

Sistematización de experiencia en Retrox Enterprises S.A.S.

Sandra Milena Bello Rodríguez

Universidad Santo Tomás

Facultad de diseño gráfico

Diseño gráfico

Bogotá D.C

Junio de 2018

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida la cual es importante como proceso, formación y meta personal.

A mis padres por apoyarme y acompañarme día a día en este proceso, por cuidar de mí, de mis sueños y metas, por sus consejos, por acompañarme a progresar y culminar esta gran etapa de mi vida, enseñarme que con pasión, amor y dedicación los sueños sí se pueden cumplir.

Finalmente, a mis profesores por guiarme durante este proceso de formación, por sus enseñanzas, aprendizajes y como guías de formación.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	5
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	7
4. OBJETIVOS.....	7
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	8
5.1 ESTADO DEL ARTE.....	8
5.2 MARCO CONCEPTUAL.....	12
5.2.1 MARKETING DIGITAL.....	12
5.2.2 PLATAFORMAS DE REDES SOCIALES.....	18
6. DISEÑO DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	25
7. RESULTADOS.....	27
8. CONCLUSIONES.....	29
9. ANEXOS.....	31
10. BIBLIOGRAFÍA.....	38

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las redes sociales hacen parte de la rutina diaria de la mayoría de personas, pues ciertas plataformas permiten comentar y compartir: estados, fotos, videos, imágenes, etc. Lo cual le permite a las personas informarse y actualizarse en noticias o sucesos que han pasado o están pasando día a día, logrando una interacción entre usuarios y convirtiendo la comunicación más rápida, eficaz e interactiva. Sin embargo, en la actualidad las redes sociales no solo son una plataforma social, sino que se ha transformado en un canal de publicidad de diferentes empresas alrededor del mundo. Los objetivos de dichas compañías usualmente están relacionados con incrementar las ventas de productos y/o servicios, lo cual les permite reducir costos, pero principalmente pretenden crear una comunidad de usuarios con un enlace emocional con la marca. Por ende, el objetivo de las redes sociales para las marcas se puede resumir en: convertir a los extraños en amigos, a los amigos en clientes y a los clientes en evangelizadores de la marca (Qué es el Marketing Digital, 2017).

Teniendo en cuenta como el marketing digital se ha convertido en un canal fundamental de publicidad, las empresas deben de tener en cuenta lo que se necesita a la hora de adentrarse al mundo digital, pues esto resulta una ventaja de competitiva de una empresa ya establecida o una microempresa que está emprendiendo. Para lograr esto, se debe tener en cuenta el público objetivo que la empresa maneja y el producto y/o servicio que esta ofrece, para así, establecer en qué medio de la web se puede incorporar la publicidad.

Por ejemplo, si el público objetivo son jóvenes, se debe tener en cuenta una plataforma adecuada para este grupo y lograr una mejor comunicación, así se sabrá cómo invertir mejor el tiempo y dinero. Además de esto, los grandes beneficios que tiene el marketing digital es que este es más certero a la hora de evaluar el estado actual de la empresa y si las estrategias publicitarias si están causando un impacto en los usuarios y si estos están

reaccionando, de lo contrario se tendrá que evaluar cuál es la falla y crear soluciones para incrementar clientes y así mismo las ventas.

2. JUSTIFICACIÓN

A medida que ha pasado el tiempo, el hombre se ha comunicado por medio de diferentes maneras para transmitir una idea o mensaje, de hecho: “Los antropólogos, opinan que el hombre prehistórico entró en la era del habla y del lenguaje, alrededor de 40 mil años atrás, el lenguaje ya era de uso común” (Olmo & Herrera, s.f.); en la prehistoria la comunicación se desarrollaba mediante narraciones simbólicas plasmadas en superficies sólidas como rocas o cuevas; así mismo, la comunicación en la cultura egipcia era oral y visual con el uso de jeroglíficos (Símbolos que narran historias o sucesos); luego, con los años se implementaron recursos como el periódico, las revistas, la radio y la televisión, medios que el hombre ha utilizado para lograr una mejor comunicación.

Actualmente, aún se utilizan los métodos de comunicación tradicionales (mencionados previamente), pero con la aparición del internet y el impacto que este causó, la comunicación se transformó dando paso a una “*nueva era*”. Cabe aclarar que la comunicación continúa manteniendo su principal objetivo, el cual según Berelson (2007) es: “La transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etcétera, a través de símbolos palabras, imágenes, figuras, gráficos, etc.”. En adición a esto, hay que tener en cuenta que tanto la comunicación tradicional como la nueva, no solo se da entre individuos y/o usuarios, sino también entre entidades corporativas o entre una entidad y un usuario.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, la “*nueva era*” está conformada por dos factores importantes: la aparición del internet y la creación de nuevas tecnologías. Por un lado, el Internet es ante todo, una herramienta de sociabilidad, la cual fue creada con el objetivo de que los usuarios pudieran interactuar, compartir información y generar formas

más dinámicas de comunicación (Moschini, 2012). Por el otro lado, la creación de nuevas tecnologías involucra computadores más desarrollados, tabletas y smart phones. Entonces, el marketing digital incorpora estas dos variables, y se ha convertido en una de las maneras de transmitir un mensaje o idea de manera más eficaz, rápida y segura, en donde, las empresas se han visto beneficiadas con el desarrollo de este nuevo canal de comunicación.

Por otro lado, una de las grandes ventajas que el marketing digital ofrece, es la entrega de mayor información y más verídica sobre el proceso que ha ido teniendo la empresa, de acuerdo con la publicidad de sus productos. Por ejemplo, se puede observar el alcance al indicar el número total de usuarios a los que dicha publicidad logró capturar, ya que informa el mejor horario para publicar la pieza gráfica, video método de publicidad que se utilice, cuántos usuarios dieron like o “me gusta”, comentaron o reaccionaron a la publicidad. Ahora bien, se obtienen una serie de datos que se le proporcionan a la compañía para elaborar estrategias de comunicación, vender sus productos y si la plataforma utilizada es efectiva, lograr cumplir con los requerimientos.

Por esta razón, el proyecto de sistematización de la práctica que actualmente desarrollo, pretende mostrar el proceso que se debe tener en cuenta a la hora de hacer uso del marketing digital y así mismo, ilustrar a los estudiantes de diseño gráfico de las próximas generaciones la importancia del mismo dentro de una empresa que quiere progresar y crecer en el mundo digital y finalmente, proponer un proceso claro y simple para que los diseñadores que no estén relacionados con el tema del marketing digital sepan cómo tratarlo y manejarlo sin perder tiempo, dinero y diseño, pues es primordial que la comunicación del el diseñador como el del cliente sea efectiva y clara. Ahora bien, en este documento se ilustra el trabajo con la empresa Retrox Enterprises S.A.S., en la cual se adquieren conocimientos desde la creación de campañas hasta la incorporación de aplicaciones como los son Facebook e Instagram. En donde, uno de sus principales clientes es Bella Piel una empresa dedicada a

ofrecer productos dermatológicos, y la labor de Retrox Enterprises S.A.S. es proporcionar la mayor información de los servicios y productos que esta marca ofrece a sus clientes.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Para un diseñador gráfico, es esencial tener presente la importancia del marketing digital dentro de una empresa y el papel de comunicación que este tiene. Sin embargo, en ocasiones por el proceso utilizado o implementado (la creación de piezas graficas y la publicación de estas mismas en las redes sociales) dentro de la empresa encargada, se puede gastar más tiempo y material del que se requiere, y mediante las prácticas realizadas durante el último semestre de diseño gráfico en la Universidad Santo Tomás se pretende saber ¿Cómo optimizar los procesos del marketing digital dentro de una empresa para lograr una comunicación clara y efectiva?

4. OBJETIVOS

Para responder la pregunta previamente planteada, se establecieron una serie de objetivos. Estos se dividen en: un objetivo general y cinco objetivos específicos, los cuales se ilustran a continuación:

4.1 Objetivo general:

Identificar el proceso más efectivo para mejorar las estrategias de comunicación entre el diseñador y el cliente en el momento de hacer uso del marketing digital.

4.2 Objetivos específicos:

- Determinar que es el marketing digital y cuál es el papel que cumple dentro de los procesos de comunicación en una empresa.
- Reconocer los beneficios y desventajas del marketing digital.
- Analizar las estructuras de diseño y accesibilidad en redes sociales como los son Facebook e Instagram.

- Identificar los resultados que empresas como Nestlé y Avianca obtuvieron con la incorporación del marketing digital, las cuales se caracterizan por ser organizaciones con mayor tiempo en las aplicaciones del marketing digital.
- Analizar los procesos realizados durante la práctica en Retrox Enterprises S.A.S. con las estrategias realizadas a la empresa Bella Piel.

5. ESTADO DE LA CUESTIÓN

5.1 Estado del arte

El marketing digital según Cangas y Guzmán en su tesis (2010) “Marketing Digital: Tendencias en su apoyo al e-commerce y sugerencias de implementación”, nació con la creación de las páginas web como medio para promocionar un producto o servicio. Esto con el objetivo de posicionar una marca o empresa en el mercado, por lo que se analizaron los ingresos de publicidad en internet trimestralmente, llegando a la conclusión que la publicidad por internet se ha convertido en el canal más efectivo y rápido para llegar al consumidor.

Hay que tener en cuenta que, el objetivo de la investigación fue proponer sugerencias para implementar el marketing digital en empresas chilenas, ya que en algunas estadísticas se ilustra que Chile mantiene el método tradicional a la hora de vender un producto o servicio. Lo cual les permitió concluir que “Chile tiene un atraso frente a las estrategias y herramientas que actualmente utilizan las economías desarrolladas a la hora de implementar un plan de Marketing”(Cangas & Guzmán, 2010). Ahora bien, los beneficios que tiene el marketing digital es que se puede medir su efectividad de manera fácil, sencilla, rápida y lo más importante, más exacta que el marketing tradicional. Un ejemplo de esto, es que se puede medir: la cantidad de clientes, saber si hubo un incremento o disminución de ventas, el impacto del mercado, la satisfacción, quejas y la lealtad del cliente.

En adición a esto, una de las soluciones que se expone en este trabajo es el marketing móvil, ya que según Cangas y Guzmán (2010) es el mejor canal para los consumidores más

jóvenes, teniendo en cuenta que, la mayoría de la población tiene un smartphone con acceso a internet etc. De hecho, según las estadísticas el formato de mensajes es el medio más común para realizar marketing móvil. En general, la relación que hay entre el proyecto mencionado anteriormente y el que se está realizando, es que hay que tener en cuenta todos los canales y/o medios a la hora de utilizar el marketing. En donde, una empresa puede llegar hacer uso de estos canales y se puede incorporar en esta era del internet, con el objetivo de crecer como empresa o marca.

En contraste, el objetivo en el trabajo “El marketing digital y las estrategias online de las microempresas colombianas” de Gómez (2013) fue analizar el impacto que tiene el marketing digital en las microempresas de Colombia y saber la estrategia o método para alcanzar un gran nivel en cuanto al consumismo. Por lo que, se presentan características esenciales para realizar dicho análisis, por ejemplo, conocer que Colombia en cuanto a la preparación tecnológica es mejor que México y Perú, pero eso no significa que sea el país con mejor material de tecnología y de comunicación. Además de esto, se tienen en cuenta aspectos como: total de suscriptores de internet, los lugares con mayor acceso a internet entre el año 2007 y 2012, donde se evidenció que la casa es el lugar con mayor acceso y las diferentes inversiones que ha habido en Colombia en el marketing digital. Sumado a esto, se hace referencia a la importancia del diseño de páginas web y como deben de facilitar la experiencia de usuario con ayuda de recursos textuales, imágenes, hipervínculos, etc.

Durante estos últimos años, se ha evidenciado que con la ayuda del internet las empresas se han enfocado en los medios de comunicación, por eso se necesita que éstas busquen las mejores estrategias para sus usuarios online. Un ejemplo, es dar información del producto o servicio el cual están ofreciendo, promociones, eventos especiales etc. Por otro lado, a la hora de informar al usuario se debe tener claro en qué medio de la web se va a publicar, por eso en este trabajo se expone que la mayoría de la población colombiana ingresa

con mayor frecuencia al correo electrónico, otras actividades son para realizar consultar, escuchar música, utilizar buscadores, ver videos y realizar descargas. En adición a esto, otro factor que se debe tener en cuenta a la hora de vender un producto/o servicio es el formato que se va a manejar en la publicidad, siendo el banner el que lidera esta categoría.

Las empresas pequeñas al incorporarse en el mundo digital u online logran un mejor desarrollo de marca, logrando incrementar ventas sin necesidad de aumentar los costos con este nuevo método de publicidad. Por esta razón, la relación del proyecto de Gómez (2013) y el desarrollado actualmente, es reconocer la importancia que tiene la internet cuando se quiere dar a conocer una marca. En la tesis “El marketing digital y las estrategias online de las microempresas colombianas” por medio de estadísticas demuestran los diferentes factores que se deben de tener en cuenta a la hora de emprender en el marketing digital y los beneficios que una micro o pequeña empresa lograría como marca y como lograr incrementar sus ventas, ahorrar costos y darse a conocer(Gómez, 2013).

Otro trabajo de interés es de Puerta (2013) “Monografía de investigación Marketing Digital Comercio Electrónico”, ya que el objetivo era saber cuáles son las aplicaciones que la TIC’s (Tecnologías de Información y Comunicación) utilizan en las estrategias de mercadeo en las empresas de comercialización. Ahora bien, los instrumentos utilizados en esta metodología fueron las entrevistas, realizadas por medio telefónico a 11 personas de diferentes cargos en el sector del comercio electrónico enfocado en empresas comerciales en Colombia(Puerta, 2013). Teniendo en cuenta lo anterior, se debe tener en cuenta que las preguntas no tuvieron un orden establecido al momento de realizar las entrevistas. Sin embargo, se realizaron 100 encuestas virtuales en marzo, abril y mayo en el año 2013 a mujeres y hombres de Bogotá entre los 18 y 40 años, con el fin de conocer si estos individuos compran virtualmente, la clase de productos que buscan, con qué frecuencia los adquieren y así mismo que los motiva.

Siendo Colombia un lugar con un gran porcentaje al acceso a las tecnologías de Información y Comunicación; la incorporación de nuevas estrategias como las redes sociales, el marketing móvil, páginas web, etc. para el acercamiento e interacción con el cliente y las entrevistas realizadas, se puede concluir que el marketing digital se desarrolló de mejor manera al incorporar dispositivos móviles, PCs y tabletas. Además, se encontraron aspectos donde la mayoría de usuarios prefieren comprar artículos tecnológicos y textiles, no invertir en un producto o servicio con un precio muy elevado y finalmente, que los consumidores adquieren una nueva adquisición o experiencia cada 6 meses. Finalmente, la relación encontrada en este trabajo de investigación con el que se está realizando, es reconocer que el marketing digital es uno de los canales fundamentales que puede tener una empresa para generar mejor empatía o comunicación con el cliente, además, este trabajo de investigación aporta respaldando y argumentando la importancia del marketing digital en una empresa enfocada en la comercialización.

Con el paso del tiempo y de la historia, se han visto reflejados diferentes cambios y transformaciones en ámbitos, económicos, sociales, políticos, culturales y sobre todo tecnológico, pues este último revolucionó la intercomunicación dando paso a la era digital. Por lo cual, en este contexto de la era digital aparece un nuevo perfil de consumidor, un consumidor global con nuevas demandas sociales, que desenvuelve su comportamiento en torno a los cambios desprendidos de lo tecnológico entendidos desde: la globalización y la interdependencia, los aparatos electrónicos, los nuevos medios de comunicación, las nuevas maneras de comunicarse, menores barreras para el acceso a la información, entre otras (Vargas, 2017)

El objetivo de la investigación “Marketing digital y su poder en la comunicación” realizada por Giovanni Vargas en 2017, es analizar cómo se desarrolla el marketing lateral y el marketing digital como herramienta para entender el perfil del consumidor promedio,

resaltando la inversión e implementación del marketing digital en países como Colombia y México con el fin de tener una buena relación con el cliente. Para lograr esto, es necesario relacionar la comunicación, la era digital y el mercadeo para entender qué tan funcional es el marketing digital como canal de comunicación.

Concluyendo que evidentemente la sociedad actualmente está en procesos de cambios en la comunicación y la cantidad de información que recibe, considerando que el marketing digital es una de las herramientas con mayor eficacia para desarrollar el perfil del consumidor “Los grandes saltos del mundo real al virtual trae consigo que las estrategias y la inversión se destinen al marketing digital, donde no solo se busca posicionamiento, sino incrementar las ventas, a menores costos y en menor tiempo” (Vargas, 2017). Por consiguiente, la relación que hay entre los dos proyectos es entender qué tan sostenible y funcional tiene el marketing digital como apoyo dentro de una empresa, pues este canal es efectivo en el momento de la creación de perfil del consumidor, aunque hay que tener en cuenta que este perfil depende exclusivamente al enfoque corporativo y comercial de la empresa.

5.2 Marco conceptual

Con el fin de entender este trabajo, es fundamental tener en claro conceptos que ayuden a comprender el propósito y objetivo de esta sistematización. Por ende, se debe saber qué es el marketing digital, cuál es su papel dentro del comercio y globalización, saber las ventajas y desventajas de implementar este canal como fuente de publicidad y venta.

5.2.1 Marketing digital

El marketing digital consiste en “usar las tecnologías de la información basadas en Internet y todos los dispositivos que permitan su acceso para realizar comunicación, con intención comercial entre una empresa y sus clientes o potenciales clientes” (Observatorio

Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León, 2012), pues la comunicación entre una empresa y el cliente es fundamental para su desarrollo corporativo.

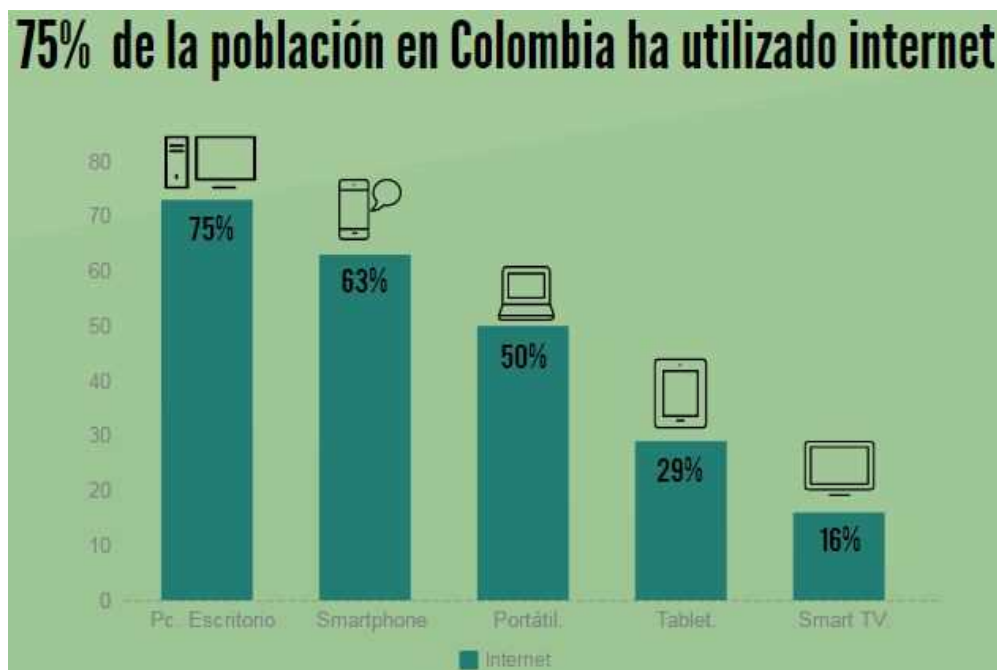
El uso del marketing digital es uno de los canales más importantes, efectivos y verídicos que una empresa puede tener, por otro lado se debe tener claro que cada vez más son un sin número de personas que hacen uso del internet donde los consumidores están expuestas a una gran cantidad de información de cualquier tipo, según Robledo (s.f.) el 10% de la publicidad mundial es virtual y entre el 2% y el 4% de la población colombiana es online, quienes navegan más de diez horas a la semana en la internet. Además, como se evidencia en la Ilustración 1, el mayor gasto mundial en publicidad es en internet superando la publicidad que se presenta en la radio, revistas y cine.

