

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(1)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Anggi Nailleth Torres Jaimes		
FACULTAD	Educación Artes y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social		
DIRECTOR	Cristian Eduardo Mora Sánchez		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S.		
TITULO EN INGLES	Design of a strategic external communication plan for the company DOMEQ SOLUCIONES S.A.S.		
RESUMEN			
<p>El actual trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías fue denominado diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S. y surge como respuesta a la necesidad de establecer canales comunicativos y mejorar la imagen de la marca. Para dar cumplimiento al mismo se contó con el acompañamiento y la supervisión de la coordinadora de pasantía de la empresa y representante legal.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The current degree work under the internship modality was called design of a strategic external communication plan for the company DOMEQ SOLUCIONES S.A.S. and arises as a response to the need to establish communication channels and improve the image of the brand. To comply with it, the company's internship coordinator and legal representative were accompanied and supervised.</p>			
PALABRAS CLAVES	Plan estratégico, Comunicación externa, Posicionamiento, Imagen corporativa.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Strategic plan, External communication, Positioning, Corporate image.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 86	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**Diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOME
G
SOLUCIONES S.A.S.**

Anggi Naileth Torres Jaimes

Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander

Ocaña,

Comunicación social

Comun. soc. Cristian Eduardo Mora Sánchez

24 de enero del 2022

Índice

Resumen.....	10
Introducción	11
Capítulo 1. Diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa	
DOMEG SOLUCIONES S.A.S.	12
1.1 Descripción breve de la empresa.....	12
1.1.1 Misión.....	12
1.1.2 Visión	13
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	13
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	14
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	15
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	15
1.2.1 Planteamiento del problema	17
1.3 Objetivos de la pasantía.....	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa.....	18
1.5 Cronograma de actividades	20
Capítulo 2. Enfoques Referenciales.....	22
2.1 Enfoque Conceptual	22
2.2 Enfoque legal.....	25
Capítulo 3. Informe y cumplimiento del plan de trabajo	28
3.1 presentación de resultados.....	28

	3
3.1.1 Objetivo 1: Realizar un diagnóstico inicial sobre el manejo de las comunicaciones en DOMEG Soluciones S.A.S	28
3.1.1.1 Actividad 1: Coordinar un encuentro con los directivos para analizar el manejo actual de la comunicación en la empresa.....	28
3.1.1.2 Actividad 2: Realizar una encuesta a los clientes potenciales sobre su apreciación hacia la empresa y sus servicios.	29
3.1.1.3 Actividad 3: Analizar los resultados obtenidos.	34
3.1.1.4 Actividad 4: Realizar un informe sobre las falencias encontradas en el manejo de las comunicaciones en la empresa	35
3.1.1.5 Actividad 5: Presentar a los directivos los resultados del diagnóstico realizado.....	35
3.1.1.6 Actividad 6: Definir soluciones que permitan el reconocimiento y posicionamiento deseado en la empresa	36
3.1.2 Objetivo 2: Determinar las acciones comunicacionales externas que permitirán el posicionamiento de la empresa DOMEG Soluciones S.A.S.....	36
3.1.2.1 Actividad 1: Creación del logotipo de la empresa.....	37
3.1.2.2. Actividad 2: Diseñar un manual de identidad corporativa y un portafolio de servicios de la empresa	40
3.1.2.2.1 Portafolio de servicios.....	50
3.1.2.3 Actividad 3: Realizar una campaña de publicidad y promoción de la empresa mediante tarjetas de presentación, volantes y afiches.....	53
3.1.2.3.1 Tarjetas de presentación.....	53
3.1.2.3.2 Afiche.....	54

3.1.2.3.3 Volante.....	4
3.1.2.3.3 Volante.....	55
3.1.2.4 Actividad 4: Definir cuáles serán las plataformas digitales que se emplearán para dar a conocer a DOMEQ Soluciones S.A.S.....	56
3.1.2.5 Actividad 5: Realizar una propuesta de cambio de imagen corporativa para la empresa	56
3.1.3 Objetivo 3: Implementar las acciones comunicacionales determinadas en el plan estratégico.	59
3.1.3.1 Actividad 1: Diseñar piezas gráficas que informen a la comunidad sobre los servicios que ofrece DOMEQ Soluciones S.A.S.....	59
3.1.3.2 Actividad 2: Manejo y alimentación de redes sociales, como canal de relación con clientes y posibles clientes	63
3.1.3.3 Actividad 3: Generar contenidos llamativos que contribuyan a lograr un mayor alcance	66
3.1.3.4 Actividad 4: Difusión de folletos informativos.	68
3.1.3.5 Actividad 5: Evaluar el alcance logrado en redes sociales y página web.	68
Capítulo 4. Diagnóstico final.....	71
Capítulo 5. Conclusiones	73
Capítulo 6. Recomendaciones	74
Referencias.....	75
Apéndice.....	76

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA cruzada de DOMEQ Soluciones S.A.S	16
Tabla 2. Descripción de las actividades	19
Tabla 3. Cronograma de actividades del proyecto de investigación.....	20

Lista figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa DOMEQ Soluciones.....	15
Figura 2. Conocimiento de los clientes sobre la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS	29
Figura 3. Conocimiento de los clientes sobre los servicios ofrecidos por la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS	30
Figura 4. Conocimiento de los clientes sobre la empresa mediante los medios de información..	30
Figura 5. Contratación de algún servicio de la empresa por parte del cliente	31
Figura 6. Posición del cliente frente a la relación del precio y calidad de los servicios ofrecidos por la empresa	31
Figura 7. Posibilidad de que el cliente contrate nuevamente los servicios de la empresa	32
Figura 8. Calificación de la experiencia del cliente al adquirir los servicios de la empresa.....	32
Figura 9. Probabilidad de que el cliente recomiende a la empresa	33
Figura 10. Medios de comunicación que más consumen los clientes.....	33
Figura 11. Opción número 1	37
Figura 12. Opción número 2	37
Figura 13. Opción número 3	38
Figura 14. Opción número 4	38
Figura 15. Opción número 5	38
Figura 16. Resultados de la encuesta realizada para la selección del logotipo	39
Figura 17. Logotipo seleccionado como resultado de la encuesta, con 57,9 % de la votación	39
Figura 18. Presentación, contenido e introducción del manual diseñado	43
Figura 19. Presentación y descripción del logo en el manual diseñado.....	44
Figura 20. Colores corporativos establecidos en el manual diseñado.....	45

Figura 21. Uso incorrectamente el logotipo de la empresa en el manual diseñado	46
Figura 22. Maneras de aplicar el logotipo de la empresa en el manual diseñado	47
Figura 23. Aplicación del logotipo en los accesorios empresariales	48
Figura 24. Presentación del portafolio de servicios	50
Figura 25. Servicios ofertados por la empresa.....	51
Figura 26. Principales clientes de los servicios de la empresa incluidos en el portafolio diseñado	52
Figura 27. Tarjetas de presentación	53
Figura 28. Afiche	54
Figura 29. Volante	55
Figura 30. Perfil de Facebook creado para la empresa	57
Figura 31. Perfil de instagram creado para la empresa.....	57
Figura 32. Página web creada para la empresa	58
Figura 33. Pieza gráfica del servicio: obras civiles.....	59
Figura 34. Pieza gráfica del servicio: arquitectura.....	60
Figura 35. Pieza gráfica del recurso humano de la empresa.....	60
Figura 36. Pieza gráfica del servicio: investigación y desarrollo	61
Figura 37. Pieza gráfica del servicio: telecomunicaciones	61
Figura 38. Pieza gráfica del servicio: consultoría e interventoría.....	62
Figura 39. Pieza gráfica de los servicios ofertados por la empresa	62
Figura 40. Alimentación a la red social instagram.....	63
Figura 41. Alimentación a la red social Facebook.....	64
Figura 42. Alimentación a la página web de la empresa	65

Figura 43. Vídeo del día internacional de los derechos humanos.....	66
Figura 44. Imagen sobre la celebración a los 451 años de Ocaña	67
Figura 45. Imágenes sobre las festividades de diciembre.....	67
Figura 46. Imagen alusiva a la frase de la semana.....	68
Figura 47. Alcance de los contenidos publicados	69
Figura 48. Medición del contenido publicado en las redes sociales	70

Lista de apéndice

Apéndice A. Evidencia fotográfica de la Creación del portafolio de servicios	77
Apéndice B. Evidencia fotográfica del diseño de folletos y volantes informativos	78
Apéndice C. Evidencia del manejo y alimentación de redes sociales	79
Apéndice D. Video del portafolio de servicios diseñado para la empresa.....	80
Apéndice E. Presentación en PowerPoint para el informe de resultados de la encuesta	81
Apéndice F. Recolección de información para la alimentación de la página web.....	82
Apéndice G. Creación de los valores corporativos de la empresa	83
Apéndice H. Evidencia de la actualización de la imagen corporativa de la empresa	84

Resumen

El actual trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías fue denominado Diseño de un Plan Estratégico de Comunicación Externa para la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S. y surge como respuesta a la necesidad de establecer canales comunicativos y mejorar la imagen de la marca. Para dar cumplimiento al mismo se contó con el acompañamiento y la supervisión de la coordinadora de pasantía de la empresa y representante legal, Ana Candelaria Cuello Mejía.

Para dar cumplimiento al objetivo general fue necesario coordinar un encuentro con los directivos de la empresa, con el fin de conocer su situación actual y los procesos comunicativos que han realizado durante sus años de actividad en el área comercial. Por consiguiente, se lograron identificar las falencias que estaban perjudicando a la organización en cuanto a su reconocimiento y posicionamiento.

Dado lo anterior se realizaron las acciones comunicativas necesarias que permitieran la construcción de relaciones consolidadas con el público objetivo y demás personas de interés para la organización, entre ellas, la creación del logotipo, portafolio de servicios, manual de identidad corporativa, valores corporativos, creación de la página web y de perfiles en las redes sociales como Facebook e Instagram.

La difusión de piezas gráficas e informativas sobre la empresa y sus servicios se realizó mediante las distintas plataformas digitales mencionadas anteriormente, logrando en pocos días un alcance orgánico considerable.

Introducción

La comunicación externa es un eje fundamental en cada organización o empresa que tenga como objetivo fomentar una imagen positiva de la marca y establecer relaciones consolidadas con su público objetivo, para ello es importante analizar los mensajes que se transmiten y saber elegir los canales adecuados.

Las plataformas digitales son herramientas que brindan muchos beneficios a las empresas que deseen llegar de manera rápida a ciertos públicos y también nos permiten conocer los horarios en los que nuestra información logra un mayor alcance, por lo tanto, es necesario realizar acciones comunicativas de manera estratégica.

Con relación en lo anterior el presente proyecto busca dar a conocer a la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS y sus servicios, mediante el aprovechamiento de las plataformas digitales, para ello se llevará a cabo la creación de su página web y de perfiles en redes sociales, las cuales serán alimentadas diariamente con contenido gráfico informativo y dinámico.

Capítulo 1. Diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa

DOMEG SOLUCIONES S.A.S.

1.1 Descripción breve de la empresa

DOMEG soluciones S.A.S. es una empresa que ofrece servicios de consultoría e interventoría, contratación de personal para obras civiles y alquiler de maquinaria. Cuenta con un equipo de profesionales idóneos y responsables, capacitados para brindar un servicio de calidad a todos sus clientes. Durante su existencia DOMEG soluciones S.A.S, al ser una empresa MIPYME se ha caracterizado por prestar un servicio personalizado a las necesidades de los clientes.

En el sector privado y público, revisa los términos de referencia de las licitaciones y desde el punto de vista jurídico o financiero requiere un apalancamiento, utilizando la figura de unión temporal o consorcio para participar en las licitaciones públicas (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021).

1.1.1 Misión

Somos una empresa de ingeniería, que ofrece servicios de consultoría, interventoría y obras civiles, a nivel nacional, satisfaciendo necesidades, expectativas y deseos de los clientes a través de personal idóneo con un alto nivel de profesionalismo, responsabilidad, calidad y tecnología. (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021)

1.1.2 Visión

Lograr para el año 2023 ser reconocida como una empresa líder, en innovación y desarrollo de proyectos de ingeniería civil, ofreciendo un servicio de calidad basado en el cumplimiento de normas, utilización adecuada de recursos y protección del medio ambiente (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021).

1.1.3 Objetivos de la empresa

Como empresa tenemos claros nuestros objetivos estratégicos, tácticos y operacionales (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021).

Objetivos estratégicos:

- Manejar tecnología de punta.
- Minimizar los costos y aumentar la rentabilidad de DOMEG soluciones S.A.S capacitar y entrenar al personal de la empresa.
- Implementar cada proceso del sistema integrado de gestión.
- Aumentar la capacidad técnica, jurídica y financiera para poder ser más competitivos en las licitaciones públicas (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021).

Objetivos tácticos: Área de mercadeo y ventas:

- Conocer, identificar y manejar los servicios que soliciten los clientes.
- Aprovechar las oportunidades del mercado para el aumento de las ventas. Mejorar el sistema de mercadeo y ventas implementando una página web y canales transaccionales (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021).

Área administrativa:

- Contratar al personal requerido y calificado.
- Mantener un excelente clima organizacional.
- Reconocer y explotar los conocimientos y habilidades de nuestro talento humano.

Área contable y financiera:

- Hacer viable y menos dispendioso los procesos contables a través de formatos en software. (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021)

Objetivos operacionales: Innovar y ser creativos en los servicios prestados.

- Velar por la seguridad laboral de los empleados.
- Administrar y llevar a cabo los procesos contables exigidos por la ley. (DOMEG SOLUCIONES S.A.S., 2021)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

La estructura organizacional se encuentra encabezada por la junta de socios de DOMEG Soluciones S.A.S, cuya representante legal es Ana Candelaria Cuello Mejía. El área de administración y recursos se encuentra precedida por las órdenes dadas por el director de interventoría.

Figura 1

Organigrama de la empresa DOMEQ Soluciones



Nota. La figura muestra la estructura organizacional de la empresa. Fuente: (DOMEQ Soluciones S.A.S., 2020)

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

La pasante desarrollará su trabajo directamente con la gerencia de la empresa DOMEQ Soluciones S.A.S. Esta dependencia se encarga de organizar, planificar y controlar cada acción que se realiza en la empresa para alcanzar los objetivos propuestos a corto y largo plazo, actualmente se encuentra integrada por la representante legal Ana Candelaria Cuello Mejía.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Para realizar el diagnóstico de la empresa DOMEQ Soluciones S.A.S se implementó como elemento de recolección la técnica denominada diario de campo, con la cual se logró evidenciar que la empresa no cuenta con un plan estratégico de comunicación, por lo tanto, no existe un posicionamiento de la misma.

Tabla 1

Matriz DOFA cruzada de DOMEГ Soluciones S.A.S.

Matriz DOFA		
Ambiente interno	Fortalezas F1. Cuenta con personal idóneo, que brinda un excelente servicio a todos los clientes. F2. Servicios de alta calidad y confiabilidad. F3. Mantienen un buen clima organizacional. F4. La empresa tiene trazados de manera clara su misión, visión y objetivos.	Debilidades D1. No cuenta con redes sociales que permitan tener un acercamiento con el público. D2. No cuentan con un portal web, que brinde información a clientes y posibles clientes. D3. No crean, ni difunden contenido informativo. D4. No hay interacción con el público objetivo.
Ambiente externo	Estrategia FO 01. Dar a conocer los proyectos que se realizan con calidad y confiabilidad, disminuyendo así el impacto sobre el medio ambiente.	Estrategia DO 01. Creación de un Portal web que permita mostrar los servicios que brinda la empresa DOMEГ Soluciones S.A.S., aprovechando el aumento de las construcciones de obras civiles, para lograr ser contratados y aumentar el reconocimiento en el sector comercial. 02. Elaboración de piezas gráficas con información dinámica y clara que transmita una imagen positiva de la empresa.
Oportunidades O1. Fortalecer la comunicación externa. O2. Aumento de construcciones de obras civiles. O3. Calidad y tecnología. O4. Establecer alianzas con medios de comunicación.	Estrategia FA 01. Crear una estrategia comunicativa para impulsar el reconocimiento de DOMEГ Soluciones S.A.S. 02. Creación de canales de comunicación asertiva para fidelizar los clientes de la empresa.	Estrategia DA 01. Difundir contenido de calidad enfocado al público objetivo. 02. Fortalecer los canales de comunicación externa, para crear un posicionamiento de la empresa en la ciudad.
Amenazas A1. Situación económica actual. A2. Competidores posicionados en el sector comercial. A3. Empresas competidoras que cuentan con un área de comunicaciones constituida. A4. Competencias desleales que ofertan los mismos servicios a bajo costo.		

Nota. La tabla muestra la matriz DOFA realizada a la empresa DOMEГ Soluciones S.A.S.
 Fuente: Pasante.

1.2.1 Planteamiento del problema

La empresa DOMEQ Soluciones S.A.S fue creada para brindar un servicio de calidad, para ello cuenta con un gran equipo de profesionales capacitados para lograrlo. Sin embargo, se han olvidado de una herramienta fundamental para el éxito de cada organización o empresa como lo es la comunicación.

Según Andrade, (2005) la comunicación externa “Es el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promocionar sus productos y servicios”.

A pesar de los años que la empresa tiene en funcionamiento no han implementado un plan estratégico de comunicación externa, no cuentan con un portal web, ni manejo de redes sociales como Facebook e Instagram que permitan el posicionamiento comercial de la empresa.

El buen manejo de redes sociales es un punto clave para cada empresa que desee atraer nuevas audiencias y fidelizar a sus clientes a través de contenidos de calidad que reflejen la identidad de la empresa y transmitan una imagen positiva de la misma.

Cabe resaltar que en DOMEQ Soluciones S.A.S no elaboran, ni difunden ningún tipo de contenido informativo, por tal razón no existe en la comunidad un reconocimiento hacia la empresa y los servicios que allí se ofertan, surgiendo así la necesidad de fortalecer la comunicación externa para cumplir con los objetivos que la organización tiene trazados.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOME G SOLUCIONES S.A.S.

1.3.2 Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico sobre el manejo de las comunicaciones en DOME G SOLUCIONES S.A.S.

Determinar las acciones comunicacionales externas que permitirán el posicionamiento basado en la calidad de la empresa DOME G Soluciones S.A.S en las plataformas digitales.

Implementar las acciones comunicacionales determinadas en el plan estratégico.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la empresa

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, en la siguiente tabla se indican las actividades que son necesarias para dar cumplimiento a los mismos, partiendo del alcance de la pasantía:

Tabla 2*Descripción de las actividades*

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades para desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
	Realizar un diagnóstico sobre el manejo de las comunicaciones en DOME G SOLUCIONES S.A.S.	<p>A1: Coordinar un encuentro con los directivos para analizar el manejo actual de la comunicación en la empresa.</p> <p>A2: Realizar una encuesta a los clientes potenciales sobre su apreciación hacia la empresa y sus servicios.</p> <p>A3: Analizar los resultados obtenidos.</p> <p>A4: Realizar un informe sobre las falencias encontradas en el manejo de las comunicaciones en la empresa.</p> <p>A5: Presentar a los directivos los resultados del diagnóstico realizado.</p> <p>A6: Definir soluciones que permitan el reconocimiento y posicionamiento deseado en la empresa.</p>
Diseñar un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOME G SOLUCIONES S.A.S.	<p>Determinar las acciones comunicacionales externas que permitirán el posicionamiento basado en la calidad de la empresa DOME G Soluciones S.A.S. en las plataformas digitales.</p> <p>Implementar las acciones comunicacionales determinadas en el plan estratégico.</p>	<p>A1: Diseñar un manual de identidad corporativa y un portafolio de servicios de la empresa.</p> <p>A2: Realizar una campaña de publicidad y promoción de la empresa mediante tarjetas de presentación, volantes y afiches.</p> <p>A3: Definir cuáles serán las plataformas digitales que se emplearán para dar a conocer a DOME G SOLUCIONES S.A.S.</p> <p>A4: Realizar una propuesta de cambio de imagen corporativa para la empresa.</p> <p>A5: Creación de los perfiles de la empresa en las diferentes plataformas digitales.</p> <p>A1: Diseñar piezas gráficas que informen a la comunidad sobre los servicios que ofrece DOME G Soluciones S.A.S</p> <p>A2: Manejo y alimentación de redes sociales, como canal de relación con clientes y posibles clientes.</p> <p>A3: Generar contenidos llamativos que contribuyan a lograr un mayor alcance.</p> <p>A4: Difusión de folletos informativos.</p> <p>A5: Evaluar el alcance logrado en redes sociales y página web.</p>

Nota. La tabla muestra las actividades a desarrollar en la pasantía. Fuente: Pasante.

Objetivos	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Determinar las acciones comunicacionales externas que permitirán el posicionamiento basado en la calidad de la empresa DOMEГ Soluciones S.A.S. en las plataformas digitales.	Diseñar un manual de identidad corporativa y un portafolio de servicios de la empresa.																	
	Realizar una campaña de publicidad y promoción de la empresa mediante tarjetas de presentación, volantes y afiches.																	
	Definir cuáles serán las plataformas digitales que se emplearán para dar a conocer a DOMEГ SOLUCIONES S.A.S.																	
	Realizar una propuesta de cambio de imagen corporativa para la empresa.																	
	Creación de los perfiles de la empresa en las diferentes plataformas digitales.																	
Implementar las acciones comunicacionales determinadas en el plan estratégico.	Diseñar piezas gráficas que informen a la comunidad sobre los servicios que ofrece DOMEГ Soluciones S.A.S.																	
	Manejo y alimentación de redes sociales, como canal de relación con clientes y posibles clientes.																	
	Generar contenidos llamativos que contribuyan a lograr un mayor alcance.																	
	Difusión de folletos informativos.																	
	Evaluar el alcance logrado en redes sociales y página web.																	

Nota. La tabla muestra el cronograma de actividades para dar cumplimiento a los objetivos. Fuente: Pasante.

Capítulo 2. Enfoques Referenciales

2.1 Enfoque Conceptual

La pasantía realizada en la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS se relaciona conceptualmente con la comunicación en el marco empresarial, especialmente con la comunicación externa y demás acciones y estrategias que permitieran el posicionamiento y reconocimiento de la misma en el sector comercial.

Cuando hablamos de *comunicación*, entendemos que es una acción social e interpersonal muy importante en todos los ámbitos de la sociedad debido a que influye en la cultura, educación, economía y política, promoviendo así el desarrollo humano. Este proceso ha sido realizado por el hombre desde la antigüedad mediante distintas formas, efectuándose entre dos o varios individuos y teniendo como objetivo expresar o intercambiar información, opiniones, sentimientos o ideas, entre otras tantas.

Así mismo, la *comunicación organizacional* es una herramienta estratégica que debe estar presente en cada empresa, entidad u organización, para mejorar las relaciones internas y externas, la productividad y aumentar la eficacia del recurso humano, logrando así el cumplimiento de metas u objetivos deseados.

Por su parte Castro, (2014) plantea que “la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de sus culturas o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, jefes y subordinados”.

A nivel organizacional no solo es importante la comunicación interna, también se debe resaltar y tener presente la relevancia que posee la *comunicación externa*, esta es la forma en que la empresa se relaciona con el exterior, son las acciones comunicativas que se realizan con el objetivo de dar a conocer al público los productos y servicios que se ofertan, mejorar la percepción o la imagen de la marca, igualmente relacionarse de manera eficaz con clientes, proveedores, instituciones y demás grupos que son de interés.

En la opinión de Yerovi1, (2017) “la comunicación externa se convierte en una herramienta significativa, para informar contenidos a la opinión pública a través de los medios de comunicación, ya que los temas se difunden de manera amplia”.

En relación a lo expuesto anteriormente, la *imagen corporativa* es muy significativa, está conformada por diferentes elementos que identifican y diferencian a cada empresa u organización, ayudando a generar una percepción u opinión favorable en los consumidores y el público.

Según lo expuesto por el doctor en Ciencias de la Información y Relaciones Públicas, Joaquín Sánchez Herrera “La imagen corporativa “se relaciona con lo que los públicos perciben y pasa a formar parte de su pensamiento haciendo que exista diferencias entre las distintas compañías y marcas existentes en el mercado” (Herrera, 2009).

En este contexto un *plan estratégico de comunicación* es un aliado organizacional que permite conocer la situación actual de la empresa, tener claridad en las ventajas y desventajas

existentes, establecer cuáles serán las acciones comunicacionales adecuadas que realizará dicha empresa para mantener informados a sus clientes o público, incrementar la competitividad, fortalecer la imagen de la misma, aumentar la fidelización de clientes y más.

Teniendo en cuenta lo anterior para realizar un plan estratégico es necesario como primer paso recopilar información para conocer el estado en cuanto a recursos y acciones comunicativas de la empresa y también de los competidores, lo cual servirá para obtener un diagnóstico inicial, trazar objetivos y adoptar las estrategias que sean necesarias.

Como lo señala, Oliviera, (2018), “La implementación de un plan estratégico consiste en definir tácticas comunicativas que se van a utilizar para cumplir lo atendido a unos presupuestos, unos recursos humanos y unos plazos concretos”.

Cuando una empresa cuenta con un buen manejo de la comunicación obtiene como resultado el *posicionamiento*, teniendo en cuenta a Fajardo, (2018), “el posicionamiento nos lleva a poner en marcha un proceso de análisis tanto interno como externo para conseguir la imagen ideal en la mente del consumidor frente a la competencia”.

En la actualidad la manera más rápida de distribuir información es a través de las redes sociales, puesto que se puede afirmar que la mayoría de la población mundial tiene acceso a una red de internet y a un perfil en alguna de las distintas plataformas digitales existentes, convirtiéndose así en una herramienta que muchas empresas pueden utilizar para establecer canales de comunicación y acercamiento con sus clientes o público objetivo.

Desde la perspectiva que nos brinda Fonseca, (2014) “las *redes sociales* son la evolución de las tradicionales maneras de comunicación del ser humano, que han avanzado con el uso de nuevos canales y herramientas y que se basan en la creación, conocimiento colectivo y confianza generalizada”.

Dado lo anterior en las empresas es muy relevante el rol que desempeña un *community manager*, debido a que se convierte en un estratega en línea que podrá implementar sus habilidades en publicidad, relaciones públicas y marketing.

Como lo menciona Fonseca, (2014) el *community manager* se encarga de “articular la marca en el ecosistema de una manera compleja mediante el profundo conocimiento de las necesidades, los planteamientos estratégicos de la organización y las necesidades de los clientes, conduce la estrategia, construye y gestiona”.

2.2 Enfoque legal

La actividad periodística es una labor significativa a nivel mundial, que debe ser ejercida con responsabilidad y transparencia, aunque todas las personas tienen el derecho fundamental de expresarse libremente se debe tener en cuenta algunos estatutos que regulan esta acción. Por consiguiente, la realización del diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS se fundamentó en las siguientes leyes.

El artículo 20 de la constitución política de 1991, establece que toda persona posee libertad para expresarse y difundir su pensamiento u opiniones, también resalta que tiene el

derecho de informar, recibir información veraz e imparcial y fundar medios masivos de comunicación (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Ley 234 de 2018 reconoce que el comunicador social y los medios de comunicación tienen un papel fundamental y un poder que aumenta cada vez más, por lo que muchas personas lo llaman “el cuarto poder”, en los artículos de esta ley se garantiza la libertad e independencia profesional y los siguientes derechos que poseen al ejercer su rol (Congreso de la República de Colombia, 2018).

- El secreto profesional.
- El libre acceso a los lugares y fuentes de información. Se excepciona las fuentes que presenten restricciones por secreto de Estado, según la ley vigente.
- El derecho de petición presentado ante las entidades públicas y Empresas Mixtas del Estado para fines periodísticos tendrán prelación para dar cumplimiento al principio de la información veraz y oportuna.
- La Objeción de Conciencia frente a dar o recibir información que atente contra los principios religiosos, morales, éticos, étnicos, o de cualquier tipo en la persona del periodista (Congreso de la República de Colombia, 2018).

La ley 1887 de 2018, se tomó en consideración dado a que fomenta la creación de espacios y contenidos digitales en las diferentes plataformas, igualmente resalta la generación de trabajo que pueden brindar las herramientas tecnológicas y su importancia, afirmando que “con su labor promueven la innovación, el emprendimiento, la educación, el entretenimiento, el

control político y el fortalecimiento de la democracia”. (Congreso de la República de Colombia, 2018)

Según el código de autorregulación publicitaria elaborado por (Conarp) se definen ciertas pautas que debe tener en cuenta cada persona que se dedique a crear y difundir publicidad respecto a un servicio o producto, esto con el fin generar responsabilidad en el individuo sobre los efectos que causa en el público la información que propaga.

Para el ámbito digital exponen en su artículo 52 “considerando el alcance global de las redes electrónicas y la variedad y diversidad de posibles receptores, los anunciantes deben asegurarse que sus mensajes comerciales son congruentes con los principios de responsabilidad social contenidos en el presente Código” (Tamayo, 2013).

Capítulo 3. Informe y cumplimiento del plan de trabajo

3.1 presentación de resultados

Las siguientes actividades se desarrollaron pro de dar cumplimiento al objetivo general del proyecto encaminado al diseño de un plan estratégico de comunicación externa para la empresa DOMEГ SOLUCIONES SAS, el cual fue realizado en Ocaña, Norte de Santander durante el 10 de septiembre, al 30 de diciembre del año 2021.

3.1.1 Objetivo 1: Realizar un diagnóstico inicial sobre el manejo de las comunicaciones en DOMEГ Soluciones S.A.S.

3.1.1.1 Actividad 1: Coordinar un encuentro con los directivos para analizar el manejo actual de la comunicación en la empresa. Al realizar el encuentro con el Ingeniero Jorge Mario Alsina y Ana Candelaria Cuello Mejía, representante legal de la empresa, se logró concluir que durante los 10 años que tiene la empresa en el sector comercial, no se había llevado un manejo eficaz de la comunicación externa, dado a que no existían canales de acercamiento al público objetivo, ni se realizaba ningún tipo de acción publicitaria.

En el año 2011 se creó la empresa en la capital colombiana y se diseñó un logotipo y un portafolio de servicios, para el año 2021 muchas cosas habían cambiado, entre ellos sus servicios e información de contacto, por lo cual se tomó la decisión de comenzar de nuevo con estos elementos representativos y también modificar su misión.

La empresa no contaba con perfiles en redes sociales o espacios digitales, que permitieran informar al público sobre los servicios que allí se ofertan, ni con un manual de imagen corporativa, así que se definieron las acciones comunicativas que se deberían llevar a cabo crear canales de comunicación externa.

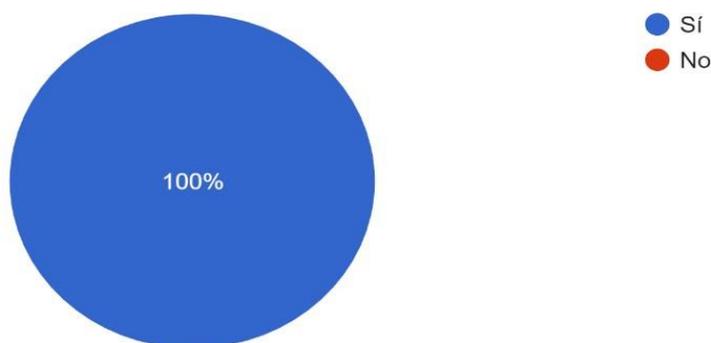
3.1.1.2 Actividad 2: Realizar una encuesta a los clientes potenciales sobre su apreciación hacia la empresa y sus servicios. Los dos principales servicios de esta empresa son la construcción de obras civiles y consultoría e interventoría, por esta razón la mayoría de sus clientes son entidades públicas, en total de 16 clientes potenciales, con algunos de ellos la empresa no tenía comunicación debido al cambio de datos, así que se les efectuó una búsqueda digital para poder realizarles la encuesta mediante los formularios de Google. Las preguntas que conformaron dicha encuesta fueron presentadas a los directos para aprobar su validación. Los siguientes gráficos exponen los resultados obtenidos.

Figura 2

Conocimiento de los clientes sobre la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS

• ¿Conoce la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S.?

16 respuestas



Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con el conocimiento que tienen los clientes sobre la empresa. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 3

Conocimiento de los clientes sobre los servicios ofrecidos por la empresa DOMEG SOLUCIONES SAS

- ¿Conoce los servicios que allí se ofertan?

16 respuestas



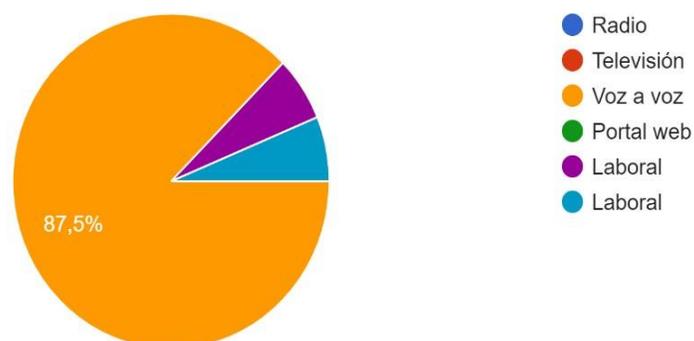
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con el conocimiento que tienen los clientes sobre los servicios ofertados por la empresa. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 4

Conocimiento de los clientes sobre la empresa mediante los medios de información

- ¿Conoce la empresa a través de algún de los siguientes medios de información?

16 respuestas



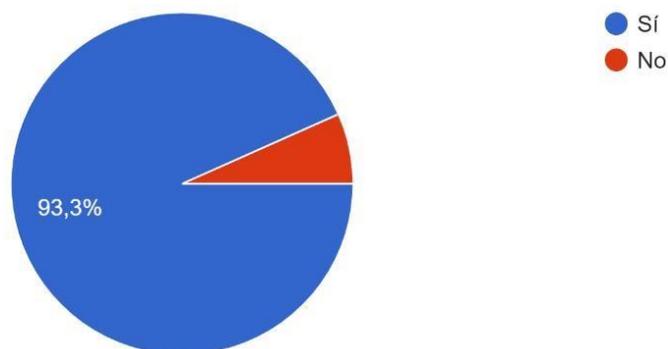
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con el conocimiento que tienen los clientes sobre la empresa mediante los medios de información. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 5

Contratación de algún servicio de la empresa por parte del cliente

- ¿Ha contratado algún servicio de esta empresa?

15 respuestas



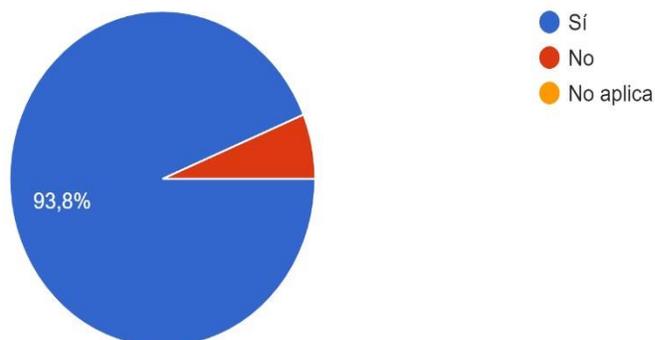
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con la contratación de servicios con la empresa por parte de los clientes encuestados. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 6

Posición del cliente frente a la relación del precio y calidad de los servicios ofrecidos por la empresa

- ¿Considera usted que existe relación entre el precio y la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa DOME G SOLUCIONES S.A.S.?

16 respuestas



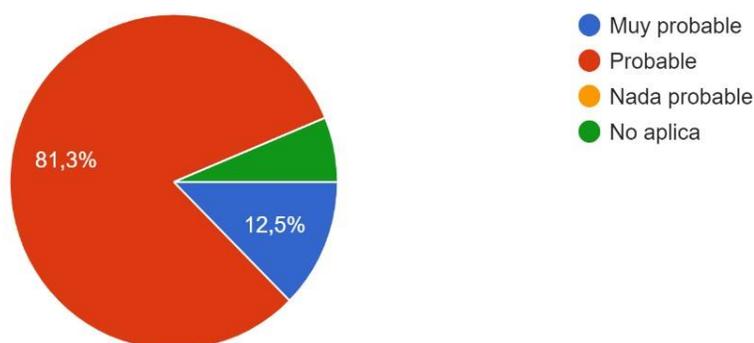
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con la posición del cliente frente a la relación que existe entre el precio y calidad de los servicios ofrecidos por la empresa. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 7

Posibilidad de que el cliente contrate nuevamente los servicios de la empresa

¿Contrataría nuevamente nuestros servicios?

16 respuestas



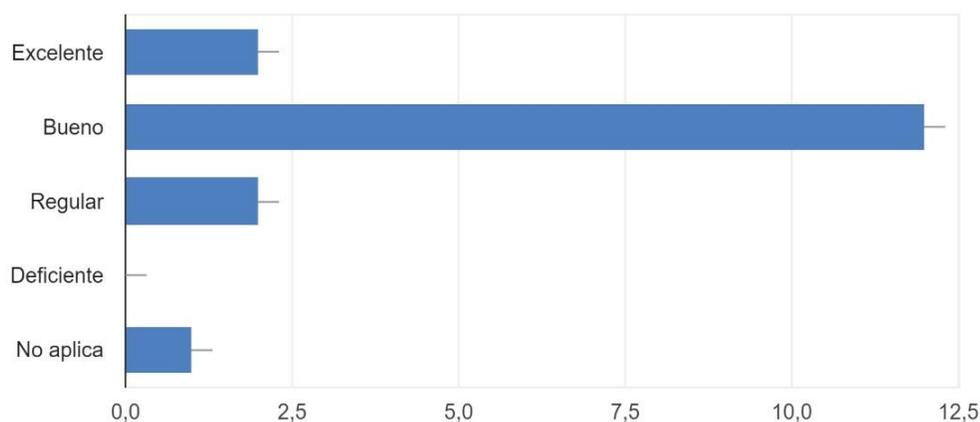
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con la probabilidad de que el cliente contrate nuevamente los servicios ofrecidos por la empresa. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 8

Calificación de la experiencia del cliente al adquirir los servicios de la empresa

• ¿Cómo calificaría su experiencia con los servicios de la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S.?

16 respuestas



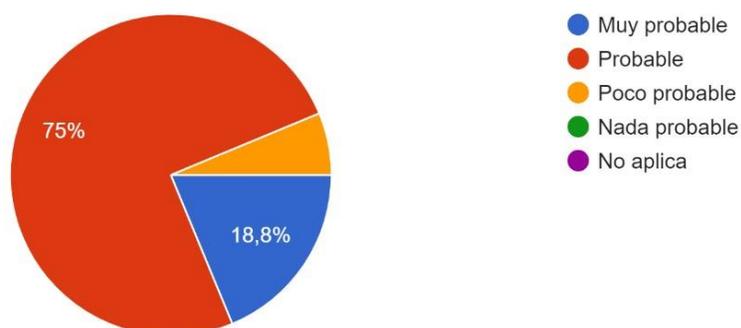
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con la calificación dada por los clientes sobre los servicios de la empresa. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 9

Probabilidad de que el cliente recomiende a la empresa

¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende con sus amigos, conocidos o colegas?

16 respuestas



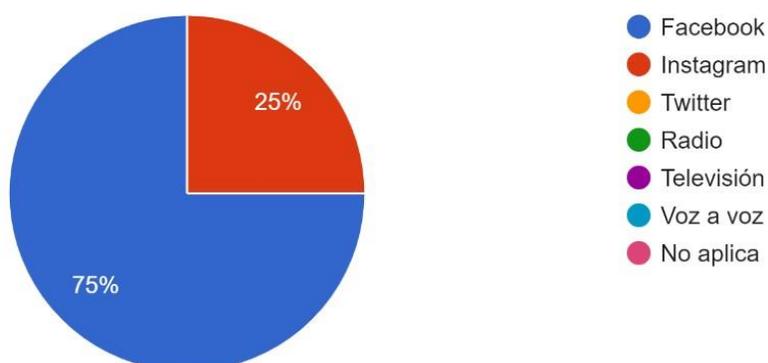
Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con la probabilidad de que el cliente recomienda los servicios ofrecidos por la empresa. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

Figura 10

Medios de comunicación que más consumen los clientes

¿Cuál es la red social o el medio de comunicación que más consume?

16 respuestas



Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados las redes sociales y medios de comunicación que suele consumir con mayor frecuencia el cliente. Fuente: Pasante con base en la encuesta aplicada.

3.1.1.3 Actividad 3: Analizar los resultados obtenidos. Se analizan las gráficas como resultados de la encuesta aplicada, obteniendo lo siguiente:

Gracias a los resultados de la encuesta se logró evaluar que la percepción de los clientes y su nivel de satisfacción con el servicio prestado es buena en un 75 %, por otro lado 12,5% calificaron como excelente, 6,3% no aplicaron y por último 12,5% como regular.

El 87 % de estas personas conocieron la empresa a través del voz a voz y un 13% en su área de trabajo. Es importante saber si los clientes se encuentran conformes con el precio y la calidad del servicio, antes esto se obtuvo una respuesta favorable del 93,8 % y un 6,2 % desfavorable, por tal razón, un 81,3% afirmó que contrataría nuevamente los servicios de DOMEQ Soluciones S.A.S.

Por consiguiente, se quiso conocer si los clientes recomendarían a sus amigos, colegas o conocidos los servicios de la empresa, ante esto el 75 % respondió como muy probable, un 18,8% como probable y un 6,3% poco probable.

Con el fin de establecer un canal de información constante con los clientes se quiso conocer cuál es el medio de comunicación o red social que más consumen, la respuesta fue un 75 % para Facebook y un 25% Instagram, por tal razón es de suma importancia crear los distintos perfiles empresariales en estas plataformas digitales, las cuales nos permitirán darnos a conocer en el sector comercial.

3.1.1.4 Actividad 4: Realizar un informe sobre las falencias encontradas en el manejo de las comunicaciones en la empresa. Tras analizar el manejo de la comunicación en DOMEQ SOLUCIONES SAS se prosiguió a elaborar un informe sobre las fallas percibidas, se logró determinar que no existe ningún tipo de canal de comunicación externa o acción comunicativa desde el interior de la organización que esté encaminada hacia el público objetivo.

Por lo anterior gran parte de la comunidad no tienen la mínima idea de la existencia de la empresa, ni de sus servicios, las personas que conocen de ella se deben a sus áreas laborales, es decir; trabajadores, familiares y demás relacionados.

En el periodo de funcionamiento de esta empresa, no se ha realizado ningún plan estratégico de comunicación o trabajo de marketing que permita dar reconocimiento de la misma, lo que no ha permitido conseguir el posicionamiento que DOMEQ SOLUCIONES SAS quiere alcanzar en el sector comercial.

En relación a la realización de contratos en sus servicios es necesario resaltar que el portafolio de servicios que se ofrece a los posibles clientes no está actualizado, ofertando así servicios que la empresa dejó de ofertar hace varios años, lo mismo sucede con sus datos de contacto.

3.1.1.5 Actividad 5: Presentar a los directivos los resultados del diagnóstico realizado. La presentación de los resultados del diagnóstico realizado en cuanto a las falencias

de la comunicación de la empresa se efectuó de manera oral ante los directivos y como finalidad se establecieron las soluciones a cada una de ellas.

3.1.1.6 Actividad 6: Definir soluciones que permitan el reconocimiento y posicionamiento deseado en la empresa. Las acciones encaminadas al reconocimiento y posicionamiento de la empresa son las siguientes.

- Creación del logotipo empresarial.
- Diseñar el manual de identidad corporativa.
- Creación de la página web.
- Creación de perfiles en redes sociales.
- Difusión de contenido informativo.

3.1.2 Objetivo 2: Determinar las acciones comunicacionales externas que permitirán el posicionamiento basado en la calidad de la empresa DOMEQ Soluciones S.A.S. en las plataformas digitales.

Para dar cumplimiento a este objetivo se tenía previsto iniciar con la actividad del diseño del manual de identidad corporativa, pero según las instrucciones directivas se modificó su orden y además se agregó la actividad del diseño y creación del logotipo de la empresa.

3.1.2.1 Actividad 1: Creación del logotipo de la empresa. Para el diseño del logotipo se mantuvo el color azul que estaba establecido en anterior logo, se diseñaron 5 logotipos de acuerdo a los deseado por la empresa, para la elección se efectuó una encuesta a 38 personas de interés para la empresa. A continuación, las opciones presentadas y el resultado de la encuesta.

Figura 11

Opción número 1



Nota. La tabla figura muestra la primera opción del logotipo presentada. Fuente: Pasante.

Figura 12

Opción número 2



Nota. La tabla figura muestra la segunda opción del logotipo presentada. Fuente: Pasante con

base a la encuesta aplicada.

Figura 13

Opción número 3



Nota. La tabla figura muestra la tercera opción del logotipo presentada. Fuente: Pasante.

Figura 14

Opción número 4



Nota. La tabla figura muestra la cuarta opción del logotipo presentada. Fuente: Pasante.

Figura 15

Opción número 5



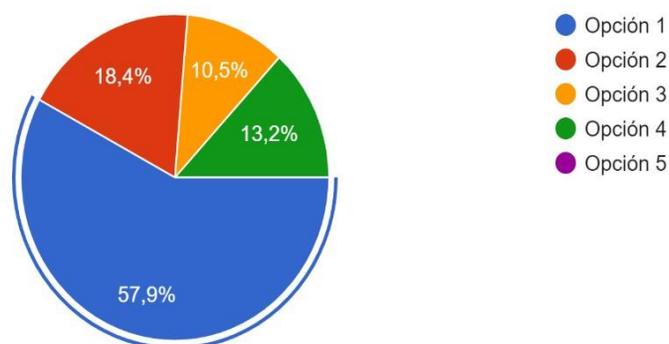
Nota. La tabla figura muestra la quinta opción del logotipo presentada. Fuente: Pasante.

Figura 16

Resultados de la encuesta realizada para la selección del logotipo

¿Cuál de los siguientes logotipos escogerías para representar a la empresa DOMEG SOLUCIONES S.A.S.?

38 respuestas



Nota. La tabla figura muestra los resultados relacionados con la selección de las opciones de los logos presentados. Fuente: Pasante con base en la encuesta.

Figura 17

Logotipo seleccionado como resultado de la encuesta, con 57,9 % de la votación



Nota. La tabla figura muestra el logotipo seleccionado para la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.2.2. Actividad 2: Diseñar un manual de identidad corporativa y un portafolio de servicios de la empresa. El presente manual de identidad corporativa, es una herramienta elaborada con el objetivo de facilitar a los miembros y administrativos de la empresa el uso adecuado de los elementos gráficos que caracterizan la marca DOMEQ SOLUCIONES S.A.S. Y demás directrices importantes que se deben seguir y respetar con el fin de preservar la integridad visual de la marca.

Por lo tanto, este manual agrupa los siguientes elementos:

- -Pautas de construcción
- -Aplicaciones cromáticas
- -Tipografía
- -Uso correcto de la marca

- -Material P.OP.

Presentación y descripción del logotipo

La opción número 1 fue seleccionada por un 57,9% de los encuestados, la representación gráfica de la marca está constituida por una construcción tipográfica de caracteres que plasman el nombre de la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S. destacando en la parte superior las letras D y G con el fin de direccionar la atención y estimular una recordación rápida en cada uno de los espectadores.

Este logotipo utiliza la simplicidad a su favor, por lo que es agradable, legible y fácil de reconocer. Los colores aplicados, azul, blanco y negro fueron seleccionados teniendo en cuenta sus significados y el mensaje que queremos transmitir a los usuarios.

Zona de protección

Con el fin de mantener la legibilidad de la marca se estipula un tamaño para los medios digitales de 700 x 700 xp. Asimismo, se debe respetar un centímetro alrededor del logotipo en este espacio no debe entrar ningún elemento.

Tipografía

Esta tipografía fue elegida por su fácil legibilidad y además porque es una fuente elegante y dinámica. En lo posible se debe utilizar en los distintos elementos de publicidad como: afiches, tarjetas, sobres y demás aplicativos de la empresa, en especial en los elementos principales. La tipografía Humanst521 BT cuenta con una variedad de estilos, los cuales serán permitidos, teniendo en cuenta que ninguna de sus variaciones altera la identidad visual de la empresa.

Colores corporativos

La paleta de colores utilizada por la empresa fue escogida pensando en el mensaje que se desea transmitir y sus significados según la psicología del color.

Igualmente se seleccionaron colores que fueran agradables visualmente y que logran obtener rápidamente la atención de los espectadores, en este orden de ideas los tonos seleccionados son: azul, blanco y negro, los cuales nos permiten transmitir, credibilidad, prestigio, profesionalismo y más. Es importante no alterar, ni cambiar ninguno de los colores mencionados anteriormente, debido a que al hacerlo se modificaría la identidad visual de la marca.

El color blanco es utilizado por empresas que buscan transmitir transparencia, armonía, perfección, exclusividad y sabiduría.

R G B - R:254 G:254 B:254

C M Y K - C:0 M:0 Y:0 K:0

El color azul es muy popular en diversos tipos de logos bancarios, empresas de salud y redes sociales, es un tono muy agradable que transmite: responsabilidad, seguridad, confianza y fidelidad, entre las empresas que utilizan este color encontramos: SAMSUNG, FACEBOOK, BMW, PEPSI y más.

R G B-R:92 G:146 B:202

C M Y K-C:68 M:36 Y:1 K:0

El color negro es utilizado por muchas empresas reconocidas a nivel mundial, entre ellas encontramos: Sony y Adidas. La razón por la que este color es muy frecuente en el ámbito publicitario se debe a que transmite: prestigio, elegancia, poder, autoridad y fuerza.

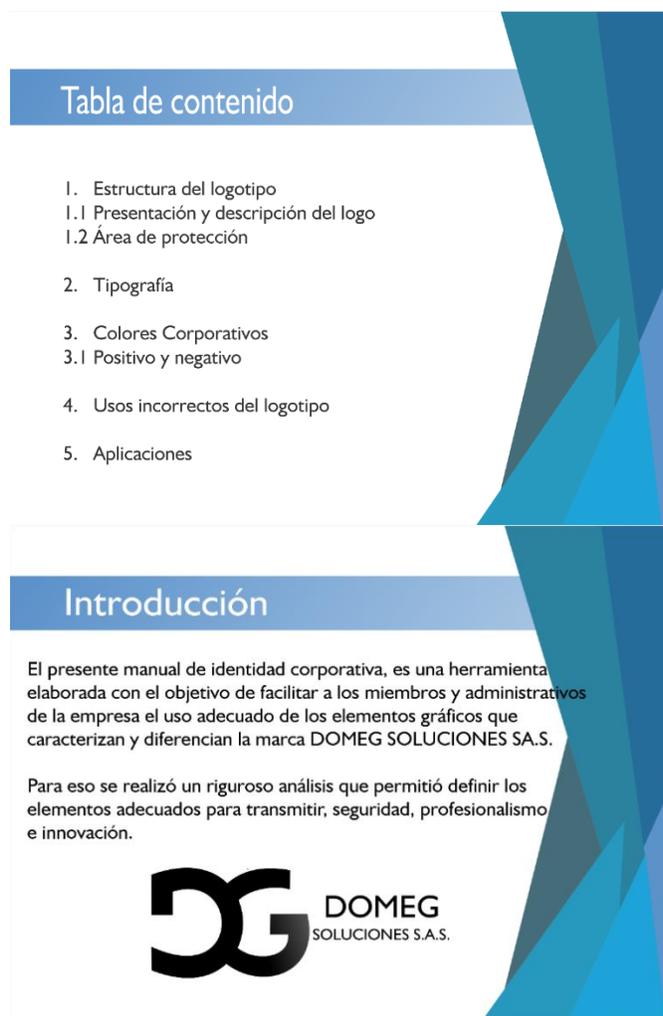
C M Y K-C:0 M:0 Y:0 K:100

R G B-R:55 G:52 B:53

Figura 18

Presentación, contenido e introducción del manual diseñado





Nota. La figura agrupa el contenido inicial del manual diseñado. Fuente: Pasante.

Figura 19

Presentación y descripción del logo en el manual diseñado



Zona de protección

Con el fin de mantener la legibilidad de la marca se estipuló un tamaño para los medios digitales de 700 x 700 xp. Asimismo, se debe respetar un centímetro alrededor del logotipo en este espacio no debe entrar ningún elemento.



Tipografía

Esta tipografía fue elegida por su fácil legibilidad y además porqué es una fuente elegante y dinámica. En lo posible se debe utilizar en los distintos elementos de publicidad como: afiches, tarjetas, sobres y demás aplicativos de la empresa, en especial en los elementos principales

La tipografía Humanst521 BT cuenta con una variedad de estilos, los cuales serán permitidos, teniendo en cuenta que ninguna de sus variaciones altera la identidad visual de la empresa.

Humanst521 BT Roman

ABCDEFGHIJKLMN
OPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmn
opqrstuvwxyz

1234567890

Nota. La figura agrupa los aspectos que describen el logotipo en el manual diseñado. Fuente: Pasante.

Figura 20

Colores corporativos establecidos en el manual diseñado

Colores corporativos

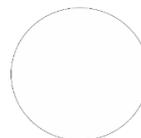
La paleta de colores utilizada por la empresa fue escogida pensando en el mensaje que se desea transmitir y sus significado según la psicología del color.

Igualmente se seleccionaron colores que fueran agradables visualmente y que lograran obtener rápidamente la atención de los espectadores, en este orden de ideas los tonos seleccionados son: azul, blanco y negro, los cuales nos permiten transmitir credibilidad, prestigio, profesionalismo y más.

Es importante no alterar, ni cambiar ninguno de los colores mencionados anteriormente, debido a que al hacerlo se modificaría la identidad visual de la marca.

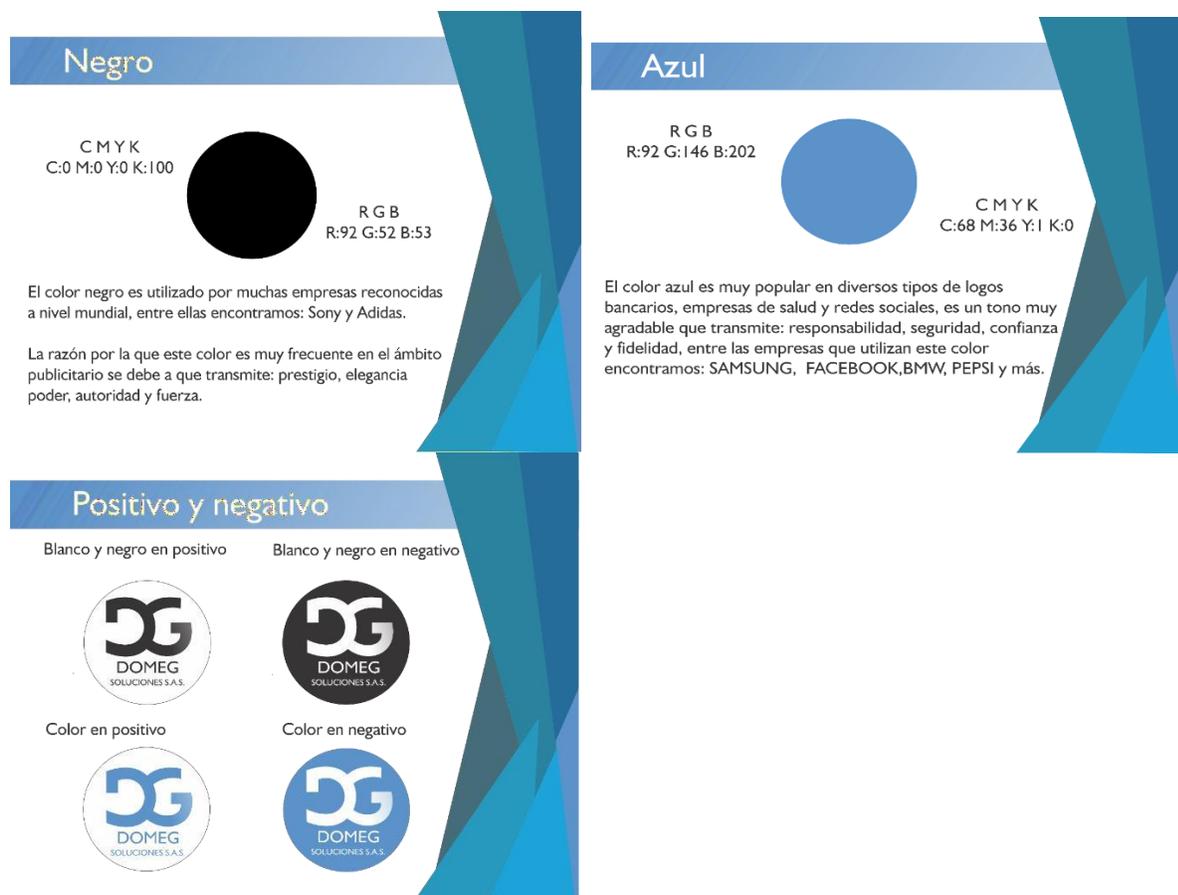
Blanco

R G B
R:254 G:254 B:254



C M Y K
C:0 M:0 Y:0 K:0

El color blanco es utilizado por empresas que buscan transmitir transparencia, armonía, perfección, exclusividad y sabiduría.



Nota. La figura agrupa los aspectos relacionados con los colores corporativos con los que se tuvieron en cuenta para el logotipo diseñado. Fuente: Pasante.

Figura 21

Uso incorrectamente el logotipo de la empresa en el manual diseñado



Nota. La figura agrupa los aspectos relacionados con los usos incorrectos del logotipo diseñado dentro del manual. Fuente: Pasante.

Figura 22

Maneras de aplicar el logotipo de la empresa en el manual diseñado

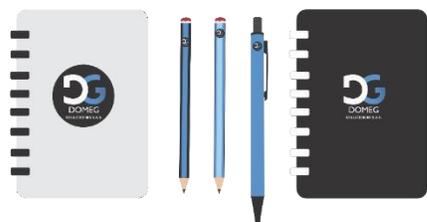


Nota. La figura agrupa las distintas maneras en las que se puede aplicar el logotipo diseñado expuestas en el manual. Fuente: Pasante.

Figura 23

Aplicación del logotipo en los accesorios empresariales

Agendas, lapices y lapicero



Polos



Polos



Polos



Gorras y botones



Pocillo



Nota. La figura agrupa las distintas maneras en las que se puede aplicar el logotipo en los accesorios de la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.2.2.1 Portafolio de servicios.

Figura 24

Presentación del portafolio de servicios

DOMEG
SOLUCIONES S.A.S.

Portafolio de servicios

Www.domeg.com.co

Dirección: carrera 20#7-76, oficina 202, Edificio Marlot, Llano Echavez Ocaña, Norte de Santander

Correo electrónico: domegsolucionessas@gmail.com

Móvil: 3164989526

Nit: 900.416.406-6

¿Quiénes somos?

Somos una empresa dedicada a brindar soluciones de calidad a todos nuestros clientes del sector público y privado, en el área de consultoría e interventoría y construcción de obras civiles, contribuyendo al mejoramiento integral de muchos ciudadanos, en el ámbito educativo y agrícola, entre otras.

Nuestra misión

Somos una empresa de ingeniería, que ofrece servicios de consultoría, interventoría y obras civiles a nivel nacional, satisfaciendo necesidades, expectativas y deseos de los clientes a través de personal idóneo con un alto nivel de profesionalismo, responsabilidad, calidad y tecnología.

Nuestra visión

Lograr para el año 2023 ser reconocida como una empresa líder, en innovación y desarrollo de proyectos de ingeniería civil, ofreciendo un servicio de calidad basado en el cumplimiento de normas, utilización adecuada de recursos y protección del medio ambiente.

Nota. La figura muestra la presentación inicial del portafolio de servicios diseñado.

Fuente: Pasante.

Figura 25*Servicios ofertados por la empresa*

<p>Línea de productos y servicios</p>  <p>➤ OBRA CIVIL</p> <p>La realización de estudios y elaboración de proyectos de obras civiles, consultoría, acondicionamiento de terrenos, excavaciones, movimientos de tierra, reformas, construcción de viviendas e ingeniería de infraestructuras, zanjas, puentes, alcantarillas, malla vial, acueducto y obras inteligentes según los requerimientos de cada contrato.</p>	<p>Línea de productos y servicios</p>  <p>➤ ARQUITECTURA</p> <p>Diseños arquitectónicos e interiores, urbanismo y construcción, diseño industrial, prototipos y adecuación de espacios.</p>
<p>Línea de productos y servicios</p>  <p>➤ TELECOMUNICACIONES</p> <p>Diseño, construcción e instalación de estaciones de telecomunicaciones para los distintos operadores de telefonía. Asimismo, somos proveedores de personal especializado en las áreas de telecomunicaciones.</p>	<p>Línea de productos y servicios</p>  <p>➤ INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>Contamos con un departamento de investigación y desarrollo, especializados en soluciones tecnológicas, donde garantizamos la aplicación de técnicas modernas al alcance de cada proyecto que su municipio, empresa o negocio requiera. Es importante resaltar que nuestra empresa tiene una base de aplicaciones informáticas con énfasis en domótica y telemetría para la construcción de obras civiles inteligentes.</p>
<p>Línea de productos y servicios</p>  <p>➤ RECURSO HUMANO</p> <p>DOMEQ Soluciones S.A.S. está conformada por un equipo de profesionales con experiencia en el desarrollo de estructuras civiles, logísticas e informáticas, que permiten garantizar a nuestros clientes un servicio de alta calidad, en el desarrollo de cada obra y la innovación tecnológica en software y hardware cuando cada proyecto requiera integración en las diferentes áreas profesionales, combinando la tecnología con disciplina.</p>	<p>Línea de productos y servicios</p>  <p>➤ INTERVENTORIAS</p> <p>Contamos con la experiencia y el personal requerido para realizar la interventoría técnica, jurídica, financiera y ambiental a los diferentes proyectos que desarrollan las entidades estatales o privadas.</p>

Nota. La figura muestra los servicios que presta la empresa incluidos en el portafolio diseñado.
Fuente: Pasante.

Figura 26

Principales clientes de los servicios de la empresa incluidos en el portafolio diseñado



Nota. La figura muestra los principales clientes de los servicios que presta la empresa y que están incluidos en el portafolio diseñado. Fuente: Pasante.

3.1.2.3 Actividad 3: Realizar una campaña de publicidad y promoción de la empresa mediante tarjetas de presentación, volantes y afiches.

3.1.2.3.1 Tarjetas de presentación. Se diseñaron las siguientes tarjetas de presentación:

Figura 27

Tarjetas de presentación

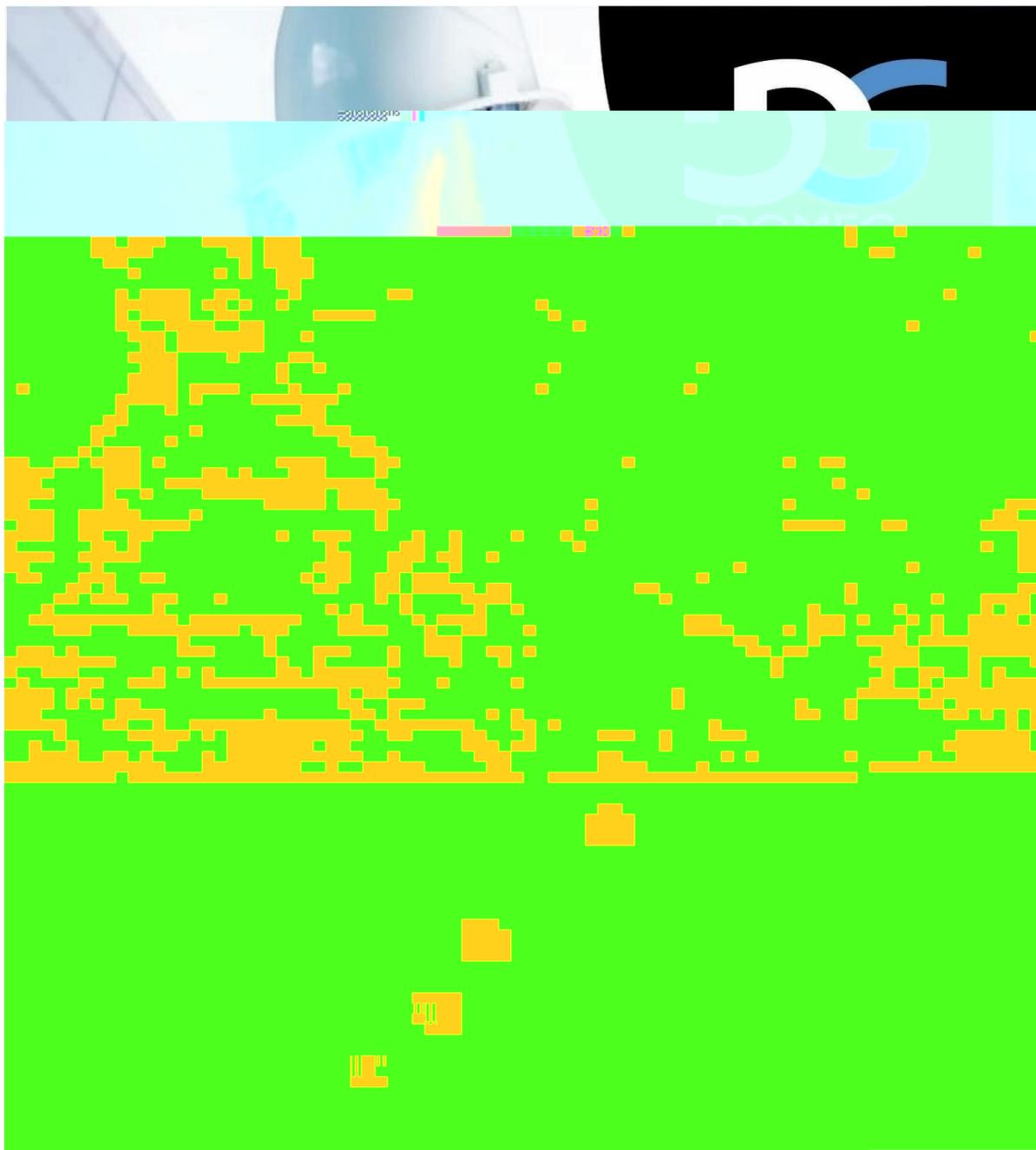


Nota. La figura muestra las tarjetas de presentación diseñadas para la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.2.3.2 Afiche.

Figura 28

Afiche



Nota. La figura muestra el afiche diseñado para presentar los servicios de la empresa.
Fuente: Pasante.

3.1.2.3.3 Volante.

Figura 29

Volante

¿Quiénes somos?

Somos una empresa dedicada a brindar soluciones de calidad a todos nuestros clientes del sector público y privado, en el área de consultoría e interventoría y construcción de obras civiles, contribuyendo al mejoramiento integral de muchos ciudadanos, en el ámbito educativo y agrícola, entre otras.



Nuestros servicios

- Obra civil
- Consultoría e interventoría
- Arquitectura
- Telecomunicaciones
- Alquiler de maquinaria pesada.



Contactanos

www.domeg.com.co

Dirección: carrera 20#7-76,
oficina 202, Edificio Marlot,
Llano Echavez
Ocaña, Norte de Santander

Correo electrónico:
domegsolucionessas@gmail.com

Móvil: 3164989526

Nit: 900.416.406-6

DOMEG Soluciones S.A.S. está conformada por un equipo de profesionales con experiencia en el desarrollo de estructuras civiles, logísticas e informáticas, que permiten garantizar a nuestros clientes un servicio de alta calidad, en el desarrollo de cada obra y la innovación tecnológica en software y hardware cuando cada proyecto requiera integración en las diferentes áreas profesionales, combinando la tecnología con disciplina.



Nota. La figura muestra el volante diseñado para la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.2.4 Actividad 4: Definir cuáles serán las plataformas digitales que se emplearán para dar a conocer a DOMEQ Soluciones S.A.S. Teniendo presente una de las preguntas realizadas en la actividad número 1 del primero objetivo, se definieron que las plataformas digitales y perfiles que se emplearán en DOMEQ SOLUCIONES SAS, son las siguientes; Pagina web, Facebook e Instagram, dado a que son los canales digitales que más utilizan los clientes de la empresa y también hay un alto consumo de ellas en la población en general, por lo tanto, son un aliado estratégico al que podemos recurrir para dar a conocer los servicios que esta ofrece.

3.1.2.5 Actividad 5: Realizar una propuesta de cambio de imagen corporativa para la empresa. Al tener listos los elementos corporativos anteriormente mencionados, se realizó su presentación ante los directivos de la empresa, quienes aprobaron dichos elementos, iniciando así su actualización de imagen, en uniformes, correo electrónico y demás. Ver evidencia de la dicha actualización en el apéndice.

3.1.2.5 Actividad 6: Creación de los perfiles de la empresa en las diferentes plataformas digitales. En esta actividad se han creado los perfiles correspondientes a las redes sociales de la empresa como lo son Facebook e instagram como a su vez, la página web oficial de la empresa se ha implementado, todo con la finalidad de interactuar con los clientes y mantener una interacción activa con el mercado.

A continuación, se muestra la evidencia del desarrollo de la esta actividad:

Figura 30

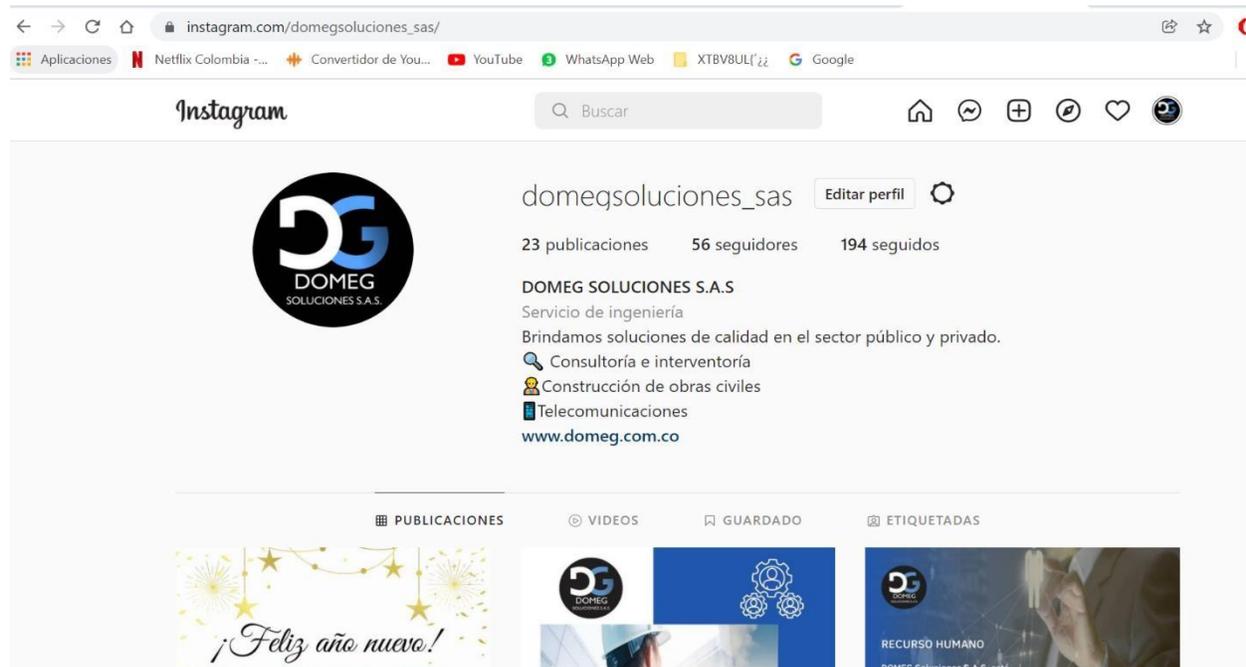
Perfil de Facebook creado para la empresa



Nota. La figura muestra el perfil de Facebook creado para la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 31

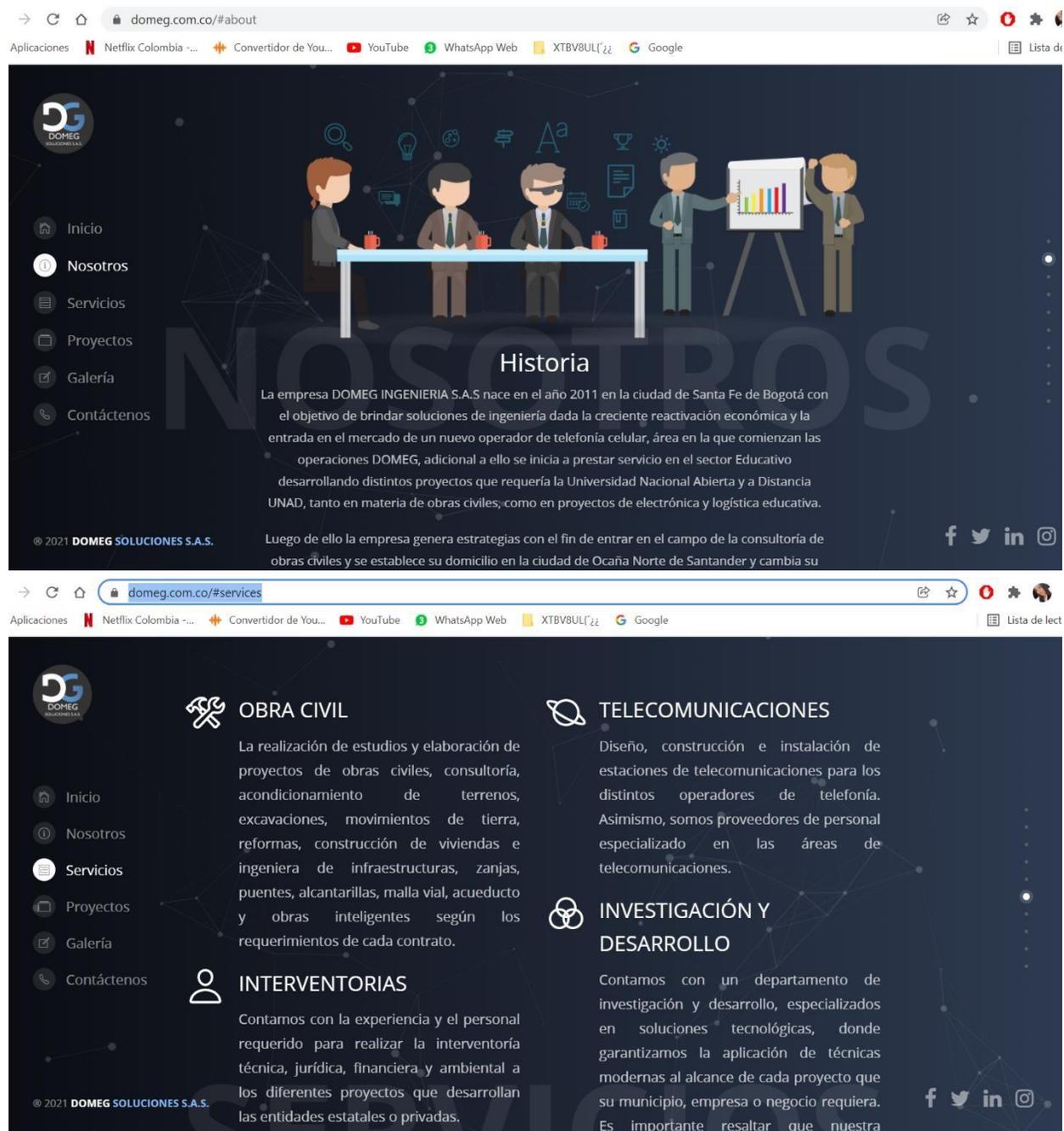
Perfil de instagram creado para la empresa



Nota. La figura muestra el perfil de instagram creado para la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 32

Página web creada para la empresa



Nota. La figura muestra la página web creado para la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.3 Objetivo 3: Implementar las acciones comunicacionales determinadas en el plan estratégico.

3.1.3.1 Actividad 1: Diseñar piezas gráficas que informen a la comunidad sobre los servicios que ofrece DOMEQ Soluciones S.A.S. Para el diseño de las piezas gráficas se inició con la renovación del logotipo, este es uno de los elementos más importantes y representativos, por consiguiente, se quiso dar a conocer la nueva imagen de la empresa y posteriormente los servicios que ofertan.

Figura 33

Pieza gráfica del servicio: obras civiles



Nota. La figura muestra la pieza gráfica del servicio de obras civiles que ofrece la empresa.
Fuente: Pasante.

Figura 34

Pieza gráfica del servicio: arquitectura



Nota. La figura muestra la pieza gráfica del servicio de obras civiles que ofrece la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 35

Pieza gráfica del recurso humano de la empresa



Nota. La figura muestra la pieza gráfica del recurso humano de la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 36

Pieza gráfica del servicio: investigación y desarrollo



Nota. La figura muestra la pieza gráfica del servicio de investigación y desarrollo que ofrece la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 37

Pieza gráfica del servicio: telecomunicaciones



Nota. La figura muestra la pieza gráfica del servicio de telecomunicaciones que ofrece la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 38

Pieza gráfica del servicio: consultoría e interventoría



Nota. La figura muestra la pieza gráfica del servicio de consultoría e interventoría que ofrece la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 39

Pieza gráfica de los servicios ofertados por la empresa



Nota. La figura muestra la pieza gráfica de los servicios que ofrece la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.3.2 Actividad 2: Manejo y alimentación de redes sociales, como canal de relación con clientes y posibles clientes

Figura 40

Alimentación a la red social instagram



Nota. La figura muestra la alimentación realizada en instagram con las diversas piezas gráficas diseñadas, logotipo y servicios de la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 41

Alimentación a la red social Facebook

The figure displays four sequential Facebook posts from the company 'DOMEG Soluciones SAS'. Each post includes a navigation bar with 'Resumen', 'Anuncios', and 'Notificaciones', and a secondary menu with 'Inicio', 'Servicios', 'Opiniones', 'Tienda', and 'Ofertas'. The posts are dated December 16, 15, 17, and 10, 2021. Each post contains a text introduction followed by a large infographic.

Post 1 (Dec 16): The infographic is titled 'Nuestra misión' and describes the company as an engineering firm providing consulting and civil works services at a national level, meeting client needs through professional staff with high quality and technology.

Post 2 (Dec 15): The infographic is titled '¿Quiénes somos?' and states the company is dedicated to providing quality solutions to public and private clients in consulting, construction, and integral improvement of citizens in educational and agricultural sectors.

Post 3 (Dec 17): The infographic is titled 'Nuestra visión' and outlines the goal for 2023 to be recognized as a leader in innovation and development of civil engineering projects, based on quality, norm compliance, and environmental protection.

Post 4 (Dec 10): The infographic is a grid of four photos introducing team members: Jorge Toro Wilo, Elizabeth Cardenas, Jorge Humberto Toro Ingold, and Yohann Sebastian Espinosa. A '+2' icon indicates more team members are shown.

Nota. La figura muestra la alimentación realizada en Facebook con las diversas piezas gráficas diseñadas, información y servicios de la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 42

Alimentación a la página web de la empresa

The figure displays six screenshots of the company's website, organized into three rows and two columns. Each screenshot features a dark blue background with white text and icons.

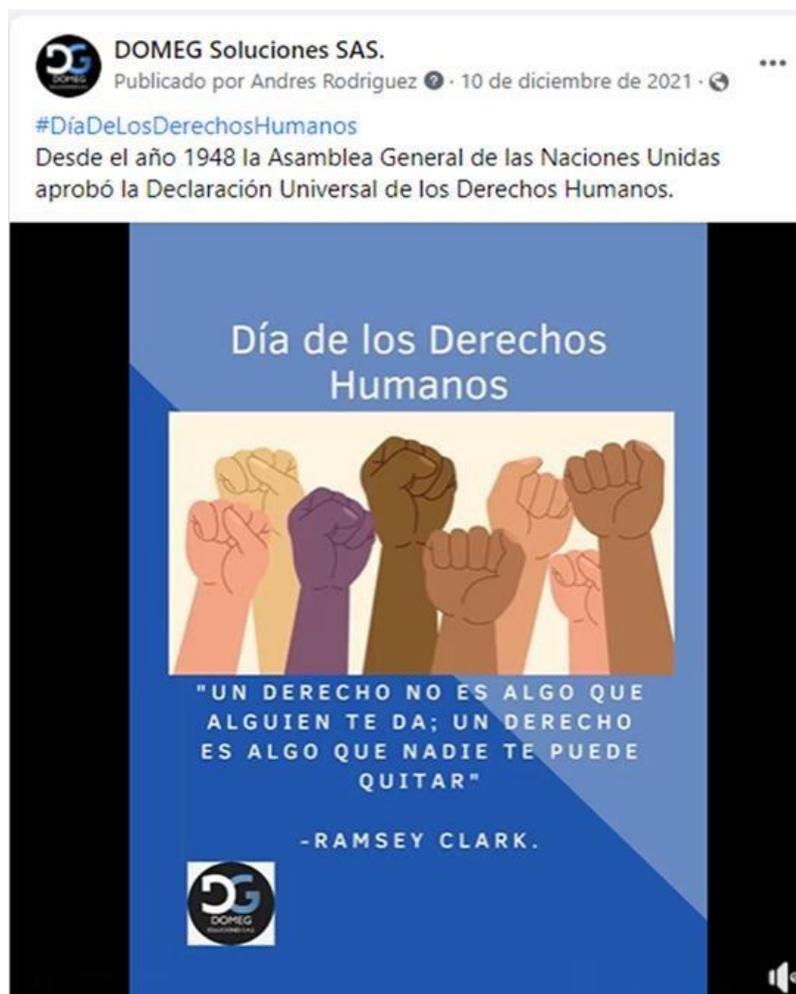
- Top Left Screenshot:** Titled "Proyectos", it lists three project entries:
 - San Juanico y Aserrio / Municipio de Teorama:** Includes "Interventoría técnica, administrativa y financiera" and "Construcción de pavimento rígido de algunas calles".
 - Sector Cataluña / Municipio de Convención:** Includes "Interventoría técnica, administrativa y financiera" and "Construcción de pavimento rígido de la vía alterna salida al Catatumbo".
 - Cúcuta - Ríos San Faustino y la China / Norte de Santander:** Includes "Interventoría para el mejoramiento y mantenimiento de la Carretera 85 NS 09 Cúcuta" and "Interventoría para la mejora y conservación de los ríos San Faustino".
- Top Right Screenshot:** Also titled "Proyectos", it lists three project entries:
 - Municipio de El Tarra / Norte de Santander:** Includes "Interventoría técnica, administrativa y financiera al contrato de obra construcción de pavimento rígido de algunas calles del barrio comuneros y primero de enero".
 - Municipio de Morales / Departamento de Bolívar:** Includes "Interventoría técnica, ambiental, administrativa, financiera y legal para construcción de pavimento rígido en concreto rígido en las vías principales en la zona urbana".
 - Municipio de Convención / Norte de Santander:** Includes "Interventoría técnica, administrativa y financiera para la reposición de pavimento rígido y redes hidrosanitarias de la calle 7 entre carreras 8 y 9 (sector mercado)".
- Middle Left Screenshot:** Titled "Proyectos", it lists two project entries:
 - Municipio de Teorama / Norte de Santander:** Includes "Interventoría técnica, administrativa y financiera para el mejoramiento del parque principal Carlos Julio Jácome del casco urbano".
 - Municipio de Teorama / Norte de Santander:** Includes "Consultoría e interventoría de obras".
- Middle Right Screenshot:** Features four service categories:
 - OBRA CIVIL:** "La realización de estudios y elaboración de proyectos de obras civiles, consultoría, acondicionamiento de terrenos, excavaciones, movimientos de tierra, reformas, construcción de viviendas e Ingeniería de Infraestructuras, zanjas, puentes, alcantarillas, malla vial, acueducto y obras inteligentes según los requerimientos de cada contrato."
 - TELECOMUNICACIONES:** "Diseño, construcción e instalación de estaciones de telecomunicaciones para los distintos operadores de telefonía. Asimismo, somos proveedores de personal especializado en las áreas de telecomunicaciones."
 - INTERVENTORIAS:** "Contamos con la experiencia y el personal requerido para realizar la interventoría técnica, jurídica, financiera y ambiental a los diferentes proyectos que desarrollan las entidades estatales o privadas."
 - INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO:** "Contamos con un departamento de investigación y desarrollo, especializados en soluciones tecnológicas, donde garantizamos la aplicación de técnicas modernas al alcance de cada proyecto que su municipio, empresa o negocio requiera. Es importante realizar una investigación..."
- Bottom Left Screenshot:** Features two service categories:
 - ARQUITECTURA:** "Diseños arquitectónicos e interiores, urbanismo y construcción, diseño industrial, prototipos y adecuación de espacios."
 - RECURSO HUMANO:** "DOMEG Soluciones S.A.S. está conformada por un equipo de profesionales con experiencia en el desarrollo de estructuras civiles, logísticas e informáticas, que permiten garantizar a nuestros clientes un servicio de alta calidad, en el desarrollo de cada obra y la innovación tecnológica en software y hardware cuando cada proyecto requiera integración en las diferentes soluciones tecnológicas, donde garantizamos la aplicación de técnicas modernas al alcance de cada proyecto que su municipio, empresa o negocio requiera. Es importante resaltar que nuestra empresa tiene una base de aplicaciones informáticas con interfaz en doméica y telemetría para la construcción de obras civiles inteligentes."
- Bottom Right Screenshot:** Titled "Historia", it describes the company's origin:
 - Historia:** "La empresa DOMEG INGENIERIA S.A.S nace en el año 2011 en la ciudad de Santa Fe de Bogotá con el objetivo de brindar soluciones de ingeniería dada la creciente reactivación económica y la entrada en el mercado de un nuevo operador de telefonía celular, área en la que comienzan las operaciones DOMEG, adicional a ello se inicia a prestar servicio en el sector Educativo desarrollando distintos proyectos que requiera la Universidad Nacional Aseria y a Distancia UNAD, tanto en materia de obras civiles, como en proyectos de electrónica y logística educativa. Luego de ello la empresa genera estrategias con el fin de entrar en el campo de la consultoría de obras civiles y se establece su domicilio en la ciudad de Ocaña Norte de Santander y cambia su nombre a DOMEG SOLUCIONES S.A.S. dadas las nuevas áreas que el mercado requiere y que actualmente ofrece."
- Bottom Center Screenshot:** Titled "Contáctenos", it provides contact information:
 - Contáctenos:** "Comuníquese a través de cualquiera de nuestros canales de atención. Estamos dispuestos para atender sus solicitudes de información y así poder tener el gusto de poner todos nuestros recursos a su servicio."
 - Dirección:** Carrera 20 #7-76, edificio Marlot, oficina 202
 - Ubicación:** Ocaña - Norte de Santander - Colombia
 - Teléfono:** 316 498 9526
 - Email:** domegsolucionessas@gmail.com

Nota. La figura muestra la alimentación realizada a la página web con la diversa información relacionada a los nuevos proyectos desarrollados por la empresa, servicios e historia. Fuente: Pasante.

3.1.3.3 Actividad 3: Generar contenidos llamativos que contribuyan a lograr un mayor alcance. Para la ejecución de esta actividad se diseñaron contenidos acordes a las fechas memorables a nivel general y del municipio, se diseñó una imagen en celebración a los 451 años de Ocaña, un video en el marco de del día internacional de los derechos humanos, dos imágenes en relación con las festividades del 24 y 31 de diciembre del año 2021 y también una imagen de inicio de semana, con una frase positiva.

Figura 43

Vídeo del día internacional de los derechos humanos



Nota. La figura muestra la presentación del video sobre el día internacional de los derechos humanos. Fuente: Pasante.

Figura 44

Imagen sobre la celebración a los 451 años de Ocaña



Nota. La figura muestra la imagen diseñada para los cumpleaños de Ocaña por parte de la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 45

Imágenes sobre las festividades de diciembre



Nota. La figura muestra la imagen diseñada sobre las festividades de diciembre para la empresa. Fuente: Pasante.

Figura 46

Imagen alusiva a la frase de la semana



Nota. La figura muestra la imagen diseñada sobre la frase de la semana para la empresa. Fuente: Pasante.

3.1.3.4 Actividad 4: Difusión de folletos informativos. Para la realización de esta actividad se diseñaron dos folletos conformados por la información de los servicios de obra civil, consultoría e interventoría, arquitectura y telecomunicaciones, que ofrece la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS, además su información de contacto, los cuales fueron difundidos mediante redes sociales.

3.1.3.5 Actividad 5: Evaluar el alcance logrado en redes sociales y pagina web. El 10 de diciembre de 2021 iniciaron las publicaciones en los diferentes perfiles de la empresa

DOMEG SOLUCIONES SAS. Durante las siguientes 3 semanas se publicó una imagen o video de lunes a viernes, cabe resaltar que los alcances generados y seguidores o me gusta, se consiguieron a pulso, es decir no se efectuó ningún pago por publicidad.

El mayor alcance obtenido se consiguió en la página Facebook con un total de 139 personas y 79 en el perfil de Instagram, de lo anterior se puede afirmar que en los pocos días de actividad en estos perfiles se logró un buen resultado.

Figura 47

Alcance de los contenidos publicados

Resultados

Alcance de la página de Facebook ①

201 ↑ 224,2%



Alcance de Instagram ①

118 ↑ 742,9%



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos del alcance de los contenidos publicados en las redes sociales. Fuente: Pasante.

Figura 48*Medición del contenido publicado en las redes sociales*

Publicadas				Programadas	borradores
<input type="text" value="Buscar por texto o ID de la ..."/>				Compartido en: Todos	Total : 23 nov 2021 - 19 ene 2022
Publicaciones	Fecha de publicación	Alcance			
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	22 de diciembre de 2021, 09:5	56 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	22 de diciembre de 2021, 09:5	20 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	21 de diciembre de 2021, 09:5	74 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	20 de diciembre de 2021, 09:2	53 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	15 de diciembre de 2021, 09:2	24 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	Felices 451 años de histor...	Promocionar pu...	14 de diciembre de 2021, 12:2	96 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	Felices 451 años de histor...	Promocionar pu...	14 de diciembre de 2021, 12:0	32 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	Feliz inicio de semana te ...	Promocionar pu...	13 de diciembre de 2021, 09:5	23 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	DOMEГ SOLUCIONES SA...	Promocionar pu...	31 de diciembre de 2021, 08:4	20 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	DOMEГ SOLUCIONES SA...	Promocionar pu...	31 de diciembre de 2021, 08:4	69 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	29 de diciembre de 2021, 11:1	23 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	29 de diciembre de 2021, 11:1	17 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	28 de diciembre de 2021, 12:2	29 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	27 de diciembre de 2021, 09:2	13 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	27 de diciembre de 2021, 09:2	25 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En esta fecha tan especial...	Promocionar pu...	24 de diciembre de 2021, 10:3	37 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	23 de diciembre de 2021, 10:0	19 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	23 de diciembre de 2021, 10:0	23 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	22 de diciembre de 2021, 10:1	23 personas alcanzadas	
<input type="checkbox"/>	En DOMEГ SOLUCIONES ...	Promocionar pu...	22 de diciembre de 2021, 10:0	19 personas alcanzadas	

Nota. La figura muestra los resultados de la medición realizada a los contenidos publicados en las redes sociales. Fuente: Pasante.

Capítulo 4. Diagnóstico final

Dar inicio a un plan de comunicación en una empresa que lleva más de 10 años en el sector comercial, fue una decisión que sin lugar a duda tardó mucho tiempo en materializarse, la comunicación siempre será un eje fundamental para cumplir cada objetivo que una compañía desee. En este sentido es importante resaltar el cambio de percepción que los directivos de DOMEQ SOLUCIONES SAS tenían y que tienen ahora respecto a lo significativa que es la comunicación organizacional y las funciones que esta cumple.

Tras realizar cada una de las actividades planteadas se puede afirmar que hay un gran avance en el ámbito comunicativo en DOMEQ SOLUCIONES SAS, esta empresa hoy cuenta con unas bases sólidas para dar inicio y conseguir el posicionamiento en su área comercial.

Con el diseño y la creación de un logotipo agradable visualmente, legible y que obtiene fácilmente la atención del espectador, se logró transmitir al público el mensaje que la empresa deseaba, ser reconocida por su profesionalismo, responsabilidad y calidad en sus servicios.

Gracias al elemento anterior se prosiguió con la elaboración del manual de identidad corporativa, una herramienta de suma importancia que esta empresa había hecho a un lado por muchos años, pero que hoy agrupa los elementos que identifican y diferencian a la misma.

El portafolio de servicio de la empresa beneficiara a DOMEQ SOLUCIONES SAS en sus procesos de contratación con las distintas entidades, este elemento informativo contribuye con el mejoramiento de su imagen, presenta con claridad cómo está conformada, cuáles son sus

servicios, misión, visión y sus principales clientes con el fin de evidenciar los proyectos de calidad que se han realizado en muchos municipios del país con entidades públicas y privadas.

Los espacios digitales como la Fan Page de Facebook, el perfil en Instagram y la página web tienen la finalidad de seguir comunicando cada proceso, proyecto y servicios que DOME G SOLUCIONES esté realizando u ofertando, con las publicaciones difundidas durante el periodo de la pasantía se dio a conocer una impresión positiva de la marca.

Capítulo 5. Conclusiones

El desarrollo del plan estratégico de comunicación externa fue una acción novedosa para DOMEQ SOLUCIONES SAS, por lo tanto, la realización de la pasantía fue un reto muy positivo no solo por el objetivo del mismo, sino por la oportunidad de concientizar a los directivos sobre la importancia de la comunicación estratégica y generar en ellos un punto de vista diferente al que tenían desde hace más de 10 años, solo contaban con un logo que no estaba acorde a sus servicios y además su portafolio de servicios era el mismo desde la creación de la creación de la empresa, estando conformado por servicios y datos que ya no existían, que se modificaron con el paso del tiempo.

La creación de canales de comunicación externa permitió dar un abre bocas al público sobre la historia y la creación de la misma, sobre su estructura organizacional, sus colaboradores, aquellos que día tras día trabajan y se capacitan para dar lo mejor de ellos ofreciendo un servicio de calidad y acorde a las necesidades de cada cliente.

Gracias al trabajo efectuado como pasante en la empresa DOMEQ se establecieron elementos organizacionales, acciones comunicativas y se crearon los espacios digitales encaminados a mejorar la percepción del público objetivo.

Capítulo 6. Recomendaciones

Para lograr el reconocimiento y posicionamiento de la empresa DOMEQ SOLUCIONES SAS se recomienda continuar con las acciones comunicativas desarrolladas durante el trabajo de pasantía, como la difusión de contenido gráfico mediante los perfiles digitales, igualmente respetar cada uno de los elementos de la imagen corporativa, no alterando ni modificando las normas establecidas, teniendo presente su creación es reciente.

Igualmente se recomienda a la empresa efectuar acercamientos a medios de comunicaciones como la radio y la televisión que puedan colaborar con la divulgación de su información y en cuanto a las redes sociales realizar pagos por publicidad que permitan llegar a nuevos públicos de una manera más rápida y efectiva, dado a que los alcances orgánicos toman mucho más tiempo.

Referencias

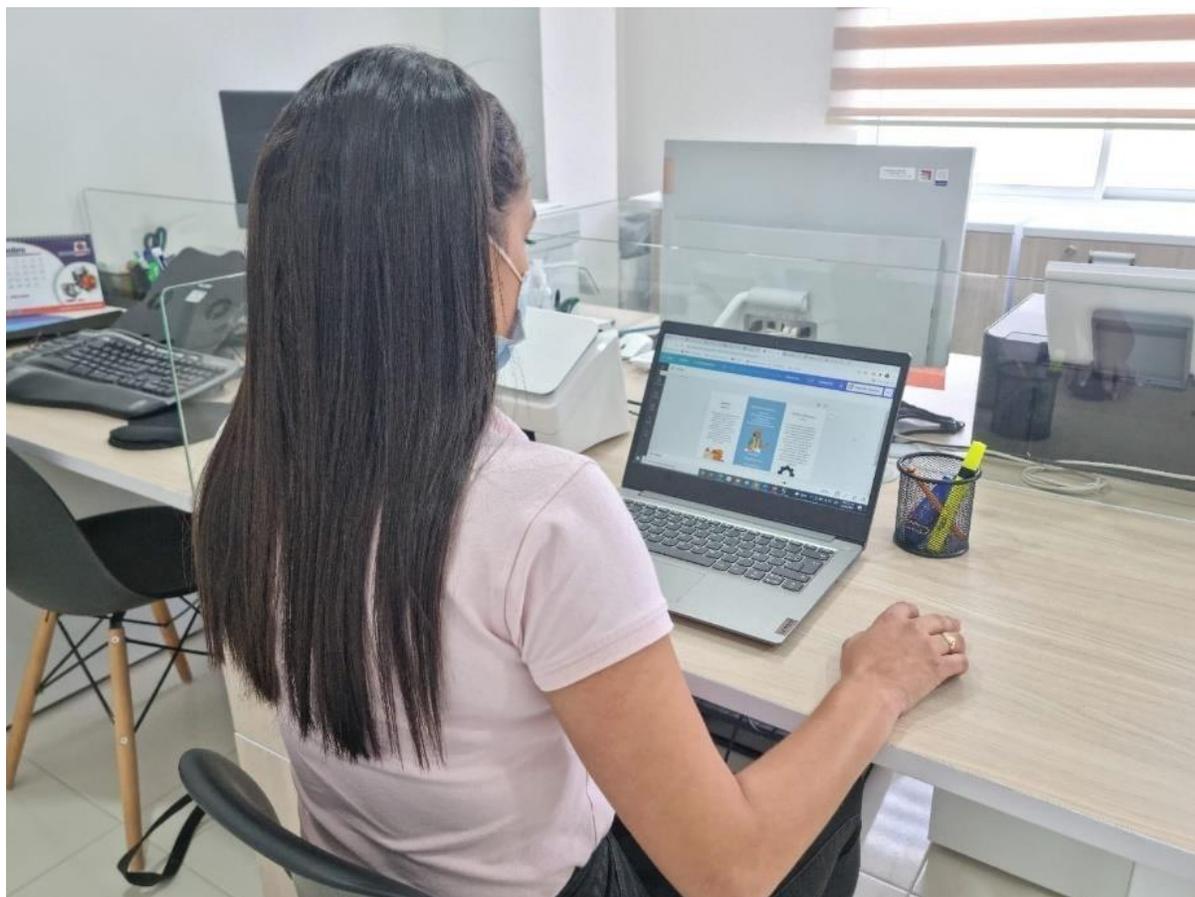
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución política 1991. Colombia.
- Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*.
- Congreso de la República de Colombia. (2018). LEY 1887 DE 2018. Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2018). Proyecto de Ley No 234 de 2018. Obtenido de <http://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/proyectos%20de%20ley/2017%20-%202018/PL%20234-18%20Comunicador%20Social.pdf>
- Fajardo, Ó. (2018). El concepto de Posicionamiento en las empresas y estrategias para su desarrollo.
- Fonseca, A. (2014). *Marketing digital en redes sociales*.
- Herrera, J. S. (2009). *Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial*.
- Lozares, C. (1996). *La teoría de redes sociales*.
- Oliviera. (2018). *Cómo hacer un plan estratégico de comunicación: 2.: Públicos y stakeholders*.
- Ries, J. T. (2019). *Posicionamiento: la batalla por su mente*.
- Tamayo, X. T.-M. (2013). Código colombiano. Obtenido de https://aec1c6dc-782e-4567-897e-849e0745b08d.filesusr.com/ugd/3455e7_799d2f146d164ab79a620ee0e95e3b5b.pdf
- Yerovi1, A. B. (2017). *La comunicación interna-externa como estrategia*.

Apéndice

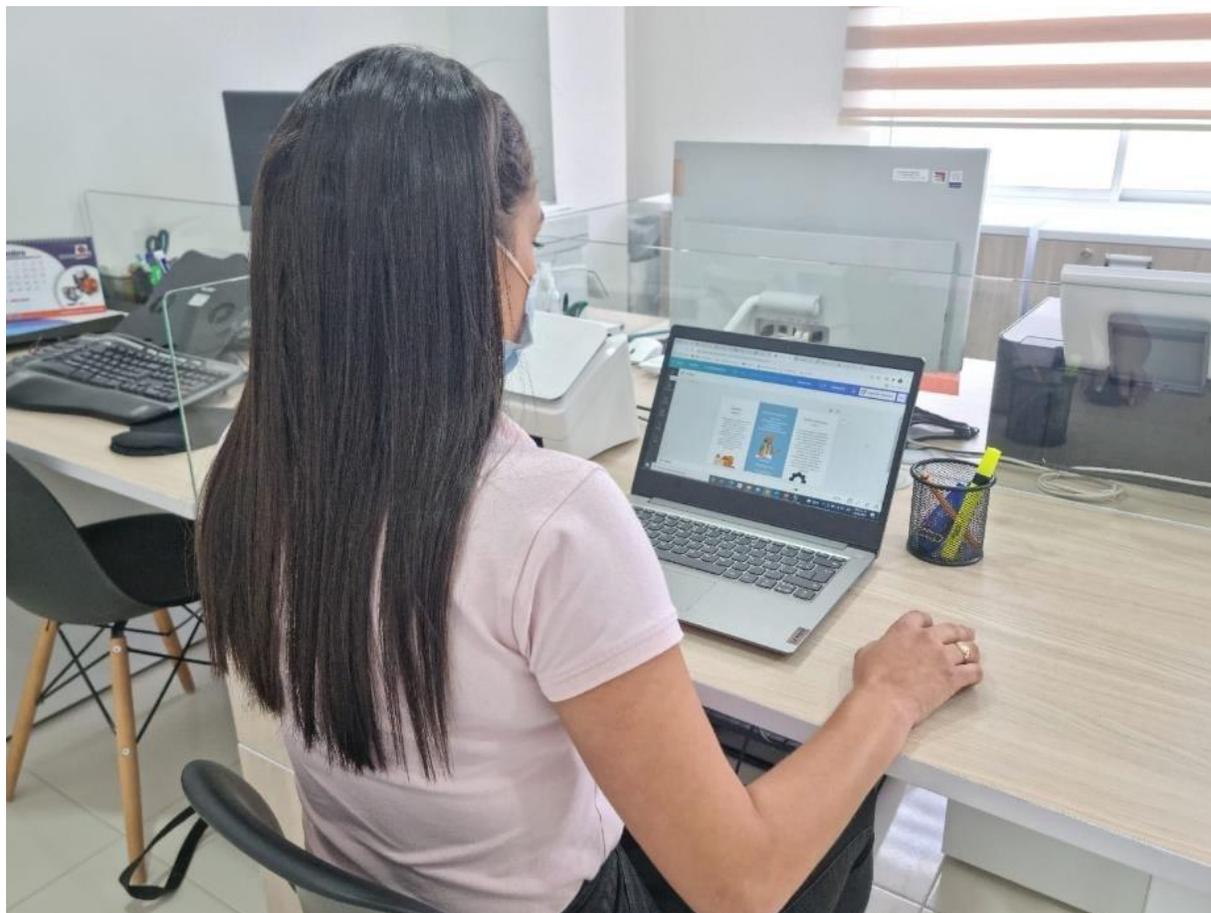
Apéndice A. Evidencia fotográfica de la Creación del portafolio de servicios



Apéndice B. Evidencia fotográfica del diseño de folletos y volantes informativos



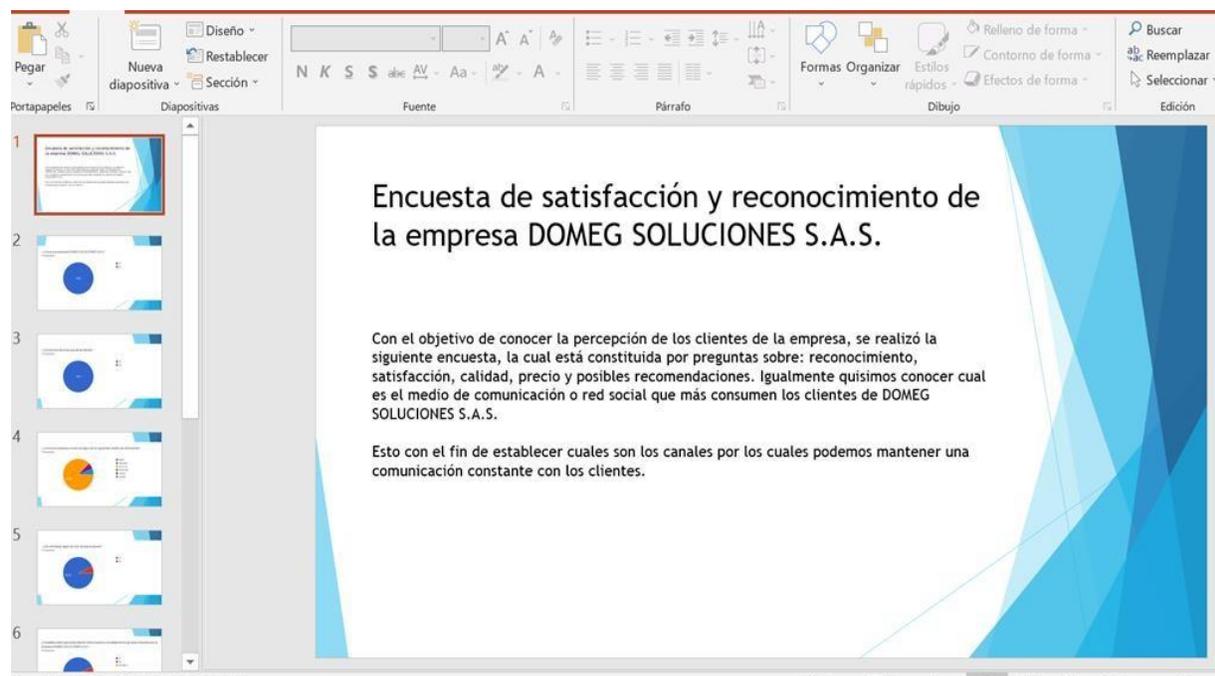
Apéndice C. Evidencia del manejo y alimentación de redes sociales



Apéndice D. Video del portafolio de servicios diseñado para la empresa



Apéndice E. Presentación en PowerPoint para el informe de resultados de la encuesta



Apéndice F. Recolección de información para la alimentación de la página web

<p style="text-align: right;">1</p> <p>Servicios de DOMEQ SOLUCIONES S.A.S</p> <p>> OBRA CIVIL</p> <p>La realización de estudios y elaboración de proyectos de obras civiles, consultoría, acondicionamiento de terrenos, excavaciones, movimientos de tierra, reformas, construcción de viviendas e ingeniería de infraestructuras, zanjas, puentes, alcantarillas, malla vial, acueducto y obras inteligentes según los requerimientos de cada contrato.</p> <p>> INTERVENTORIAS</p> <p>Contamos con la experiencia y el personal requerido para realizar la interventoría técnica, jurídica, financiera y ambiental a los diferentes proyectos que desarrollan las entidades estatales o privadas.</p> <p>> ARQUITECTURA</p> <p>Diseños arquitectónicos e interiores, urbanismo y construcción, diseño industrial, prototipos y adecuación de espacios.</p> <p>> TELECOMUNICACIONES</p> <p>Diseño, construcción e instalación de estaciones de telecomunicaciones para los distintos operadores de telefonía. Asimismo, somos proveedores de personal especializado en las áreas de telecomunicaciones.</p> <p>> INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>Contamos con un departamento de investigación y desarrollo, especializados en soluciones tecnológicas, donde garantizamos la aplicación de técnicas modernas al alcance de cada proyecto que su municipio, empresa o negocio requiera. Es importante resaltar que nuestra empresa tiene una base de aplicaciones informáticas con énfasis en domótica y telemetría para la construcción de obras civiles inteligentes.</p>	<p style="text-align: right;">2</p> <p>> RECURSO HUMANO</p> <p>DOMEQ Soluciones S.A.S. está conformada por un equipo de profesionales con experiencia en el desarrollo de estructuras civiles, logísticas e informáticas, que permiten garantizar a nuestros clientes un servicio de alta calidad, en el desarrollo de cada obra y la innovación tecnológica en software y hardware cuando cada proyecto requiera integración en las diferentes áreas profesionales, combinando la tecnología con disciplina.</p> <p>CONTACTO</p> <p>Dirección: Carrera 20 #7-76, edificio <u>Madro</u>, oficina 202 Ocaña Correo electrónico: Domesolucionesaas@gmail.com Celular: 3164989526</p> <p>Misión: Somos una empresa de ingeniería, que ofrece servicios de consultoría, interventoría y obras civiles a nivel nacional, satisfaciendo necesidades, expectativas y deseos de los clientes a través de personal idóneo con un alto nivel de profesionalismo, responsabilidad, calidad y tecnología.</p> <p>Visión: Lograr para el año 2023 ser reconocida como una empresa líder, en innovación y desarrollo de proyectos de ingeniería civil, ofreciendo un servicio de calidad basado en el cumplimiento de normas, utilización adecuada de recursos y protección del medio ambiente.</p>	<p style="text-align: right;">3</p> <p>HISTORIA</p> <p>La empresa DOMEQ INGENIERIA S.A.S nace en el año 2011 en la ciudad de Santa Fe de Bogotá con el objetivo de brindar soluciones de ingeniería dada la creciente reactivación económica y la entrada en el mercado de un nuevo operador de telefonía celular, área en la que comienzan las operaciones DOMEQ, adicional a ello se inicia a prestar servicio en el sector Educativo desarrollando distintos proyectos que requería la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, tanto en materia de obras civiles, como en proyectos de electrónica y logística educativa.</p> <p>Luego de ello la empresa genera estrategias con el fin de entrar en el campo de la consultoría de obras civiles y se establece su domicilio en la ciudad de Ocaña Norte de Santander y cambia su nombre a DOMEQ SOLUCIONES S.A.S. dadas las nuevas áreas que el mercado requiere y que actualmente ofrece.</p> <p>GALERIA NO HAY</p> <p>Valores corporativos de la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S.</p> <p>Compromiso: Buscamos establecer relaciones duraderas con nuestros clientes, para ello nos comprometemos a brindar un servicio puntual y de calidad, que satisfaga sus necesidades.</p> <p>Respeto: Nuestro equipo humano tiene como referente principal el respeto, logrando mantener un clima organizacional ameno, el cual se transmite hacia nuestros clientes de manera positiva, mediante un trato amable y cortés.</p>
--	---	--

Apéndice G. Creación de los valores corporativos de la empresa

Valores corporativos de la empresa DOMEQ SOLUCIONES S.A.S.

Compromiso: Buscamos establecer relaciones duraderas con nuestros clientes, para ello nos comprometemos a brindar un servicio puntual y de calidad, que satisfaga sus necesidades.

Respeto: Nuestro equipo humano tiene como referente principal el respeto, logrando mantener un clima organizacional ameno, el cual se transmite hacia nuestros clientes de manera positiva, mediante un trato amable y cortés.

Transparencia: Para nosotros es importante realizar nuestros procesos de manera correcta y clara, todo esto según nuestras políticas empresariales.

Innovación: Continuamente estamos actualizándonos y adaptándonos a las nuevas tecnologías, con el objetivo de ofrecer servicios novedosos.

Profesionalismo: Realizamos nuestras actividades laborales con responsabilidad y efectividad, aplicando nuestros conocimientos y explorando las capacidades de nuestro equipo humano, teniendo en cuenta nuestra ética laboral.

Excelencia: Nuestras acciones se encuentran encaminadas a brindar lo mejor de nuestra empresa a nuestros clientes, contribuyendo a mejorar el entorno y la integridad de la comunidad en general.

Responsabilidad ambiental: Nuestra empresa asume su compromiso con el cuidado del medio ambiente, realizando labores que contribuyan a la preservación del mismo, disminuyendo así el impacto ambiental negativo.

Apéndice H. Evidencia de la actualización de la imagen corporativa de la empresa





Ana C. Cuello Mejía.
Representante Legal.
Domeg Soluciones S.A.S.

www.domeg.com.co

Dirección: Cra. 20 # 7-71, Ocaña, N. de S.

Celular: 316 498 9526



DOMEG SAS

