



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
M E D E L L Í N



Importancia de las redes sociales e imagen de la empresa INCOMETÁLICAS MR S.A.S para el conocimiento y presentación de la misma para con los clientes potenciales.

Alejandra Suarez Escorcia

Universidad Santo Tomás – Sede Medellín

Negocios Internacionales

2021



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
M E D E L L Í N



Importancia de las redes sociales e imagen de la empresa INCOMETÁLICAS MR S.A.S
para el conocimiento y presentación de la misma para con los clientes potenciales

Alejandra Suarez Escorcia

Profesor Nestor Raúl Gamboa Ardila
Tutor universidad

Nelly Perez Fajardo - Sandra Rudas Orozco -
Marlon Rudas Orozco
Tutores empresa

Universidad Santo Tomás – Sede Medellín
Negocios Internacionales

2021

Agradecimientos

Aprovecho esta gran oportunidad para agradecer principalmente a Dios, por darme vida y salud, a mi familia por siempre creer en mi y aceptar cada decision y proyecto, por su esfuerzo para que todo esto fuera posible, a mis amigos; quienes llevan muchos años conmigo viendo lo bueno y aceptando lo malo, a esos que llegaron hace poco pero que han sido un apoyo increíble, a mi tutor de practicas Nestor Raul Gamboa y a cada docente de la universidad Santo Tomas por aportar su granito de arena, a la gerente Sandra Rudas Orozco y al subgerente Marlos Rudas Orozco por abrir las puertas de Incometalicas MR S.A.S permitiendome realizar las practicas empresariales, al ingeniero Jehison Ariza, a todo el equipo de trabajo quienes aportaron a mi vida profesional y personal valores y conocimientos, asi mismo agradecerles por hacer del lugar de trabajo un ambiente divertido y agradable, gracias por cada risa y cada locura, sin cada uno de ustedes esto no habria sido posible. Muchas gracias por hacer parte de este proceso y de mi vida.

Alejandra Suarez Escorcia

Indice

| | |
|--|---------|
| Introducción..... | 5 |
| 1. Justificación..... | 6 |
| 2. Objetivos..... | 7 |
| 2.1. Objetivo general..... | 7 |
| 2.2. Objetivos especificos | 7 |
| 3. Contextualización..... | 8 |
| 4. Perfil de la empresa..... | 9 |
| 4.1. Razon social de la empresa..... | 9 |
| 4.2. Objeto social de la empresa..... | 9 |
| 4.3. Direccion, Telefonos, Correos electronicos, Pagina web, Redes sociales, Existencia, Representantes legales..... | 9 |
| 4.4. Misión..... | 10 |
| 4.5. Visión..... | 10 |
| 4.6 Valores corporativos..... | 11 |
| 4.7. Objetivos de la empresa | 11 |
| 4.8. Organigrama..... | 12 |
| 5. Diagnostico..... | 13 |
| 5.1. DOFA..... | 13 |
| 5.2. Que son las redes sociales?..... | 13 |
| 5.3.Ventajas de las redes sociales..... | 14 |
| 5.4. Desventaja de las redes sociales..... | 15 |
| 6. Resumen de la practica..... | 16 |
| 7. Plan de acción..... | 17 - 18 |
| 8. Resultado de la practica..... | 19 |
| 9. Conclusión..... | 20 |
| 10. Anexos..... | 21 |
| Webgrafia..... | 22 |

Introducción

El presente informe es el resultado de cuatro meses de trabajo y aprendizaje en la realización de las prácticas empresariales en la empresa Incometalicas MR S.A.S. ocupando el cargo de aprendiz de marketing, con el objetivo de desarrollar las funciones de: Investigación para la incursión de nuevos mercados, planeación y desarrollo de estrategias de comercialización, elaboración de estrategias de comercialización, elaboración de estrategias de marketing, manejo de redes sociales, página web e imagen de la empresa y planeación de la logística de la empresa, todo esto con el fin de dar a conocer su trabajo y llegar a más personas.