		US\$ million, current prices Currency conversion at 2008 average rates.				
		2007	2008	2009	2010	2011
Gasto mundial en publicidad online	Newspapers	130,744	123,748	105,533	101,499	101,019
	Magazines	59,475	56,886	47,373	45,490	46,161
	Television	181,322	186,822	173,625	179,508	186,929
	Radio	38,697	37,853	34,036	33,676	34,515
	Cinema	2,283	2,394	2,278	2,427	2,641
	Outdoor	31,730	32,764	30,469	31,468	33,384
	Internet	42,281	51,601	56,797	63,124	72,085
	Total *	486,532	492,067	450,110	457,192	476,733
	Source: ZenithOptimedia					
	* The totals here are lower than the totals in the 'Advertising expenditure by region' table above, since that table includes total adspend figures for a few countries for which spend is not itemised by medium.					
		Share of total adspend by medium 2007-2011 (%)				
		2007	2008	2009	2010	2011
Porcentaje sobre el total del gasto publicitario	Newspapers	26.9	25.1	23.4	22.2	21.2
	Magazines	12.2	11.6	10.5	9.9	9.7
	Television	37.3	38.0	38.6	39.3	39.2
	Radio	8.0	7.7	7.6	7.4	7.2
	Cinema	0.5	0.5	0.5	0.5	0.6
	Outdoor	6.5	6.7	6.8	6.9	7.0
	Internet	8.7	10.5	12.6	13.8	15.1

Ilustración 1. Gasto mundial en publicidad online vs Porcentaje sobre el total del gasto publicitario. Obtenido de: <http://www.wsibestmarketingsolutions.com/wsibms/Marketing-digital.pdf>

De acuerdo con la información presentada anteriormente, se sabe que uno de los medios efectivos para presentar publicidad es el internet y que cuenta con una gran ventaja, pues la mayoría de individuos lo usan constantemente durante todo el día, además, la población actualmente cuenta con diferentes aparatos tecnológicos que permiten un acceso

simple, fácil, eficiente y cómodo. Por ejemplo, en computadores, tabletas y el más importante el smartphone; gracias a un artículo publicado por la revista Dinero (2016), se logra saber el porcentaje de impacto que cada uno de estos aparatos tiene. De hecho, como se ilustra en la Gráfica 1, en Colombia el 75% de esta población accede a la web por computadores de escritorio, 63% por medio de un smartphone, 50% por medio de laptops, un 29% en tabletas y 16% en Smart TV (Dinero, 2016).



Gráfica1. Porcentaje de la población colombiana que ha usado internet a través de diferentes tecnologías. Obtenida de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/el-75-de-la-poblacion-en-colombia-ha-utilizado-internet-en-el-ultimo-mes/222137>

Con respecto a la información señalada anteriormente, se puede evidenciar el importante rol que cumple la tecnología en la vida diaria en un ciudadano colombiano. De hecho, “los colombianos han aumentado el uso de dispositivos en sus hogares, tanto que en la actualidad el 42% de la población utiliza dos o más dispositivos al mismo tiempo” (Portafolio, 2017). En donde, la mayor parte del tiempo están conectados virtualmente gastando 7.4 horas mensuales en dispositivos móviles y en otros dispositivos tecnológicos gastan 6.4 horas.

Por ende, el celular es un artefacto de valor, no solo valor económico como representación social y de estatus, sino también un valor sentimental que existe entre el individuo y el móvil, según Robledo coordinador de mercadeo en SM Digital en su presentación “*introducción al marketing digital*” cita a Andrew Robert quien afirma que los consumidores de hoy en día sacrificarían primero su televisor que su teléfono Móvil. Teniendo en cuenta esto, a continuación se presentarán las ventajas y desventajas que la empresa tiene en el momento de querer incorporar el marketing digital como canal de ventas.

Beneficios del marketing digital.

- A. Es más económico. A diferencia de los métodos tradicionales como la radio, la televisión y/o la prensa; para una empresa pequeña o en emprendimiento los costos son elevados y muy altos, colocando a la internet en uno de los canales que tiene un presupuesto bajo y sostenible
- B. Logra obtener o mantener los clientes fieles a la marca, pues al ejecutar las campañas se puede realizar en corto tiempo y es flexible en el momento de introducir algún cambio de última hora.
- C. Dar más información de una manera cómoda, pues se puede encontrar en la comodidad de la casa, siendo rápida y eficaz. Por ejemplo, la información que se puede presentar sería:
 - Acerca de sus productos. Como su estado, el modo de uso, como adquirirlo, donde conseguirlo, advertencias y el público objetivo al cual va dirigido.
 - Las promociones. Una de las estrategias más comunes y funcionales en las industrias para elevar sus ventas. Por ejemplo, una de las fechas de promociones más conocidas es el Black Friday, el cual se caracteriza por ser un día en donde los precios bajan de una manera sorprendente.

- Fechas importantes. Cómo aniversario de la empresa o alguna celebración a nivel internacional o nacional como: día de la mujer, día del hombre, navidad, Halloween, semana santa, día de la independencia, año nuevo, etc.

D. Es medible. El impacto, a quien se llega y la repercusión que se ha tenido, son cuestiones muy importantes para ratificar el éxito de una campaña (Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León, 2012). En adición a esto, informa la segmentación que mejor le va a la empresa y se puede generar ventaja competitiva para la misma.

Desventajas del marketing digital.

A. La inseguridad. A inicios de la era del marketing digital los usuarios temían que su información bancaria fuera robada o la posibilidad de ser víctimas de un fraude, sin embargo, hoy en día “Gracias a pasarelas de pago que protegen su información financiera y minimizan los riesgos de fraude electrónico, comprar no es tan riesgoso”, concluyó Aguel de PayU Latam. Aunque, no es de más mantenerse alerta a cualquier sospecha, para esto distintas empresas como Google le enseñan a sus clientes a ser cuidadosos a la hora de querer adquirir un producto o servicio por internet. Según Google, en su página en la sección centro de seguridad, hay que tener en cuenta los siguientes recomendaciones en el momento de querer realizar una compra:

- ❖ La mayoría de las personas desean adquirir un producto o servicio a un muy bajo precio, pero ojo si el valor está por debajo de lo que cuesta normalmente, es mejor averiguar porque dicho valor es demasiado económico a comparación de los otros valores.
- ❖ Averiguar todo acerca de los vendedores desconocidos como: sus datos, las ventas que ha realizado, los comentarios de compradores etc.

- ❖ Al momento de realizar el pago, es necesario verificar que tenga protecciones para el comprador.
- ❖ Tener en cuenta la letra pequeña y las condiciones de venta.
- ❖ Mantener un registro de la transacción.
- ❖ Tener precaución con la barra de direcciones del navegador, por si se detecta algo sospechoso.
- ❖ Evitar ingresar información personal en sitios sospechosos o no confiables.
- ❖ Asegurarse de que las contraseñas utilizadas en los sitios sean confiables.
- ❖ Únicamente enviar información por medio de conexiones seguras
- ❖ Evitar completamente las transacciones financieras en computadoras públicas
- ❖ Asegurarse de recibir el producto y/o servicio por el que pagó.

B. El marketing digital no se desenvuelve satisfactoriamente en cualquier campo industrial; según el periódico Portafolio (2017), en Colombia y a nivel global, los consumidores prefieren comprar en línea con más frecuencia que en el almacén. Entre lo que más prefieren comprar se resumen: viajes, tiquetes para eventos o videojuegos. En contraste a esto, acuden a las tiendas físicas para comprar comestibles frescos y empacados, medicinas o productos para el cuidado de la salud. Por ende, es primordial saber los productos o servicios que se están ofreciendo y el público objetivo establecido, para así, analizar cuál es la mejor opción para desarrollar y desenvolverse en el marketing digital.

C. No va dirigido a todo el público. Esto se debe a que, son las mujeres quienes más utilizan esta modalidad de compra, seguido de los jóvenes menores de 25 años. En primer lugar, los principales compradores on-line en Colombia, lo ocupan los bogotanos (Portafolio, 2014). Por lo que, es indicado tener un público objetivo claro desde el principio.

5.2.2 Plataformas de redes sociales

Las redes sociales según Javier Celaya son lugares en Internet donde la población publica y comparte todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos (Hoempler, 2010). Ahora bien, el intercambio de información ayuda a conocer más a fondo los gustos, desagrados, emociones, actividades favoritas, etc. de cualquier persona, incluyendo un desconocido. Teniendo en cuenta el auge del internet explicado anteriormente, la importancia de las redes sociales y más individuos adentrándose a este mundo digital; diferentes aplicaciones sociales se han creado en los últimos años. De hecho, en la actualidad existen más de 200 redes sociales, con más de 800 millones de usuarios en todo el mundo, una tendencia que crece cada mes (Morduchowicz, Marcon, Sylvestre, & Ballestrini, 2010)

De este modo, las empresas han incorporado las redes sociales como medio de comunicación para conocer a su cliente y así lograr una estrategia publicitaria funcional, como lo son Facebook e Instagram, dos aplicaciones conocidas en el mundo. En el marco de las relaciones corporativas, esto implica la adopción de nuevas medidas y esquemas, adaptados al marco de las nuevas tecnologías, tales como las “bases de datos”, el correo electrónico, los sitios web y, más recientemente, las “Redes Sociales”. (Herrera, p.2, 2012).

Facebook

Facebook inicialmente surgió con el objetivo de ser una plataforma cerrada universitaria, actualmente está disponible para todo público mayor de 13 años, donde no solo usuarios tienen acceso a esta sino también empresas. De hecho, con el fin de que su marca, productos y/o servicios sean conocidos por millones de personas que ingresan a esta aplicación, en las siguientes publicaciones en Facebook podemos evidenciar el uso de esta red por parte de las empresas reconocidas.

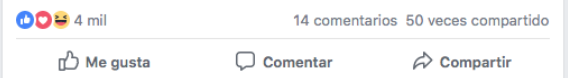


Imagen 1. Publicidad de Coca Cola para el mundial de Rusia 2018.

Coca- Cola es una de las empresas más reconocidas no solo por su famosa soda, sino por la gran publicidad que esta maneja en el área del marketing tradicional y en el marketing digital, tal como se muestra en la Imagen 1 la cual fue encontrada en la plataforma de Facebook. Ahora bien, los aspectos relevantes de la publicidad se pueden evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 1. Aspectos relevantes de la Publicidad de Coca Cola para el mundial 2018.

