

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTA PARA EL
MANEJO DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA
AGENCIA WECLICK DIGITAL”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Joselin Carolina Velásquez Rubio
201216632

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, septiembre de 2019

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijillo

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

M.A. Evelin Liseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájé



Guatemala, 10 de septiembre de 2019

M.A. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista "JOSELIN CAROLINA VELÁSQUEZ RUBIO" con número de carné: "201216632" de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en "COMUNICACIÓN" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de Mayo al 31 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA AGENCIA WECLICK DIGITAL" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "WECLICK DIGITAL."

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,

TRAFICO Y TRANSACCIONES, S.A.

Firma y sello

Cindy Paola Chacón Martínez

Directora de Cuentas

WECLICK DIGITAL

Tráfico y Transacciones, S.A.
10 calle 6-48 zona 9, Centros de Negocios Gibraltar
Tel: (502) 2324-9927



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante

Joselin Carolina Velásquez Rubio

Carné: 201216632

Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA AGENCIA WECLICK DIGITAL"**. El citado trabajo llena los requisitos del rigor del presente programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del informe final del EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Evelin Hernández
Supervisor EPS de Licenciatura




Vo. Bo. M.A Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura





Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la vida y todas sus bendiciones; por brindarme sabiduría y por permitirme culminar esta etapa de mi vida.
- A MI ESPOSO:** Hugo, por ser mi compañero de vida. Por su amor, paciencia por alentarme a continuar con el proyecto hasta alcanzar el triunfo.
- A MIS PADRES:** Leonel y Magaly por haberme formado con buenos sentimientos, valores y hábitos: lo que me ha permitido salir adelante y ser una persona de bien.
- A MIS HERMANOS:** Lisseth, Evelyn y Leonel, por su amor, apoyo y compañía en los momentos más difíciles y por hacerme sonreír.
- A MI CUÑADO:** Estuardo, por incentivar me con palabras de aliento cuando he estado a punto de caer, por sus consejos y por ser como un hermano mayor para mí.
- A MIS SOBRINAS:** Lulu, Nicole e Irene que este triunfo sea un ejemplo para ustedes, las amo mucho.
- A MI FAMILIA:** Abuelita, tíos, tías, primos, primas, gracias por su apoyo y cariño.
- A MIS AMIGOS:** Por todos los momentos compartidos durante mi vida estudiantil universitaria que me han motivado y aligerado el camino.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, donde he forjado profesionalmente.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

A la LIC. LUIS PEDROZA gracias por brindarme un apoyo oportuno y especial en este proyecto.

A MSc. SERGIO MORATAYA, agradecimiento especial por brindarme el espacio en nuestra querida ECC.

A M.A. EVELIN HERNANDEZ, por su paciencia, apoyo y asesoría brindada a lo largo del proyecto.

A mi amiga Cindy Paola Martínez y esposo muchas gracias por su confianza y apoyo para conmigo. Por hacer posible la realización del proyecto.

RESUMEN

Nombre de la institución:

WeClick Digital

Nombre del proyecto:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA AGENCIA WECLICK DIGITAL”

Objetivo General

Fortalecer la comunicación externa de la agencia WeClick Digital a través de medios de comunicación digitales.

Objetivos Específicos

1. Crear contenido de interés, resaltando la importancia de pautar en medios digitales
2. Dar seguimiento a la interacción de clientes y futuros clientes en redes sociales.
3. Reforzar plataformas digitales de comunicación.

Sinopsis

Este proyecto inició con un diagnóstico de comunicación en donde se buscaba obtener toda la información necesaria, tanto de la empresa como de sus operaciones diarias y con esto determinar cuáles eran las fortalezas y las debilidades.

Ya con un diagnóstico definido se presentan las estrategias con acciones a realizar para fortalecer la comunicación externa, la cual según el diagnóstico realizado era la que tenía mayores oportunidades de mejora, a la vez se presenta un plan con los procesos a ejecutar para cumplir con las estrategias y acciones propuestas.

Se ejecuta el plan ya con la aprobación de la agencia WeClick Digital, y se desarrolla contenido para Facebook e Instagram, también se crea un manual con procesos estandarizados que garanticen que en la ausencia del Epesista se seguirán alimentando las redes con contenido fresco y original que motiven la compra de clientes existentes y nuevos.

INTRODUCCIÓN

La comunicación externa se define como el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la sociedad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos.

El presente informe final tiene como objetivo mostrar los alcances y resultados obtenidos en base al plan de comunicación que se creó para fortalecer la comunicación externa de la agencia WeClick Digital. Este será el punto final para definir la importancia de la comunicación externa en la agencia WeClick Digital, ya que es importante para ayudar con la captación de clientes y mantener activa la cartera ya existente, pues al final la mayor satisfacción para una empresa siempre es el agrado de sus clientes.

En este informe final se definirá el resultado de cada estrategia puesta en práctica, definiendo cada una de las estrategias con sus distintas acciones, se mostrará el presupuesto y el financiamiento del mismo con las herramientas con que se llevaron a cabo las actividades propuestas. Se documentará el resultado de cada acción para comprobar así la importancia de la comunicación externa de la agencia WeClick Digital.

Es necesario mantener la comunicación externa como estrategia funcional con calidad humana y profesionalismo para obtener resultados satisfactorios en el área profesional y laboral para los interesados.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto muestra la importancia de la comunicación externa de cualquier organización, ya que es el acercamiento directo que se tiene con los clientes, y la figura más importante en cualquier negocio siempre serán los clientes, pues de ellos depende el éxito de cualquier empresa con fines de lucro.

Este proyecto es de vital importancia ya que a través de las estrategias y sus acciones daremos una apariencia fresca y creativa, tal y como es la esencia de la agencia WeClick Digital, se trabajarán mensajes que expresan la misión de la empresa “Ser el aliado estratégico de nuestros clientes creando soluciones de marketing digital que mejoren la productividad de sus negocios”.

Con este proyecto final se espera fortalecer la presencia de la agencia en los medios digitales, en la página oficial de facebook e instagram, con esto se espera también aportar al área de ventas.

Debemos resolver la necesidad de seguimiento en los medios digitales para así sobresalir y ser la primera opción para satisfacer las necesidades de marketing digital de los clientes.