1. Justificación

El desarrollo de las practicas empresariales es de vital importancia, ya que nos ayuda a desenvolvemos en un ambito laboral y empresarial, poniendo asi en practica los conocimientos, conceptos adquiridos en los años de formación como estudiante de negocios internacionales, implementando todos los conceptos y la educacion en general obtenida en la universidad Santo Tomas, sede Medellín.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Conocer a fondo la forma en que opera la empresa Incometalicas MR S.A.S, los beneficios de trabajar con ella, pudiendo identificar oportunidades de valor para mi formación como profesional en negocios internacionales y mi crecimiento personal, de igual forma conocer y aprender del ambiente laboral dentro de una empresa y así mismo, mantener actualizada la información de las redes sociales y la página web.

2.2. Objetivos específicos

- Estar al tanto de los proyectos que realiza la empresa para mantener actualizadas las redes sociales y documentos.
- Realizar y/o actualizar el brochure, el organigrama y la hoja de vida de la empresa.

3. Contextualización

Ingeniería, Construcciones y Estructuras Metálicas S.A.S. o mejor conocida como Incometalicas MR S.A.S es una empresa dedicada al diseño, fabricación, montaje, reparación y mantenimiento de estructuras metálicas de uso industrial que cuenta con una amplia experiencia, reconocimiento, confianza la cual se ve reflejada en la satisfacción de nuestros clientes.

Tenemos como primicia ofrecer todos nuestros servicios con calidad puesto que contamos con una infraestructura de más de 600 m², tecnología como equipos de soldadura MIG – MAG-GMAW, corte con plasma y acetileno, izaje de cargas, trabajo seguro en altura y transporte así como mano de obra calificada técnica y profesional en los diferentes procesos de soldadura y construcción con gran experiencia en el campo de la metalmecánica para poder brindar un servicio de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes.

El personal de la empresa trabaja en cuatro ámbitos: proyectos, jurídico, contable y de gestión humana, diferenciados, pero perfectamente coordinados con la misma filosofía corporativa. Tanto en la obra como en las oficinas la empresa ha sabido reunir un equipo experimentado de profesionales, técnicos y tecnólogos con el fin de asumir los compromisos adquiridos que con su conocimiento consiguen una ejecución de calidad.

Hemos ganado el reconocimiento de nuestros clientes gracias a la seriedad y responsabilidad al atender de manera oportuna y efectiva los servicios solicitados.

4. Perfil de la empresa

4.1. Razón social de la empresa

Nombre: Ingeniería, Construcciones y Estructuras Metálicas S.A.S.

Sigla: Incometalicas MR S.A.S

NIT: 900.718.227-2

4.2. Objeto social de la empresa

Diseño, fabricación, mantenimiento (correctivo y preventivo) y reparación de estructuras metálicas de uso industrial. *(Principal)*

Construcción de edificios residenciales y no residenciales. *(Secundaria)*

4.3. Direccion, Telefonos, Correos electronicos, Pagina web, Redes sociales, Existencia, Representantes legales

- Dirección: Calle 3 No. 12 – 57, Santa Marta (Magdalena) Barrio pescaito
- Teléfonos: (5) 4366382, (+57) 3044268511 – 3102907450
- Correos electrónicos: gerencia@incometalicasmr.com – operaciones.incometalicas@gmail.com
- Pagina Web: www.incometalicas.com
- Redes sociales:
Instagram: [@incometalicas.mr](https://www.instagram.com/incometalicas.mr)
Facebook: IncometalicasMRSAS
- Existencia: Cámara de comercio
No. De matricula 159388
Fecha de creación: 2 de abril de 2014
Grupo NIF: II
- Representantes legales: Sandra Rudas Orozco – Marlon Rudas Orozco.

4.4. Mision

MISIÓN

Generamos calidad en la elaboración de estructuras metálicas, cumpliendo los requerimientos de nuestros clientes, trabajando en sinergia y de manera segura.

Logramos resultados óptimos combinando nuestro personal calificado con la optimización de los recursos y asegurando la protección de nuestro recurso humano, la conservación del ambiente y ofreciendo servicios de calidad.