Aspecto Relevante	Evidencia Gráfica
El nombre de usuario de la empresa y la especificación de ser una publicidad.	

Comentario de publicación, donde se especifica más información ayudando al usuario a entender el objetivo de esta publicación.	¡Ya casi acaba la espera 🕒 ! Más que #ListosPara el inicio de la Copa Mundial de la FIFA™ y demostrar que esta fiesta es la razón para vivir nuestra pasión ⚽ junto a una Coca-Cola bien fría.
La imagen de la campaña, donde se muestra el producto que es la gaseosa, el logo de la marca y un símbolo que refuerza la comunicación.	
La cantidad de reacciones, comentarios y veces compartidas que ha tenido esta publicación.	

En resumen, esta estructura que se vio en la publicidad de Coca-Cola, buscó invitar a sus clientes de disfrutar el mundial 2018 con sus amigos, pero con la compañía de una deliciosa y refrescante Coca-Cola.

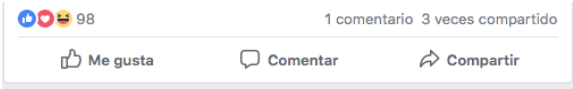


Imagen 2. Publicidad de Petys para productos para mascotas en Facebook.

Por otro lado, existen otras maneras de presentar la publicidad en Facebook. Por ejemplo, en el caso de Petys, una empresa dedicada a comercializar productos para el cuidado personal de canes y gatos en el hogar. Ahora bien, en alguna de sus publicidades la estructuración es diferente tanto en elementos gráficos como en el formato (VerImagen 2).Por ende, los aspectos relevantes de dicha publicidad, se pueden evidenciar en la siguiente Tabla 2:

Tabla 2. Aspectos relevantes de la publicidad de Petys para mascotas.

Aspecto Relevante	Evidencia Gráfica
El nombre de usuario de la empresa y la especificación de ser una publicidad	
Comentario de publicación, donde se especifica más información ayudando al usuario a entender el objetivo de esta publicación.	Demuéstrale todo tu amor a tu mascota cuidándola con Petys®, productos especialmente diseñados para ellos. ¡Haz clic y cómpralos ya!

La imagen de la campaña, donde se muestra el producto que es la gaseosa, el logo de la marca y un símbolo que refuerza la comunicación.	
La cantidad de reacciones, comentarios y veces compartidas que ha tenido esta publicación.	

Según la publicidad de Petys, se puede observar que a comparación con la de Coca-Cola, está implementa más de un producto y aparte incorporan más de una pieza de publicidad. Además, en la Imagen 2 de la campaña se puede destacar la opción de “comprar” y en el comentario publicitario “Demuéstrale todo tu amor a tu mascota cuidándola con petys, productos especiales diseñados para ellos. ¡Haz clic y cómpralos ya!”, Mientras que, Coca-Cola en ningún momento agrega elementos como estos y sencillamente dicen “¡Ya casi acaba la espera! Más que #ListosPara el inicio de la Copa Mundial de la FIFA y demostrar que esta fiesta es la razón para vivir nuestra pasión junto a una Coca-Cola bien fría”.

Terminología de Facebook

Según (Social eThinking, s.f.) en la terminología de Facebook las siguientes palabras significan:

- ❖ Grupo: Cuando un grupo de personas o usuarios se reúnen según un interés en común.
- ❖ Amigos: Este concepto se puede encaminar de dos maneras, la primera en la relación personal que hay entre dos personas y la segunda la nominación que se le da cuando un usuario quiere agregar a otro a su lista de conocidos, aunque estos no se conozcan.

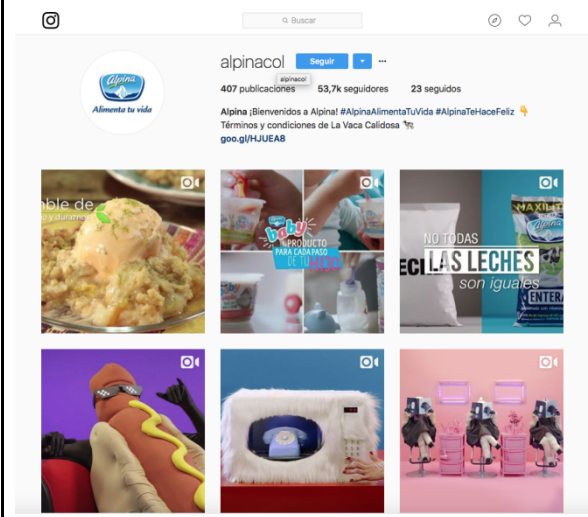
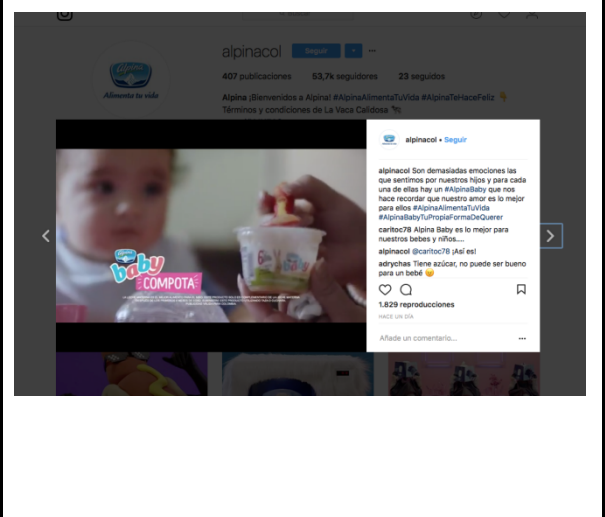
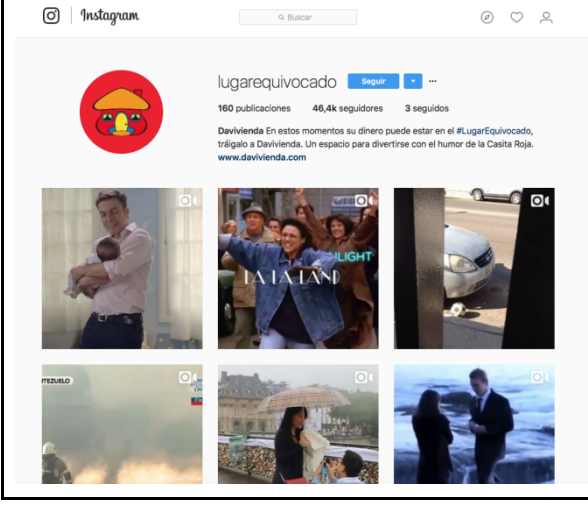
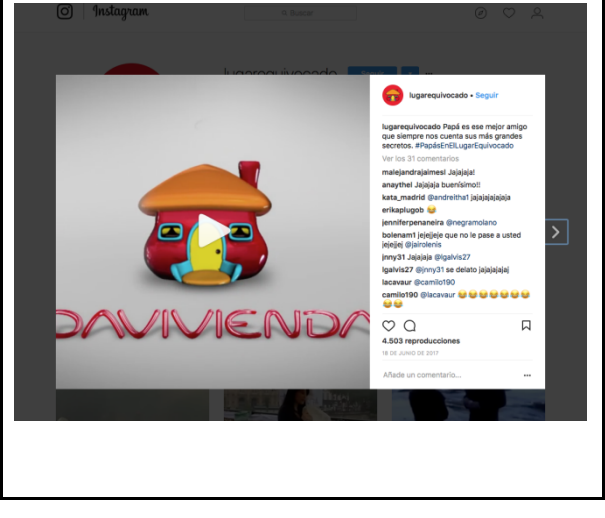
- ❖ Fan: Cuando un usuario le agrada o le gusta algo, decide darle like y así convertirse en fan de la página.
- ❖ Lista de amigos: Como su nombre lo indica, se trata de una lista que contiene los nombre y la información de todos sus amigos en Facebook.
- ❖ Me gusta (like): El indicador “me gusta” comunicar diferentes mensajes. Como se comentó anteriormente, al dar like a una página te conviertes directamente en fan; cuando simplemente te gusta una publicación o es representa el número de likes que tiene.
- ❖ Muro: Es el “núcleo de vida” que cada perfil tiene, pues el objetivo de este concepto es que cada usuario tenga la libertad de realizar publicación como comentarios, imágenes, videos o en el caso de los perfiles empresariales de compartir a sus fans noticias sobre la marca.
- ❖ New feed: Últimas actualizaciones de noticias que se ven en el muro.
- ❖ Fan page: Concepto principalmente utilizado en las cuentas donde el individuo es una figura pública por ejemplo, un artista, empresa, productos, lugares de entretenimiento etc. “Esta es una manera en que los negocios pueden usar Facebook para conducir tráfico orgánico y clientes a un sitio web” (socialethinking, capítulo 2, s.f).
- ❖ Perfil: Representa la cuenta de un usuario, ahí se encuentra la información completa de la persona, fotos, video, publicaciones compartidas, comentarios etc...

