2	3	Resumen	4	5	6	7	8	9	10	Resumen
	L	M	X	J	V	S	D	n	L	M	X	J	V	S	D	en
TWITTER	Comunidad															
Seguidores	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tuits	2	0	0	1	1	0	0	4	1	1	1	1	0	0	1	5
Engagement - Interacción																
Me gusta	9	0	0	2	8	1	0	20	3	1	2	2	0	0	1	9
Reply								0								0
Rt's	0	0	2	1	6	0	0	9	2	1	2	1	0	0	3	9
Mensajes privados								0								0
Influencia																
Comentarios positivos								0								0
Comentarios negativos								0								0
FACEBOOK	Comunidad															
Seguidores	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Me gusta página	0	1	3	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	1	1
Publicaciones	2	0	0	1	1	0	0	4	1	1	1	1	0	0	1	5
Reach - Alcance																
Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							219	Al final de cada semana suma el total del alcance							157
Engagement - Interacción																
Reacciones (me gusta, enfado, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							15	total de todos los "me gusta" en publicaciones							7
Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							3	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							3
Mensajes en el muro								0								0
Mensajes privados								0								0

Métricas	DICIEMBRE DEL 11 AL 17								DICIEMBRE DEL 18 AL 24							
	11	12	13	14	15	16	17	Resumen	18	19	20	21	22	23	24	Resumen
	L	M	X	J	V	S	D	Semana	L	M	X	J	V	S	D	Semana
TWITTER	Comunidad															
Seguidores	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
Tuits	1	0	1	1	0	0	2	5	1	1	1	1	0	0	2	6
Engagement - Interacción																
Me gusta	1	1	2	2	0	0	2	8	1	2	2	1	0	0	4	10
Reply								0								0
Rt's	1	1	2	2	0	0	2	8	1	2	2	1	0	0	4	10
Mensajes privados								0								0
Influencia																
Comentarios positivos								0								0
Comentarios negativos								0								0
FACEBOOK	Comunidad															
Seguidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Me gusta página	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11	1		13
Publicaciones	1	0	1	1	0	0	2	5	1	1	1	1	0	0	2	6
Reach - Alcance																
Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							184	Al final de cada semana suma el total del alcance							472
Engagement - Interacción																
Reacciones (me gusta, enfado, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							9	total de todos los "me gusta" en publicaciones							8
Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							5	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							6

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

	Métricas	DICIEMBRE								ENERO								
		DEL 25 AL 31																
		25	26	27	28	29	30	31	Resumen	L	M	X	J	V	S	D	Resumen	
TWITTER	Comunidad																	
	Seguidores	0	0	0	0	0	0	0	0									
	Tuits	0	0	0	1	1	1	1	4									
	Engagement - Interacción																	
	Me gusta	0	0	0	2	0	2	3	7									
	Reply								0									
	Rt's	0	0	0	2	0	2	2	6									
	Monitoreo privado								0									
	Influencia																	
	Comentarios positivos								0									
Comentarios negativos								0										
FACEBOOK	Comunidad																	
	Seguidores	0	0	0	0	0	0	0	0									
	Me gusta página	0	1	0	0	1	0	0	2									
	Publicaciones	0	0	0	1	0	0	2	3									
	Reach - Alcance																	
	Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance								505	Al final de cada semana suma el total del alcance							
	Engagement - Interacción																	
	Reacciones (me gusta, enojo, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones								11	total de todos los "me gusta" en publicaciones							
	Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones								0	total de todos los comentarios en publicaciones							
	Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana								7	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							

Métrica Enero - Delivery 724 S.A.S.																		
	Métricas	ENERO								ENERO								
		DEL 8 AL 14								DEL 15 AL 21								
		8	9	10	11	12	13	14	Resumen Semana	15	16	17	18	19	20	21	Resumen Semana	
TWITTER	Comunidad																	
	Seguidores	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	Tuits	0	0	1	1	1	0	0	3	1	1	1	0	1	0	0	4	
	Engagement - Interacción																	
	Me gusta	0	0	2	1	1	0	0	4	1	1	0	0	2	0	0	4	
	Reply								0									
	Rt's	0	0	2	1	1	0	0	4	1	1	0	0	1	0	0	3	
	Monitoreo privado								0									
	Influencia																	
	Comentarios positivos								0								0	
Comentarios negativos								0								0		
FACEBOOK	Comunidad																	
	Seguidores					1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Me gusta página					1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	4	
	Publicaciones	0	0	1	1	1	0	0	3	1	1	1	0	1	0	0	4	
	Reach - Alcance																	
	Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance								420	Al final de cada semana suma el total del alcance							
	Engagement - Interacción																	
	Reacciones (me gusta, enojo, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones								10	total de todos los "me gusta" en publicaciones							
	Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones								0	total de todos los comentarios en publicaciones							
	Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana								6	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Métrica Enero 2 - Delivery 724 S.A.S.																
Métricas	ENERO DEL 22 AL 28									ENERO DEL 29 AL 31						
	22	23	24	25	26	27	28	Promedio Semana	29	30	31	1	2	3	4	Promedio Semana
	L	M	X	J	V	S	D		L	M	X	J	V	S	D	
TWITTER																
Comunidad																
Seguidores								0								0
Tuits	1	1	1	1	1	0	0	5	1	1	1	1	1	0	0	5
Engagement-Interacción																
Me gusta	1	1	1	1	1	0	0	5	3	1	2	2	1	0	0	9
Reply								0								0
Rt's	0	1	1	1	1	0	0	4	2	1	1	2	1	0	0	7
Mensajes privados								0								0
Influencia																
Comentarios positivos								0								0
Comentarios negativos								0								0
FACEBOOK																
Comunidad																
Seguidores								0								0
Me gusta página	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Publicaciones	1	1	1	1	1	0	0	5	1	1	1	1	1	0	0	5
Reach- Alcance																
Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							1089	Al final de cada semana suma el total del alcance							923
Engagement-Interacción																
Reaccionar (me gusta, enfada, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							19	total de todos los "me gusta" en publicaciones							9
Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							17	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							13

Métrica Febrero 1 - Delivery 724 S.A.S.																
Métricas	FEBRERO DEL 1 AL 4									FEBRERO DEL 5 AL 11						
	29	30	31	1	2	3	4	Promedio Semana	5	6	7	8	9	10	11	Promedio Semana
	L	M	X	J	V	S	D		L	M	X	J	V	S	D	
TWITTER																
Comunidad																
Seguidores								0								0
Tuits	1	1	1	1	1	0	0	5	1	1	1	1	1	0	0	5
Engagement-Interacción																
Me gusta	3	1	2	2	1	0	0	9	2	1	1	1	2	0	0	7
Reply								0								0
Rt's	2	1	1	2	1	0	0	7	1	1	1	1	2	0	0	6
Mensajes privados								0								0
Influencia																
Comentarios positivos								0								0
Comentarios negativos								0								0
FACEBOOK																
Comunidad																
Seguidores							2	2								0
Me gusta página	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicaciones	1	1	1	1	1	0	0	5	1	1	1	1	1	0	0	5
Reach- Alcance																
Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							264	Al final de cada semana suma el total del alcance							501
Engagement-Interacción																
Reaccionar (me gusta, enfada, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							3	total de todos los "me gusta" en publicaciones							8
Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							3	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							8

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Métrica Febrero 2 - Delivery 724 S.A.S.																	
Métricas	FEBRERO DEL 12 AL 18								Resumen Semana	FEBRERO DEL 19 AL 25							Resumen Semana
	12	13	14	15	16	17	18	19		20	21	22	23	24	25		
	L	M	X	J	V	S	D	L		M	X	J	V	S	D		
TWITTER																	
Comunidad																	
Seguidores								0								0	
Tuits	1	1	2	1	1	1	0	7	1	1	1	0	1	1	0	5	
Engagement-Interacción																	
Me gusta	2	2	4	1	2	2	0	13	2	2	1	0	2	1	0	8	
Reply								0								0	
RT's	2	2	4	1	2	2	0	13	3	2	1	0	1	1	0	8	
Mensaje privado								0								0	
Influencia																	
Comentarios positivos								0								0	
Comentarios negativos								0								0	
FACEBOOK																	
Comunidad																	
Seguidores								0								0	
Me gusta página								0								0	
Publicaciones	1	1	2	1	1	1	0	7	1	1	1	0	1	1	0	5	
Reach- Alcance																	
Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							436	Al final de cada semana suma el total del alcance							447	
Engagement-Interacción																	
Reaccionar (me gusta, enfade, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							15	total de todos los "me gusta" en publicaciones							9	
Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0	
Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							7	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							8	

Métrica Febrero 3 - Delivery 724 S.A.S.																	
Métricas	FEBRERO DEL 26 AL 4								Resumen Semana	FEBRERO DEL 11 AL 18							Resumen Semana
	26	27	28	1	2	3	4	11		12	13	14	15	16	17	18	
	L	M	X	J	V	S	D	L		M	X	J	V	S	D		
TWITTER																	
Comunidad																	
Seguidores			1					1									
Tuits	1	1	0	2	1	0	0	5									
Engagement-Interacción																	
Me gusta	1	1	0	4	2	0	0	8									
Reply								0									
RT's	1	1	0	4	2	0	0	8									
Mensaje privado								0									
Influencia																	
Comentarios positivos																	
Comentarios negativos																	
FACEBOOK																	
Comunidad																	
Seguidores								0									
Me gusta página								0									
Publicaciones	1	1	0	2	1	0	0	5									
Reach- Alcance																	
Alcance de publicaciones	Al final de cada semana suma el total del alcance							363	Al final de cada semana suma el total del alcance								
Engagement-Interacción																	
Reaccionar (me gusta, enfade, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							6	total de todos los "me gusta" en publicaciones								
Comentarios en publicaciones	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones								
Compartir de publicaciones	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							6	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana								

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

Métrica Marzo - Delivery 724 S.A.S.																
Métricas	MARZO DEL 5 AL 11								MARZO DEL 12 AL 18							
	5	6	7	8	9	10	11	Forumen	12	13	14	15	16	17	18	Forumen
	L	M	X	J	V	S	D	Semana	L	M	X	J	V	S	D	Semana
TWITTER	Comunidad															
Seguidores	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Tuits	1	1	1	2	0	1	0	6	1	1	1	1	0	1	0	4
Engagement-Interacción																
Me gusta	1	2	3	4	0	2	0	12	1	1	1	0	1	0	0	4
Reply								0								0
Rt's	1	2	2	4	0	2	0	11	1	1	1	0	0	0	0	3
Menearjar privado								0								0
FACEBOOK	Comunidad															
Seguidores								0								0
Me gusta página								0								0
Publicaciones	1	1	1	2	0	1	0	6	1	1	1	0	1	0	0	4
Reach-Alcance																
Alcance de publicacion	Al final de cada semana suma el total del alcance							492	Al final de cada semana suma el total del alcance							492
Engagement-Interacción																
Reaccionar (me gusta, enfada, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							13	total de todos los "me gusta" en publicaciones							13
Comentar en publicacion	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
Compartir de publicacion	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							9	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							10

Métrica Marzo - Delivery 724 S.A.S.																
Métricas	MARZO DEL 19 AL 25								MARZO DEL 26 AL 31							
	19	20	21	22	23	24	25	Forumen	26	27	28	29	30	31	1	Forumen
	L	M	X	J	V	S	D	Semana	L	M	X	J	V	S	D	Semana
TWITTER	Comunidad															
Seguidores								0								0
Tuits	0	1	1	1	1	0	0	4	1	1	1					3
Engagement-Interacción																
Me gusta	0	3	2	2	3	0	0	10	2	2	0					4
Reply								0								0
Rt's	0	2	2	1	2	0	0	7	2	2	0					4
Menearjar privado								0								0
Influencia																
Comentar positivo																
Comentar negativo																
FACEBOOK	Comunidad															
Seguidores								0								0
Me gusta página			2					2								0
Publicaciones	0	1	1	1	1	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	4
Reach-Alcance																
Alcance de publicacion	Al final de cada semana suma el total del alcance							385	Al final de cada semana suma el total del alcance							142
Engagement-Interacción																
Reaccionar (me gusta, enfada, etc.)	total de todos los "me gusta" en publicaciones							10	total de todos los "me gusta" en publicaciones							3
Comentar en publicacion	total de todos los comentarios en publicaciones							0	total de todos los comentarios en publicaciones							0
Compartir de publicacion	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							6	total de todos los "compartir" en publicaciones de la semana							2

Anexo C. Ilustraciones de promoción y recordación de marca

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Anexo D. Fotografías con edición



COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Anexo E. Visuales promoción – Página web

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Anexo F. Visuales promoción - Conductores.



Anexo G. Visuales con texto, copy y bodycopy

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.



Gracias a todas las mujeres por que con su talento, valentía, cariño, sabiduría, amor, generosidad, fortaleza y sensibilidad nos enseñan el valor de la vida y nos inspiran a ser grandes seres humanos.



¡Con #Delivery724 podrás supervisar tus pedidos en tiempo real!



Colombia
Puesto **94**
en logística.



¡El camino al éxito comienza con la actitud!



Los grandes esfuerzos siempre te darán excelentes resultados.



Envía tus paquetes urgentes con **DELIVERY EXPRESS**.

COMUNICACIÓN EXTERNA DELIVERY 724 S.A.S.