SANDRA PATRICIA RUDAS OROZCO
Gerente

4.5. Visión

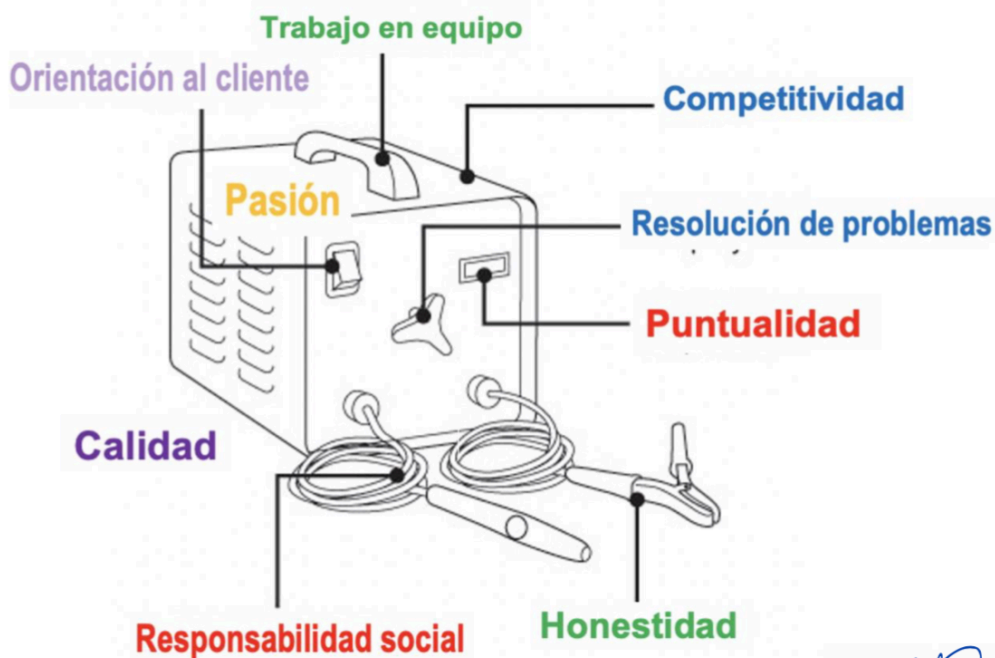
VISIÓN

Teniendo conocimiento del entorno en el cual desarrollamos nuestra actividad, en el cual se ve involucrado el medio ambiente, la calidad de nuestros servicios y la protección de nuestros colaboradores; visualizamos que para el año 2025 seremos reconocidos en el sector metalúrgico como una empresa seria, que desarrolla bienes y servicios con calidad, seguridad y consciente de los impactos ambientales que se puedan generar, para así posicionarnos con lideres en operaciones portuarias bajo los requerimientos de los clientes actuales y potenciales..


SANDRA PATRICIA RUDAS OROZCO
Gerente

4.6. Valores corporativos

VALORES CORPORATIVOS




SANDRA PATRICIA RUDAS OROZCO
Gerente

4.7. Objetivos de la empresa

OBJETIVOS

GENERAL

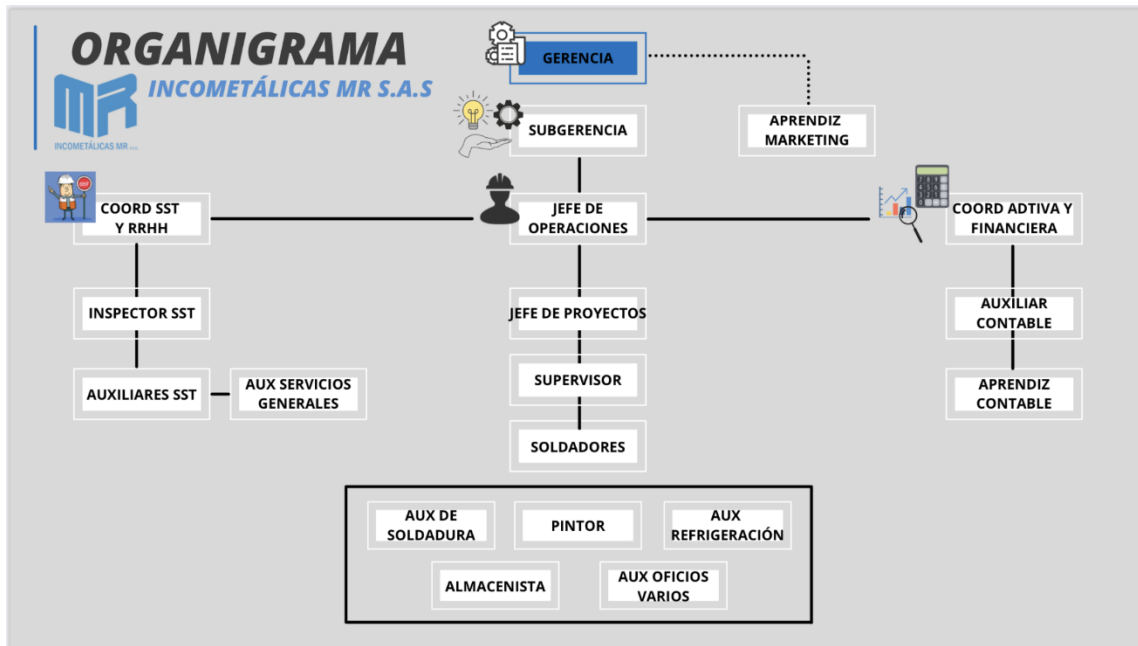
Establecerse en el mercado regional como una empresa líder en la industria de la soldadura, bajo estrictos estándares de calidad, conservación de la salud, cumplimiento legal y ambiental.