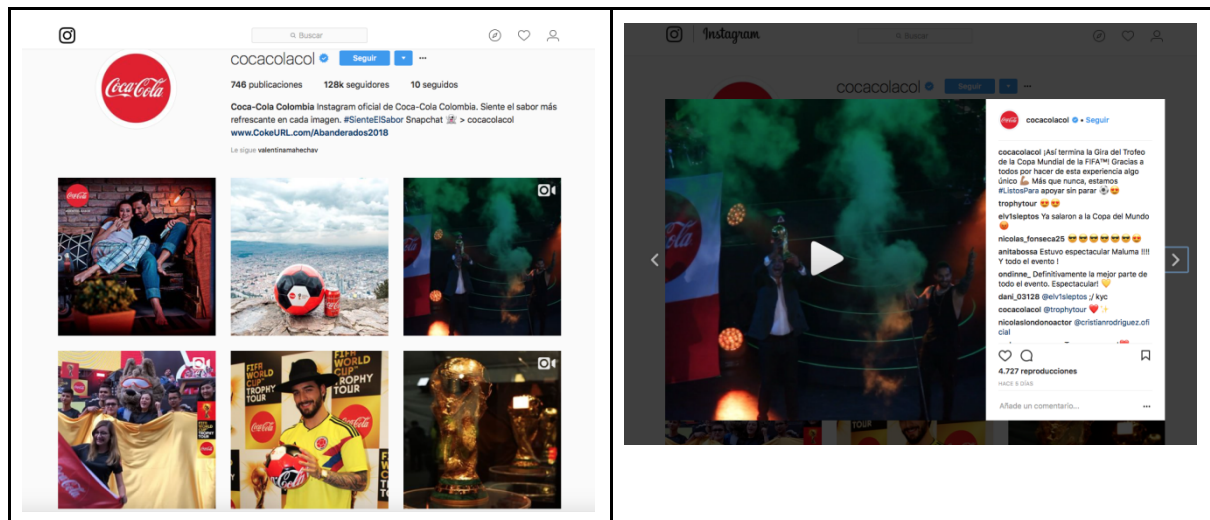
Instagram

Esta red social es muy usada por grandes marcas, usuarios y artistas. Además, cabe destacar que el perfil más habitual son las mujeres, gente aficionada a la tecnología y menores de 40 años, ya que posee mucho potencial a nivel de imagen para sectores muy visuales (Azpura, 2017). La plataforma de Instagram maneja una estructura diferente, pues como se ve

en la Tabla 3, se ilustra como la página principal de cada marca sigue un formato y un orden en sus publicaciones, así mismo, cuando se visualiza una publicación.

Tabla 3. Comparación de páginas principales vs publicaciones de diferentes empresas.

Página principal de la marca	Visualización de una publicación
	
	



6. DISEÑO DE LA SISTEMATIZACIÓN

Al comenzar las prácticas en Retrox enterprises SA.S. uno de los objetivos era adentrarme en el mundo del marketing digital, siendo una herramienta que no manejaba a la perfección. Esto se debe a unos conocimientos muy básicos, y por ende, era necesario entender su desarrollo y el proceso en el área de trabajo. Así que con trabajo y esfuerzo, se logró entender el valioso e importante papel que cumple el marketing digital hoy en día y como este se desarrolla dentro de las empresas.

Entonces, era importante e interesante tener en cuenta como grandes industrias habían crecido gracias a este canal de comunicación, por ejemplo, en el caso de Avianca una reconocida aerolínea colombiana y conocida por miles de colombianos. Esta industria utiliza una gran variedad y cantidad de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Pinterest y Snapchat, ya que disponen del 60% de presupuesto en mercadeo. Según Hernán Rincón, presidente de la aerolínea recalca que son una compañía de 97 años de recorrido en la industria, pero con la mente de un millennial y la capacidad de correr de un atleta (Dinero, 2016). Por ende, al tener claro que ese canal es para comunicarse con sus clientes, escucharlos, entenderlos, saber que quieren y asistirlos de manera efectiva; se evidencia que la estrategia de Avianca en redes sociales, donde están enfocados en escuchar a sus clientes y

reaccionar, se alimentan de los comentarios y tienen la meta de ser capaces de innovar basados en lo que les dicen a través de las redes (Dinero, 2016).

Por otro lado, en el caso de Nestlé, una empresa de alimentos y bebidas de suiza, la directora de Marketing y Comunicaciones comentó que el valor que el marketing digital tiene es que les permite responder a las necesidades del consumidor y llevarle información sobre nutrición, salud y bienestar, una estrategia que han utilizado a lo largo de sus 150 años de historia” (Dinero, 2016). Lo cual le ha permitido ser una de las 5 empresas con un gran éxito en las redes sociales.

Ahora bien, para la práctica profesional era importante aprender a comunicar una idea, así que, el primer cliente con el cual se trabajó fue con Bella Piel, una empresa enfocada en productos dermatológicos para el cuidado de la piel. Luego de tener claro los productos y servicios con los que esta empresa cuenta, su público objetivo y su meta de venta, se lograron establecer variantes de comunicación en sus copys o comentarios publicitarios. Para así, dar apoyo y mayor información a la pieza gráfica, con el objetivo de que el cliente se sienta informado. Cabe resaltar que, durante el tiempo de la práctica esta fue una de las primordiales y principales tareas que tenía en mi área.

Una vez dominado el tema de comunicación mediante los copys o comentarios publicitarios, se comenzaron a realizar piezas gráficas, lo cual costó algo de trabajo ya que no se familiariza al Key Visual que se debía manejar para el cliente (Bella Piel). Por ende, con el tiempo de práctica y un análisis a las piezas publicadas anteriormente, comencé a elaborar piezas funcionales y del agrado del cliente. Además, al tener claro el papel que desempeñaba dentro de la empresa Retrox Enterprises S.A.S., era momento de comenzar a optimizar el tiempo que se requería para el producto final deseado para el cliente. Esto surgió, ya que se comenzó a detectar un problema dentro de este proceso, pues se debía estar preguntando desde el lunes hasta el sábado que se debía publicar ese día y esperar a la aprobación y

autorización del cliente para publicar y postear la pieza gráfica junto con el comentario publicitario, siendo desgastador para nosotros como diseñadores y para ellos como cliente.

Por ende, se implementó nuevamente el cronopost, un calendario que se utilizó anteriormente por el periodo de un mes donde se celebraba una fecha especial y al ver que este fue efectivo en el desarrollo de trabajo, Bella Piel y Retrox Enterprises S.A.S. decidimos incorporarlo nuevamente para finales de marzo (fecha especial: Semana santa) y todo el mes de abril. El cronopost consiste sencillamente en la realización de un cronograma mensual donde se expone semana a semana lo que se va a trabajar cada día, este se enviaba al cliente al final de cada mes, así el cliente aprobaba lo del mes ahorrando tiempo y energía. Creíamos con este método se solucionarían varios factores, pero fue todo lo contrario, pues a última hora informaban descuentos y fechas especiales como fue el caso del Cyber Monday, haciéndonos correr contra el tiempo y hacer piezas extras, en donde, muchas de esas no se publicaron jamás (Ver Anexo 1).

Luego, para el mes de mayo se comenzó a realizar el mismo Cronopost pero no del mes completo sino de las primeras semanas y primero se enviaron las piezas para que fueran aprobadas desde el inicio. Por otra lado, también comencé a manejar las redes sociales de El Sótano con el mismo método o procedimiento que se realiza con Bella Piel (Ver Anexo 2).

7. RESULTADOS

Durante las prácticas se evidenciaron los siguientes problemas presentados en la siguiente ilustración:



Ilustración 2. Problemas evidenciados durante la práctica profesional 2018.

Teniendo en cuenta los problemas presentados en la Ilustración 2, se plantearon dos soluciones resolviendo las tres adversidades previamente planteadas, que ayudarán a ser el proceso más eficiente y eficaz para un diseñador.



Ilustración 3. Soluciones planteadas durante la práctica profesional 2018.

8. CONCLUSIONES

Según la experiencia que se vivió durante las prácticas, se logró identificar y reconocer la importancia que el marketing digital cumple dentro del mercado de consumo pues este logra una comunicación efectiva con grandes y buenos resultados. Por ejemplo, en el caso de Bella Piel se identificó que con las publicaciones diarias de piezas gráficas en sus redes sociales Facebook e Instagram con temas como consejos de belleza, productos en descuento, celebrando algún evento o fecha especial etc. las ventas se incrementan según el mes y las fechas especiales que se desarrollaban durante el mes, como lo fue el caso del Cyber Monday.

Por esta razón, este trabajo de sistematización está directamente dirigido a aquellas personas que, primero no están familiarizadas con el tema del marketing digital y sobre todo del proceso que se puede llevar sin necesidad de gastar tiempo, diseños y estabilidad. Ya que en mi caso como se logra ver en la Ilustración 2 en los problemas planteados, al no tener en claro el proceso y no reconocer lo importante de establecer unas fases, muchas piezas gráficas que se realizaron se perdieron, ya que nunca se llegaron a publicar perdiendo ese tiempo. Por otro lado, con el cliente a inicio de cada mes se dejaban en claro las fechas especiales pero en muchas ocasiones se agregan fechas a últimas hora, teniendo que desechar la pieza gráfica realizada previamente y cambiarla por una nueva la cual tocaba realizar apresuradamente.

Es por eso que después de identificar este problema era indispensable solucionarlo creando una manera de mejorar el proceso y sobre todo transmitir esta experiencia como diseñadora a otras personas para evitar que estos altercados les ocurran llegando a plantear el siguiente proceso. En esencia, es fundamental tener claro el objetivo de comunicación que la empresa desea transmitir, mantenerse sujeto al key visual. La función del key visual es dar una idea de qué elementos, tipografías y paleta de colores se usarán (Quaglia, 2014), luego para todos los anuncios y diseños que se hagan en adelante, se debe tener en claro en qué

redes sociales se van publicar ya sea Facebook, Instagram Twitter etc., el funcionamiento y establecer una hora en que se van a publicar (la hora con mayor flujo de personas).

Finalmente, con la información y datos presentados anteriormente es recomendable organizarlos en un cronograma donde se vean reflejadas todas estas características. Por otro lado, compartirlo en un drive con los clientes para que todos estén informados de algún cambio de diseño, y también es importante tener en cuenta que estos cronogramas se presentarán semanalmente y al inicio de la semana dejar en clara las fechas, productos e información completamente clara.

9. ANEXOS

Anexo 1. Resultados de las publicaciones de Bella Piel en las redes sociales de Instagram y Facebook.

