

FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA DE COPETRAN LTDA EN LOS
MEDIOS DIGITALES: REDES SOCIALES Y WEB

AUTOR

ERIKA PAOLA ATUESTA VELASCO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO

BUCARAMANGA

2019

FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA DE COPETRAN LTDA EN LOS
MEDIOS DIGITALES: REDES SOCIALES Y WEB

AUTOR

ERIKA PAOLA ATUESTA VELASCO

Trabajo de grado en modalidad pasantía para optar por el título de
Comunicadora Social – Periodista

Diana Karime Luna Delgado

Supervisora de pasantía

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO

BUCARAMANGA

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

Jurado

Jurado

Diana Karime Luna Delgado

Supervisora de Pasantía

Agradecimientos

Primero ante todo quiero agradecerle a Dios por permitirme culminar mis estudios universitarios con éxito brindándome la fuerza, sabiduría y dedicación necesaria para cumplir mis metas.

Gracias a mis papas Rogerio Atuesta y Esperanza Velasco quienes me brindaron todo el amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, gracias a ellos he logrado convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija.

Mis hermanos Angie y Daniel quienes me han acompañado a lo largo de mi vida y que me brindaron su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, son mi motor y adoración. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi jefe José Luis Marín por todo el apoyo brindado, la confianza a lo largo del proceso y por compartirme sus conocimientos y experiencias. A Copetran por abrirme las puertas y al equipo de mercadeo que han hecho que el trabajo se realice con éxito.

A mi directora de pasantía, Diana Karime Luna Delgado por su esfuerzo y dedicación a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y orientaciones sobre durante este camino. A la Universidad Pontificia Bolivariana por mi formación integral.

Tabla de Contenido

| | |
|--|--------------------------------------|
| Agradecimientos | iv |
| Tabla de Contenido | v |
| Lista de gráficas | vi |
| Lista de tablas | vii |
| Resumen | ¡Error! Marcador no definido. |
| Abstract | ¡Error! Marcador no definido. |
| Introducción | 3 |
| 1. Identificación de la organización | 5 |
| 1.1. Historia | 5 |
| 1.2. Misión Institucional | 6 |
| 1.3. Visión Institucional | 6 |
| 1.4. Sistema Integrado de Gestión | 7 |
| 1.5. Política de seguridad | 7 |
| 1.6. Sistema Integrado de Gestión | 8 |
| 1.6.1. Identificación | 8 |
| 1.6.2. Soporte Legal | 8 |
| 1.7. Política de calidad | 9 |
| 1.7.1. Política HSEQ | 9 |
| 2. Matriz DOFA | 10 |
| 3. Organigrama | 18 |
| 4. Objetivos | 23 |
| 4.1. Objetivo general | 23 |
| 4.2. Objetivos específicos | 23 |
| 5. Referente conceptual | 24 |
| 6. Propuesta estratégica | 27 |
| 7. Desarrollo de la propuesta estratégica | 28 |
| 7.1. Crear un plan de medios con el fin de organizar los contenidos digitales de la empresa | 28 |
| 7.1.1. Piezas gráficas, Copys y programación | 30 |
| 7.2. Diseñar estrategias de comunicación efectivas para Copetran que fortalezca la imagen corporativa con clientes actuales y potenciales | 32 |
| 7.2.1. Concurso | 32 |
| 7.2.2. Activación de marca | 33 |
| 7.3. Establecer una dinámica de socialización de imagen y valores corporativos con clientes por medio de canales digitales (Instagram, Facebook, Twitter, You Tube) | 35 |
| 7.3.1. Experiencias Extraordinarias | 35 |
| 7.3.2. Juegos y actividades | 36 |
| 8. Informes de crecimiento | 37 |
| 9. Logros adquiridos | 49 |
| 10. Bibliografía | 50 |

Lista de gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1: Organigrama general. Fuente: Copetran LTDA..... | 19 |
| Gráfica 2: Organigrama administrativo. Fuente: Copetran LTDA..... | 20 |
| Gráfica 3: Organigrama operativo. Fuente: Copetran LTDA..... | 21 |
| Gráfica 4: Organigrama operativo. Fuente: Copetran LTDA..... | 22 |
| Gráfica 5: Organigrama operativo. Fuente: Copetran LTDA..... | 23 |
| <i>Gráfica 6</i> : Informe de redes sociales: Facebook..... | 46 |
| <i>Gráfica 6</i> : Informe de redes sociales: Twitter..... | 47 |
| <i>Gráfica 6</i> : Informe de redes sociales: Instagram..... | 48 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Estrategias, acciones y tiempos de ejecución..... | 27 |
|--|----|

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA DE COPETRAN LTDA EN LOS MEDIOS DIGITALES: REDES SOCIALES Y WEB

AUTOR(ES): Erika Paola Atuesta Velasco

PROGRAMA: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Diana Karime Luna Delgado

RESUMEN

En la actualidad las empresas se enfrentan a un ambiente competitivo de mayor alcance debido a la amplia oferta en el mercado y los factores que rigen la toma de decisiones del cliente y optan por implementar estrategias de marketing digital en redes sociales permitiendo potencializar su visibilidad, presencia y reputación para el público acerca de los productos o servicios que estas ofrezcan. En este sentido, el presente proyecto tiene como objetivo principal fortalecer la presencia de Copetran LTDA en los medios digitales como son las redes sociales Instagram, Facebook, Twitter, YouTube y la página web, implementando estrategias de exomarketing. Debido a que Copetran tiene un amplio portafolio, fue importante segmentar estratégicamente el público, los canales de comunicación, y cada uno de los elementos que conforman las estrategias comunicativas; para desarrollar ideas que impacten en el mercado de manera positiva. Para ello, se realizó un diagnóstico de las redes sociales y la página web, con el propósito de establecer una correcta estrategia comunicativa, esencial para afrontar los cambios del mercado, las necesidades de los clientes y el cumplimiento de los objetivos. Es de esta manera, como se orienta el uso de las herramientas digitales para cumplir con las expectativas de reconocimiento, apropiación e interacción de la empresa.

PALABRAS CLAVE:

Exomarketing - Marketing - Redes sociales

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: STRENGTHENING THE PRESENCE OF COPETRAN LTDA IN DIGITAL MEDIA: SOCIAL AND WEB NETWORKS

AUTHOR(S): Erika Paola Atuesta Velasco

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: Diana Karime Luna Delgado

ABSTRACT

Nowadays, companies face a competitive environment of greater scope due to the wide offer in the market and the factors that govern the decision making of the client and choose to implement digital marketing strategies in social networks allowing potentiating their visibility, presence and reputation for the public about the products or services they offer. In this sense, the main objective of this project is to strengthen the presence of Copetran LTDA in digital media such as social networks Instagram, Facebook, Twitter YouTube and the website, implementing exomarketing strategies. Because Copetran has a broad portfolio, it was important to strategically segment the public, communication channels, and each of the elements that make up the communication strategies; to develop ideas that impact the market in a positive way. To this end, a diagnosis of the social networks and the website was carried out, with the aim of establishing a correct communicative strategy, essential to face the changes in the market, the needs of the clients and the fulfillment of the objectives. This is how the use of digital tools is oriented to meet the expectations of recognition, appropriation and interaction of the company.

KEYWORDS:

Exomarketing - Marketing - Social networks

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El presente trabajo, pretende proponer, diseñar y analizar estrategias de comunicación para fortalecer la presencia de Copetran LTDA en los medios digitales como redes sociales y web.

La Empresa cuenta con más de 76 años en el mercado nacional; prestando los servicios de transporte de carga, pasajeros, sobres & paquetes, turismo entre otros valores agregados. Igualmente, goza de posicionamiento y reconocimiento regional y nacional, así como, infraestructura, tecnología y capacidad para prestar los servicios de manera segura, confiable y oportuna.

Teniendo en cuenta que establecer una correcta estrategia comunicativa en las plataformas digitales permite fortalecer el reconocimiento de la imagen e identidad organizacional, estrechar lazos de cercanía con los usuarios y conocer sus demandas o necesidades para continuar mejorando la calidad de los servicios, se propone que sean éstos el canal a potencializar.

Debido a las ventajas y elementos clave que poseen las redes sociales, se consolidan como el medio de comunicación idóneo para promocionar los servicios de la Cooperativa de Transporte; teniendo en cuenta el propósito de crear una cultura que forme al cliente y lo fidelice con la empresa.

Para lograr lo anteriormente mencionado se implementará como metodología principal, el desarrollo de estrategias de Exomarketing, pues son la herramienta ideal para generar la dinámica de socialización de imagen y valores corporativos con el cliente.

En este sentido, Como parte de la estrategia se desarrollarán un conjunto de acciones que logren el aprovechamiento de las oportunidades de difusión e interacción que poseen las aplicaciones reconocidas como Instagram y Facebook. Así pues, facilitar los procesos de comunicación externa, impulsar el diálogo con los usuarios y aumentar la visibilidad de la organización

1. Identificación de la organización

Copetran es un holding de servicios líderes en el transporte terrestre, mensajería y turismo. Cuentan con todo el confort y calidad para brindar experiencias extraordinarias a cada uno de los clientes.

1.1. Historia

A principios de 1942, en las calles de Bucaramanga, había un grupo de 3 propietarios de buses con carrocería de madera y camiones de todos los estilos, que se reunían a conversar mientras esperaban que les saliera un trayecto.

Nadie sabe quiénes serían los promotores de que se organizarían bajo la forma de cooperativa de transportes, pero lo cierto es que el entonces Gobernador del departamento, el Doctor Arturo Santos, tomó la idea, brindándole su apoyo decisivo y necesario, pues en aquel entonces, en que el cooperativismo se encontraba en etapa incipiente, fundar una empresa de ese tipo era supervisado muy de cerca por las autoridades del sector.