ESPECÍFICOS

- ◆ Posicionarse como una de las mejores empresas industriales en estructuras metálicas de la Costa Caribe.
- ◆ Realizar los trabajos bajo los estándares establecidos por la industria y con insumos de óptima calidad.
- ◆ Velar por la seguridad y salud de la población trabajadora mediante controles administrativos y operacionales.
- ◆ Cumplir con las disposiciones legales obligatorias y voluntarias de acuerdo a las matrices legales establecidas en los diferentes sistemas.
- ◆ Disponer de manera adecuada los residuos sólidos que se generen en las actividades diarias para evitar la contaminación ambiental.


SANDRA PATRICIA RUDAS OROZCO
Gerente

4.8. Organigrama



Autor: Alejandra Suarez Escorcia

5. Diagnostico

5.1. DOFA

Analisis interno

DEBILIDADES

- Problema de liquidez y solvencia.
- Baja capacidad de endeudamiento.
- Baja capacitación del SGCS BASC.
- Falta de personal calificado en temas de seguridad física y vigilancia de las instalaciones.
- Poca protección de equipos ante ataques cibernéticos.
- Pocos datos estadísticos del comportamiento de la industria.

FORTALEZAS

- Calidad y eficacia en productos y servicios.
- La empresa cuenta con solidez financiera en compras de insumos, materiales, equipos, etc.
- Capacidad de solución de problemas técnicos de alto nivel.
- Se cuenta con vehículos adecuados para el transporte de personal y materiales.
- Experiencia en trabajos portuarios metalmeccánicos.
- Empresa vinculada a un frente de seguridad empresarial.



Analisis externo

OPORTUNIDADES

- Certificación BASC genera confianza en los clientes.
- Capacidad de trabajar donde el cliente lo requiera y bajo las condiciones pactadas.
- Trayectoria y reconocimiento en la industria metálica.
- Mejoramiento de los sistemas de gestión actuales los cuales son una carta de presentación ante futuros y actuales clientes.

AMENAZAS

- Precio de competidores extranjeros con mano de obra más económica.
- Alza de precios de insumos debido al Covid19.
- Restricciones de movilización emitidas por el gobierno nacional y local para frenar la propagación del Covid-19.
- Escases de insumos metálicos y sus derivados por temas de baja importación.
- Sector de alto riesgo de delincuencia común y organizada.

5.2. Que son las redes sociales?

Las redes sociales son básicamente espacios netamente virtuales donde las personas y organizaciones se conectan para formar grupos de relación en un ambiente digital. Una red social se define principalmente como un conjunto de personas que poseen vínculos entre sí, ya sea por temas comerciales, por trabajo, por amistad, etc, permitiendo que dichos conjuntos de personas se encuentren en un ambiente digital, facilitando la comunicación, el intercambio de información, y a su vez permitiéndonos conocer gente nueva. Por todo lo mencionado anteriormente, las redes sociales le dan el protagonismo a los usuarios y a las comunidades que estos mismos conforman. Es indiscutible el éxito que han alcanzado las redes sociales que conocemos, como Facebook, Instagram y Whatsapp, difícilmente logramos imaginar nuestras vidas e interacciones sociales sin la presencia de ellas, ya que se ha mostrado la fuerza que han tomado estas plataformas.