Instagram	Facebook
 bellapielcolombia • Seguir bellapielcolombia #FirstMamá ¡Tu día, 1 mes! Por tu amor y cuidado incondicional. ¡GRACIAS MAMÁ! Bella Piel cuida de ti. Disfruta este mes con los mejores productos dermatológicos para el cuidado de la piel. ¿Qué esperas para hacer feliz mamá? Encuentra los mejores productos dermatológicos en nuestra página web https://www.bellapiel.com.co o en nuestros puntos de venta. Comienza este mes de la Madre Con los mejores productos de belleza Bella Piel Especialidades en Dermocosmética A carolinam3107, andreaflo_otsuga2, pamavis31, anamahozano, alejandrolopez123, suipharcos, leidyshanna_rodriguez, sesedema_jusa, solangebeltran les gusta esto HACE 7 HORAS Agrega un comentario...	 Bella Piel Colombia 10 de mayo a las 15:54 · 🌐 #ConsejoDeMamá. ¡No más ojeras! Las ojeras en el rostro no se ven bien, por eso es necesario que tengas en cuenta como evitar la aparición de estas. Encuentra los mejores productos antiedad en nuestra página web https://www.bellapiel.com.co o en nuestros puntos de venta. http://www.salud180.com/nut.../descubre-como-evitar-las-ojeras Descubre cómo evitar las ojeras Las ojeras son alteraciones en la coloración de la piel que se forman alrededor de los ojos. Estas anomalías tienen un efecto antiestético, lo que provoca una mirada triste y crea la impresión de desvelo o cansancio. No siempre se... SALUD180.COM 223 personas alcanzadas Promocionar publicación Me gusta Comentar Compartir Paola Andrea Martínez Mendoza, Amalia Hidalgo y Aurelis Salas Pinedo
 bellapielcolombia • Seguir bellapielcolombia #AniversarioBellaPiel. ¡Último día! No te pierdas esta oportunidad de ganar. Por compras desde \$200.000 en las marcas participantes podrás obtener uno de nuestros fabulosos premios. Válido del 6 al 30 de abril de 2018. Encuentra los mejores productos dermatológicos en nuestra tienda en línea www.bellapiel.com.co, en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio! #bella #vacaciones #semanasanta #sol #protectorsolar #solcolombia #vacacionescolombia #insolado #megustaelsol #protege #vacation #summer #verano #fashion #belleza #beauty #verano #loquedorsolar #cartagena #devacaciones #tranquila ¡Todas las casillas están premiadas! en productos de las marcas participantes, podrás girar una vez la ruleta y ganar uno de nuestros increíbles premios: Marcas Participantes VEROTIV EPOKEMIAL BIODERMA URAGE ALMAY BIODERMA BIODERMA VICHY medhealth 144 Me gusta 30 de abril Agrega un comentario...	 Bella Piel Colombia 3 de mayo a las 16:58 · 🌐 #AmoElCabelloDeMamá. ¡Sé la envidia de todas! Encuentra las 6 maneras de cuidar tu cabello diariamente, haz que luzca hermoso y radiante. Encuentra los mejores productos capilares en nuestra página web https://www.bellapiel.com.co/categoria-producto/capilar/ http://www.glamour.mx/.../articulos/como-cuido-mi-cabello/4356 6 maneras de cuidar tu cabello diariamente Cuida tu cabello todos los días y luce una melena perfectamente sana con estos tips infalibles. GLAMOUR.MX 390 personas alcanzadas Promocionar publicación Me gusta Comentar Compartir Chiqui Linda, Milena Monroy y 2 personas más

#MiSecretoEs
¡Dormir bien!

Es el turno de **tu piel** para descansar y regenerarse

Bella Piel
Los Especialistas en Dermatología Clínica

bellapielcolombia • Seguir

bellapielcolombia #MiSecretoEs. ¡Dormir bien! Es el turno de tu piel para descansar pues al no dormir bien aparecen círculos oscuros alrededor de los ojos, piel opaca una expresión de amargura en nuestros rostros. Encuentra los mejores productos para tu piel en nuestra página web <https://www.bellapiel.com.co>

23 Me gusta
HACE 7 DÍAS

Agrega un comentario...

Bella Piel Colombia
5 de mayo a las 10:15 · 🌐

#MiSecretoEs. ¡Dormir bien! Es el turno de tu piel para descansar pues al no dormir bien aparecen círculos oscuros alrededor de los ojos, piel opaca y una expresión de amargura en nuestros rostros. Encuentra los mejores productos para tu piel en nuestra página web: <https://www.bellapiel.com.co>

#MiSecretoEs
¡Dormir bien!

Es el turno de **tu piel** para descansar y regenerarse

Bella Piel
Los Especialistas en Dermatología Clínica

414 personas alcanzadas Promocionar publicación

Me gusta Comentar Compartir

6 Más antiguos

3 veces compartido

Sorlene Gomez Barros

Me gusta · Responder · Mensaje · 5 d

Estamos de Aniversario Gira y Gana!

Por compras desde **\$200.000** en productos de las marcas participantes podrás girar una vez la ruleta y ganar uno de nuestros increíbles premios.

¡Todas las casillas están premiadas!
Válido en nuestros puntos de venta a nivel nacional.

Marcas Participantes

bellapielcolombia • Seguir

bellapielcolombia #AniversarioBellaPiel. Por compras desde 200.000 en las marcas participantes podrás ganar uno de nuestros fabulosos premios en nuestros puntos de venta. ¿Qué esperas para participar? ¡Vál del 7 al 30 de abril de 2018 Encuentra los mejores productos dermatológicos en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio! <https://www.bellapiel.com.co/puntos-de-venta/>

#Belleza #bellapielcolombia #colombiabogotá #cali #medellin #cartagena #nacional #producto #productosdellab #cosmeticos #roslin #comprasonline #shopaholic #compras #cuidado #piel #productos #rutina

164 Me gusta
12 DE ABRIL

Agrega un comentario...

Bella Piel Colombia
30 de abril a las 15:46 · 🌐

#AniversarioBellaPiel. ¡Último día! No te pierdas esta oportunidad de ganar. Por compras desde 200.000 en las marcas participantes podrás obtener uno de nuestros fabulosos premios. Válido del 5 al 30 de abril de 2018. Encuentra los mejores productos dermatológicos en nuestra tienda en línea www.bellapiel.com.co, en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio!

Estamos de Aniversario Gira y Gana!

Por compras desde **\$200.000** en productos de las marcas participantes podrás girar una vez la ruleta y ganar uno de nuestros increíbles premios.

¡ÚLTIMO DÍA!

¡Todas las casillas están premiadas!

Marcas Participantes

651 personas alcanzadas Promocionar publicación

Me gusta Comentar Compartir

Aurelis Salas Pinedo, Augusto Hernandez y 2 personas más

4 veces compartido

Estamos de Aniversario Gira y Gana!

¡GANA GRANDES PREMIOS!

Bono por \$100.000

Por compras desde **\$200.000**

Marcas Participantes

bellapielcolombia • Seguir

bellapielcolombia #AniversarioBellaPiel. ¡Gana grandes premios! Celebra nuestro aniversario con el gira y gana. Por compras desde 200.000 en las marcas participantes tendrás la oportunidad de girar la ruleta y ganar uno de nuestros sorprendentes premios. Disfruta esto en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio y recibe un obsequio!

#belleza #vacaciones #semanasanta #sol #protectorsolar #solcolombia #vacacionescolombia #insolado #megustaelol #protege #vacation #summer #verano #fashion #belleza #beauty #descuentos #productosdellab #cartagena #compras #tranquila #mariaclaudiamorantes Premios al instante compra y gana de una.

157 Me gusta
9 DE ABRIL

Agrega un comentario...

Bella Piel Colombia
9 de abril · 🌐

#AniversarioBellaPiel. ¡Gana grandes premios! Celebra nuestro aniversario con el gira y gana. Por compras desde 200.000 en las marcas participantes tendrás la oportunidad de girar la ruleta y ganar uno de nuestros sorprendentes premios. Disfruta esto en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio y recibe un obsequio!

Estamos de Aniversario Gira y Gana!

¡GANA GRANDES PREMIOS!

Bono por \$100.000

Por compras desde **\$200.000**

Marcas Participantes

1.056 personas alcanzadas Promocionar publicación

Me gusta Comentar Compartir

Natalia Diaz Valencia, Andrea Arce Garcia y 15 personas más

7 veces compartido



bellapielcolombia • Seguir

bellapielcolombia #MiSecretoEs. ¡El enemigo de la edad! El agua no solo refresca también te ayuda a cuidar y mantener firme tu piel recuerda rutina diaria + agua = Piel perfecta. Encuentra los mejores productos antiedad para tu tipo de piel en nuestra tienda en línea www.bellapiel.com.co, en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio!

#Belleza #bellapielcolombia #colombiabogotá #cali #medellin #cartagena #nacional #producto #productosdebelleza #cosmeticos #online #comprasonline #shopaholic #compras #cuidado #piel #productos #rutina

168 Me gusta

25 DE ABRIL

Agrega un comentario...

Bella Piel Colombia

25 de abril a las 16:35 · 🌐

#MiSecretoEs. ¡El enemigo de la edad! El agua no solo refresca también te ayuda a cuidar y mantener firme tu piel recuerda rutina diaria + agua = Piel perfecta. Encuentra los mejores productos antiedad para tu tipo de piel en nuestra tienda en línea www.bellapiel.com.co, en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio!

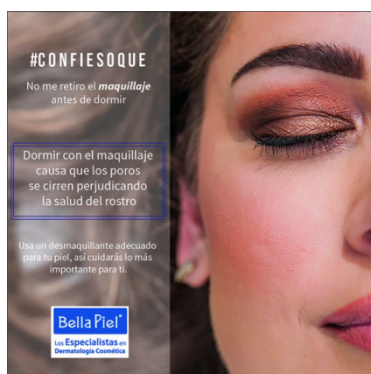
307 personas alcanzadas

Promocionar publicación

Me gusta Comentar Compartir

Niña Bonita, Ronald Vargas y 5 personas más

1 vez compartido



bellapielcolombia • Seguir

bellapielcolombia #ConfesioQue. ¡No me retiro el maquillaje antes de dormir! Al dormir con el maquillaje causas que tus poros se cierren perjudicando la salud de rostro, por eso usa un desmaquillante dermatológico ideal para tu tipo de piel. Encuentra los mejores productos dermatológicos que necesitas en nuestra tienda en línea www.bellapiel.com.co, en nuestros puntos de venta o pídelos a domicilio!

#Belleza #bellapielcolombia #colombiabogotá #cali #medellin #cartagena #nacional #producto #productosdebelleza #cosmeticos #online #comprasonline #shopaholic #compras #cuidado #piel #cuidadofacial #rutina #desmaquillante #confesioque

156 Me gusta

15 DE MARZO

Agrega un comentario...

Bella Piel Colombia

24 de abril a las 15:53 · 🌐

#AniversarioBellaPiel. ¡Yo cuido mi piel! Es importante saber sobre el cuidado de la piel del rostro y aún más si es sensible, en este artículo sabrás cómo hacerlo. Puedes encontrar todos tus productos de limpieza en nuestra tienda física o en nuestra página web ¡Realizamos envíos a toda Colombia!