Lo cierto es que en la notaría primera de Bucaramanga, hay copia del acta de fundación de la “cooperativa” de unión económica santandereana, aparecen las firmas de 22 socios, que en presencia del Gobernador Santos y el Alcalde municipal de Bucaramanga, Valentín González, manifiestan constituirse en junta de fundadores de la

cooperativa, el acta tiene la fecha 29 de septiembre de 1942. Para octubre del mismo año ya había 692 socios.

El ministro de economía, aprobó los estatutos de la cooperativa y le concedió personería jurídica, pudiendo funcionar en los siguientes renglones:

- Sección de transporte de carga y pasajeros
- Sección de previsión y servicios especiales

La Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada “COPETRAN”, es una sociedad dedicada a la industria del transporte desde el día 29 de diciembre de 1942, fecha en la que obtuvo personería jurídica con el número 0773 del ministerio de economía y registrada en la cámara de comercio de la ciudad de Bucaramanga con el número 05-001186-03 del 23 de septiembre de 1949.

1.2. Misión Institucional

Nuestra misión es brindar soluciones logísticas integrales de transporte, con los más altos estándares de calidad, respaldo y seguridad, con alianzas estratégicas para satisfacer sus necesidades.

1.3. Visión Institucional

En el 2022, COPETRAN estará posicionada como una empresa líder de transporte multimodal y servicios integrales a nivel nacional e internacional, reconocida por evolucionar ante las exigencias de nuestros clientes, con cumplimiento y compromiso con el desarrollo sostenible, generando valor para los asociados y colaboradores.

1.4. Sistema Integrado de Gestión

Conscientes de las exigencias del mercado y en la búsqueda de brindar un portafolio de servicios que cumpla con los requerimientos de nuestros clientes dentro de los más altos niveles de aceptación, se ha implementado el Sistema de Gestión Integrado siguiendo las directrices de las normas NTCISO 9001, NTCISO 14001, NTC OHSAS 18001, RUC Y NORSOK.

1.5. Política de seguridad

En Copetran está comprometida con la prestación del servicio de transporte terrestre de carga; teniendo como lineamiento principal, evitar la contaminación de las mercaderías con sustancias ilícitas y elementos con fines terroristas, estableciendo alianzas estratégicas que soporten esta operación y redunden en beneficio de clientes externos e internos.

Como herramienta preventiva e instrumento de competitividad en los negocios internacionales obtiene la certificación BASC (Alianza Empresarial para el Comercio Seguro), que se traduce en fortalecimiento a los estándares de seguridad y ahorro de tiempo y dinero en el tránsito de mercancías y por averías en la manipulación; entre otros significativos beneficios.

1.6. Sistema Integrado de Gestión

1.6.1. Identificación. Nombre: Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada “COPETRAN” NIT. 890.200.928-7.

Representante Legal: Hernán Mauricio Atuesta Ardila - Gerente General

1.6.2. Soporte Legal. Registro Único de Proponentes (RUP) No. 1672 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, con una capacidad de contratación K=432.185 SMLMV. Resolución 007 de habilitación para transporte de carga. Resolución 414 de habilitación para transporte especial y turístico. Resolución 089 de habilitación para transporte de pasajeros.

Certificado de Idoneidad CI-CO-011-93 para transporte internacional de mercancías. Permiso de Prestación de Servicios PPS VE-040-2000. Resolución 00259 de la DIAN para el tránsito aduanero nacional. Registro Único de Contratistas (RUC) expedido por el Consejo Colombiano de Seguridad.

1.7. Política de calidad

1.7.1. Política HSEQ. Copetran está comprometida con la calidad, la satisfacción de las partes interesadas, protección del medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional, en los procesos inherentes al transporte terrestre de carga masiva a nivel nacional e internacional, aplicando para ello los siguientes principios:

- Controlar los peligros que puedan generar lesiones o enfermedades a los trabajadores.
- Prevenir la contaminación, a través de la identificación y control de los aspectos ambientales.
- Cumplir con la legislación y normatividad vigente aplicables a su actividad económica y otros requisitos que suscriba la organización.
- Prevenir y controlar el porte, distribución, consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- Prevenir el daño a la propiedad, equipos y mercancías que se pueda presentar en la ejecución de sus procesos.
- Revisar periódicamente su sistema integrado de gestión (SIG), procesos y controles operacionales, que permita garantizar una mejora continua.
- Proveer los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema integrado de Gestión (SIG).

2. Matriz DOFA

La matriz DOFA de la empresa santandereana de transportadores Copetran fue actualizada en el año 2017 por los departamentos de Mercadeo, Planeación y la agencia constructora de marca The Brand, permite entendimiento del contexto y la coyuntura, así como de las potencialidades y las limitaciones de la Organización. Actualmente muchos de las debilidades fueron convertidas en fortalezas.

2.1. DEBILIDADES

2.1.1. Gerencia – socios

- Participación en política (Socios).
- Los KIPs para medir la gestión y el desempeño requieren reestructuración.
- Existe debilidad en la cultura organizacional: visión, misión, propósito superior.
- Falta de disciplina corporativa, no hay continuidad entre las administraciones, (gerencia y consejo de administración).
- Copetran es una cooperativa, lo cual limita la gestión, hace que sea burocrático y lenta la gestión.
- Existe poca coordinación e integración entre áreas/procesos.
- Copetran no cuenta con una estrategia de innovación transversal; hoy es manejada por el concejo y por cada unidad de negocio.

- Envejecimiento de los asociados.
- Activos fijos improductivos.

2.1.2. Mercadeo

- Copetran no cuenta con un área encargada que haga Business intelligence (BI).
- Copetran no cuenta con redes aliadas para brindar cobertura geográfica en todas las regiones de Colombia.

- Dificultad para extender la red de oficinas por medio de terceros.

2.1.2. Comercial

- Copetran no cuenta con una estructura sólida a nivel comercial (Portafolio, posventa).

- Concentración y dependencia de clientes.
- Servicio al cliente débil, falta de protocolos de servicio.

2.1.3. Talento humano

- Copetran no cuenta con las herramientas ni la habilidad de atraer y retener el buen TH (Incentivos, nivel de remuneración).

- Incidencia de los socios en la contratación de personal.
- Mal comportamiento de los conductores.

2.1.4. Administración – finanzas

- Desactualización de procesos y procedimientos corporativos. Procesos Empíricos.

- Altos gastos administrativos y de personal.

2.1.5. Operaciones

- Copetran tiene sobre oferta interna de vehículos, lo que hace que los afiliados apoyen a otras empresas de logística con el fin de recibir recursos adicionales.

- Copetran no cuenta con paraderos en las rutas para que el pasajero descanse, coma, haga uso del baño etc...

2.1.6. Tecnología. Las bases de datos están desactualizadas, no se hace uso de estas, no hay minería de datos para convertirlas en información útil.

2.2. OPORTUNIDADES MACRO

- Tratados de libre comercio / Proceso de integración Andina.
- Diversificación de las exportaciones.
- Inversión pública en el sector / Incentivos gubernamentales.
- Desarrollo de las nuevas TICs e internet.
- Facilidad de acceso a la tecnología.
- Automatización de procesos.
- Incremento del comercio electrónico.

- Crecimiento del turismo en Colombia.
- Cambios demográficos: Envejecimiento de la población, millenials, etc.
- Barreras de entrada dificulta el ingreso de nuevos actores.

2.2.1. Gerencia

- Mejorar el sentido de pertenencia por Copetran.
- Integrar la visión de los afiliados y empleados con la visión de la empresa.
- Alto potencial (Recursos, habilidades) para expandir la compañía, consolidar nuevas oportunidades de negocio y así mantener y asegurar la permanencia en el tiempo.
- Posibilidad de integrarse con la competencia (Clúster) para lograr ventajas competitivas y beneficios.
- Entrar en el negocio con nuevos modos de transporte: Ferroviario, aéreo, fluvial, marítimo.

2.2.2. Operaciones. Cobertura geográfica: visión de abrir, sostenerse y consolidarse en nuevas rutas, rutas largas, nacionales e internacionales y crecer en rutas regionales.

2.2.3. Mercadeo

- Convertir al conductor en el mejor amigo del pasajero.
- Mejorar la experiencia en los diferentes puntos de contacto del cliente con Copetran.

- Diversificar el portafolio de servicios para ofrecer otras soluciones integrales, ejemplo: Crear un operador logístico que brinde soluciones integrales (Transporte multimodal, nacionalización, almacenamiento, cros docking, administración de inventarios, distribución etc.)

- Posicionar y ampliar todo el portafolio en los clientes actuales y potenciales.
- Crear/fortalecer un Call center integral e integrado para todas las UEN.
- Fortalecer el servicio de paquetero.
- Fortalecer las redes comerciales y transaccionales, por medio de alianzas con terceros: retailers, centros comerciales, plazas de mercado, entre otros.

2.2.4. Tecnología. Adquisición de un ERP sólido y robusto que nos permita dar solución integral a: Finanzas/contabilidad, operaciones, servicio al cliente, comercial etc.

2.3. FORTALEZAS

2.3.1. Gerencia

- Experiencia de 76 años como compañía transportadora.
- Sólida infraestructura y posibilidad de reconvertirla ágilmente.
- Sólida herramienta tecnológica en el área contable.
- Entendimiento del país
- Copetran gracias a su trayectoria tiene solidez y buena reputación.
- Activos fijos.

- Solidez institucional y financiera.
- Actor empresarial y social reconocido y respetado.
- Acceso a capital cuando se requiere.
- Capacidad de innovación.

2.3.2. Mercadeo

- Reconocimiento y credibilidad de la empresa a nivel de mercado empresarial y natural.
- Reputación en el mercado, sólido posicionamiento y reconocimiento de imagen de marca.
- Portafolio de servicios sólido e integral.
- Copetran cuenta con una fuerte presencia en paquetero en varias algunas regiones de Colombia.
- Alianzas estratégicas y networking.
- Copetran es una empresa líder en el mercado.
- Buen servicio como valor agregado.

2.3.3. Talento Humano

- Respeto, pertenencia y afecto hacia Copetran.
- Talento humano con potencial, formación académica, profesionalismo, experiencia y habilidades.

- Copetran cuenta con talento humano especializado en oficios especiales, Ej.

Manipulación de cargas especiales.

2.3.4. Operaciones

- Copetran cuenta con un parque automotor moderno.
- Copetran cuenta con un manejo de costos razonables en las operaciones.
- Rutas autorizadas para el transporte de pasajeros.
- Copetran es dueño del parque automotor.
- Cobertura del 70% del país.
- Amplia capacidad de oferta en transporte.

2.3.5. Tecnología. Habilidad y capacidad para responder a los entornos cambiantes (Tecnología).

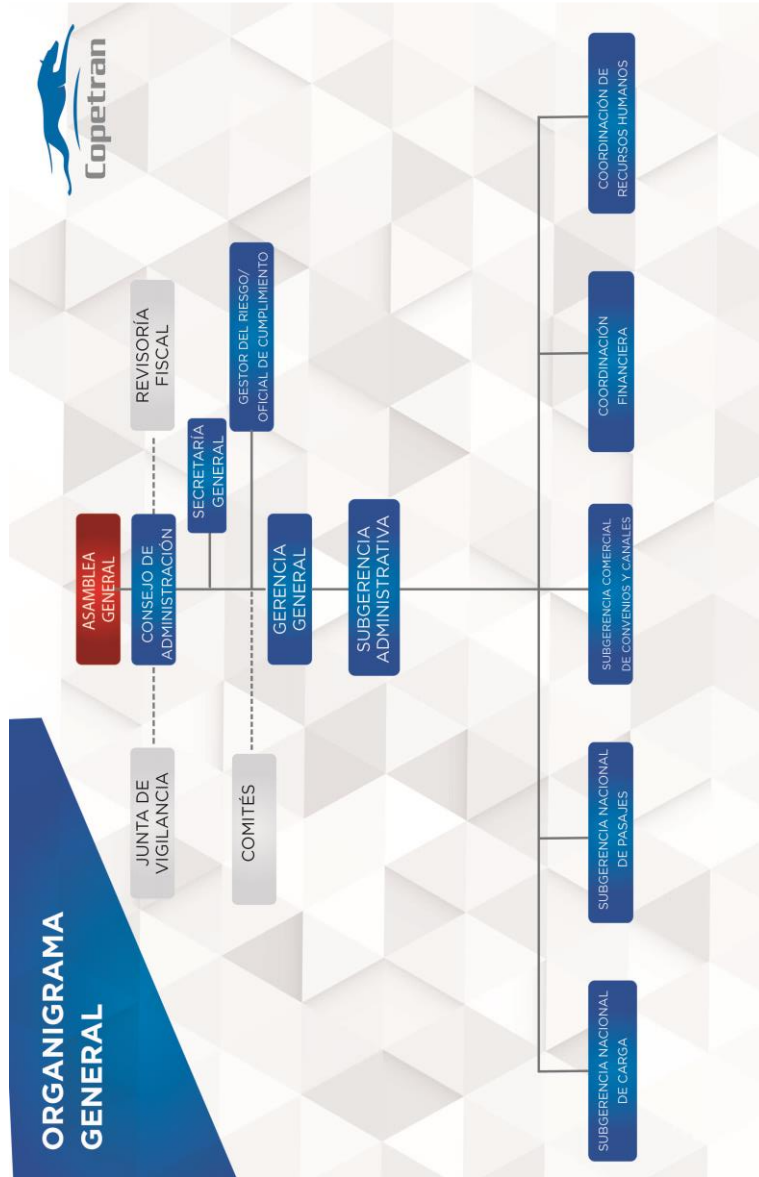
2.3.6. Administración. Copetran cuenta con proveedores confiables y sólidos.

2.4. AMENAZAS

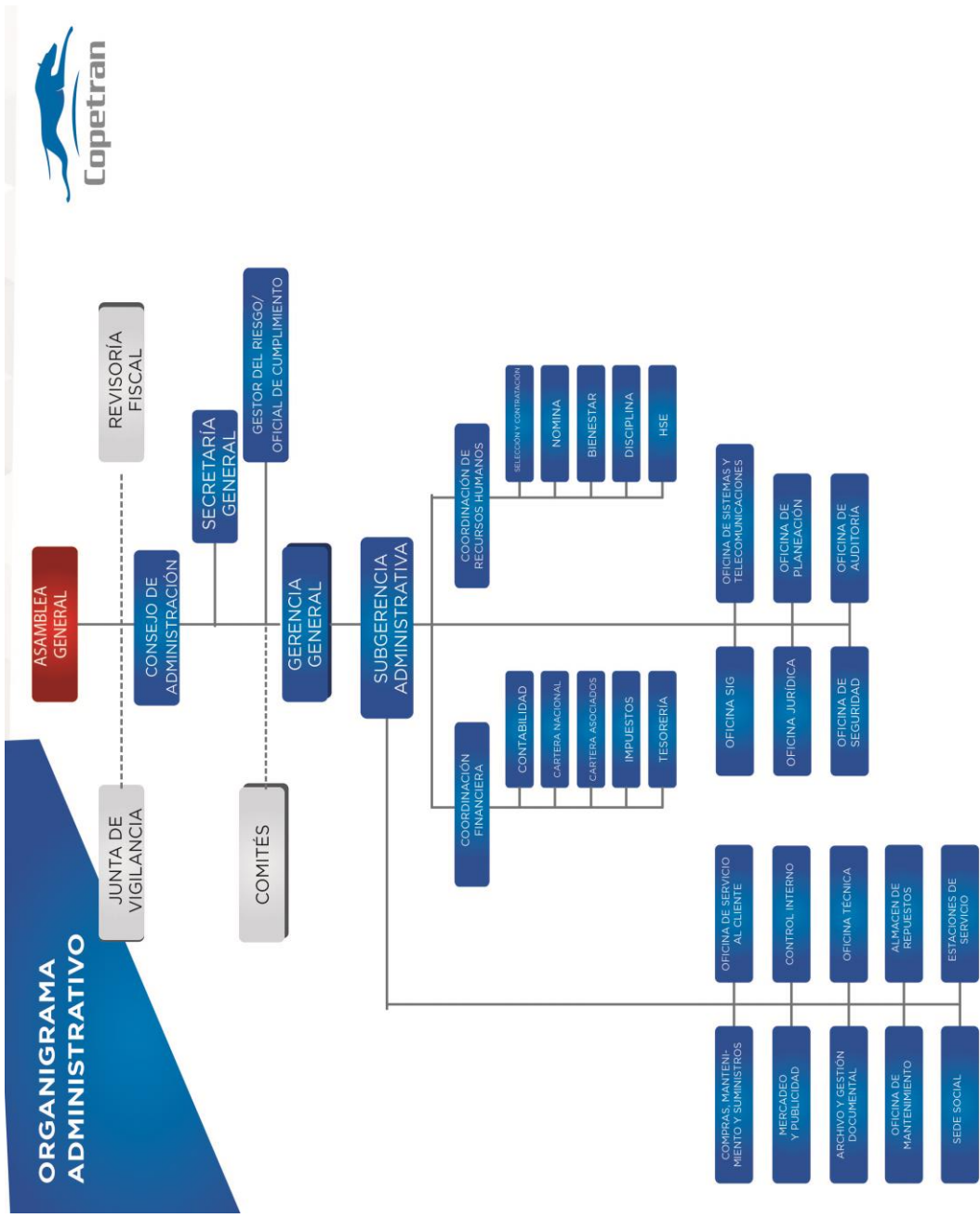
- Nuevas alternativas de transporte: ferroviario, fluvial, marítimo, aéreo.
- Inestabilidad del sector Y deterioro de las vías.
- Condiciones climáticas y ambientales.
- Normas sanitarias y ambientales.
- Hábitos y costumbres cambiantes de los consumidores.
- Competencia genérica y especializada.

- Dependencia de la economía al precio del petróleo.
- Creación de nuevos impuestos.
- Inseguridad y las presiones generadas por los grupos al margen de la ley (Guerrillas, paramilitares, bacrim, entre otros). Piratería, desplazamiento.
- Competencia con buenos niveles de servicio, presencia regional y ventajas competitivas.
- Incremento de las rutas de aerolíneas que compiten en algunas de nuestras rutas.
- Piratería (no hay políticas gubernamentales).
- Las nuevas tecnologías: Redes de economía colaborativas, Ecommerce, redes sociales.
- Crecimiento de portales/App que ofrecen al mercado la compra de pasajes.
- Políticas de estado que buscan reducir los precios de transporte afectando directamente la rentabilidad del sector.
- Tendencia a desaparecer las rutas largas (En Logística).
- Alto índice de venta de vehículos particulares.
- El crecimiento de las economías regionales (Colombia un mercado más atractivo para los inversionistas internacionales – pueden ingresar nuevos competidores).
- Crecen alianzas, uniones temporales entre empresas (Economías de escala, sinergias).
- Cambio en el estilo de vida de los usuarios: Buscan comodidad, mayor entretenimiento, buenos precios, seguridad.
- Cambios demográficos: Envejecimiento de la población, millenials, etc.

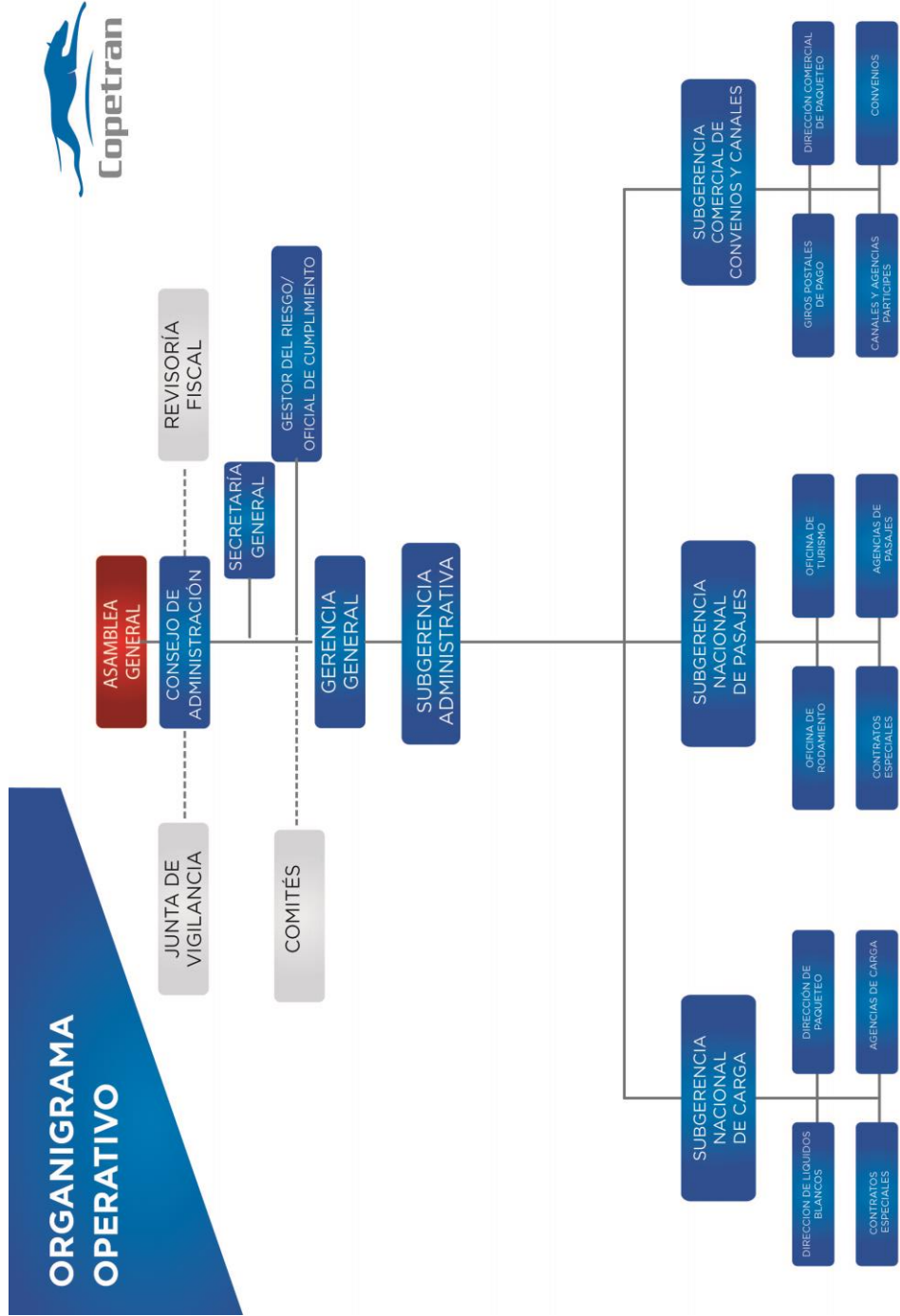
3. Organigrama



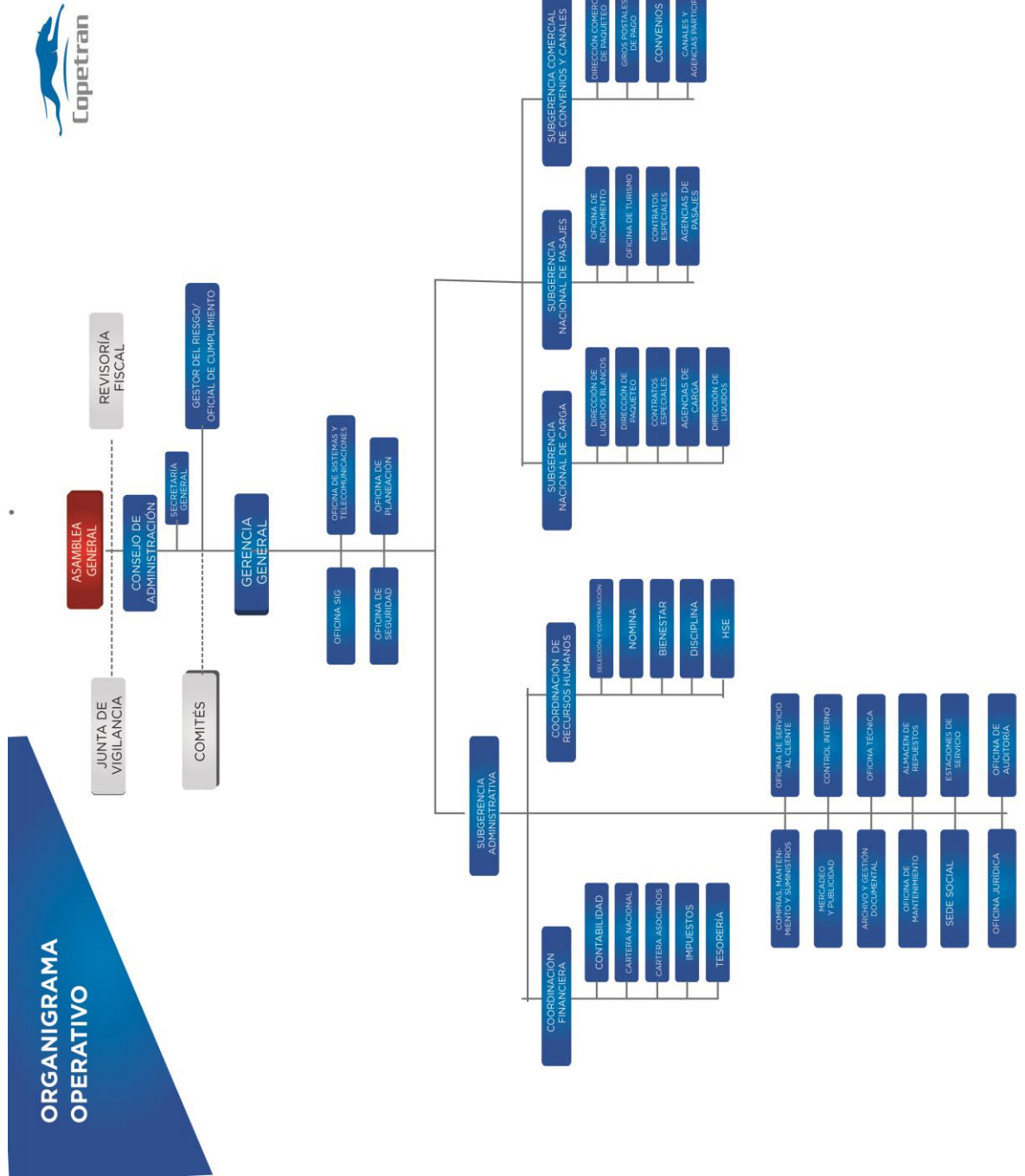
Gráfica 1: Organigrama general. Fuente: Copetran LTDA.



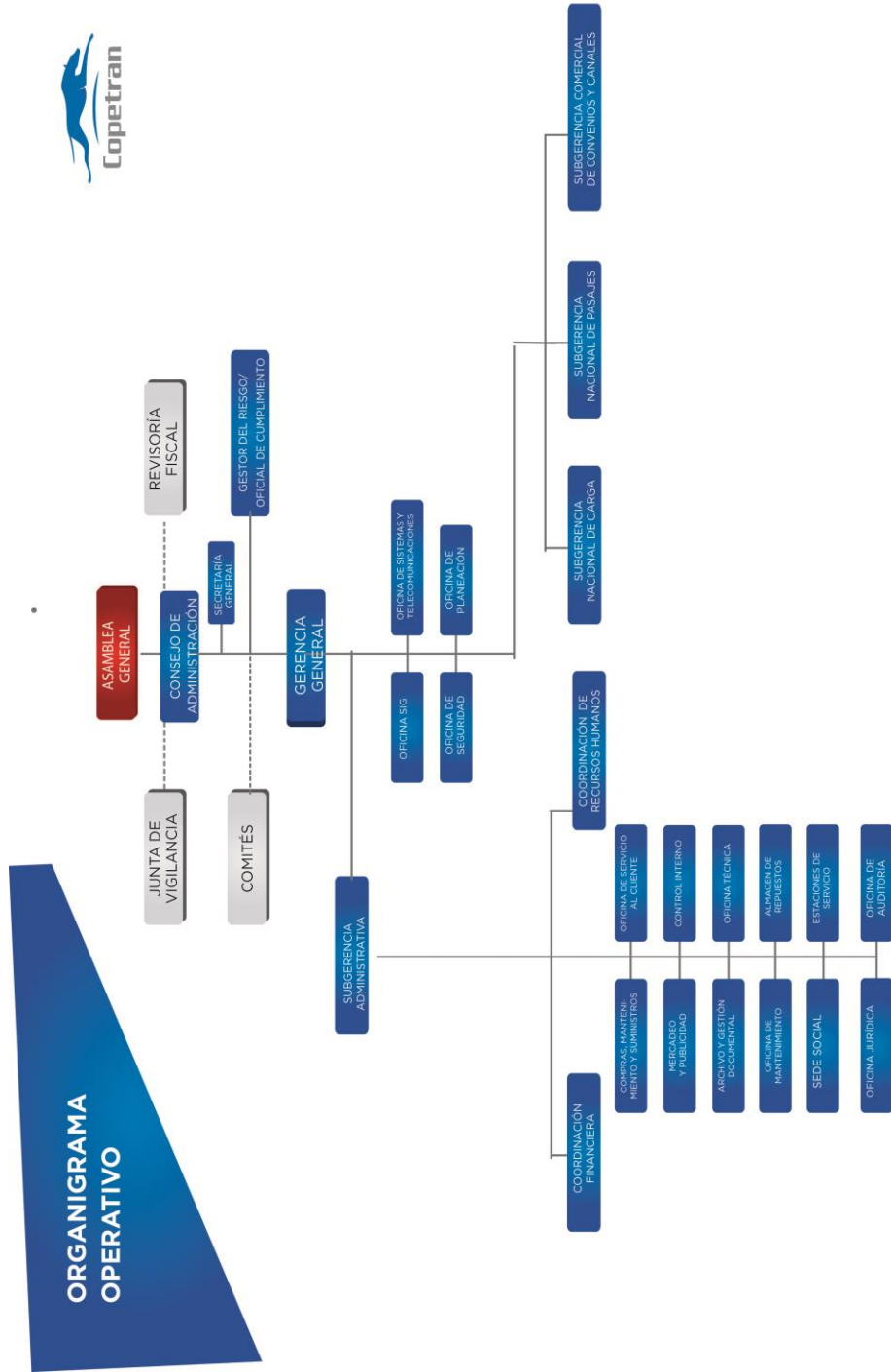
Gráfica 2: Organigrama administrativo. Fuente: Copetran LTDA.



Gráfica 3: Organigrama operativo. Fuente: Copetran LTDA.



Gráfica 4: Organigrama operativo. Fuente: Copetran LTDA.



Gráfica 5: Organigrama operativo. Fuente: Copetran LTDA.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Fortalecer la presencia de Copetran LTDA en los medios digitales: redes sociales y web.

4.2. Objetivos específicos

Crear un plan de medios con el fin de organizar los contenidos digitales de la empresa.

Diseñar estrategias de comunicación efectivas para Copetran que fortalezca la imagen corporativa con clientes actuales y potenciales.

Establecer una dinámica de socialización de imagen y valores corporativos con clientes por medio de canales digitales (Instagram, Facebook, Twitter, You Tube).

Apoyar los procesos de la empresa relacionados con el departamento de mercadeo.

5. Referente conceptual

Durante el desarrollo del diseño y ejecución de la estrategia presente surgen una serie de conceptos que permiten direccionar frente a la organización y su dinámica.

Según Gomez (2014) “Las redes sociales serán la fuente de visitantes a su página web y el punto de partida por donde comenzará relaciones con muchos de sus futuros clientes”. Comunicarse es una necesidad primordial e indispensable en la vida cotidiana de las personas y para las empresas no es la excepción, en los últimos años la comunicación ha crecido de forma trascendental con la aparición del internet y las redes sociales o tecnologías web 2.0, permitiéndonos obtener información al instante y estar en constante interacción.

La web 2.0 se basa en comunidades usuarios que promueve el intercambio rápido de información entre los usuarios de una comunidad o red social, permitiendo a las empresas implementar estrategias de marketing con el fin de difundir y promocionar los productos y servicios que ofrecen de manera rápida y asequible.

Según García (2007) “El marketing, como siempre que surge algo nuevo con previsible impacto social, lo trata de aprovechar y no resulta hoy raro que autores, empresas, organizaciones, instituciones, etc., se cataloguen, como de la

generación 2.0. Así se habla de herramientas 2.0, contenidos 2.0, empresas 2.0, etc.”

El uso de las redes sociales es cada vez más notorio e importante en la sociedad, su fácil acceso permite estar en constante relación con el mundo con un click, “Las redes sociales son parte de nuestra vida, son la forma en la que se estructuran las relaciones personales y se muestran las preferencias de consumo de información mediante la comunicación en tiempo real” (Savini, 2014)

Las empresas se ven a diario enfrentadas en un ambiente competitivo y optan por buscar nuevos canales de difusión de información, implementar las redes sociales es replicar todo lo que hacen normalmente en publicidad pero migrando a lo digital, con su propia plataforma y sello personal “Tener su propia página de Facebook, canal de YouTube o cuenta de Twitter es como tener su propio medio de comunicación”(Gómez, 2014).

Copetran no es la excepción, por medio de las plataformas web 2.0 está en constante interacción con clientes y posibles consumidores permitiendo conocer las necesidades o demandas del usuario para mejorar la calidad de los servicios al igual que potencializar su visibilidad y crea una comunidad interesada en La Empresa “Participamos activamente, desarrollando una presencia activa, creando una personalidad on-line” (Dans, 2018).

Copetran cuenta entre sus antecedentes con un DOFA elaborado en 2017, en el que se encuentran oportunidades y fortalezas que permitieron direccionar las estrategias de exomarketing implementadas en redes sociales con el fin de atraer a clientes actuales y potenciales, “En el Exomarketing se trabaja con la apariencia de la empresa, para construir una percepción en el mercado que consume o puede consumir sus productos y/o servicios” (Genetik)

6. Propuesta estratégica

Dados los objetivos planteados anteriormente, a continuación, se presenta la propuesta estratégica a seguir por medio de un paso a paso que enmarca las acciones específicas que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a cada objetivo específico. Esta propuesta estratégica fue diseñada teniendo en cuenta la duración del proceso de pasantía y la realidad organizacional de Copetran Ltda.

| ESTRATEGIAS | ACCIONES | TEMPOS DE EJECUCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|----|----|----|------|----|----|----|
| | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Crear un plan de medios con el fin de organizar los contenidos digitales de la empresa. | Diseñar los contenidos para las piezas comunicativas y los encabezados para publicar en las diferentes plataformas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Crear contenido en redes sociales al igual que estrategias que permitan promocionar la empresa y generar visibilización. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Diseñar copys estratégicos que acompañen las piezas gráficas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Programar las publicaciones en horas clave dependiendo de la red social para generar mayor impacto | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar estrategias de comunicación efectivas para Copetran que fortalezca la imagen corporativa con clientes actuales y potenciales. | Crear concursos en redes sociales que permitan involucrar al cliente con la empresa. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Promoción de los diferentes beneficios y servicios de la empresa para los clientes actuales y potenciales por medio de redes sociales. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Activación de marca mediante piezas visuales | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Establecer una dinámica de socialización de imagen y valores corporativos con clientes por medio de canales digitales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube). | Mayor divulgación de los servicios de la empresa mediante clips corporativos en un segmento llamado Experiencias Extraordinarias. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Crear juegos promocionales y actividades en redes sociales | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Apoyar los procesos de la empresa relacionados con el departamento de mercadeo. | Proporcionar mi apoyo y trabajo en actividades correspondientes de la oficina de mercadeo (eventos, campañas, etc...) | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabla 1. Estrategias, acciones y tiempos de ejecución.

7. Desarrollo de la propuesta estratégica

7.1. Crear un plan de medios con el fin de organizar los contenidos digitales de la empresa.

Por medio del plan social media se podrá establecer los contenidos digitales con los que alimentarán las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram con el fin de incrementar la presencia de Copetran LTDA.

Teniendo en cuenta el plan de medios se siguió un calendario el cual tenía estipulada cada día de la semana la publicación a realizar, las cuales eran programadas dependiendo de los servicios, beneficios o actividades que se requería resaltar.

Para cada publicación se diseñó la pieza comunicativa y el copy que permite generar visibilización dependiendo la red social, al igual que se programó en horas claves para generar mayor impacto

| SEMANA | DIA | RED | HORARIO | CATEGORIA | COPY | OBJETIVO | HASHTAG | TIPO DEL CONTENIDO | | | ESPECIFICACION DEL CONTENIDO |
|--------|------------|-----|---------|--------------------|--|----------------------|--|--------------------|-------|------|--|
| | | | | | | | | video | infsc | text | |
| | 04/03/2019 | | 1:00PM | promocion servicio | ¿Ya eres parte de nuestros #Club #VIP? Pregunta en nuestros centros de experiencia y accede a todos los beneficios que tenemos para ti. #Viajar #Colombia #Copetran | Informar | #Club #VIP #Viajar #Colombia #Copetran | | | | Imagen del club VIP |
| | 04/03/2019 | | 7:00PM | promocion servicio | Ahora puedes realizar tus envíos con Copetran más fácil y rápido, ingresa a www.copetran.com o pregunta en nuestros centros de experiencia. #Envios #Seguros #Colombia | Informar | #Envios #Seguros #Colombia | | | | Imagen de carga |
| | 05/03/2019 | | 8:00AM | Tip de viaje | Olvida las filas y viaja sin contratiempos, compra tus tiquetes en línea a través de la página web www.copetran.com o de la nueva app Copetran disponible para iOS y Android. #Copetran, #UnaExperienciaExtraordinaria | Informar | #UnaExperienciaExtraordinaria | | | | texto |
| | 05/03/2019 | | 1:00PM | Tip de viaje | En días soleados protege a tu familia del sol. #respost de un tip de viaje de @inviasoficial | Interactuar | | | | | repost |
| | 05/03/2019 | | 7:00PM | Turismo | Deleita tu paladar con la variedad de sabores que te ofrece la gastronomía Colombiana ¿Dónde te gustaría disfrutar este delicioso plato? #Gastronomia #Viajar #Colombia #FelizMartes #Copetran | Interactuar | #Gastronomia #Viajar #Colombia #FelizMartes #Copetran | | | | imagen de un plato típico costeño |
| | 05/03/2019 | | 7:00PM | noticias | ¿Qué opinas sobre esta noticia? #Copetran #UnaExperienciaExtraordinaria #Respost de la noticia de vanguardia liberal | informar-Interactuar | #UnaExperienciaExtraordinaria | | | | noticia sobre copetran planeando incursionar en el mercado aeronautico |
| | 06/03/2019 | | 8:00AM | promocion servicio | Recuerda que en #Copetran puedes viajar con tu mascota, si deseas conocer nuestras condiciones y restricciones ingresa a https://www.copetran.com/viaja-con-tus-mascotas y vive un #Viaje #Extraordinario. Comenta una foto con tu mascota #Mascotas #Viajar #Colombia #FelizMiercoles | informar | #Extraordinario: #Mascotas #Viajar #Colombia #FelizMiercoles | | | | texto referente a un servicio de viajar con mascotas |
| | 06/03/2019 | | 1:00PM | promocion servicio | ¿Sabías que en nuestros centros de experiencia puedes realizar recargas a telefonías móviles y televisión? Somos aliados de @Movistarco @clarocolombia @tigo_colombia #uff @Virgin_movileco @movilexto #movilrad #directvco | informar | | | | | texto informando servicio |
| | 06/03/2019 | | 7:00PM | promocion servicio | Conoce nuevos lugares, maravíllate con los paisajes y goza de la gastronomía. El placer de viajar por nuestra tierra #Colombia es una #ExperienciaExtraordinaria | Promocion | #Colombia #ExperienciaExtraordinaria | | | | imagen de un paisaje colombiano y un bus |
| | 06/03/2019 | | 7:00PM | promocion servicio | Contamos con vehículos especializados para llevar tus envíos en el menor tiempo posible a su destino. Pregunta en nuestros centros de experiencia o ingresa a www.copetran.com para más información. #Carga #Colombia #Copetran #Envios | Promocion | #Carga #Colombia #Copetran #Envios | | | | imagen de los vehículos de carga |
| marzo | 07/03/2019 | | 8:00AM | promocion servicio | ¡Ahora tus niños viajan seguros! Conoce las condiciones y restricciones para un #ViajeExtraordinario ingresando a https://www.copetran.com/viaja-seguramente-con-tus-ninos | Promocion | #ViajeExtraordinario | | | | Imagen del niño con el bs en la mano |
| | 07/03/2019 | | 1:00PM | Encuesta | Los viajeros de corazón siempre tenemos un destino predilecto. ¿Cuál de estos es tu favorito? #FelizMartes #ExperienciasExtraordinarias #Colombia #Madallin #Cartagena #SantaMarta #Bogotá | Interactuar | #FelizMartes #ExperienciasExtraordinarias #Colombia | | | | Sólo texto. |
| | 07/03/2019 | | 7:00PM | TBT | En #Copetran amamos recordar. ¿Qué opinas de nuestra fotografía? #TBT #FelizLunes #RecuerdosExtraordinarios #Viajar | interaccion | #TBT #FelizLunes #RecuerdosExtraordinarios #Viajar | | | | foto antigua de copetran |
| | 08/03/2019 | | 8:00AM | promocion servicio | En nuestros centros de experiencia además de comprar tus tiquetes, también puedes enviar tus giros a quien más quieres, pagar servicios, facturas, recargar tu celular y tus créditos. #Copetran #Colombia #FelizDomingo | Promocion | #Copetran #Colombia #FelizDomingo | | | | imagen |
| | 08/03/2019 | | 1:00PM | promocion servicio | ¡Estamos más cerca de ti! Te invitamos a disfrutar de nuestro centro de experiencia ubicado en @cacique_elcc y disfrutar de una #ExperienciaExtraordinaria #Copetran #Cacique | Promocion | #ExperienciaExtraordinaria #Copetran #Cacique | | | | video oficina cacique |

Fuente: elcc

7.1.1. Piezas gráficas, Copys y programación

Se busca mejorar la visibilización e impacto de las publicaciones siendo estratégicos con el contenido que se maneja, de esta manera promocionamos los servicios y beneficios de Copetran LTDA.



The image shows a social media post from Copetran Virtual (@copetranvirtual). The post features a graphic with the Copetran logo and the text "NUEVAS RUTAS PARA ENTREGA DE PAQUETES". The graphic includes a map of Colombia with routes connecting Bucaramanga, Valledupar, Santa Marta, and Maicao. A white Copetran truck is also shown. The post text reads: "¡Seguimos creciendo! Queremos estar más cerca de ti, por esto establecimos nuevas rutas para que envíes y recibas tus paquetes de forma #Extraordinaria (#Bucaramanga- #Santa Marta y Bucaramanga- #Valledupar-Maicao) (Aplica para poblaciones intermedias)". The footer of the graphic includes social media icons for Facebook, Instagram, and Twitter, along with the website www.copetran.com.

Copetran Virtual
@copetranvirtual

¡Seguimos creciendo! Queremos estar más cerca de ti, por esto establecimos nuevas rutas para que envíes y recibas tus paquetes de forma **#Extraordinaria** (**#Bucaramanga- #Santa Marta** y Bucaramanga- **#Valledupar-Maicao**) (Aplica para poblaciones intermedias)

Copetran
NUEVAS RUTAS
• PARA ENTREGA DE PAQUETES •

BUCARAMANGA
VALLEDUPAR
SANTA MARTA
MAICAO

Copetran Ltda **Copetran Ltda** **@Copetran Virtual**
www.copetran.com

Copetran Ltda
Publicado por Hootsuite
3 de abril · 🌐

Disfruta del confort que te ofrecen nuestras salas VIP y vive **#UnaExperienciaExtraordinaria**. ¿Sabes dónde fue tomada esta fotografía ?



👍❤️👏 176 93 comentarios 18 veces compartido

Copetran Ltda
Publicado por Hootsuite
24 de marzo · 🌐

¿Sabías que con **#Copetran** puedes rastrear tus envíos? Si deseas saber más ingresa a www.copetran.com y vive **#UnaExperienciaExtraordinaria**. **#FelizDomingo**



👍❤️👏 45 3 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

copetranltda



Ver estadísticas Promocionar

Les gusta a probuses y 443 más

copetranltda Nuestra moderna flota de vehículos está lista para llevarte a vivir **#experiencias #extraordinarias**, compra ya tus tiquetes en nuestros centros de experiencia o ingresando a www.copetran.com. **#viajar #colombia #buses #copetran**

Ver los 25 comentarios

copetranltda @hincha_ruidiaz2015 Buen día, gracias por preferimos. El costo del tiquete Maicao-Bogotá es de \$220.000 y contamos con los siguientes horarios de salida todos los días: 9:30 am- 2:30 pm y 4.30 pm. Te recuerdo que las tarifas están sujetas a cambios [...]

copetranltda @cresponatly Así es, nuestras tarifas están sujetas a cambios dependiendo de la temporada.

Copetran Ltda
3 de agosto a las 7:00 p. m. · 🌐

¡Más comodidad, más tecnología y más entretenimiento es lo que caracteriza nuestro **#nuevo** servicio para que disfrutes de una experiencia extraordinaria! 📱🌐🚌💙

Recuerda nuestros horarios de salida:

#Bogotá - #Bucaramanga 8:50 pm

#Bucaramanga - #Bogotá 8:55 pm



👍❤️👏 1.227 37 comentarios 80 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

7.2. Diseñar estrategias de comunicación efectivas para Copetran que fortalezca la imagen corporativa con clientes actuales y potenciales.

Por medio de estas estrategias se podrá mantener constante interacción con el cliente, brindándoles información oportuna sobre Copetran LTDA, al igual que implementar concursos para que los clientes participen y se mantengan activos con la Empresa.

Se busca expandir el alcance en redes sociales y web con el fin de fidelizar al cliente actual y atraer al potencial.

7.2.1. Concurso. Se realizó un video en el que se promocionaba un concurso para gana dos tiquetes ida y regreso a cualquier destino del plan de operación nacional terrestre de Copetran, este post permite la interacción con el cliente y la participación con la empresa.

copetranItda

Publicado el 12/05/2019 a las 22:24

133 15 0 2

Interacciones ⓘ

62
Acciones realizadas desde esta publicación

Visitas al perfil 62

Descubrimiento ⓘ

2.079
Cuentas alcanzadas
18% no te seguían

Seguimientos 1

Alcance 2.079

Impresiones 2.886

Del inicio 2.175

Del perfil 419

De la sección "Explorar" 18

De otro origen 274

968 reproducciones · Les gusta a unlapizcreativo y ariana.a.rangel

copetranItda Reglas del concurso

1. Deben darle like al post y etiquetar a 3 personas (puedes repetir este paso). 🙌
2. Sube un post con tu mama en Instagram etiquetándonos y cuéntanos en un comentario la mejor anécdota que hubieses vivido con ella gracias a Copetran. 🥰
3. Deben seguir a Copetran en redes sociales (instagram - Facebook - twitter). 💙

👉 Ganará el post con más likes 👈

Ver los 10 comentarios

julianestrada34 Tengo que subir un post a donde copetranItda @julianestrada34 así es, 🙌🙌🙌

7.2.2. Activación de marca. Se realizaron publicaciones estrategicas con el fin de promover diferentes eventos a los cuales se puede asistir con Copetran, de esta manera se promuebe el servicio y generamos impacto.

copetranltda



copetranltda



Ver estadísticas Promocionar

858 reproducciones · Les gusta a jmanuel_pc y erikaatuesta

copetranltda ¡Vivamos un #Carnaval extraordinario viajando con #Copetran! 🇨🇴 🇪🇨 🇵🇪 🇨🇺 🇨🇦 🇨🇷 🇨🇰 🇨🇮 🇨🇯 🇨🇰 🇨🇮 🇨🇯

Ver los 6 comentarios

pedro.luis.mesa Quiero ver al conductor motosierra bailando en el próximo video

copetranltda @pedro.luis.mesa 🇨🇴 🇪🇨 🇵🇪 🇨🇺 🇨🇦 🇨🇷 🇨🇰 🇨🇮 🇨🇯

28 DE FEBRERO · VER TRADUCCIÓN

Ver estadísticas Promocionar

2.136 reproducciones · Les gusta a probuses y erikaatuesta

copetranltda Disfruta de nuestra moderna flota de vehículos mientras viajas al #FestivalValleato2019 en #Valledupar 🇨🇴 🇪🇨 🇵🇪 🇨🇺 🇨🇦 🇨🇷 🇨🇰 🇨🇮 🇨🇯

Ver los 18 comentarios

probuses

copetranltda @latorre.nancy14gmail.com_ 🇨🇴 🇪🇨 🇵🇪 🇨🇺 🇨🇦 🇨🇷 🇨🇰 🇨🇮 🇨🇯

Copetran Virtual
@copetranvirtual

¡Nos fuimos de #FestivalValleato2019! 🇨🇴 ¿Ya compraste tus tiquetes?



0:29

208 visualizaciones

8:00 p. m. · 24/04/19 · Hootsuite Inc.

Ver la actividad del Tweet

4 Retweets 11 Me gusta

Copetran Ltda
Publicado por Hootsuite
23 de abril a las 7:00 p. m. · 🌐

🇨🇴 🇪🇨 Disfrutemos juntos del #FestivalValleato2019 en #Valledupar. Compra tus tiquetes con anticipación en nuestros centros de experiencia, a través de la APP Copetran o en www.copetran.com. 🇨🇴 🇪🇨



👍 🇨🇴 🇪🇨 173 8 comentarios 41 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

7.3. Establecer una dinámica de socialización de imagen y valores corporativos con clientes por medio de canales digitales (Instagram, Facebook, Twitter, You Tube).

Se implementaron los clips corporativos con el fin de crear una “cultura Copetran” mediante una sección llamada Experiencias Extraordinarias.

Por otra parte se busca crear juegos promocionales y actividades en redes sociales para atraer al cliente.

7.3.1. Experiencias Extraordinarias. Cada clip tiene una duración aproximada de 1 a 2 minutos, se publica todos los viernes en horario programado y maneja diferentes temas corporativos, se publican en Facebook, Twitter, Instagram y You Tube.

Por medio de esta sección se quiere crear una comunidad en redes sociales y web que promocióne e impulse a la Empresa, al igual que muestre beneficios y tips para viajeros.

Erika Atuesta
Presentadora

Nuestros servicios
Copetran Ltda 2/3

Realiza tus envío de forma extraordinaria con Copetran

221 vistas

5 1 Compartir Descargar Guardar

Copetran Ltda
497 suscriptores SUSCRITO

Erika Atuesta
Presentadora

Nuestros servicios
Copetran Ltda 1/3

¡Viaja con tu mascota!

215 vistas

9 1 Compartir Descargar Guardar

Copetran Ltda
497 suscriptores SUSCRITO

Erika Atuesta
Presentadora

Estas vacaciones elige tener un viaje extraordinario

179 vistas

13 0 Compartir Descargar Guardar

Copetran Ltda
497 suscriptores SUSCRITO

Erika Atuesta
Presentadora

¡Visitamos San Gil y aquí te lo contamos!

235 vistas

16 0 Compartir Descargar Guardar

Copetran Ltda
497 suscriptores SUSCRITO

copetranltda
Bucaramanga, Santander

Erika Atuesta
Presentadora

Ver estadísticas Promocionar

Les gusta a jmanuel_pc y 279 más

copetranltda Conoce el proceso de alistamiento de cada uno de nuestros vehículos antes de llevarte a un viaje extraordinario. #viajar #vehiculos #colombia #seguridad

Ver los 13 comentarios

barletttagomez Qué bueno que le hagan desinfección x que había cucarachas

copetranltda @barletttagomez Buen día, gracias por escribirnos. Lamentamos lo sucedido, cordialmente te invitamos a enviarnos tu inconformidad a nuestros correos servicioalcliente@Copetran.com.co [...]

copetranltda

Ver estadísticas Promocionar

Les gusta a probuses y 118 más

copetranltda Te presentamos nuestro nuevo formato "Experiencias Extraordinarias con #Copetran" donde resolveremos todas tus dudas sobre nuestros servicios. ¿Cuántos que te parece y que te gustaría encontrar? @caciquec #colombia #viajar #Bucaramanga #videos

Ver los 5 comentarios

copetranltda @carmenortiz207 En el siguiente link lo puedes hacer <https://www.copetran.com/club-vip>. Deseamos que pases un día extraordinario.

Copetran Virtual
@copetranvirtual

Sabemos lo importante que es para ti, la preparación de cada viaje 🚚👷🏻. Por eso, te traemos la guía oficial para que lo organices de manera extraordinaria. 😊

#SemanaSanta #Colombia
#SemanaMayor #Martes

120 visualizaciones

8:38 p. m. · 16/04/19 · Twitter for Android

Ver la actividad del Tweet

2 Retweets 11 Me gusta

Erika Atuesta
Presentadora

Nuestros servicios
Copetran Ltda 3/3

¿Ya eres parte de nuestro club VIP?

548 vistas

15 0 Compartir Descargar Guardar

Copetran Ltda
497 suscriptores SUSCRITO

Hilo

Copetran Virtual
@copetranvirtual

Velamos por la seguridad de grandes y chicos. 🧑🏻‍🦺 Conoce todo nuestro protocolo para el viaje con menores de edad y escríbenos en los comentarios tus dudas e inquietudes. 💙🚚

178 visualizaciones

8:48 p. m. · 10/05/19 · Twitter for Android

Ver la actividad del Tweet

4 Retweets 7 Me gusta

7.3.2. Juegos y actividades. Por medio de diferentes publicaciones en redes sociales se busca mantener al cliente en constante interacción con la Empresa, se busca fidelizar al igual que interactuar constantemente con el público objetivo con el fin de genera cercanía.

Copetran Ltda
10 de febrero · 🌐

Para nosotros tu opinión es muy importante, por eso en #Copetran queremos saber ¿Qué servicios o mejoras te gustaría encontrar en nuestros buses?

Comenta, comparte y menciona a tus amigos para que puedan participar de esta encuesta

Estaremos rifando un "Kit Copetran" entre todos los que comenten y nos ayuden a construir un #ServicioExtraordinario

👉👉👉👉👉👉👉👉👉👉👉👉👉👉



👍❤️👉 118 156 comentarios 17 veces compartido

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

Copetran Ltda
Publicado por Hootsuite
16 de enero · 🌐


Hicimos cambios #Extraordinarios en estos 10 años #10yearschallenge




👍❤️👉 251 38 comentarios 34 veces compartido

😄 Me divierte 💬 Comentar ➦ Compartir

copetranltda



Ver estadísticas Promocionar

Les gusta a probuses y 282 más

copetranltda Gracias por hacerlo posible, por su apoyo incondicional y por creer en nosotros. ¡Gracias por ser parte de esta gran #Familia! #TBT

Ver los 14 comentarios


erikaatuesta Enamorada de esta empresa ❤️

raulpicogaravito 🍌

11 DE ABRIL · VER TRADUCCIÓN

Copetran Ltda
Publicado por Hootsuite
21 de marzo · 🌐

Muchos #recuerdos en una sola fotografía. ¿Cuéntanos tu anécdota favorita? #TBT #Copetran



👍❤️👉 212 33 comentarios 12 veces compartido

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

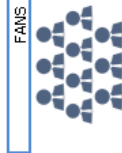
8. Informes de crecimiento

Se realizaron informes mensuales los cuales evidenciaban el crecimiento de cada una de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram. De esta manera pudimos ver el alcance de las publicaciones y la interacción del público.

Estos informes nos permiten conocer mejor al público, al igual que determinar la cantidad de hombres o mujeres que nos visitan y el tipo de información que les gusta ver. Es necesario llevar a cabo una línea que muestre progresivamente los avances obtenidos por las estrategias implementadas en redes sociales.

INFORME MENSUAL REDES SOCIALES

"JUNIO, 2019"



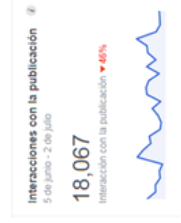
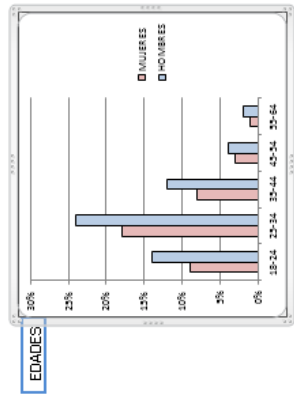
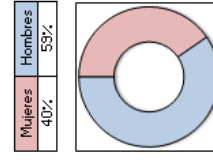
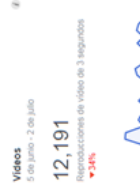
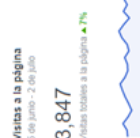
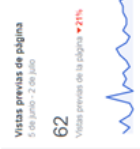
FANS

ME GUSTA
NUEVOS ME GUSTA
TOTAL
40.676
341
41.017

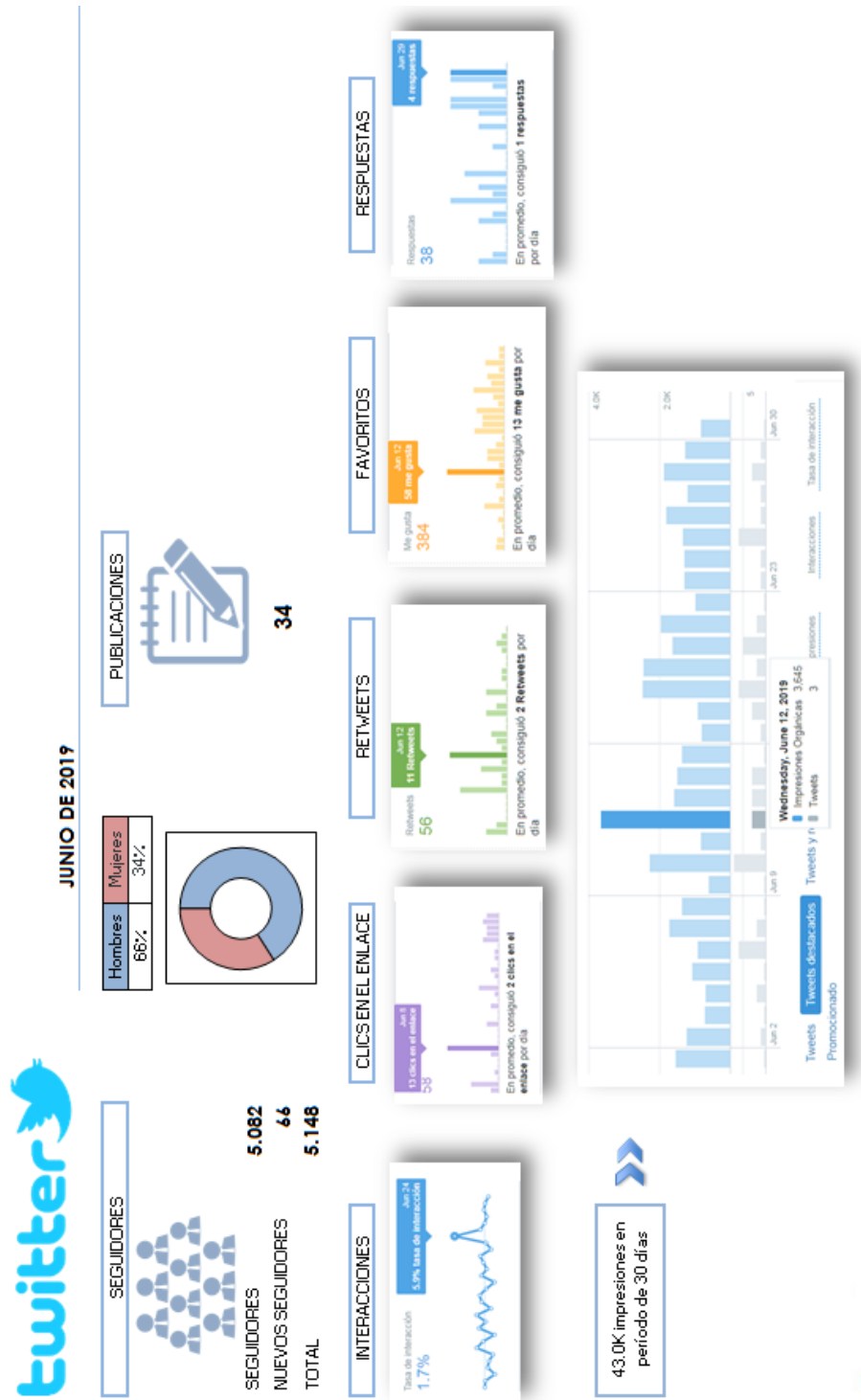
ME SIGUIEN
NUEVOS ME SIGUIEN
TOTAL
41.409
345
41.754



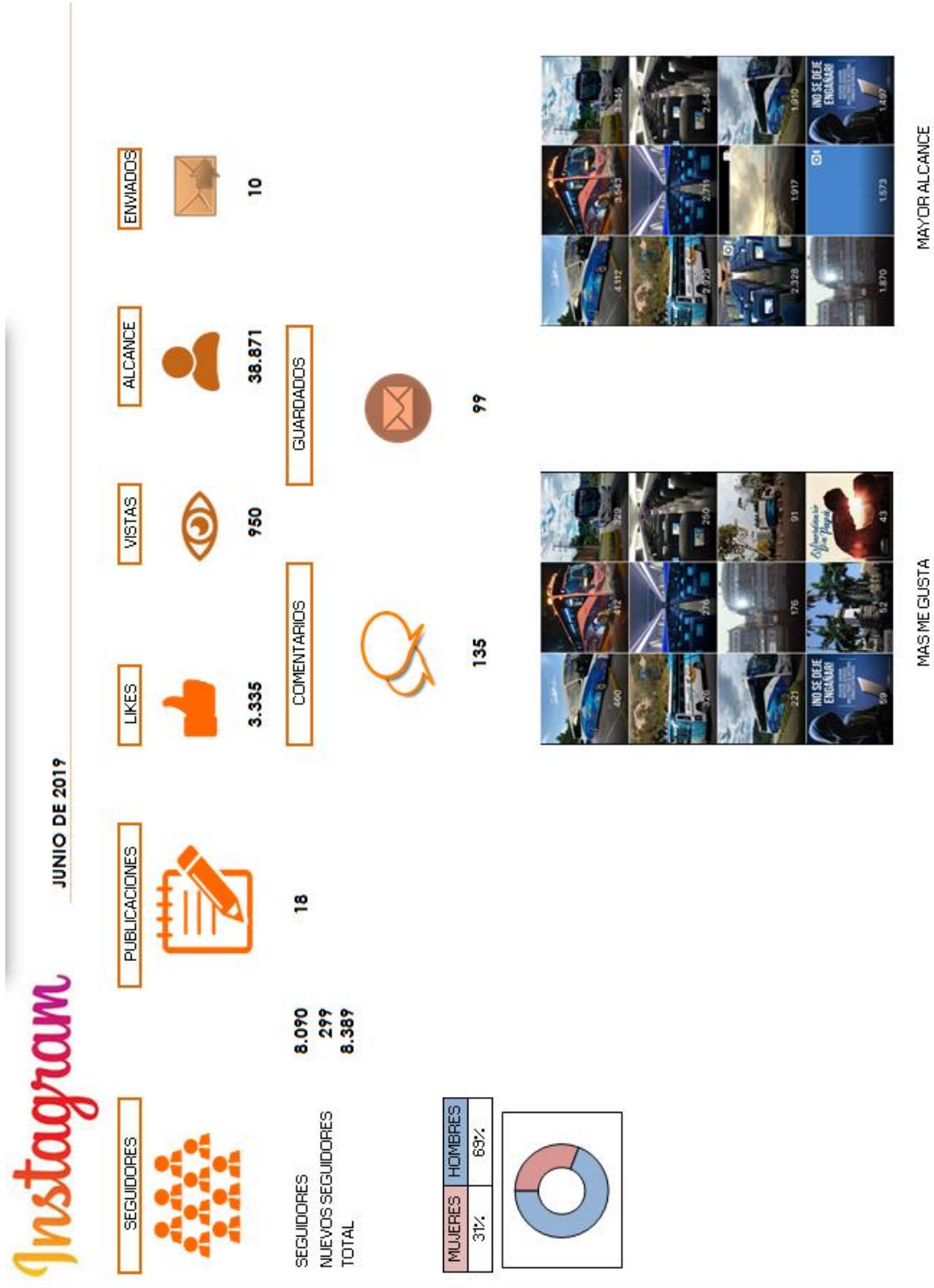
JUNIO DE 2019



Gráfica 6: Informe de redes sociales: Facebook.



Gráfica 7: Informe de redes sociales: Twitter.



Gráfica 8: Informe de redes sociales: Instagram.

9. Logros adquiridos

Tras la aplicación de la estrategia de fortalecimiento de la presencia de Copetran Ltda en los medios digitales como redes sociales y web se logra evidenciar que la interacción con el público creció notablemente.

De igual forma para Copetran es muy importante reforzar los lazos con el público. La estrategia de fortalecimiento permitió mejorar el desempeño, ejecución y difusión de la información creando un sistema de comunicación más eficaz.

Copetran ha logrado marcar la diferencia y reforzar los valores de la marca, en especial en lo relacionado con el sentido de pertenencia, conocimiento y apropiación de los valores, servicios e identidad corporativa.

10. Bibliografía

Dans, E. (2018). *Academia*. Obtenido de La empresa y la web 2.0:

http://www.academia.edu/839330/La_empresa_y_la_Web_2.0

García, L. (2007). *UNED*. Obtenido de ¿Web 2.0 vs Web 1.0?: [http://e-](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20094/web2vs1.pdf)

[spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20094/web2vs1.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20094/web2vs1.pdf)

Genetik. (s.f.). Obtenido de <http://geneti-k.com/exomarketing/>

Gomez, D. (2014). *El día que David venció a Goliat*. Obtenido de

<http://eldiaquedavidvencioagoliat.com/wp-content/uploads/Muestra-gratis-El-dia-que-David-vencio-a-Goliat.pdf>

Savini, R. (2014). *UNIRIOJA*. Obtenido de Impacto de las redes sociales en la empresa:

https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000563.pdf