5.3. Ventajas de las redes sociales

- Las redes sociales han roto las barreras físicas, la comunicación es instantánea y sin fronteras, cualquier persona que tenga un perfil puede conectarse con otra en cualquier país y en tiempo real.
- Denuncias sociales con alcance exponencial, en el día a día existen diversas injusticias o situaciones que pasan desapercibidas y que gracias a las redes sociales han salido a la luz, ya que con su gran alcance exponencial, cualquier tipo de denuncias sociales se vuelven viral muy rápidamente.
- Otra ventaja de las redes sociales es la visibilidad profesional, ya que el propósito de algunas redes sociales como LinkedIn es poner en contacto a los profesionales de diversos segmentos, para compartir currículos y aplicar en procesos de selección.
- En las redes sociales circulan muchos usuarios que pueden convertirse en clientes potenciales, por eso, tener un perfil institucional es de vital importancia, ya que, además de establecer un contacto directo con el público, estos sitios son espacios atractivos para anuncios.
- Las redes sociales poseen espacios muy favorables para la atención al cliente, es importante capacitar a los equipos que se encargan de las redes sociales de la empresa y asegurarse que tengan una buena preparación para enfrentar cualquier problema que pueda surgir.
- Más visibilidad para la marca, mantenerse activo en las redes sociales proporciona una expansión creciente de reconocimiento para la marca y con ello la generación de más ventas y una mejor rentabilidad.

5.4. Desventajas de las redes sociales

- Menor contacto presencial.
- Riesgos a la imagen personal, esto debido a que muchas empresas han valorado bastante la conducta de sus potenciales nuevos empleados. Por esa razón mirar sus perfiles antes de la contratación se ha vuelto algo muy común, todo lo que se publica en las redes sociales produce una imoesión, ya sea positiva o negativa sobre su comportamiento. Por eso la responsabilidad es un gran aliado en la tarea de mantener una imagen que le parezca bien al mercado.
- Con respecto a lo mencionado anteriormente, cuidar nuestra imagen y lo que publicamos también es importante para la seguridad personal, ya que si publicamos todo el tiempo donde nos encontramos o si estamos fuera de casa, puesto que está comprobado que los ladrones pueden vigilarnos desde los medios sociales para obtener cualquier tipo de información.
- Una posible crisis de imagen, ya que cualquier publicación prejuiciosa o una campaña de publicidad ofensiva puede perjudicar la imagen de la empresa. En las redes sociales la información circula a un ritmo muy acelerado, por lo que si una empresa publica algo que llama la atención negativamente hay muy poco tiempo para corregir el error.
- Mezclar el perfil corporativo con el perfil personal, hay que mantener los límites entre el trabajo y la vida personal, ya que cualquier marca debe tener su propio tono de voz y una manera particular de comunicarse, se debe ser imparcial cuando se está hablando desde un perfil de empresa.
- Es imposible agradarle a todos, las críticas negativas siempre existirán, aun si una empresa siempre ha sido respetuosa y no se haya visto involucrada en ninguna crisis de imagen. Las personas escondidas detrás de las pantallas pueden escribir un sinnúmero de malas críticas.

6. Resumen de las practicas

El cargo que desempeñe en la empresa Incometalicas MR S.A.S fue el de aprendiz en marketing, en el cual debi ser aliada con la gerente y la compañía de la encargada del area de recursos humanos para poder realizar y tener el visto bueno en todas las actividades que realice durante mi estancia en la empresa.

Las principales actividades desarrolladas fueron:

- Inicialmente realice la cadena de suministros de la empresa, de tal forma que fuera clara y fácil de interpretar. (Anexo 1)
- Se actualizo y cambio completamente el portafolio de productos y/o servicios de la empresa, asi mismo se hizo la hoja de vida empresarial. (Anexos 2 y 3)
- Toma de fotos a las instalaciones de Incometálicas MR S.A.S. (Anexo 4)
- Relación equipo propia de trabajo, es decir, realice un listado en compañía del almacenista de toda la maquinaria que tiene la empresa y asi mismo hacer registros fotograficos. (Anexo 5)
- Mantener la pagina web, pagina de facebook e instagram con los nuevos trabajos realizados por la empresa.
- Realice con ayuda de la encargada de recursos humanos la matriz de cargos criticos de la empresa, esto para poder identificar aquellas funciones asociadas a procesos delicados o con altos riesgos y aquellos que tienen un riesgo menor.
- Creacion de videos corporativos para el canal de youtube: Inducción a Incometálicas MR S.A.S, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

7. Plan de acción

Al momento de iniciar mis practicas empresariales en el area de marketing pude percatarme que a Incometálicas MR S.A.S le hacian falta dos cosas muy importantes: trabajar en su imagen y en el manejo de las redes sociales.

Hoy en día una empresa es reconocida más que todo a traves de las redes sociales, ya que pasamos mucho tiempo navegando en ellas y es donde facilmente nos podemos enterar de todas las noticias, donde descubrimos lugares, productos y/o servicios nuevos o que no teniamos ningun conocimiento acerca de ellos. La comunicación directa entre una empresa y un usuario a traves de las redes sociales permite establecer una relación basada en los valores que esta transmite. Reflexionado esto inmediatamente inicie mi trabajo por medio de las redes sociales, inicialmente con la pagina web, ya que estaba muy desactualizada, igualmente la pagina de facebook, posterior a esto cree una cuenta en instagram para alli ir mostrando cada trabajo realizado por la empresa, el personal y sus instalaciones y finalmente la creacion de una pagina de youtube en la cual se montaran videos tales como de induccion a la empresa y de seguridad y salud en el trabajo.

Con respecto a la imagen de la empresa se relizaron diversos trabajos, como lo fueron el organigrama, la hoja de vida empresarial, el portafolio de productos y servicios ofrecidos, la cadena de suministros, la matriz de cargos criticos de la empresa, registros fotograficos y listado de la maquinaria que se maneja en la empresa.

Objetivo general


El objetivo principal es dar a conocer la empresa a traves de las diferentes redes sociales que se manejan.


Objetivos especificos:

- Generar confianza por medio de la libre opinion de los usuarios acerca de la empresa.
- Generar mas ventas a traves de las publicaciones e información que se brinda.
- Posicionamiento de la marca.
- Atención al cliente, ofreciendo una buena comunicación con el cliente a traves de los diferentes perfiles.

Listado de tareas

| Tareas | Fecha limite | Persona Responsable | Estado |
|--|--|--|--------|
| Cadena de suministros de Incometálicas MR S.A.S | 26 de Mayo 2021 | Alejandra Suarez, Nelly Perez y Sandra Rudas | |
| Organigrama de Incometálicas MR S.A.S | 08 de Junio 2021 | Alejandra Suarez, Nelly Perez y Sandra Rudas | |
| Portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por Incometálicas MR S.A.S | 19 de Julio 2021 | Alejandra Suarez, Nelly Perez y Sandra Rudas | |
| Hoja de vida de Incometálicas MR S.A.S | 28 de Julio 2021 | Alejandra Suarez y Sandra Rudas | |
| Pagina Web: actualizar las fotos. | 28 de Mayo 2021 | Alejandra Suarez | |
| Pagina Web: agregar nuevos servicios ofrecidos | 04 de Junio 2021 | Alejandra Suarez y Jehison Ariza | |
| Pagina de Facebook: Mantener al tanto a los clientes sobre los nuevos servicios y/o trabajos realizados por medio de registros fotograficos. | Siempre debe estar en constante cambio y/o actualizado | Alejandra Suarez | |
| Relacion equipo propio de trabajo: lista de maquinaria | 22 de Julio 2021 | Alejandra Suarez y Edgar Mendez | |
| Relación equipo propio de trabajo: Registro fotografico | 18 de Junio 2021 | Alejandra Suarez y Edgar Mendez | |
| Matriz de cargos criticos | 21 de Julio 2021 | Alejandra Suarez y Nelly perez | |
| Youtube: Video de inducción (todo acerca de Incometalicas MR S.A.S) | 8 de Agosto 2021 | Alejandra Suarez | |
| Youtube: Video acerca de seguridad y salud en el trabajo | 13 de Agosto 2021 | Alejandra Suarez | |
| Youtube: Video acerca de las tareas de alto riesgo | 24 de agosto 2021 | Alejandra Suarez | |
| Youtube: Video acerca de BASC | 1 de Septiembre 2021 | Alejandra Suarez y Nelly Perez | |
| Folletos acerca de la matriz DOFA | 5 de Septiembre 2021 | Alejandra Suarez | |

 Finalizado

 En proceso

8. Resultado de las practicas

Los resultados que se han obtenido hasta el momento han sido muy positivos y relevantes, se han mejorado diversos aspectos de la empresa, tanto internos como externos, los procesos de reconocimiento de la empresa, la imagen a mostrar hacia los clientes y un mejor posicionamiento en el mercado, gracias a las estrategias implementadas, han provocado un aumento en los trabajos y un sin numero de clientes nuevos.

Se ha generado mucha mas confianza del cliente hacia la empresa ya que por medio de las redes sociales se muestran los procesos de fabricación de algunos de nuestros trabajos realizados, asi mismo se muestra la planta operativa, las instalaciones y el personal calificado con el que cuenta la empresa y algunas de las maquinas y equipos con las que contamos.

La creación de una empresa digital, hoy en dia, es una de las mejores maneras de aprovechar los minimos recursos para obtener una muy buena rentabilidad, por esto se opto por la actualización constante de la pagina wb, la creación de una cuenta en instagram, la cual siempre esta activa, la creacion de una pagina de facebook y la utilización de personas externas para hacer promoción a la empresa, esto para atraer nuevos clientes y fidelizarlos.

9. Conclusión

El haber realizado mis practicas empresariales en la compañía Incometálicas MR S.A.S logre enriquecerme y poner en practica mis habilidades, conocimientos y todo mi proceso formativo adquirido durante toda mi formación academica en la Universida Santo Tomas.

Con la ayuda del equipo de trabajo de Incometálicas MR S.A.S logre finalizar de manera satisfactoria todos las actividades y proyectos asignados, tales como: la actualizacion de pagina web, creacion de perfiles en las diferentes redes sociales como por ejemplo, instagram y facebook, la realización del brochure y hoja de vida de la empresa, el organigrama, entre otras tareas, asi mismo permitiendome conocer y vivir como es un ambiente laboral, en el cual logre poner en practica todos los conocimientos adquiridos y enriquecerme de muchos mas de mano del personal profesional capacitado y con mucha experiencia en diversas areas.

Durante estos cuatro meses en los cuales relize mis practicas profesionales pase un tiempo muy comodo y gratificante, me relacione con un muy buen equipo de trabajo, estuve rodeada de personas con buena disposición y ganas de compartir e intercambiar conocimientos para poder desempeñar muy bien mis tareas asignadas.

10. Anexos

1. Cadena de suministros de Incometálicas MR S.A.S. (Archivo adjunto)
2. Portafolio de productos y/o servicios de la empresa. (Archivo adjunto)
3. Hoja de vida de la empresa. (Archivo adjunto)
4. Fotos de las instalaciones de Incometálicas MR S.A.S. (Archivo adjunto)
5. Listado de maquinarias de Incometálicas MR S.A.S y fotos de las mismas. (Archivo adjunto)
6. Video: Inducción Incometálicas MR S.A.S
<https://www.youtube.com/watch?v=a82QFqdwZew&t=4s>
7. Video: Sistema de gestion de seguridad y salud en el trabajo
<https://www.youtube.com/watch?v=tLx3isLe7Gk>
8. Video: Tareas de alto riesgo
<https://www.youtube.com/watch?v=5vCUBqTOx5Q&t=18s>

Webgrafia

Documentos propios de la empresa.

<https://rockcontent.com/es/blog/ventajas-de-las-redes-sociales/>

<https://www.incometalicasmr.com/>

<https://www.entrepreneur.com/article/263648>

<https://www.powtoon.com/new-dashboard/#/home?toolbarState=default&toolbarWidget=myPowtoons>