<https://www.bellapiel.com.co/categoria-producto/limpiadores/>
<https://belleza.uncomo.com/.../como-limpiar-la-piel-sensible-...>

Cómo limpiar la piel sensible

Cómo limpiar la piel sensible. Como sabemos, cada tipo de piel (normal, seca, mixta o grasa) requiere de un cuidado especial para lucir bella y saludable, pero sobre todo una rutina de limpieza específica adaptada a sus exigencias...

BELLEZA.UNCOMO.COM

228 personas alcanzadas

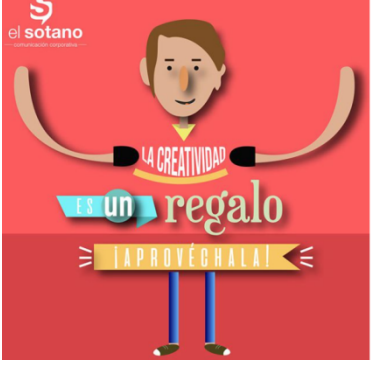
Promocionar publicación

Me gusta Comentar Compartir

Andrea Arce García, Nicolás Gómez A. y 2 personas más

1 vez compartido

Anexo 2. Resultados de las publicaciones de El Sótano en las redes sociales de Instagram y Facebook

Instagram	Facebook
 el sotano elsotano colombia • Seguir elsotano colombia #UnaMujerExtraordinaria ¡No hay nadie como ella! Porque mamá es el ser más bonito y hermoso, gracias por cuidarnos, por estar pendiente de nosotros por velar nuestros sueños. Simplemente amamos mamá. #publicidad#agencia#agenciacol#marketing#mercado#colombia#animation#animacion#animadores#colombianos#educacion#corporativo#arrozdiana#vendedor#orgulosamentecolombiano#hechoencolombia#colombiano#talento#erescreatividad#decolombiaconamor#felizdía 103 Me gusta HACE 9 HORAS Agrega un comentario...	 El Sótano 10 h · 🌐 #UnaMujerExtraordinaria. ¡No hay nadie como ella! Porque mamá es el ser más bonito y hermoso, gracias por cuidarnos, por estar pendiente de nosotros, por velar nuestros sueños. Simplemente te amamos mamá. Me gusta Comentar Compartir
 el sotano elsotano colombia • Seguir elsotano colombia #ImaginaMás. ¡No hay límite! La creatividad es un mundo fantástico y nuevo por eso la felicidad es en crear y crear es vivir. #publicidad#agencia#agenciacol#marketing#mercado#colombia#animation#animacion#animadores#colombianos#educacion#corporativo#arrozdiana#vendedor#orgulosamentecolombiano#hechoencolombia#colombiano#talento#erescreatividad#decolombiaconamor 140 Me gusta HACE 3 DÍAS Agrega un comentario...	 El Sótano 9 de mayo a las 16:00 · 🌐 #ImaginaMás. ¡No hay límite! La creatividad es un mundo fantástico y nuevo por eso la felicidad está en crear y crear es vivir. Me gusta Comentar Compartir
 el sotano elsotano colombia • Seguir elsotano colombia #EresCreatividad. ¡Aprovechala! Tu creatividad es un regalo. ¿Qué esperas para crear? #publicidad#agencia#agenciacol#marketing#mercado#colombia#animation#animacion#animadores#colombianos#educacion#corporativo#arrozdiana#vendedor#orgulosamentecolombiano#hechoencolombia#colombiano#talento#erescreatividad#decolombiaconamor 71 Me gusta 4 DE MAYO Agrega un comentario...	 El Sótano 4 de mayo a las 15:52 · 🌐 #EresCreatividad. ¡Aprovechala! Tu creatividad es un regalo. ¿Qué esperas para crear? Me gusta Comentar Compartir



elsoatanocolombia • Seguir

elsoatanocolombia Cuando al cliente le gusta tu diseño.

#publicidad#agencia#agenciacol#mercado#colombi#animacion#animadocolombi#animadocolombi#educacion#corporativo#arroz#diana#vedor#orguloso#mentecolombiano#hecho

98 reproducciones

HACE 5 DÍAS

Agrega un comentario...

El Sótano

7 de mayo a las 15:47 · 🌐

Cuando al cliente le gusta tu diseño.



81 reproducciones

Me gusta Comentar Compartir

Daniela Alzate

1 vez compartido



elsoatanocolombia • Seguir

elsoatanocolombia #EresCreatividad. ¡Tu eres tu propio lienzo! Antes que nada recuerda que el primer diseño de vida comienza contigo mismo, así que ponle color a tu vida.

#publicidad#agencia#agenciacol#mercado#colombi#animacion#animadocolombi#animadocolombi#educacion#corporativo#arroz#diana#vedor#orguloso#mentecolombiano#hecho#colombiano#talento#erescreatividad#decolombianamorferradoscillas Legal elsoatanocolombia

65 Me gusta

3 de mayo

Agrega un comentario...

El Sótano

3 de mayo a las 12:51 · 🌐

#EresCreatividad. ¡Tu eres tu propio lienzo! Antes que nada recuerda que primer diseño de vida comienza contigo mismo, así que ponle color a tu vida.



Me gusta Comentar Compartir

Steward Quecano, Rossy Martinez y 3 personas más



elsoatanocolombia • Seguir

elsoatanocolombia #DescrubeTuTalento. ¡Eres único! Deja de pensar en qué eres bueno. Con el tiempo lo descubrirás y recuerda, la pasión es importante para lograr enfocarte en lo que más te gusta hacer.

#publicidad#agencia#agenciacol#mercado#colombi#animacion#animadocolombi#animadocolombi#educacion#corporativo#arroz#diana#vedor#orguloso#mentecolombiano#hecho#colombiano#talento#erescreatividad#decolombianamorferradoscillas Legal elsoatanocolombia

138 Me gusta

2 de mayo

Agrega un comentario...

El Sótano

2 de mayo a las 15:57 · 🌐

#DescrubeTuTalento. ¡Eres único! Deja de pensar en qué eres bueno. Con tiempo lo descubrirás y recuerda, la pasión es importante para lograr enfocarte en lo que más te gusta hacer.



Me gusta Comentar Compartir

Steward Quecano

el sótano

APRÓXIMOS PROYECTOS YA VIENEN!

NUEVOS PROYECTOS SE VIENEN, Y VIENEN PARA CAMBIAR VIDAS

VERDADEROS EXPERTOS

#VerdaderosExpertos
#PróximosProyectos
#NuevosProyectos
#VieneParaCambiarVidas
#VisitaNuestraPáginaWeb
#www.elsotano.com
#yNuestrasRedesSociales
#NoTePierdasLoQueElSótanoTieneParaTi

#publicidad #agencia
#agenciacolombiamarketingcolombiana
#mercadeocombiananimation
#animacioncolombiananimadorescolombianos
#educacioncorporativa #arrozdiaria
#vendedororgulosamentecolombiano#
#hoencolombiana #colombianoconstantino
#sise puede de colombiancomor

184 Me gusta
24 de abril

Agrega un comentario...

El Sótano
24 de abril a las 16:05 · 🌐

#VerdaderosExpertos. ¡Próximos proyectos! Nuevos proyectos ya vienen para cambiar vidas. Visita nuestra página Web www.elsotano.com y nuestras redes sociales. No te pierdas lo que el sótano tiene para ti.

el sótano

APRÓXIMOS PROYECTOS YA VIENEN!

NUEVOS PROYECTOS SE VIENEN, Y VIENEN PARA CAMBIAR VIDAS

VERDADEROS EXPERTOS

#VerdaderosExpertos
#PróximosProyectos
#NuevosProyectos
#VieneParaCambiarVidas
#VisitaNuestraPáginaWeb
#www.elsotano.com
#yNuestrasRedesSociales
#NoTePierdasLoQueElSótanoTieneParaTi

#publicidad #agencia
#agenciacolombiamarketingcolombiana
#mercadeocombiananimation
#animacioncolombiananimadorescolombianos
#educacioncorporativa #arrozdiaria
#vendedororgulosamentecolombiano#
#hoencolombiana #colombianoconstantino
#sise puede de colombiancomor

184 Me gusta
24 de abril

Agrega un comentario...

Me gusta Comentar Compartir

Daniela Alzate y Nicolás Gómez A.

el sótano

CONTAMOS CON UNO DE LOS MÁS COMPLETOS ESTUDIOS DE GRABACIÓN DE BOGOTÁ.

NUESTRAS CUFÍAS, DOBLAJES Y PRODUCCIONES HAN IMPACTADO A MILLONES DE PERSONAS.

PRODUCCIÓN DE AUDIO

#SomoSolución

#entratel
#contamosconuno
#delosmascompletos
#estudiosdegrabación
#debogotá
#nuestras
#cuñas,
#doblajes
#y
#producciones
#han
#impactado
#a
#millones
#de
#personas
#¿qué
#esperas
#para
#conocerlos
#visita
#nuestra
#página
#y
#entérate
#de
#todos
#nuestros
#productos
#http://www.elsotano.com.co

#publicidad #agencia
#agenciacolombiamarketingcolombiana
#mercadeocombiananimation
#animacioncolombiananimadorescolombianos
#educacioncorporativa #arrozdiaria
#vendedororgulosamentecolombiano#
#hoencolombiana #colombianoconstantino
#sise puede de colombiancomor

141 Me gusta
20 de abril

Agrega un comentario...

El Sótano
13 de abril a las 15:49 · 🌐

#ConoceNuestroTrabajo. ¡Así es! También manejamos productos relacionados al marketing digital. Nuestras fotografías aparecen en grandes publicaciones, vallas y estaciones de transporte. Fotografías profesionales y equipos para fotografía específica de alta calidad. ¿Qué esperas? Visítanos en nuestra página www.elsotano.com.co

<https://www.youtube.com/watch?v=qugQ8MTon-Q>

el sótano

Bella Piel
Los Especialistas en Dermatología Cosmética

2017-2018

Me gusta Comentar Compartir

Rossy Martinez, Carlos Alberto Cristancho Freile y Daniela Alzate

1 vez compartido

el sótano

MARKETING DIGITAL
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ADMINISTRAMOS REDES QUE LLEGAN A MÁS DE 140 PAÍSES CON GRANDES CIFRAS DE IMPACTO SOCIAL.

#SomoSolución

#transformación
#digital
#enel
#sótano
#administramos
#redes
#sociales
#que
#llegan
#a
#más
#de
#140
#países
#con
#grandes
#cifras
#de
#impacto
#social
#¿qué
#esperas
#para
#conocerlos
#visita
#nuestra
#página
#y
#entérate
#de
#todos
#nuestros
#productos
#http://www.elsotano.com.co

#publicidad #agencia
#agenciacolombiamarketingcolombiana
#mercadeocombiananimation
#animacioncolombiananimadorescolombianos
#educacioncorporativa #arrozdiaria
#vendedororgulosamentecolombiano#
#hoencolombiana #colombianoconstantino
#sise puede de colombiancomor

137 Me gusta
20 de abril

Agrega un comentario...

El Sótano
20 de abril a las 9:45 · 🌐

#SomoSolución. ¡Transformación digital! En el sótano administramos redes sociales que llegan a más de 140 países con grandes cifras de impacto social. ¿Qué esperas para conocernos? Visita nuestra página y entérate de todos nuestros productos <http://www.elsotano.com.co>

el sótano

MARKETING DIGITAL
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ADMINISTRAMOS REDES QUE LLEGAN A MÁS DE 140 PAÍSES CON GRANDES CIFRAS DE IMPACTO SOCIAL.

#SomoSolución

#transformación
#digital
#enel
#sótano
#administramos
#redes
#sociales
#que
#llegan
#a
#más
#de
#140
#países
#con
#grandes
#cifras
#de
#impacto
#social
#¿qué
#esperas
#para
#conocerlos
#visita
#nuestra
#página
#y
#entérate
#de
#todos
#nuestros
#productos
#http://www.elsotano.com.co

#publicidad #agencia
#agenciacolombiamarketingcolombiana
#mercadeocombiananimation
#animacioncolombiananimadorescolombianos
#educacioncorporativa #arrozdiaria
#vendedororgulosamentecolombiano#
#hoencolombiana #colombianoconstantino
#sise puede de colombiancomor

137 Me gusta
20 de abril

Agrega un comentario...

Me gusta Comentar Compartir

Daniela Alzate y Nicolás Gómez A.



El Sótano
18 de abril a las 16:24 · 🌐

#SomoSolución. ¡Conoce nuestro trabajo! En el sótano hemos realizados más de 850 producciones audiovisuales y de animación ¿Qué esperas para conocernos? Visita nuestra página entérate de todos nuestros productos <http://www.elsotano.com.co>

#publicidad #agencia #agenciacolombiana #mercadoecolombiano #animacion #animacioncolombiana #animadorescolombianos #educacion #corporativo #arrodiana #vendedor #orgulosamente #hecho en colombia #colombiano #constantino #sepuede #decolombiano #mar

142 Me gusta
18 de abril

Agrega un comentario...

El Sótano
18 de abril a las 16:24 · 🌐

#SomoSolución. ¡Conoce nuestro trabajo! En el sótano hemos realizados más de 850 producciones audiovisuales y de animación ¿Qué esperas para conocernos? Visita nuestra página y entérate de todos nuestros productos <http://www.elsotano.com.co>



Me gusta Comentar Compartir

Nicolás Gómez A.



El Sótano
8 de mayo a las 16:28 · 🌐

#ProyectosNuevos. ¡Entérate! Conoce uno de nuestros trabajos recientes con nuestro cliente Offi-Esco, marca colombiana especializada en la producción y distribución de productos escolares.

#publicidad #agencia #agenciacolombiana #mercadoecolombiano #animacion #animacioncolombiana #animadorescolombianos #educacion #corporativo #arrodiana #vendedor #orgulosamente #hecho en colombia #colombiano #tutalenos #erescribidor #decolombiano #mar

133 Me gusta
HACE 4 DÍAS

Agrega un comentario...



Me gusta Comentar Compartir

Juan Sebastian Lugo



El Sótano
10 de mayo a las 16:34 · 🌐

#RecordandoProyectos. Uno de los grandes proyectos y experiencias del Sótano fue con Efecty. Este es uno de los comerciales que produjimos con ellos en el 2015 ¡gracias Efecty! <https://www.youtube.com/watch?v=R1QEPZbLkRg>

#publicidad #agencia #agenciacolombiana #mercadoecolombiano #animacion #animacioncolombiana #animadorescolombianos #educacion #corporativo #arrodiana #vendedor #orgulosamente #hecho en colombia #colombiano #tutalenos #erescribidor #decolombiano #mar

137 Me gusta
HACE 2 DÍAS

Agrega un comentario...

El Sótano
10 de mayo a las 16:34 · 🌐

#RecordandoProyectos. Uno de los grandes proyectos y experiencias del Sótano fue con Efecty. Este es uno de los comerciales que produjimos con ellos en el 2015 ¡gracias Efecty! <https://www.youtube.com/watch?v=R1QEPZbLkRg>



Me gusta Comentar Compartir

8. BIBLIOGRAFÍA

- Azpura, C. (13 de Julio de 2017). *Facebook, Twitter e Instagram como medio de comunicación en la actualidad*. Obtenido de Social Media Lideres:
<http://socialmedialideres.com.ve/redes-sociales-3/>
- Benitez, j. (3 de Septiembre de 2007). *Comunicación en la prehistoria y en la edad antigua*. Obtenido de <http://jihan-benitez-vidal.blogspot.com/2007/09/comunicacion-en-la-prehistoria-y-en-la.html>
- Cangas, J., & Guzmán, M. (2010). *Marketing Digital: Tendencias en su apoyo al e-commerce y sugerencias de implementación*. Obtenido de www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/ec-cangas_jp/pdfAmont/ec-cangas_jp.pdf
- Dinero. (9 de Enero de 2016). *5 empresas revelan sus claves de éxito en las redes sociales*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/informe-especial/articulo/5-empresas-revelan-sus-claves-de-exito-en-las-redes-sociales/231505>
- Dinero. (4 de Julio de 2016). *75% de la población en Colombia ha utilizado internet durante el último mes*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/el-75-de-la-poblacion-en-colombia-ha-utilizado-internet-en-el-ultimo-mes/222137>
- El Colombiano. (1 de Octubre de 2017). *¿Qué tanto tiempo gastan al mes los colombianos en redes sociales?* Obtenido de <http://www.elcolombiano.com/tecnologia/tiempo-de-uso-de-redes-sociales-en-colombia-HC7411548>
- Gómez, J. (13 de Diciembre de 2013). *El marketing digital y las estrategias on line de las microempresas colombianas*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<https://hdl.handle.net/10654/10857>
- Google. (s.f.). *Seguridad de las compras en línea*. Obtenido de <https://www.google.com/intl/es-419/safetycenter/everyone/start/online-shopping-tips/>

- Hoempler. (3 de Octubre de 2010). *Redes sociales: La Revolución*. Obtenido de <http://hoempler.com/2010/10/redes-sociales/>
- Hütt, H. (9 de Febrero de 2012). *Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Matias, M. (s.f.). *El Marketing Digital en la Empresa*. Obtenido de <http://www.emprenderural.es/sites/default/files/recursos-pdfs/Redes%20Sociales-El-Marketing-Digital-en-la-Empresa.pdf>
- Mejía, C. (30 de Mayo de 2017). *Qué es el Marketing Digital, su importancia y principales estrategias*. Obtenido de <https://www.juancmejia.com/marketing-digital/que-es-el-marketing-digital-su-importancia-y-principales-estrategias/>
- Morduchowicz, R., Marcon, A., Sylvestre, V., & Ballestrini, F. (Septiembre de 2010). *Los adolescentes y las redes sociales*. Obtenido de <http://www.me.gov.ar/escuelaymedios/material/redes.pdf>
- Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León. (2012). *Marketing digital para Pymes*. Obtenido de CyL digital: <https://www.cyldigital.es/sites/default/files/library/guiamarketingdigital.pdf>
- Olmo, G., & Herrera, D. (s.f.). *¿Cómo han influido a las empresas, a los empleados y a la familia los medios de comunicación a lo largo de los últimos 30 años?* Obtenido de [http://files.portafolio-academico.webnode.es/200000043-9aecc9be32/TRABAJO%20FINAL%20COMPETENCIAS%20%20listo-2\(%20TRABAJO%201\).pdf](http://files.portafolio-academico.webnode.es/200000043-9aecc9be32/TRABAJO%20FINAL%20COMPETENCIAS%20%20listo-2(%20TRABAJO%201).pdf)
- Portafolio. (1 de Agosto de 2014). *Así es el perfil de los colombianos que compran "online"*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/perfil-colombianos-compran-online-42656>

Portafolio. (21 de Febrero de 2017). *Aumentan las compras en línea entre los colombianos*.

Obtenido de <http://www.portafolio.co/tendencias/colombianos-compran-mas-por-internet-503549>

Portafolio. (6 de Diciembre de 2017). *El 42% de los colombianos usa más de dos dispositivos tecnológicos al mismo tiempo*. Obtenido de

<http://www.portafolio.co/economia/colombianos-tienen-mas-de-dos-dispositivos-tecnologicos-512317>

Puerta, M. F. (2013). *Monografía de investigación Marketing Digital Comercio Electrónico*.

Obtenido de

<http://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1237/TG00741.pdf;jsessionid=D24A2F8E5A9E30E9A449168D832DE4B4?sequence=1>

Quaglia, J. (15 de Noviembre de 2014). *¿Qué es un Key Visual?* Obtenido de

<https://marketingaholic.com/que-es-un-key-visual/2545/>

Robledo, C. (s.f.). *Introducción al Marketing Digital* . Obtenido de WSI Best marketing

solutions: <http://www.wsibestmarketingsolutions.com/wsibms/Marketing-digital.pdf>

Social eThinking. (s.f.). *Facebook como herramienta de ventas*. Obtenido de

<https://socialethinking.com/ebooks/Facebook-como-herramienta-de-ventas-ebook.pdf>

Vargas, G. (2017). *Marketing digital y su poder en la comunicación*. Obtenido de

<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4523/VargasGivanni2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velez, E. (8 de Mayo de 2007). *Oda al sonido*. Obtenido de <http://estisonica.blogspot.com/>