Al ser una agencia que brinda servicios de marketing digital, facilita el seguimiento de sus propias redes sociales, ya que todo el personal de la agencia WeClick Digital tiene conocimiento de cómo trabajar en comunicación a través de propuestas digitales, lo cual permitirá tener un buen manejo y administración de recursos.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
DIAGNÓSTICO	1
1.1 OBJETIVOS	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos	1
1.2 LA INSTITUCIÓN	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	12
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	13
1.2.3. Antecedentes	2
1.2.4. Departamentos	2
1.2.5. Misión	4
1.2.6. Visión	4
1.2.7. Objetivos Institucionales	4
1.2.8. Público Objetivo	5
1.2.9. Organigrama	6
1.3. METODOLOGÍA	6
1.3.1. Descripción Del Método	6
1.3.2. Técnicas e Instrumento de Recolección	7
1.3.3. Cronograma Del Diagnóstico	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	10
1.4.1 Resultado de la Observación	11
1.4.2. Resultados de las Entrevistas	13
1.4.3. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas	20
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	20
1.5.1. Fortalezas	20
1.5.2. Oportunidades	21
1.5.3. Debilidades	21
1.5.4. Amenazas	21
CAPÍTULO II	21
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	21
2.1 Antecedentes comunicacionales	22
2.2. Objetivos de la Comunicación	22
2.2.1. Objetivo General	22
2.2.2. Objetivos Específicos	22
2.3. Público Objetivo	23
2.4. Mensaje	23
2.5. Estrategia	23
2.6 Acciones de la Comunicación	24

2.6.1 Reforzar el acercamiento con clientes a través de Facebook e Instagram humanizando la marca y resaltando la importancia de pautar en medios digitales.	24
CAPÍTULO III	37
3. INFORME DE EJECUCIÓN	37
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	37
3.1.1. Financiamiento	37
3.1.2. Presupuesto	38
3.1.3. Beneficiarios	39
3.1.4. Recursos Humanos	39
3.1.5. Áreas Geográficas en acción	40
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	40
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	62
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
GLOSARIO DE TÉRMINOS	65
BIBLIOGRAFÍA	68
E GRAFÍA	69
ANEXOS	70

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de los procesos de comunicación organizacional y externa en la agencia WeClick Digital.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar la efectividad de los canales de comunicación utilizados por la empresa.
- Detectar necesidades y barreras de comunicación.
- Proponer un plan de comunicación con base al diagnóstico de comunicación.

1.2 LA INSTITUCIÓN

1.2.1. Ubicación Geográfica

10 calle 6-48 Zona 9 Centro de Negocios Gibraltar, oficina 11 Guatemala, Guatemala

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Actualmente la agencia desarrolla proyectos específicos en conjunto con otras personas que tienen el enlace directo con el cliente. También trabaja proyectos con pequeñas agencias que subcontratan los servicios de WeClick Digital.

1.2.3. Antecedentes

En el 2013 se constituyó la agencia WeClick Digital, iniciando sus actividades comerciales con desarrollo web y en el 2015 vio una oportunidad de crecimiento ampliando los servicios de la agencia enfocada en marketing digital 360° con servicios como social media, desarrollo de plataformas y aplicaciones móviles, Seo entre otros. En el último año ha tenido un crecimiento significativo capacitando al personal en el área de desarrollo web y desarrollando con nuevas tecnologías.

1.2.4. Departamentos

Dirección General: Es el departamento encargado de dirigir, coordinar y crear las estrategias comerciales de la empresa y definir los métodos de trabajo para alcanzar las metas de la institución y de los clientes.

Departamento de Desarrollo: Brinda el asesoramiento a los niveles de jerarquía superior. Prepara, administra y asigna los proyectos a los diferentes desarrolladores de cada área. Tiene a su cargo el control y supervisión de los desarrolladores Frontend y Backend.

Dirección Comercial: Es uno de los departamentos que genera el volumen de trabajo por medio de las ventas. Este departamento ejecuta los planes para ampliar la cartera de clientes de la empresa. Desarrolla proyecciones de ventas periódicas para luego desarrollar las estrategias necesarias que ayuden a alcanzar las metas propuestas. Trabaja de la mano con el equipo de ventas velando que tengan capacitaciones constantes para desarrollar mejor el trabajo de prospección y ejecución de ventas.

Dirección Administrativa: Departamento encargado de administrar los recursos y materiales de la empresa. Realiza planes administrativos de trabajo semestrales y anuales y vela porque estos se cumplan con éxito. A su vez tiene a cargo el departamento de recursos humanos.

Departamento de Cuentas: Este departamento es el encargado de dar el servicio personalizado a los clientes. Cuando un cliente nuevo ingresa a la empresa, es designado a un ejecutivo de cuentas quien es el encargado de brindarle asesoría. El ejecutivo de cuentas propone y elabora planes de trabajo para el cliente y es el encargado de distribuir el trabajo a los encargados de cada área, sea desarrollo, diseño, SEO, etc. Supervisa que todo vaya acorde a las solicitudes de los clientes para luego presentarle el trabajo ya finalizado.

Departamento Desarrollo Móvil: Es el área donde se desarrollan aplicaciones móviles para celulares y otros dispositivos, trabaja de la mano con el departamento de desarrollo web.

Departamento de Desarrollo: Es el departamento que se encarga de desarrollar sitios, plataformas y cualquier otro sistema tecnológico solicitado por los clientes. Trabajan de la mano con los ejecutivos de cuentas para saber con exactitud los requerimientos del cliente.

Departamento de Plataformas: En este departamento se encarga de desarrollar y dar mantenimiento a las plataformas desarrolladas por los clientes y a su vez velar porque las plataformas utilizadas en la empresa se actualicen constantemente. Las plataformas que desarrollan sirven para agilizar los procesos internos de la empresa con los clientes.

Departamento de Maquetación: Es el departamento que se encarga de maquetar todos los sitios web solicitados, los newsletters y cualquier otro trabajo que el cliente solicita. Trabaja en conjunto con los desarrolladores web.

Departamento de SEO: Este departamento se encarga de darle visibilidad a los sitios web en los principales motores de búsqueda. Trabaja auditorías de SEO para los sitios web ya existentes y elabora informes detallados de mejoras para los sitios. Hace estudios de palabras claves, estudio de títulos, meta-descripciones, etiquetas etc. Plantea soluciones para que un sitio web esté posicionado y en actualización constante.

Departamento de Diseño Gráfico: Es el área visual de la empresa. Los diseñadores gráficos son los encargados de proponer diseños para los diferentes productos que se ofrecen

a los clientes, como diseño de sitios, blogs, newsletters, post para redes sociales, firmas electrónicas, etc. Trabaja muy de la mano del ejecutivo de cuentas.

Recursos Humanos: Es el departamento que se encarga de todo el personal de la empresa, desde la contratación hasta el desarrollo de cada trabajador velando porque tengan un buen desempeño dentro de la empresa. Es el encargado de realizar la planilla mensual, definir puestos de trabajo, ver procesos de contratación, despidos, elaboración de contratos, etc.

1.2.5. Misión

“Ser el aliado estratégico de nuestros clientes creando soluciones de marketing digital que mejoren la productividad de sus negocios”.

1.2.6. Visión

“Consolidarnos como una agencia de marketing digital 360 grados líder de la región a través de la ejecución de estrategias e innovación digital”.

1.2.7. Objetivos Institucionales

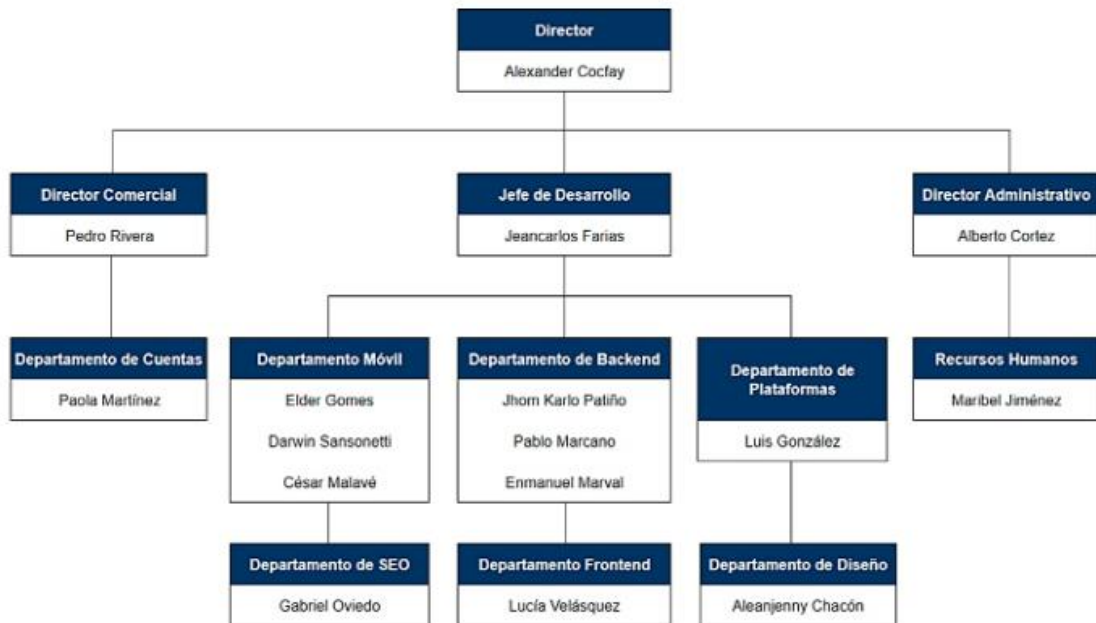
- Ofrecer a nuestros clientes un servicio integral 360 grados que ayuden a su crecimiento en el mercado.
- Crear canales digitales que faciliten la comunicación de nuestros clientes con sus consumidores.
- Desarrollar estrategias de negocio que ayuden a la expansión de nuestros clientes.
- Dar visibilidad a las marcas en los medios digitales.
- Estar en constante actualización para mejorar nuestros servicios

1.2.8. Público Objetivo

- Empresas que buscan tener un crecimiento o más visibilidad en los canales digitales.
- Empresas que necesitan plataformas de automatización de tareas organizaciones internas.
- Pequeñas agencias que necesitan proyectos de desarrollo web para sus clientes.
- Entidades que necesitan crear un sistema integral de reportería de los diferentes departamentos de la empresa.
- Empresas comerciales que buscan expandir sus negocios fuera del país.
- Empresas que buscan aumentar sus ventas por medio de los canales digitales y la pauta digital.
- Empresas que quieren iniciar a incursionar en el marketing digital.

Fuente: Departamento de recursos humanos, WeClick Digital

1.2.9. Organigrama



Fuente: Departamento de recursos humanos, WeClick Digital.

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción Del Método

Se utilizó el método de investigación Mixto ya que es el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa. Al utilizar este método se integran de forma sistemática los métodos con el fin de obtener una fotografía más completa de la investigación.

Sampieri (1991) afirma que el método deductivo es el método en el cual los investigadores parten de proposiciones generales o más universales para llegar a una afirmación particular y se fundamenta en el razonamiento. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Merino., J. P. (2008) debemos subrayar que es el mismo, en el que el pensamiento va de lo general a lo particular, se hace uno de una serie de herramientas e instrumentos que permitan conseguir los objetivos propuestos de llegar al punto o esclarecimiento requerido.

1.3.2. Técnicas e Instrumento de Recolección

Las técnicas de investigación son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Kawulich, B. (2005)

La observación: Según Kawulich (2005) “La observación es una técnica que consiste precisamente en observar el desarrollo del fenómeno que se desea analizar. Este método puede usarse para obtener información cualitativa o cuantitativa de acuerdo con el modo en que se realiza. Al aplicar esta técnica con enfoque cualitativo, es necesario organizar las observaciones en categorías temáticas para poder darle un orden al análisis. Estas categorías deben relacionarse con la información obtenida a través de otras técnicas para tener mayor validez” (p 56).

Esta técnica se aprovechó en cada departamento de la empresa para así observar con destreza, las operaciones que se realizan y la forma en que se comunican para garantizar un buen trabajo.

Se utilizó como herramienta una agenda en donde realizaba las notas de los hallazgos importantes, por ejemplo, los medios que utilizar para comunicarse internamente, también se fue anotando las funciones que desempeñan los diferentes departamentos.

A través de la observación pude darme cuenta que la agencia tiene una página Web y una página en Facebook

La entrevista: Según Morgan y Harmon (2001) “es en esencia, una conversación bien planificada. En ella, el investigador plantea una serie de preguntas o temas de debate a una o varias personas, con el fin de obtener información específica. Puede realizarse personalmente, por teléfono o de manera virtual. Sin embargo, en algunos casos es importante la interacción personal con el entrevistado, para poder tomar nota de la información que brinda la comunicación no verbal” (p 87)

Para realizar este diagnóstico se utilizó la entrevista estructurada con preguntas estructuradas previamente, con el objetivo de recabar información importante las preguntas se enfocan únicamente en comunicación.

La encuesta: Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

La encuesta se realizó al 75% de los empleados en los diferentes departamentos de la agencia WeClick Digital, porcentaje conformado por doce empleados encuestados, para adentrarnos un poco más en los procesos de comunicación que hoy en día realizan con preguntas netamente de comunicación

1.3.3. Cronograma Del Diagnóstico

		Enero			Febrero	
	Actividad	Del 13 al 19 de Enero	Del 20 al 26 de Enero	Del 27 al 31 de Enero	Del 1 al 9 de Febrero	Del 10 al 16 de Febrero
1	Propedéutico EPS	14 al 18 - Ene				
2	Lectura de documentos relacionados al diagnóstico		20 al 21 - Ene			
3	Observación		21 ene.			
4	Recopilación de Información		22 ene.			
5	Consulta de internet, libros, tesis y demás literatura		23 al 24 - Ene			
6	Redacción de entrevista y encuesta			30 ene.		
7	Entrevista con la Licenciada Cindy Martinez y con Ingeniero Jeancarlo Farias				4 Feb.	
8	Encuesta a los departamentos de WeClick Digital				5 al 7 - Feb.	
9	Tabulación de Encuestas				8 Feb.	
10	Redacción del Diagnóstico				4 al 11 - Feb.	
11	Entrega del Diagnóstico					12 Feb.

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Resultado de la Observación

La primera técnica del diagnóstico fue la observación, que se realizó en la oficina de la agencia WeClick Digital, en esta actividad se utilizó como material de apoyo una agenda para anotaciones y una guía de observación.

El fin primordial de la observación consiste en indagar los procesos de comunicación tanto interna como externa, tales como su página web, consulta de redes sociales de la agencia, y demás material disponible.

A través de esta técnica se pudo constatar que la agencia WeClick digital tiene como barrera comunicacional la pérdida de Internet constante en Venezuela, adicional se observa que no se cuenta con una persona encargada directamente de actualizar o bien dar seguimiento a la página de Facebook y a la página web de WeClick Digital.

Guía de Observación

Nombre de la empresa:	WeClick Digital
Nombre del Observador:	Joselin Carolina Velásquez Rubio

Objetivo: Observar y evaluar el desempeño de la comunicación interna y externa dentro de la empresa WeClick Digital.

No.	Aspectos a Evaluar	Si	No	Talvez	Observaciones
1	Utilizan Chat	X			
2	Utilizan Correo	X			
3	Utilizan Llamadas	X			
4	Tienen página web	X			Se observa en la página datos desactualizados
5	Tienen página en Facebook	X			Se observa que no tienen seguimiento a la página
6	Tienen un grupo en Whatsapp		X		
7	Tiene pizarra de información		X		
8	Tiene alguna herramienta para	X			

	seguimiento de las órdenes de trabajo				
9	El director de la empresa tiene comunicación con los departamentos	X			Se observa buena comunicación
10	Existe buena comunicación con los clientes	X			Se observa que se tiene un buen acercamiento con los clientes, ya que se programan citas para dar a conocer las propuestas y productos.
11	Existe una persona encargada de la comunicación		X		
12	Utilizan videollamadas	X			Se observa que muchas veces se cortan las videollamadas por la mala señal de internet que tienen en Venezuela
13	Existen barreras de comunicación	X			El internet en Venezuela es muy malo.
14	Existen contratiempos con las entregas a clientes.			X	No se observan atrasos en la entrega de servicios al cliente, pero si se tienen retrasos cuando no hay buena comunicación por falta del sistema
15	Existe comunicación efectiva entre departamentos	X			Se observa una comunicación respetuosa y efectiva

1.4.2. Resultados de las Entrevistas

La directora de cuentas de la agencia juntamente con el *project manager* jefes de área, se enfocaron mucho en los canales de comunicación que actualmente se utilizan en la empresa. Coincidieron en que se puede mejorar la forma de comunicación actual, sobre todo al momento de iniciar un proyecto nuevo o al momento de ingresar una solicitud de trabajo generada desde Guatemala para el departamento de producción en Venezuela, pero para mejorar esta barrera de comunicación necesitaríamos tener una red estable de internet, lo cual no es posible en este momento en Venezuela.

Consideran que la comunicación con el equipo de trabajo es fundamental ya que sirve para trabajar ordenados y ayuda a maximizar los tiempos y recursos. Lo importante a resaltar son los canales de comunicación ya que utilizan correo, chat o llamadas, por lo tanto, es importante que como miembros del equipo sepan que canal de comunicación usar para que el mensaje llegue correctamente.

Consideran muy importante utilizar todos los medios digitales para promocionarse, ya que por la competencia que existe, es muy importante estar en contacto de primera mano con los clientes y luego de contactarlo concretar una cita porque no hay nada mejor que apersonarse y así aclarar dudas. Se estima que las redes sociales son un medio más de comunicación que no ha sido aprovechado correctamente.

Tablas Comparativas

	Preguntas	Puntos de encuentros	Puntos de disensos
1	¿Por qué considera importante la comunicación organizacional?	Sí, si se aprovechan bien los canales de comunicación	
2	¿Qué medios de comunicación utilizan internamente?	Chat, correo electrónico, y videollamadas.	
3	¿A través de qué medios de comunicación considera que se pueden promocionar los servicios de WeClick Digital?	Medios Digitales por redes sociales o sitios Web	Es importante dar seguimiento a los medios digitales, contactando a los clientes y creando citas para apersonarse y resolver dudas.
4	¿Considera que las redes sociales como medio de	Si son efectivas, para transmitir ideas	No se han explotado, tal vez no sea un canal de ventas, pero

	comunicación son efectivas?		sirve para hacer presencia.
5	¿Que tan importante es la página web para el logro de sus objetivos?	Es muy importante porque es un material de apoyo para que los clientes sepan a qué nos dedicamos y qué proyectos hemos trabajado es como una referencia de lo que hacemos.	No es un canal de ventas directo, pero sí es importante como referencia para nuestros clientes, ya que quienes no están en google no existe
6	¿Cambiaría algo de la comunicación que ya realizan?		El internet en Venezuela es algo que definitivamente quisiéramos cambiar, sin embargo no depende de nosotros. Los procesos podrían mejorarse y sobre todo establecerlos para que en ningún momento nos saltemos uno.

1.4.3. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

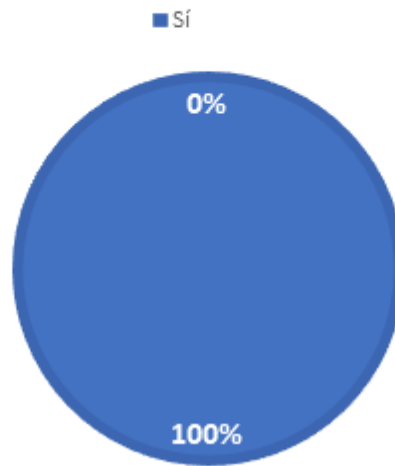
Las siguientes gráficas dan a conocer los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al 100% de trabajadores de los diferentes departamentos de WeClick Digital. Doce personas fueron las que participaron en la encuesta y lo que forma el 100% de las gráficas.



Fuente: Joselin Carolina Velásquez

Interpretación: El noventa y dos por ciento de las personas respondieron que sí están enterados de los servicios que ofrece WeClick Digital y un ocho por ciento indicaron lo contrario.

Gráfica 2 ¿Considera que al tener contenido actualizado dentro de la página web de WeClick Digital se captarían nuevos clientes?

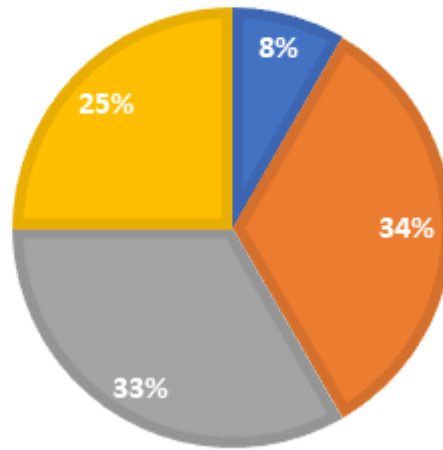


Fuente: Joselin Carolina Velásquez

Interpretación: El cien por ciento de las personas respondieron que tener contenido actualizado dentro de la página web de WeClick Digital se captarán nuevos clientes.

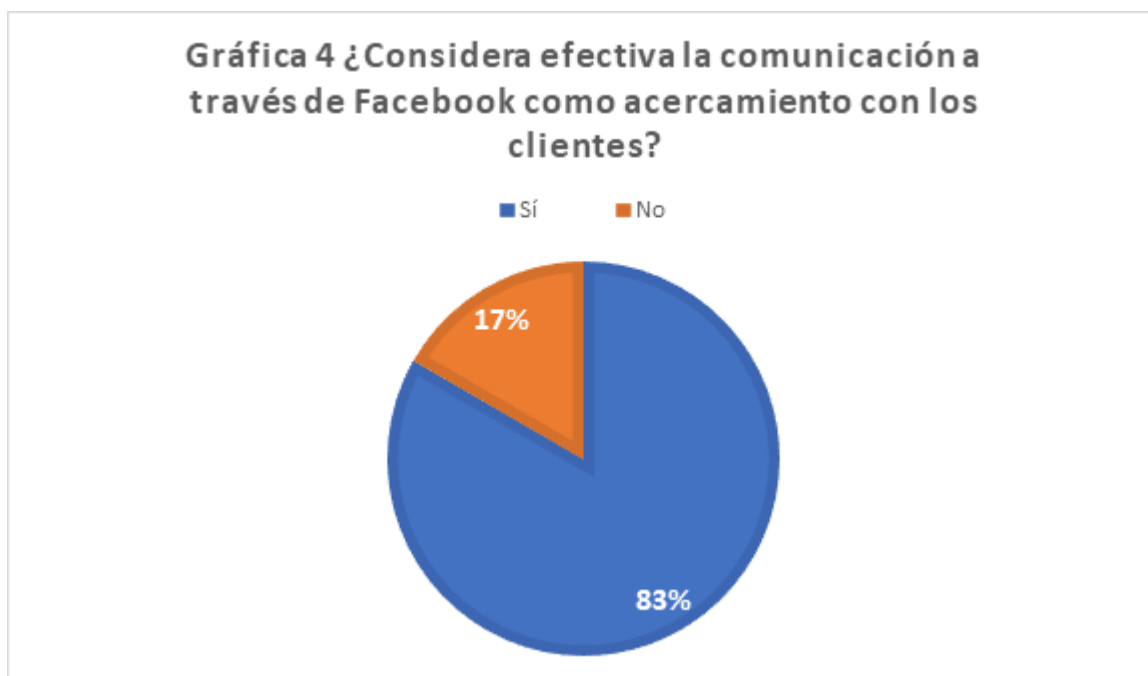
Gráfica 3 ¿Cómo calificaría el contenido de la página web de la agencia WeClick Digital?

■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



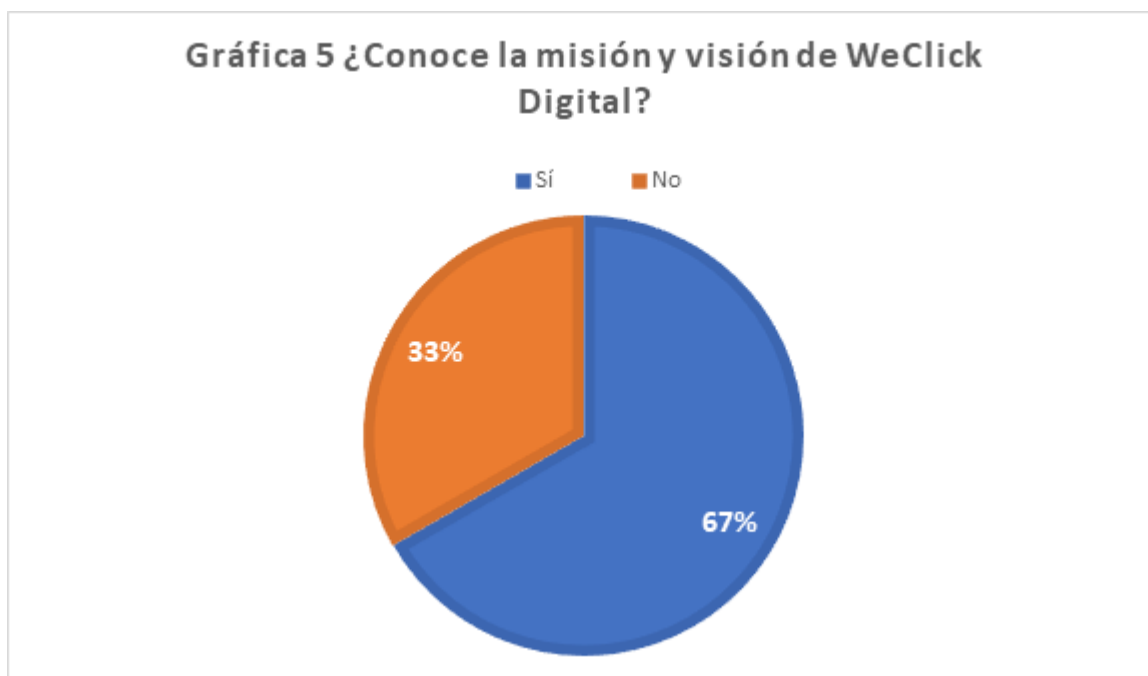
Fuente: Joselin Carolina Velásquez

Interpretación: El ocho por ciento de las personas califican el contenido de la página web de WeClick Digital como muy bueno, el 34 por ciento de las personas califican como bueno, el treinta y tres por ciento califican como regular y el 25 por ciento califican como malo.



Fuente: Joselin Carolina Velásquez

Interpretación: El ochenta y tres por ciento de las personas respondieron que sí consideran efectiva la comunicación a través de Facebook como acercamiento con los clientes y el diecisiete por ciento indicaron lo contrario.

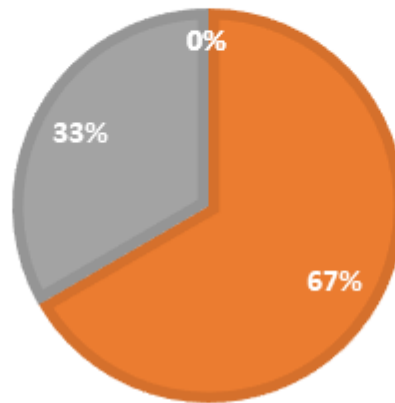


Fuente: Joselin Carolina Velásquez

Interpretación: El sesenta y siete por ciento de las personas respondieron que sí conocen la misión y visión de WeClick Digital y el treinta y tres por ciento respondieron que no.

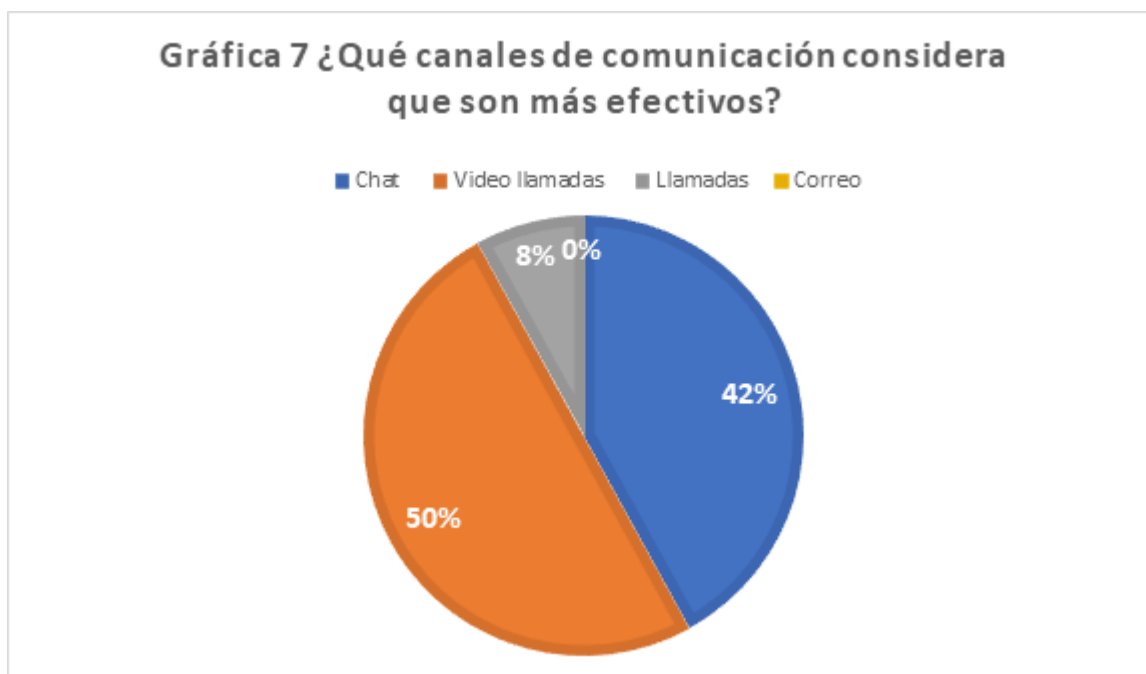
Gráfica 6 ¿Cómo calificaría los canales de comunicación interna que se utilizan actualmente en la agencia WeClick Digital?

■ Muy Bueno ■ Bueno
■ Regular ■ Malo



Fuente: Joselin Carolina Velásquez.

Interpretación: El sesenta y siete por ciento de las personas califican como muy bueno los canales de comunicación interna que se utilizan actualmente, y el treinta y tres por ciento de las personas califican como regular.



Fuente: Joselin Carolina Velásquez

Interpretación: El cincuenta por ciento de las personas respondieron que las videollamadas son el medio más utilizado, seguido por el chat que cubre cuarenta y dos por ciento, seguido de llamadas con el ocho por ciento, dejando al correo con cero por ciento.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. Fortalezas

- Existe una comunicación respetuosa y de confianza entre los trabajadores de la empresa.
- Los trabajadores tienen conocimiento de los productos que ofrece WeClick Digital.
- Existe una página de Facebook con la que tienen presencia y sirve como apoyo y respaldo para los clientes.
- El personal cuenta con las herramientas necesarias de trabajo.
- Existe una página Web y se cuenta con personal que puede alimentar el contenido.

1.5.2. Oportunidades

- Se puede mejorar la comunicación interna con buenas estrategias de comunicación
- Mejorar el diseño de la página Web para que esta sea más llamativa y arriesgada.

- Se pueden aprovechar mejor las redes sociales, como apoyo y respaldo para clientes.
- Tener más contacto con los departamentos que están trabajando en Venezuela a través de videollamadas.
- Crear una estrategia para alimentar el contenido de la página web y así generar más visualizaciones.
- Crear un proceso para contactar y dar seguimiento a futuros clientes.

1.5.3. Debilidades

- Mala conexión de internet al momento de comunicarse.
- No cuenta con estrategias de comunicación.
- Falta de tiempo para dar seguimiento a redes sociales y página web.
- No existe un calendario de actividades de comunicación.

1.5.4. Amenazas

- No utilizar el canal adecuado para comunicarse podría generar errores en las órdenes de trabajo.
- Dar una mala imagen por no invertir tiempo a la página
- Perder Presencia en medios digitales
- Mala comunicación que provoque atrasos

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 Antecedentes comunicacionales

Hace un año se trabajó una herramienta de trabajo llamada *Mydesk* como parte de un proyecto de EPS de una estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con esta herramienta se fortaleció la comunicación interna ya que la empresa WeClick Digital ha tenido rotación en el puesto ejecutivo de cuentas y esto provocó que no se estableciera un proceso al trabajar generando así desorden y confusiones con las órdenes de trabajo de los clientes.

Esta herramienta permitió establecer un procedimiento desde que nace una orden de trabajo hasta la entrega y seguimiento de la misma, ya que es una plataforma digital que permite cargar la idea y propuesta generada al cliente, también en esta herramienta se puede llevar el seguimiento de la misma, ya que tiene espacio para poder incluir observaciones tanto del cliente como de los compañeros de producción.

Internamente esta *Mydesk* fue un éxito ya que a través de ella la comunicación interna tuvo un giro radical que benefició tanto a los empleados de los distintos departamentos y a su vez a los clientes, quienes siempre están satisfechos por tener una retroalimentación constante de su orden de trabajo, a la vez el ejecutivo de cuentas tiene un mayor control de la orden de trabajo y puede hacer las observaciones y cambios necesarios desde esta fabulosa herramienta.

2.2. Objetivos de la Comunicación

2.2.1. Objetivo General

- Fortalecer la comunicación externa de la agencia WeClick Digital a través de medios de comunicación digitales.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Crear contenido de interés, resaltando la importancia de pautar en medios digitales
- Dar seguimiento a la interacción de clientes y futuros clientes en redes sociales.
- Reforzar plataformas digitales de comunicación.

2.3. Público Objetivo

- Empresas que buscan tener un crecimiento o más visibilidad en los canales digitales.
- Empresas que necesitan plataformas de automatización de tareas organizaciones internas.
- Pequeñas agencias que necesitan proyectos de desarrollo web para sus clientes.
- Entidades que necesitan crear un sistema integral de reportería de los diferentes departamentos de la empresa.
- Empresas comerciales que buscan expandir sus negocios fuera del país.
- Empresas que buscan aumentar sus ventas por medio de los canales digitales y la pauta digital.
- Empresas que quieren iniciar a incursionar en el marketing digital.

2.4. Mensaje

“Proponiendo soluciones con ideas digitales”.

Se mostrará la idea como un acercamiento con los clientes para dar solución con propuestas digitales, ya que hoy en día es vital para cualquier empresa, el mensaje transmite comodidad, transparencia y sobre todo profesionalismo.

2.5. Estrategia

“Aumentar la presencia de WeClick Digital en redes sociales resaltando la importancia de pautar en medios digitales”

Según el diagnóstico realizado en la agencia WeClick Digital quedó en evidencia la importancia de la comunicación externa, ya que se pudieron ubicar las debilidades que sufre la agencia. Datos que sirven como soporte para la presente propuesta que se emplea para mejorar la imagen de la agencia WeClick Digital en las plataformas digitales más importantes del momento tales son: Facebook e Instagram.

¿Qué se espera de esta estrategia?

1. Captar nuevos seguidores en redes sociales
2. Fidelizar a los clientes actuales

¿Cómo lograrlo?

Ver a continuación las acciones.

2.6 Acciones de la Comunicación

2.6.1 Reforzar el acercamiento con clientes a través de Facebook e Instagram humanizando la marca y resaltando la importancia de pautar en medios digitales.

ACCIÓN 1	
¿A qué estrategia responde esta acción?	A la falta de un departamento o persona encargada de brindar seguimiento a la red social Facebook.
Problema:	Poca presencia en medios digitales que sirva como referencia al trabajo que se realiza en la Agencia WeClick Digital.
Producto:	Paquete de 15 posts de contenido para Facebook
Objetivo comunicacional:	Aportar presencia en Facebook para servir de referencia para clientes.
Tipo de mensaje:	Importancia de la Comunicación Digital
Público Objetivo:	Externo: Agencias que quieran brindar soluciones digitales y clientes existentes.
Medio de difusión:	Página oficial de Facebook

Posts de Contenido para Facebook

- **Boceto**



- **Dirección URL**

www.facebook.com/WeClick.Digital/

- **Porcentaje de Público Objetivo**

Se proyecta un alcance con el público objetivo del 10% siendo sus seguidores hoy en día 302 personas.

- **Calendario Editorial**

Calendario de Publicación de Posts Facebook								
Mayo 2019	Fecha de publicación	Post	Contenido	Temática	Fuentes	Contenido visual (foto, vídeo, gráficos...)	Palabras clave	Posibles títulos
Semana 1	01/05	Cambio Avatar Perfil	Diseño con Logo de WeClick Digital	Logo	WeClick Digital	Foto Tecnológico colores alusivos a la empresa	WeClick Digital	N/A
Semana 2	07/05 10/05	Cambio de Portada	Diseño alusivo a Avatar Perfil	Logo	WeClick Digital	Imagen del tamaño adecuado de portada que	WeClick Digital	N/A
Semana 3	15/05 18/05	Mito o Realidad	Mito: El marketing tradicional ha muerto Realidad: El marketing tradicional se fortalece con el marketing Digital	Imagen Dividida con manos intentando armar dos piezas de rompecabezas	www.freepik.es	Fondo Blanco	WeClick Digital	La era digital ha hecho que todo evolucione y se adapte a los nuevos hábitos de nuestros consumidores, el marketing no es la excepción. #MarketingMóvil #DesarrolloWeb #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento
Semana 4	22/05 25/05	Redes Sociales	Nota de la importancia del uso de las redes sociales en las empresas	Manos manipulando una Tablet	www.freepik.es	Nota con contenido e imagen de portada	WeClick Digital	¿Conoces el papel de las Redes Sociales en una estrategia de Marketing Digital? #RedesSociales #Redes #SocialMediaMarketing #DesarrolloWeb #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento

Calendario de Publicación de Posts Facebook								
Junio 2019	Fecha de publicación	Post	Contenido	Temática	Fuentes	Contenido visual (foto, vídeo, gráficos...)	Palabras clave	Posibles títulos
Semana 1	05/06 08/06	6 reglas para triunfar en el marketing Digital	6 reglas para triunfar en el marketing Digital	Contenido de valor	www.freepik.com www.google.com	Imagen alusiva al tema con contenido	WeClick Digital	Para triunfar en el Marketing Digital debemos cumplir con una serie de reglas básicas, estas nos ayudarán a diferenciarnos y a aportar un valor agregado a nuestro público objetivo. #MarketingDigital #Merchandising #Marcas #MarketingOnLine #MarketingMóvil #Posicionamiento
Semana 2	12/06 15/06	Inbound Marketing	Definición de Inbound Marketing y para qué sirve	Inbound Marketing	www.google.com www.freepik.com	Nota con contenido con imagen de portada	WeClick Digital	El Inbound Marketing se basa en atraer a nuestros clientes ideales, acompañándoles desde que conocen nuestra marca hasta que son nuestros fans incondicionales. Conoce más acerca del inbound marketing. #MarketingMóvil #Marcas #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento #MarketingOnline
Semana 2	10/06 15/06	ERP	Controla tu empresa desde cualquier parte del mundo ERP	ERP	www.google.com www.freepik.com	Imagen de una persona profesional controlando un móvil o una tablet	WeClick Digital	Gestionar un negocio a distancia nunca había sido tan fácil como ahora. Un ERP es una herramienta online que te permite controlar tu empresa desde cualquier lugar. #ERP #Negocios #business #Análisis

								#Reportería #Empresas #Inventarios #Resultados #CRM #Management
Semana 3	17/06 21/06	Desarrollo de APPS	Desarrollo de APPS	Desarrollo de APPS	www.google.com www.freepik.com	Imagen de un Celular que impacte	WeClick Digital	Las aplicaciones móviles han facilitado la labor de venta de miles de empresas y negocios de todo el mundo. Desarrollamos tu APP para Android e iOS diseñadas según la necesidad de tu negocio. #AplicacionesMóviles #Apps #Android #iOS #DesarrolloMóvil #MobileDevelopment
Semana 3	17/06 21/06	Sistemas Para Medicion de resultados	Sistemas para Medición de resultados	Sistemas para medición de resultados	www.google.com www.freepik.com	Imagen de una persona controlando una tablet con resultados	WeClick Digital	Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los resultados de tu negocios según tus métricas de medición. #Negocios #Resultados #KPI's #Análisis #DesarrolloWeb
Semana 4	24/06 28/06	CRM	CRM para empresas	CRM	www.google.com www.freepik.com	Imagen de una computadora con sistema CRM en la pantalla	WeClick Digital	Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de tus clientes y desarrolla una organización de ventas estables con un CRM. Desarrollamos sistemas para un correcto seguimiento de tus clientes potenciales y clientes actuales. #CRM #ServicioAlCliente

								#Ventas #LeadGeneration #Negocios #Oportunidad #Venta
Semana 4	24/06 28/06	Tu tienda Siempre disponible	Tu tienda Siempre disponible	Tu tienda Siempre disponible	www.google.com www.freepik.com	Imagen de una compu con contenido de una tienda en línea	WeClick Digital	Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes a través de un e-commerce, fácil, práctico y seguro. WeClick Digital, soluciones Digitales al alcance de tu mano. #MarketingOnline #VentasOnline #eCommerce #VentasPorInternet #Shopping

ACCIÓN 2	
¿A qué estrategia responde esta acción?	A la falta de la página oficial en instagram de WeClick Digital, para pautar los servicios de la agencia y mejorar la imagen corporativa.
Problema:	Poca presencia en medios digitales que sirva como referencia al trabajo que se realiza en la Agencia WeClick Digital.
Producto:	Paquete de 16 posts de frases e imagenes para Instagram
Objetivo comunicacional:	Aportar presencia en Instagram para servir de referencia para clientes.
Tipo de mensaje:	Importancia de la Comunicación Digital
Público Objetivo:	Externo: Agencias que quieran brindar soluciones digitales y clientes existentes.
Medio de difusión:	Página oficial de Instagram

Posts de frases e imágenes para Instagram

- **Boceto**



- **Dirección URL**

www.instagram.com/digitalweclick/

- **Porcentaje de Público Objetivo**

Se proyecta un alcance de 100 seguidores en dos meses.

- **Calendario Editorial**

Calendario de Publicación de Posts Instagram								
Mayo 2019	Fecha de publicación	Post	Contenido	Temática	Fuentes	Contenido visual (foto, vídeo, gráficos...)	Palabras clave	Posibles títulos
Semana 1	01/05	Cambio Avatar Perfil	Diseño con Logo de WeClick Digital	Logo	WeClick Digital	Fondo Tecnológico colores alusivos a la empresa	WeClick Digital	N/A
Semana 2	07/05 10/05	Cambio de Portada	Diseño alusivo a Avatar Perfil	Logo	WeClick Digital	Imagen del tamaño adecuado de portada que	WeClick Digital	N/A
Semana 3	15/05 18/05	Mito o Realidad	Mito: El marketing tradicional ha muerto Realidad: El marketing tradicional se fortalece con el marketing Digital	Imagen Dividida con manos intentando armar dos piezas de rompecabezas	www.freepik.es	Fondo Blanco	WeClick Digital	La era digital ha hecho que todo evolucione y se adapte a los nuevos hábitos de nuestros consumidores, el marketing no es la excepción. #MarketingMóvil #DesarrolloWeb #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento
Semana 4	22/05 25/05	Redes Sociales	Nota de la importancia del uso de las redes sociales en las empresas	Manos manipulando una Tablet	www.freepik.es	Nota con contenido e imagen de portada	WeClick Digital	¿Conoces el papel de las Redes Sociales en una estrategia de Marketing Digital? #RedesSociales #Redes #SocialMediaMarketing #DesarrolloWeb #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento

Calendario de Publicación de Posts Intgram

Calendario de Publicación de Posts Intgram								
Junio 2019	Fecha de publicación	Post	Contenido	Temática	Fuentes	Contenido visual (foto, vídeo, gráficos...)	Palabras clave	Posibles títulos
Semana 1	05/06 08/06	6 reglas para triunfar en el marketing Digital	6 reglas para triunfar en el marketing Digital	Contenido de valor	www.freepik.com www.google.com	Imagen alusiva al tema con contenido	WeClick Digital	Para triunfar en el Marketing Digital debemos cumplir con una serie de reglas básicas, estas nos ayudarán a diferenciarnos y a aportar un valor agregado a nuestro público objetivo. #MarketingDigital #Merchandising #Marcas #MarketingOnLine #MarketingMóvil #Posicionamiento
Semana 2	12/06 15/06	Inbound Marketing	Definición de Inbound Marketing y para qué sirve	Inbound Marketing	www.google.com www.freepik.com	Nota con contenido con imagen de portada	WeClick Digital	El Inbound Marketing se basa en atraer a nuestros clientes ideales, acompañándoles desde que conocen nuestra marca hasta que son nuestros fans incondicionales. Conoce más acerca del inbound marketing. #MarketingMóvil #Marcas #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento #MarketingOnline
Semana 2	10/06 15/06	ERP	Controla tu empresa desde cualquier parte del mundo	ERP	www.google.com www.freepik.com	Imagén de una persona profesional controlando un movil o una tablet	WeClick Digital	Gestionar un negocio a distancia nunca había sido tan fácil como ahora. Un ERP es una herramienta online que te permite controlar tu empresa

			ERP					desde cualquier lugar. #ERP #Negocios #business #Análisis #Reportería #Empresas #Inventarios #Resultados #CRM #Management
Semana 3	17/06 21/06	Desarrollo de APPS	Desarrollo de APPS	Desarrollo de APPS	www.google.com www.frepik.com	Imagen de un Celular que impacte	WeClick Digital	Las aplicaciones móviles han facilitado la labor de venta de miles de empresas y negocios de todo el mundo. Desarrollamos tu APP para Android e iOS diseñadas según la necesidad de tu negocio. #AplicacionesMóviles #Apps #Android #iOS #DesarrolloMóvil #MobileDevelopment
Semana 3	17/06 21/06	Sistemas Para Medicion de resultados	Sistemas para Medición de resultados	Sistemas para medición de resultados	www.google.com www.frepik.com	Imagen de una persona controlando una tablet con resultados	WeClick Digital	Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los resultados de tu negocios según tus métricas de medición. #Negocios #Resultados #KPI's #Análisis #DesarrolloWeb
Semana 4	24/06 28/06	CRM	CRM para empresas	CRM	www.google.com www.frepik.com	Imagen de una computadora con sistema CRM en la pantalla	WeClick Digital	Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de tus clientes y desarrolla una organización de ventas estables con un CRM. Desarrollamos sistemas para un correcto seguimiento de tus clientes potenciales y

								<p>clientes actuales.</p> <p>#CRM #ServicioAlCliente #Ventas #LeadGeneration #Negocios #Oportunidad #Venta</p>
Semana 4	24/06 28/06	Tu tienda Siempre disponible	Tu tienda Siempre disponible	Tu tienda Siempre disponible	www.google.com www.freepik.com	Imagen de una compu con contenido de una tienda en línea	WeClick Digital	<p>Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes a través de un e-commerce, fácil, práctico y seguro.</p> <p>WeClick Digital, soluciones Digitales al alcance de tu mano.</p> <p>#MarketingOnline #VentasOnline #eCommerce #VentasPorInternet #Shopping</p>

ACCIÓN 3	
¿A qué estrategia responde esta acción?	A la falta de un departamento o persona encargada de brindar seguimiento a las plataformas digitales
Problema:	Concentración de tiempo 100% en clientes, perjudicando el contenido digital de sus propias cuentas.
Producto:	Manual de redes sociales
Objetivo comunicacional:	Aportar conocimiento a empleados que desconocen el tema y que podrían aportar tiempo a las cuentas digitales.
Tipo de mensaje:	Las mismas oportunidades para todos
Público Objetivo:	Interno: Empleados de WeClick Digital que pueden aportar al manejo de las cuentas tanto Facebook como Instagram
Medio de difusión:	Correo Empresarial.

- **Boceto**

Portada



- **Contraportada**



- **Contenido de Manual de Redes Sociales**

- Introducción
- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Audiencia
- Destinatarios del manual
- Canales de Difusión
- Consideraciones Generales
- Facebook
- Instagram
- Community manager*
- Desafíos
- Guía para el manejo de Crisis en redes sociales

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA AGENCIA WECLICK DIGITAL”

3.1.1. Financiamiento

El presupuesto manejado en las estrategias de comunicación queda de la siguiente manera:

Epesista: Asesoría comunicacional prestados a la empresa en donde se realizó el plan de comunicación, creación y diseño de post para facebook, creación y diseño de post para Instagram, manejo de Facebook e Instagram con pauta en diseño de facebook y diseño de manual de redes sociales.

Empresa o Institución: La inversión de tiempo de las personas que me guiaron para creación de diseños y el aprendizaje en el área.

Patrocinio: En este proyecto no se ocupó patrocinio alguno.

Financiamiento	Monto
Epesista	Q9,070.00
WeClick Digital	Q0.00
Patrocinio	Q0.00
Total	Q8,600.00

Joselin Carolina Velásquez Rubio, agosto 2019

3.1.2. Presupuesto

Para la ejecución de las estrategias de comunicación se trabajó en base a presupuesto que se detalla a continuación:

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q6,000.00	Q6,000.00	Epesista
11	Creación y diseño de post para Facebook	Q50.00	Q800.00	Epesista
11	Creación y diseño de post para Instagram	Q50.00	Q800.00	Epesista
2	Manejo de Facebook e Instagram mensual	Q500.00	Q1,000.00	Epesista
1	Diseño de Manual de Redes Sociales	Q470.00	Q470.00	Epesista
Total			Q9,070.00	

Joselin Carolina Velásquez Rubio, agosto 2019.

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios Primarios: Personal WeClick Digital, