

**FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE PRODUCTOS MULTICOLOR S.A.S
A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES Y
PLATAFORMA WEB**

ANGELIS PATRICIA GUTIERREZ DIAZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FLORIDABLANCA**

2018

**FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE PRODUCTOS MULTICOLOR S.A.S
A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES Y
PLATAFORMA WEB**

ANGELIS PATRICIA GUTIERREZ DIAZ

**TRABAJO DE GRADO - MODALIDAD PASANTIA
PARA OBTENER EL TITULO DE:
COMUNICADORA SOCIAL – PERIODISMO**

SUPERVISOR

DAIVY DALILA DIAZ SANTANA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FLORIDABLANCA**

2018

Nota de Aceptación

Aura María Álvarez

Supervisora de Pasantía

Bucaramanga, julio 9 de 2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO	8
INTRODUCCIÓN	10
1. IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN	11
1.1 Nombre de la empresa.....	11
1.2 Jefe inmediato	11
1.3 Ubicación	11
1.4 Contacto	11
1.5 Email	11
1.6 Reseña Histórica.....	11
1.7 Datos complementarios	12
1.8 Valores Corporativos.....	13
1.9 Política de Calidad	13
1.10 Política Ecológica.....	13
1.11 Estructura Organizacional de Multicolor S.A.S	14
2. OBJETIVOS	15
2.1 Objetivo General	15
2.2 Objetivos Específicos.....	15
3. MARCO TEORICO.....	16
4. ACTIVIDADES REALIZADAS Y TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	19
5. INFORME DE RESULTADOS	21

5.1	Establecer un diagnóstico general de la organización en cuanto a la comunicación e información presentes en la empresa	21
5.1.1	Diseño de la muestra.....	23
5.2	Crear las redes sociales y portal web de Multicolor S.A.S, en donde se publicará contenido de calidad para el cliente.	29
5.3	Generar contenido comunicativo para difundir en redes sociales y plataforma digital	35
5.4	Actualizar los soportes de comunicación interna y el portal web que hace parte de Multicolor S.AS	38
CONCLUSIONES		40
RECOMENDACIONES.....		41
BIBLIOGRAFÍA		42
ANEXOS		43

Tabla de Gráficas

<i>Gráfica 1. Género</i>	24
<i>Gráfica 2. Edad</i>	25
<i>Gráfica 3. Función Multicolor S.A.S.</i>	25
<i>Gráfica 4. Servicios Multicolor S.A.S</i>	26
<i>Gráfica 5. Comunicación con Jefe inmediato</i>	26
<i>Gráfica 6. Proyección de Imagen</i>	27
<i>Gráfica 7. Medios en Multicolor S.A.S</i>	27
<i>Gráfica 8. Medios a Incorporar</i>	28
<i>Gráfica 9. Fan Page de Multicolor S.A.S.</i>	30
<i>Gráfica 10. Información Fan Page Multicolor S.A.S.</i>	31
<i>Gráfica 11. Perfil Facebook Multicolor S.A.S.</i>	31
<i>Gráfica 12. Perfil de Instagram de Multicolor S.A.S.</i>	32
<i>Gráfica 13. Página Web Multicolor S.A.S.</i>	33
<i>Gráfica 14. Página web Multicolor S.A.S.</i>	34
<i>Gráfica 15. Publicidad página web Multicolor S.A.S.</i>	34
<i>Gráfica 16. Contenido Multicolor S.A.S</i>	36
<i>Gráfica 17. Actualización de Contenidos Multicolor S.A.S</i>	36
<i>Gráfica 18. Contenido Informativo Multicolor S.A.S</i>	37
<i>Gráfica 19. Impacto de Usuarios</i>	38
<i>Gráfica 20. Propuestas de trabajo Multicolor S.A.S</i>	39

Tabla de Anexos

Anexo 1. Encuesta	43
Anexo 2. Información Publicidad Multicolor S.A.S	44
Anexo 3. Actualización en redes sociales.....	44

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE PRODUCTOS MULTICOLOR S.A.S A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES Y PLATAFORMA WEB

AUTOR(ES): ANGELIS PATRICIA GUTIERREZ DIAZ

PROGRAMA: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): DAIVY DALILA DIAZ SANTANA

RESUMEN

Multicolor S.A.S es una empresa competitiva en el sector de la publicidad que brinda soluciones integrales por medio del diseño e impresión, la cual presta sus servicios en la ciudad de Cali y con el ánimo de expandir sus servicios hacia todo el país, se adopta y ejecuta la propuesta de “fortalecimiento de la imagen de productos multicolor S.A.S a través de la generación de contenidos en redes sociales y plataforma web”, realizándolo a través de los medios digitales que se manejan en la organización, pues estos son unas de las bases que los clientes encuentran para adquirir sus productos, ya que se trata de una empresa de publicidad y medios digitales.

PALABRAS CLAVE:

Medios de Comunicación, Medios Digitales, Marketing de Redes Sociales.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: STRENGTHENING THE IMAGE OF MULTICOLOR PRODUCTS S.A.S THROUGH THE GENERATION OF CONTENTS IN SOCIAL NETWORKS AND WEB PLATFORM

AUTHOR(S): ANGELIS PATRICIA GUTIERREZ DIAZ

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: DAIVY DALILA DIAZ SANTANA

ABSTRACT

Multicolor S.A.S is a competitive company in the advertising sector that provides comprehensive solutions through design and printing, which provides its services in the city of Cali and with the aim of expanding its services throughout the country, is adopted and executed the proposal of "strengthening the image of multicolored products SAS through the generation of content in social networks and web platform", realizing it through the digital media that are managed in the organization, because these are some of the bases that the customers find to acquire their products, since it is an advertising and digital media company.

KEYWORDS:

Mass Media, Digital Media, Social Media Marketing.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Productos Multicolor S.A.S es una empresa ubicada en la ciudad de Cali, reconocida hace veinticuatro años por su dedicación e innovación en las artes gráficas. Fue la pionera en dar soluciones gráficas a los caleños y su posicionamiento se logró de manera rápida debido a la alta productividad de sus dirigentes y del reconocimiento de voz a voz por parte de sus clientes.

A través de los años, esta organización se ha preocupado por satisfacer las necesidades de sus consumidores, forjando productos de alta calidad y generando recordación en cada una de sus piezas.

En la búsqueda de generar una marca más grande y con más posicionamiento se establece que se debe reestructurar el nombre para la empresa. Es en ese momento donde nace Muticolor S.A.S y queda atrás Eticali, nombre con el que se fundó la empresa. Sin embargo, con este cambio se conservaron los mismos estándares de calidad, bajo la misma administración pero brindándole a los clientes un nombre de más fácil.

Cabe resaltar, que gracias a los avances tecnológicos, Multicolor S.A.S introdujo tecnología de punta, facilitando el manejo de sus máquinas, y desarrollando procesos amigables con el medio ambiente, de tal manera que estos cambios aportaron a la recolección de material biodegradable.

En este trabajo se encontrará el posicionamiento de marca, a través de plataformas digitales, como lo son las redes sociales y la página web institucional que hará parte de Multicolor S.A.S, las cuales se realizaron después de llevar a cabo una investigación a través de métodos de recolección de información como la encuesta, la cual proporcionó datos importantes y contundentes para introducir en la organización elementos comunicativos, necesarios para el desarrollo de sus labores diarias.

A continuación, se expone la labor realizada como trabajo de grado en modalidad pasantía, enfocada en el Fortalecimiento de imagen mediante la generación de contenidos en redes sociales y pagina web.

1. IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN



1.1 Nombre de la empresa

Multicolor S.A.S

1.2 Jefe inmediato

Aura María Álvarez - Subdirector Administrativo

1.3 Ubicación

Calle 20 # 2- 54 Barrio: San Nicolás – Cali – Colombia

1.4 Contacto

Teléfono: (2)8808501

1.5 Email

productosmulticolorsas@gmail.com

1.6 Reseña Histórica

MULTICOLOR S.A.S fue fundada por Guido Álvarez y Luz Mery Guzmán hace veinticuatro años en la ciudad de Cali, su nombre inicial fue Eticali, bajo este nombre se dio a la creación de una línea de decoración de fiesta implementando sus ideas en las artes gráficas fue así como lograron posicionar su marca, generando empleo y satisfaciendo las necesidades de un mercado que apenas se habría alas puertas de los servicio gráficos.

Gracias a los avances tecnológicos Multicolor optimiza sus procesos y se abre a nuevas líneas como lo es la papelería comercial, gran formato, promocionales, diseños impresos y digitales.

1.7 Datos complementarios

MISIÓN

Productos Multicolor SAS., es una empresa Caleña dedicada a las artes gráficas, así como a la fabricación y comercialización de artículos complementarios para la decoración de todo tipo Fiestas, llenando a estas de color y alegría para la plena satisfacción de nuestros clientes.

VISIÓN

Para el 2019 haber ampliado el mercado de nuestros productos posicionándolos de esta manera a nivel Nacional con la mejora continua de diseños y calidad.

1.8 Valores Corporativos

- ✓ **Integridad:** Trabajamos de forma honesta, para generar confianza en nuestros clientes, proveedores y colaboradores.
- ✓ **Respeto:** Dispuestos a reconocer, aceptar y comprender a todas las personas que interactúan con la organización, en la medida que esta pueda resolver las dificultades.
- ✓ **Responsabilidad:** Esforzarnos por dar cumplimiento a todos los acuerdos y compromisos adquiridos de la organización con las personas que se interactúan.
- ✓ **Orientación al cliente:** Mantener contacto con los clientes para conocer sus necesidades y lograr satisfacerlas en un corto plazo.
- ✓ **Innovación:** Disposición permanente para crear y mejorar nuestros productos, servicios y procesos.

1.9 Política de Calidad

Trabajamos con creatividad respetando las ideas del cliente apoyándonos en nuestra tecnología de punta, para lograr trabajos óptimos con clientes satisfechos.

1.10 Política Ecológica

Multicolor S.A.S es una empresa amigable ecológicamente todos los desechos son separados para ser reutilizados, las tintas usadas en nuestros procesos son de origen vegetal aportando menos contaminación a nuestra sociedad.

1.11 Estructura Organizacional de Multicolor S.A.S

Si bien es cierto, la estructura organizacional que se maneja dentro de esta empresa y teniendo en cuenta que es un negocio familiar que obedece a una jerarquización, es muy usada para administrar la dirección y organización de las actividades que hacen parte de la misma. Además, responde a una estructura funcional, en la que se asignan roles a cada grupo que hace parte de la empresa, con el fin de que estas personas ayuden a cumplir con los objetivos que inicialmente propuso la organización.

Lo anterior explica, que los empleados dentro de la organización tienen un jefe o superior, quien les demanda unas tareas que se cumplen en cierta periodicidad de tiempo, todo esto con el fin de trazar metas que ayuden al cumplimiento de los objetivos, misión y visión que hacen parte de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta estratégica de comunicación online, que contribuya a fortalecer la imagen de Multicolor S.A.S

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer un diagnóstico general de la organización en cuanto a las necesidades de comunicación e información presentes en la empresa.
- Crear las redes sociales y portal web de Multicolor S.A.S, en donde se publique contenido de calidad para el cliente.
- Generar contenido comunicativo, para difundir en redes sociales y plataforma digital
- Actualizar los soportes de comunicación interna y el portal web que hace parte de Multicolor S.AS

3. MARCO TEORICO

A partir de la creación del internet, los medios de comunicación online se han convertido en parte fundamental del día a día de los seres humanos, pues estas herramientas, se han transformado en estrategias de comunicación digital utilizadas por la mayoría de las organizaciones, empleándolas como un medio fundamental en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Hoy en día, “la consideración del Internet, al igual que el ágora, como un espacio público y abierto, donde acuden las diferentes clases sociales e interactúan entre sí a través de la palabra” (Navarro, 2013, p. 2) es cada vez más usual.

Si bien es cierto, nos encontramos en una sociedad industrializada y tecnológica, en donde las personas buscan constantemente ajustar sus tareas diarias de trabajo con las facilidades que ofrecen algunos establecimientos de comercio en sus compras y ventas de productos.

Es en ese cambio, que se encuentra la organización Multicolor S.A.S, empresa dedicada a la producción de contenido publicitario, que brinda soluciones integrales por medio del diseño e impresión y en este momento está en búsqueda de expansión; necesita de más sectores a los cuales llegar con los servicios prestados para poder beneficiarse de más clientes.

Es por ello, que en la propuesta de comunicación presentada, lo que se pretende es el fortalecimiento de la imagen de los productos Multicolor S.A.S a través de la generación de contenidos en redes sociales y la plataforma digital o web, que hace parte de la institución.

Borja, en su publicación de la comunicación en sitios web, es claro en mencionar que “cualquier persona, con unos mínimos conocimientos técnicos y una tecnología mínima, cada vez al alcance de más personas, puede crear una página web sobre cualquier asunto, con los contenidos que sea, y publicarla. Sin ningún tipo de criba, ni censura.” (Navarro, 2013, p. 2), lo que lleva a entender que como consecuencia de ser un espacio abierto y asequible a toda la sociedad, sus contenidos y la información que en allí se publican, va a llegar fácil y gratuitamente a mayor población.

La necesidad del Community Manager

“Como objeto comunicativo, la principal intención de toda página web es comunicar algún tipo de información, que luego puede llegar a la satisfacción de otras intenciones comunicativas secundarias, como por ejemplo la venta de algún producto, el seguimiento de un curso, la recopilación de determinada información, etc” (Navarro, 2013, p. 3) por lo anterior, en Multicolor S.A.S, se hace necesario la incorporación de un Community Manager, pues el sector en el que se encuentra y las prestación de los servicios a que corresponde la organización, demanda que este profesional, este en constante interacción con los medios que ofrece Multicolor S.A.S.

Ahora bien, un Community Manager, es “la persona encargada de gestionar y dinamizar una comunidad de usuarios en Internet, ya sea en un blog, foro, sitio web o red social” (Ramos, 2015, 8). Pero además tiene el compromiso, no solo de transmitir mensajes directos a los miembros de una organización, sino también “tiene la gran responsabilidad de cuidar y mantener a los seguidores de una empresa o marca, siendo portavoz de la misma, pero también de los clientes. Por tanto, es el punto de unión entre los objetivos de la empresa y las necesidades de los clientes” (Ramos Juanjo, 2015, 8).

Además de ello, es la persona encargada de buscar la viralidad de sus contenidos a través de creación llamativa y relevante para a población a la cual se dirige, pero a su vez

tiene la importante tarea de generarle prestigio a la organización. Después de esto, la función es crear una interacción recíproca de los clientes con las redes sociales o el portal web, ya que así como solicite información, esta le sea oportunamente proporcionada.

La información difundida a través de los portales web, debe ser medida y valorada a través del impacto causado en los usuarios con el fin de mejorar los mensajes y generar información de interés para el público objeto al cual se direccionan los mensajes.

Para que todo el proceso de creación, difusión y valoración de la información oportunamente emitida sea un éxito, es necesario tener excelente redacción, publicar imágenes creativas y videos que generen recordación, proporcionar mensajes cortos y atractivos y estar en constante interacción con el usuario o cliente.

4. ACTIVIDADES REALIZADAS Y TIEMPO DE CUMPLIMIENTO

Acciones de la Propuesta estratégica comunicativa para MULTICOLOR S.A.S Fortalecimiento de la imagen de productos multicolor S.A.S a través de la generación de contenidos en redes sociales y plataforma web	
Objetivo General: Diseñar una propuesta estratégica de comunicación online, que contribuya a fortalecer la imagen de Multicolor S.A.S	
Objetivos Específicos	Acciones
Establecer un diagnóstico general de la organización en cuanto a las necesidades de comunicación e información presentes en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Se hizo una reunión con el Gerente y Directivos de la organización para conocer necesidades y posibles problemas y establecer las estrategias a ejecutar. - Se conoció el entorno laboral de la empresa - Se aplicó encuesta al público interno de la organización con el fin de desarrollar las propuestas de fortalecimiento de imagen.
Crear las redes sociales y portal web de Multicolor S.A.S, en donde se publicará contenido de calidad para el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño y elaboración de la página web de Multicolor - Invitación a través de publicaciones, videos y post informativos a las personas en general para que hagan parte de las redes sociales y conozcan los productos y servicios de Multicolor S.A.S
Generar contenido comunicativo, para difundir en redes sociales y plataforma digital	<ul style="list-style-type: none"> - Se Identificaron las falencias que tiene Multicolor S.A.S con respecto a sus contenidos comunicativos. -Realización de un plan de desarrollo de contenidos comunicativos para los medios digitales.
Actualizar los soportes de comunicación interna y el portal web que hace parte de Multicolor S.A.S	<ul style="list-style-type: none"> - Promovió a través de charlas, capacitaciones, comunicados en cartelera, correos internos y en la página web, información de interés para la organización. - Actualización de los medios de comunicación internos y externos de la organización, como la

	carteleras, Facebook, Página web, Instagram y otros
--	---

5. INFORME DE RESULTADOS

5.1 Establecer un diagnóstico general de la organización en cuanto a la comunicación e información presentes en la empresa

En cumplimiento del primero objetivo específico que hace parte de la propuesta realizada a la empresa Multicolor S.A.S, está el conocer la organización, quienes la integran, a que se dedican, cuál es el sector de la población a quienes van dirigidos sus mensajes, cuál es su visión a corto y largo plazo, como perciben la empresa sus trabajadores y algunos clientes de la misma.

Para ello, fue necesario tener varias reuniones con el grupo primario de la organización compuesto por la Gerencia y Directivos. Esto tenía como propósito indagar sobre los flujos de comunicación existentes en Multicolor a la llegada del practicante y dependiendo del estado inicial en que se encontrara la empresa, poder establecer estrategias comunicativas.

Como medios de comunicación internos que hacen parte de Multicolor S.A.S, se tienen 6, los cuales están en constante interacción. Dentro de este grupo se encuentran:

- Medios Escritos
- Comunicación Verbal
- Correos Internos
- Uso del Teléfono y Celular
- Reuniones corporativas
- Cartelera Interna

Medios Escritos

Los medios escritos con los que cuenta Multicolor S.A.S son los manuales de imagen, diseño y actividades que identifica a la empresa, papelería corporativa, cartas, piezas informativas y publicitarias y demás, que cuentan con el diseño de la organización. En la creación de piezas publicitarias externas, la marca de Multicolor S.A.S va impresa en los diseños como identificación de realización de las mismas.

Comunicación Verbal

Es el medio más eficaz, pues las personas todo el tiempo están comunicando sus ideas y comentando el desarrollo de las actividades que realizan. Es la comunicación más completa, pues se cumple el proceso de comunicación de emisión, mensaje, medio y recepción.

Correos Internos

Tanto los trabajadores de Multicolor S.A.S como los clientes de la misma, utilizan constantemente los correos electrónicos como medio de comunicación, pues la información que le solicitan a la organización y tratando de cumplir con la eficacia en las respuestas de sus inquietudes, se resuelven por este medio.

Teléfono y Celular

Existe la línea de atención a los clientes en la que funciona el teléfono de la empresa y por supuesto los celulares personales de cada uno de los trabajadores, que se han convertido con el auge de la tecnología en una herramienta necesaria para el ejercicio de funciones dentro de Multicolor S.A.S pues además de contestar llamadas y mensajes, existe el grupo de whatsapp de la empresa en donde constantemente se emite información importante y se debaten temas de interés para la organización.

Reuniones Corporativas

Con el fin de definir temas de interés, desarrollar nuevas ideas corporativas y establecer pautas de seguimiento para los empleados y para el desarrollo de estrategias dentro de Multicolor S.A.S se realizan periódicamente reuniones corporativas.

Cartelera Interna

En Multicolor S.A.S existe una cartelera interna la cual tiene información desactualizada y no se le está dando el fin pertinente para el cual fue creada, que es la publicación de interés. Sin embargo, es claro que este medio no funciona muy bien en la institución, pues sus trabajadores están en más contacto con el Internet.

Por otro lado, cumpliendo con la realización del diagnóstico de reconocimiento de las labores que se realizan en la empresa y con el ánimo de producir y desarrollar estrategias que mejoren la comunicación, se realizó una encuesta, que tenía como propósito conocer la credibilidad de la información que tienen los empleados de Multicolor S.A.S, conocer las necesidades y problemas que estaban presentes en la organización y dependiendo de esa información proponer cambios positivos.

El propósito principal del método de recolección de información elegido, fue tener un rango de error mínimo, por tanto la siguiente fue la fórmula que se desarrolló para el cálculo del tamaño global de la muestra:

5.1.1 Diseño de la muestra

En la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la institución, se seleccionó una muestra, la cual permite calcular el tamaño de población objeto, que conllevará a obtener resultados globales, en los que se pretende tener el menor margen de error posible y un gran nivel de confianza en la recolección de datos.

- Nivel de confianza: 95%
- Intervalo de confianza: 5%
- Población total: 25

$n = ?$

$K = 1,96$ (95%)

$E = 5\%$

$P = 0.2$

$Q = 0.5$

$N = 15$

$$n = \frac{K^2 * N * P * Q}{E^2 * (N - 1) + K^2 * P * Q}$$

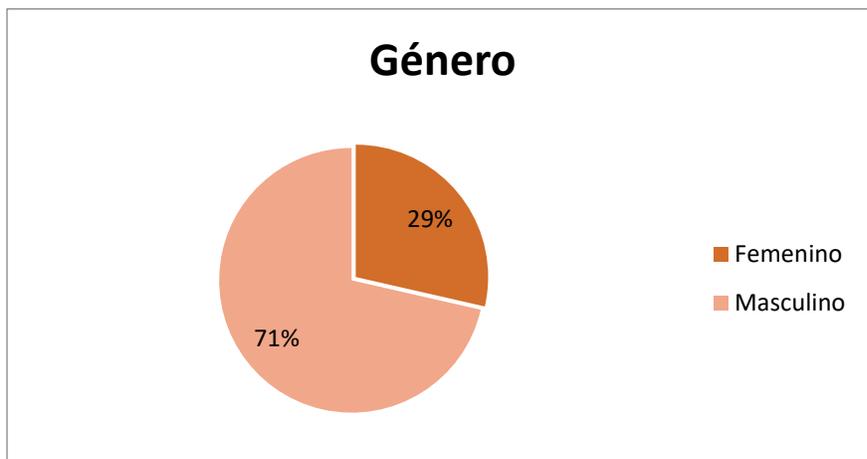
$$n = \frac{1.95^2 * 25 - 0.2 * 0.5}{5^2 * (15 - 1) + 1.96^2 * 0.2 * 0.5}$$

$$n = 14$$

La encuesta consta de un perfil sociodemográfico en donde se pregunta edad y sexo y por otro lado están un grupo de 6 preguntas enfocadas principalmente en el tema de comunicación e información existente en la organización. Con la información que arroje la encuesta, será posible establecer la estrategia a utilizar en la propuesta de comunicación que se presentará para Multicolor S.A.S

Encuesta: Anexo 1

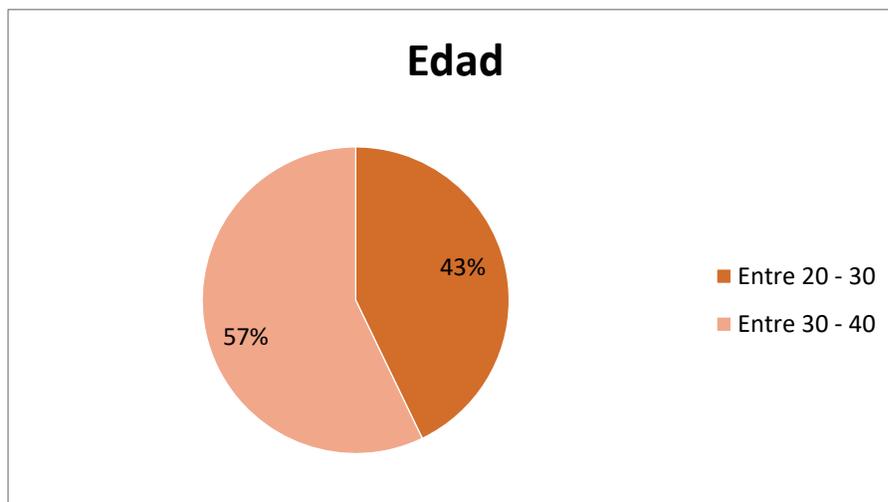
Los resultados presentados a continuación, corresponden a las respuestas dadas por los trabajadores de Multicolor S.A.S con relación a la encuesta aplicada.



Gráfica 1. Género

Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la Gráfica 1. La mayoría de encuestados fueron hombres con un total de 10 hombres y 4 mujeres.

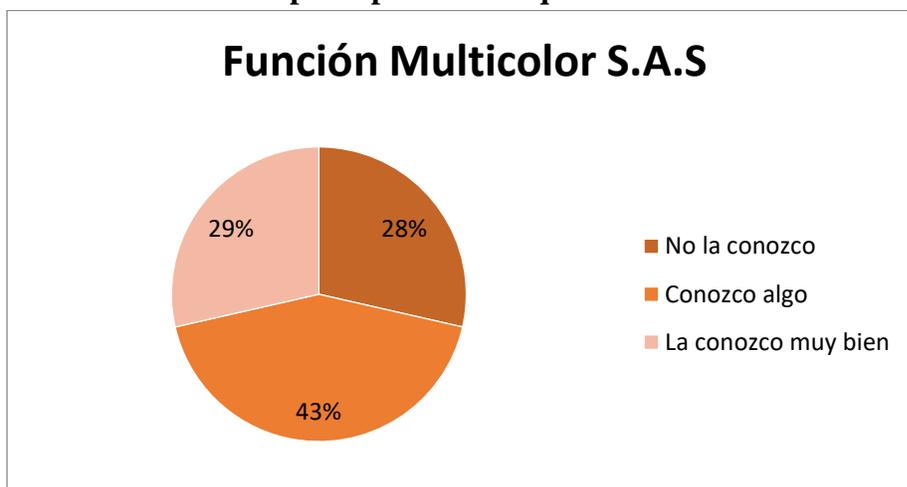


Gráfica 2. Edad

Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica N° 2 se percibe que la edad promedio de las personas que laboran en Multicolor S.A.S, es de entre 30 a 40 años.

1. ¿Conoce usted cual es la principal función que desarrolla Multicolor S.A.S?

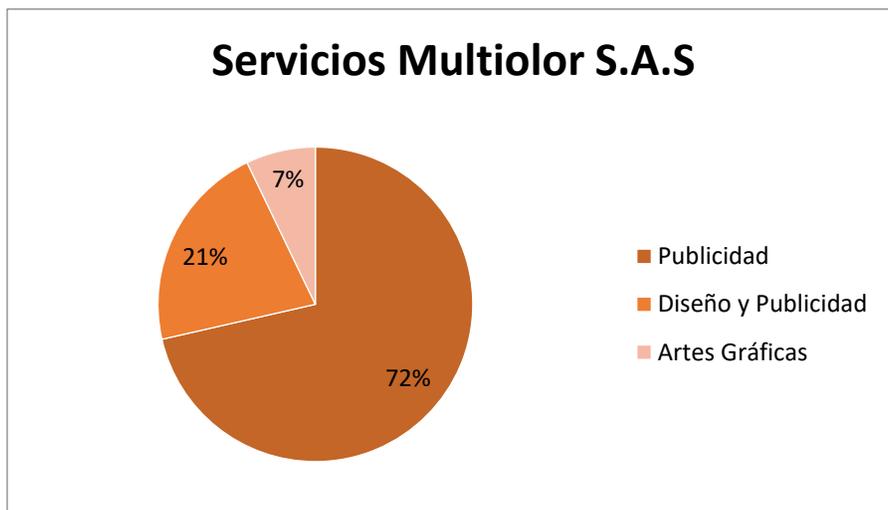


Gráfica 3. Función Multicolor S.A.S

Fuente: Elaboración propia

Las personas que trabajan en la organización están informadas de cuál es la principal función a la que se dedica la empresa dentro de sus actividades usuales.

2. ¿Cuáles son los servicios que ofrece Multicolor S.A.S al público en general?

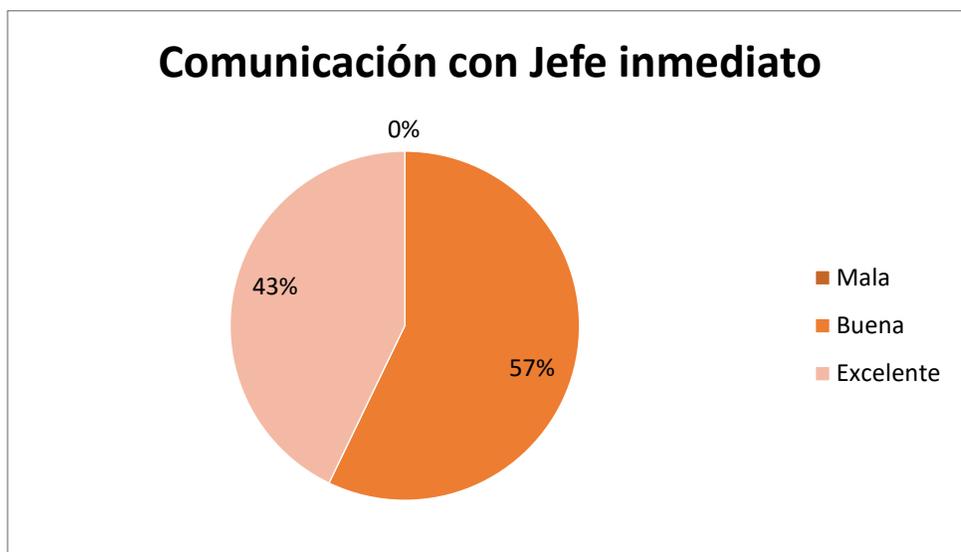


Gráfica 4. Servicios Multicolor S.A.S

Fuente: Elaboración propia

Hay un margen de población del 93% que desconoce los diversos servicios que presta Multicolor S.A.S al público en general. Dentro de los servicios que se ofertan y se conocen esta la publicidad, el diseño y las artes gráficas.

3. ¿Cómo puede calificar la relación de comunicación con su jefe inmediato?

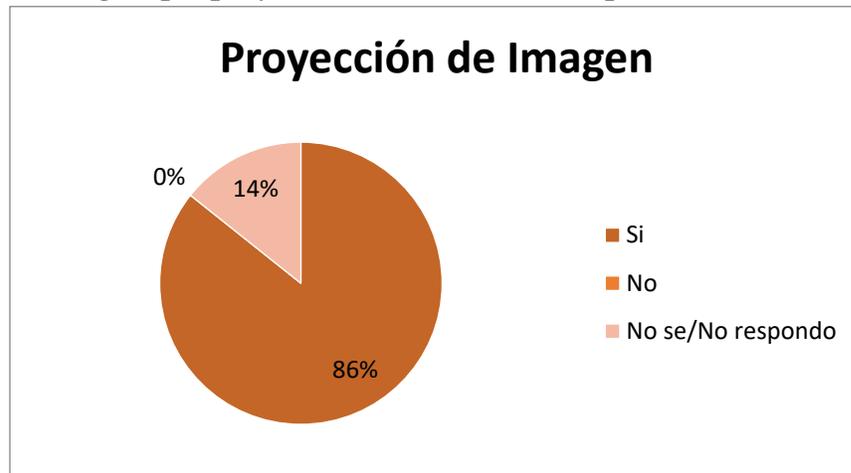


Gráfica 5. Comunicación con Jefe inmediato

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la relación con el jefe inmediato de la organización, es posible deducir que existe un buen clima laboral, pues las respuestas fueron muy favorables. Un 43% de la población encuestada, manifiestan que tienen excelente comunicación con el jefe directo y un 57% dicen tener una buena relación, lo cual explica que el buen trato de jefe hacia empleados ha generado un buen ambiente y clima laboral.

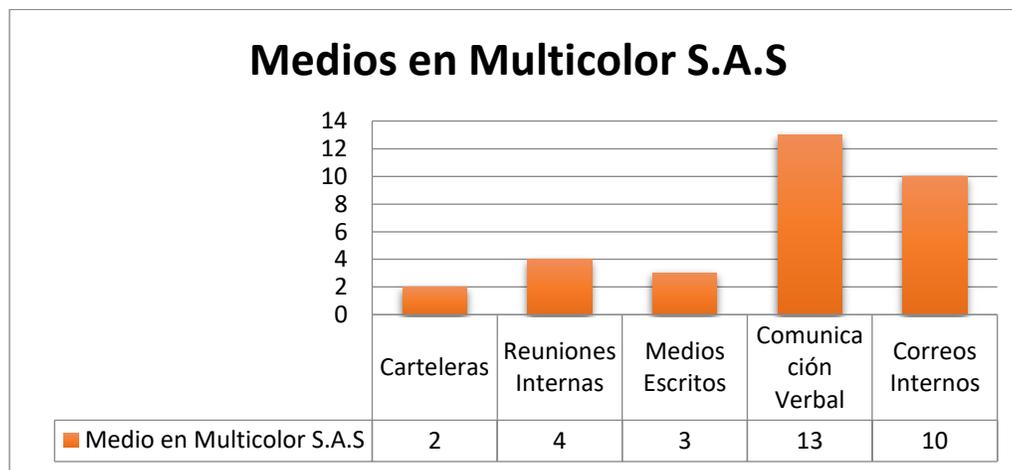
4. ¿Es buena la imagen que proyecta Multicolor S.A.S al público externo?



Gráfica 6. Proyección de Imagen
Fuente: Elaboración propia

Para los trabajadores de la organización la imagen que se proyecta al público externo es muy buena.

5. ¿Cuáles de los siguientes medios hacen parte de Multicolor S.A.S? Tacha con una X.

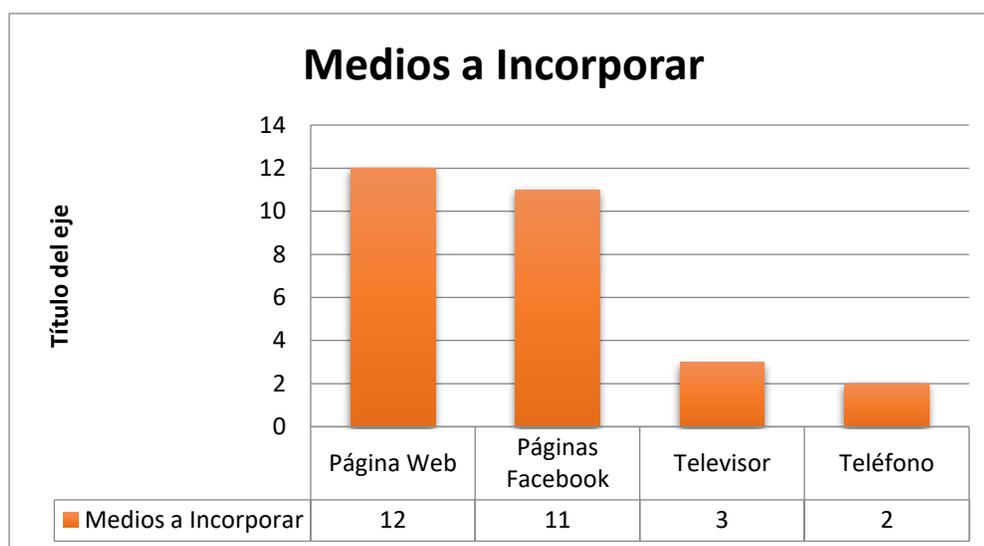


Gráfica 7. Medios en Multicolor S.A.S

Fuente: Elaboración propia

Con relación a los medios de comunicación presentes en la organización, existe un gran desconocimiento de los medios que realmente se usan dentro de la empresa y se nota que hace falta más información en relación a la comunicación interna. La cartelera a pesar de estar a la vista y alcance de todos los trabajadores solo un 2% de la población la conoce y no lo contemplan como un medio para comunicarse, el uso de los correos internos alcanza un 10% y el que más usan en la empresa es la comunicación verbal con un 13% de uso.

6. ¿Cuál medio de comunicación e información cree usted que hace falta en el grupo de trabajo de Multicolor S.A.S?



Gráfica 8. Medios a Incorporar

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de las respuestas apuntaron a la creación de página web y página de Facebook como medio de comunicación e información dentro del grupo de trabajo y proyección de la imagen de la empresa al público externo.

Análisis General de la encuesta

A continuación se presenta un análisis general de las encuestas aplicadas a los trabajadores de Multicolor S.A.S:

- A partir de la información recolectada, se puede deducir que hay un gran vacío en el conocimiento y apropiación de los medios de comunicación existentes, dentro de Multicolor S.A.S.
- Como necesidades, los trabajadores dan unas sugerencias de posible incorporación de medios de comunicación, pues ellos consideran que se verían beneficiados, ya que son herramientas digitales que permiten la fácil interacción y comunicación.
- Para los empleados de Multicolor S.A.S, tener un medio de comunicación online, representa mejores canales de comunicación con sus clientes.

5.2 Crear las redes sociales y portal web de Multicolor S.A.S, en donde se publicará contenido de calidad para el cliente.

La propuesta de creación de redes sociales y una página web para Multicolor S.A.S se realizó como consecuencia de la encuesta aplicada a la población de 14 empleados de la organización, según el dato arrojado por la muestra, pues es una necesidad que manifestaron y son herramientas que se han vuelto parte de la imagen de la mayoría de las organizaciones en el mundo entero, pues el contar con herramientas tecnológicas, impacta de manera positiva en las organizaciones, ayuda con el posicionamiento de marca y permite que por su fácil acceso pueden conocerlos personas de todo el mundo.

Sin embargo, antes de poner en marcha la propuesta realizada, fue necesario pasar por un primer filtro que fueron los directivos de Multicolor S.A.S. a quienes se les dio a conocer los resultados de las encuestas aplicadas, las sugerencias que hacían los empleados y la propuesta estratégica que se estaba elaborando para implementar dentro de la organización. Teniendo la aprobación de ellos, fue posible dar marcha a la estrategia.

Con relación a las redes sociales, es posible decir que es una herramienta virtual de fácil acceso, la cual permite el intercambio de información, es un canal que permite creación de marca y posicionamiento, admite la publicación de información de manera gratuita en donde es posible vender productos o servicios y posibilita la apertura de clientes potenciales, así como también ayuda a mejorar la presentación de los servicios y la rápida interacción con los clientes en tiempo real.

Por otra parte, las páginas web son una excelente herramienta para ejecutar dentro de cualquier empresa, pues posee ventajas como el tener publicidad todo el tiempo, visibilidad de productos y servicios en tiempo real, compra en línea, el hecho de tener un sitio web en donde se difunda la imagen corporativa, conocimiento de clientes potenciales para los servicios o productos ofertados, agilidad y facilidad en la difusión de información, se puede brindar asesoría personalizada y detallada de ciertas mercancías y por supuesto permite que se pueda encontrar constantemente clientes y proveedores para la organización.

Por las anteriores razones claramente expuestas, se dio apertura de las redes sociales en las que se encuentra Facebook e Instagram y la página web de Multicolor S.A.S, en donde en un principio fue necesario incorporar datos básicos como nombre, dirección, contacto, servicios ofertados, imagen corporativa y actualización constante de la plataforma.

Fan Page Facebook



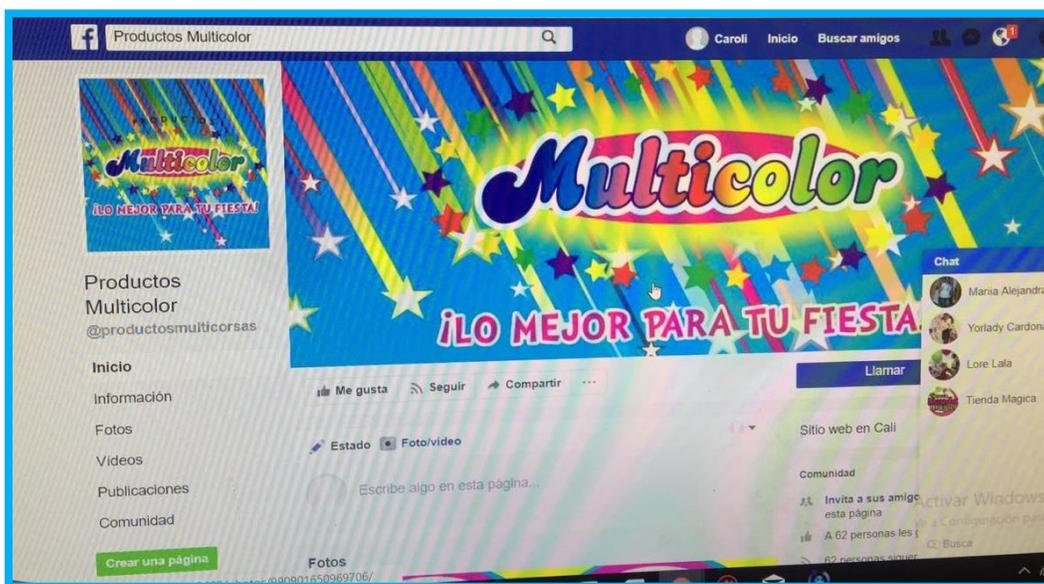
Gráfica 9. Fan Page de Multicolor S.A.S

La imagen, hace referencia al Fan Page de Multicolor S.A.S el cual es usado para publicar información de interés que hace parte de la organización.



Gráfica 10. Información Fan Page Multicolor S.A.S

En la parte izquierda del Fan Page se encuentra información de ubicación, fotografías, opiniones y más que han hecho parte de las redes de la organización.



Gráfica 11. Perfil Facebook Multicolor S.A.S

Dentro del perfil de la Página de Facebook, se evidencia los nuevos diseños de imágenes y la constante interacción que se presenta en redes sociales.

Instagram



Gráfica 12. Perfil de Instagram de Multicolor S.A.S

El Perfil de Instagram muestra las publicidades que constantemente se publican en esta plataforma.

Página Web

La página web de Multicolor S.A.S cuenta con 5 menus de información:

- Home: en la sección de Home se despliega publicidad e información reciente y de interes que quiere dar a conocer la organización.
- Nuestra Empresa: Aquí hay una descripción de quien es la empresa, misión, visión, valores corporativos y politicas de la empresa.
- Impresión: en el menú de impresión es posible encontrar todos los afiches, etiquetas, carjetas, plegables, calendarios, cuadernos, libros y demás que se encarga de realizar la organización.

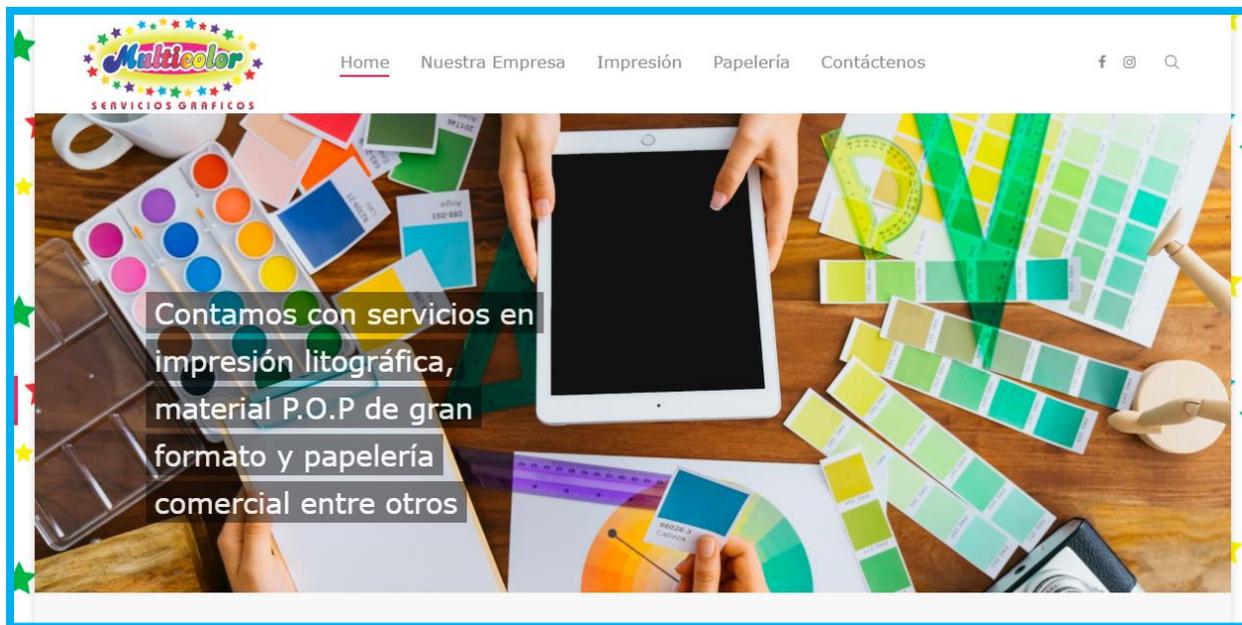
- Papelería: En la sección de papelería, los usuarios pueden encontrar hojas membretes, sobres, factureros, sellos, tarjetas de presentación y más.
- Contáctenos: en esta parte aparece información relevante como horarios de atención, ubicación correspondiente a teléfonos, correo electrónico y dirección.



Gráfica 13. Página Web Multicolor S.A.S



Gráfica 14. Página web Multicolor S.A.S



Gráfica 15. Publicidad página web Multicolor S.A.S

5.3 Generar contenido comunicativo para difundir en redes sociales y plataforma digital

Para poder dar cumplimiento al tercer objetivo específico, fue necesaria la indagación por el contenido que se manejaba en la organización con relación a temas informativos.

La encuesta, fue una base importante para saber que la información divulgada por algunos medios de comunicación, no estaba llegando de manera eficaz y completa a sus destinatarios iniciales que son los trabajadores de Multicolor S.A.S y por supuesto a los clientes que son los receptores de los mensajes emitidos. Es importante aclarar que las encuestas aplicadas y con el fin de contribuir con los buenos canales de comunicación en un primer momento se aplicaron exclusivamente al público interno de Multicolor S.A.S.

Antes que la empresa contará con el apoyo de un Comunicador, los encargados de emitir información y mensajes comunicativos eran los gerentes de la organización, Estos primeros mensajes no eran muy llamativos, no generaban recordación y les faltaba el impacto social que se debe tener en los espectadores. Es por ello y con el apoyo de un profesional, se visualizó la importancia de las comunicaciones digitales, contenidos de calidad y la implementación artes gráficas de calidad.

Para poder mantener activas las redes y el portal web, es necesaria la producción de buenos contenidos los cuales se establecieron como imagen y fueron publicados en formato PNG y JPG, los cuales se publicaron en las redes sociales y el portal web, para alimentar constantemente de información atractiva, llamativa y con mensajes claros, como se presenta a continuación:



Gráfica 16. Contenido Multicolor S.A.S

EL diseño se hizo con el fin de dar a conocer los productos publicitarios que hace parte de Multicolor S.A.S los cuales están dentro de la página web, redes sociales y un folleto interno de la organización.

Aquí se muestra la papelería comercial que se publicó en el sitio web y redes sociales que pertenecen a Multicolor S.A.S



Gráfica 17. Actualización de Contenidos Multicolor S.A.S



Gráfica 18. Contenido Informativo Multicolor S.A.S

En relación a los contenidos de comunicación que se realizaban para alimentar el portal web y redes sociales de Multicolor S.A.S, se realizaban cerca de 2 piezas publicitarias y/o comunicativas quincenales, las cuales se trabajaban en un primer momento a través de programas de diseño como CorelDraw y Photoshop y posteriormente se convertían a formato PNG, con el fin de poder publicar fácilmente.

La información que hacía parte de las piezas publicitarias y contenido digital era exclusivamente sobre Multicolor S.A.S, los productos y servicios que se la organización ofrece.

Por ser una información corta y clara la que hacía parte de las piezas publicitarias, en donde se utilizaban diseños sobrios e imágenes relacionadas con la información, manejando colores impactantes, frescos y que representan a Multicolor S.A.S se generó un impacto positivo en los usuarios, pues se vio reflejado en las veces que compartían, comentaban, y le daban me gusta en las redes sociales, como también la cantidad de visitas presentes en la plataforma digital.

5.4 Actualizar los soportes de comunicación interna y el portal web que hace parte de Multicolor S.AS

En cumplimiento de este objetivo específico se incentivó a los empleados de Multicolor S.A.S a través de charlas, capacitaciones y comunicados a generar una identidad por la marca que se estaba desarrollando y por la empresa como tal, de la misma forma se buscó que ellos fueran los principales pioneros en la difusión inicial de la marca haciéndolo a sus grupos primarios y personas cercanas y de esta forma a través de un voz a voz.

Lo anterior, además de potencializar la cantidad de nuevos usuarios que hacían parte de las plataformas digitales, enmarco el posicionamiento de imagen y marca.

Es importante aclarar que no se utilizó un método cuantitativo para medir el impacto de clientes y/o usuarios quienes se unían a redes sociales y visitaban el portal web, ya que inicialmente no existían redes sociales en la organización y con la creación de los mismos, el aumento progresivos de seguidores, fue posible definir el gran auge que estaba tomando la propuesta comunicativa que se desarrollaba.

Sin embargo, aquí el impacto en usuarios que tuvo las redes sociales.



Se evidencia que los seguidores crecieron considerablemente, llegando a tener 1.250 usuarios que visitaban y seguían la página de Instagram.

Gráfica 19. Impacto de Usuarios



Gráfica 20. Propuestas de trabajo Multicolor S.A.S

Con la actualización de los medios de comunicación que hacen parte de MULTICOLOR S.A.S, fue posible que los empleados de la organización, empezarán a tener una cultura comunicativa, ya que constantemente revisan la información que se publica en la cartelera, están atentos a resolver dudas e inquietudes que surgen de los usuarios a través de redes sociales, les nace el interés de consultar la página web pues están al día de los contenidos allí emitidos.

CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados obtenidos durante el proceso de pasantía en MULTICOLOR. S.A.S., y como parte de la reflexión del ejercicio logrado, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

La existencia de canales de comunicación internos y externos en una organización, favorece a que tanto los empleados como los clientes, puedan conocer oportunamente la información que las directivas desean comunicar.

Cuando los empleados de la organización desconocen los canales de comunicación que se manejan dentro de la empresa, la comunicación se ve entorpecida, de igual forma, el rol del comunicador social se vuelve trascendental dentro de la empresa, pues crea estrategias que favorecen la transmisión de información de los empleados a los clientes.

La creación de canales de comunicación, es una estrategia favorable para la organización porque amplía los espacios de la red y permite a los usuarios acceder fácilmente a información de su interés, así como también ayuda a los empleados a estar motivados y conocer lo nuevo que se está comunicando, al verse como un medio innovador y de fácil acceso.

RECOMENDACIONES

- Si bien es cierto, Multicolor S.A.S es una empresa en expansión la cual no cuenta con Departamento de Comunicaciones ni con la orientación o ayuda de un profesional de las comunicaciones, quien se encargue de la correcta emisión de comunicación. Por tanto, se considera adecuado la incorporación de este profesional para el adecuado manejo de emisión y recepción de comunicaciones.

- Es necesario seguir alimentando de información clara, precisa y pertinente las redes sociales y el portal web de Multicolor S.A.S pues ya se cuenta con un gran número de seguidores de la página lo que indica que los contenidos que se emiten han sido atractivos para el público. Es por ello que se espera la continuación de la estrategia de comunicación online creada para Multicolor S.A.S, pues fue un trabajo de grandes expectativas las cuales se cumplieron con satisfacción.

BIBLIOGRAFIA

NAVARRO, Colorado Borja. (2003). Internet como espacio retórico. 15 Mayo 2018, de Aspecto retóricos – comunicativos del desarrollo de sitios web Sitio web: <http://www.dlsi.ua.es/~borja/ishr03.pdf>

RAMOS, Juanjo. ¿Qué es un Community Manager?. En: Como ser un buen community manager. [En línea]. Disponible en: https://books.google.com.co/books?id=sZA2DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=community+manager&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjf8NuWxb_bAhWDulMKHZE5DIUQ6AEIQzAF#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ENCUESTA MULTICOLOR S.A.S

La siguiente encuesta se realiza para conocer posibles deficiencias que posee Multicolor S.A.S y desarrollar estrategias para mejorar los procesos de comunicación que se desarrollaran en un futuro. Agradecemos contestarla con la mayor sinceridad.

GENERO	F	M
EDAD		

1. ¿Conoce usted cual es la principal función que desarrolla Multicolor S.A.S?

No la conozco 1	Conozco Algo 2	La conozco muy bien 3
--------------------	-------------------	--------------------------

2. ¿Cuáles son los servicios que ofrece Multicolor S.A.S al público en general?

3. ¿Cómo puede calificar la relación de comunicación con su jefe inmediato?

Mala 1	Buena 2	Excelente 3
-----------	------------	----------------

4. Es buena la imagen que proyecta Multicolor S.A.S al público externo?

Si 1	No 2	No se / No Respondo 3
---------	---------	--------------------------

5. ¿Cuáles de los siguientes medios hacen parte de Multicolor S.A.S? Tacha con una X.

Medios	
Cartelera	
Reuniones Internas	
Medios Escritos	
Comunicación Verbal	
Correos Internos	

6. ¿Cuál medio de comunicación e información cree usted que hace falta en el grupo de trabajo de Multicolor S.A.S?



Anexo 2. Información Publicidad Multicolor S.A.S



Anexo 3. Actualización en redes sociales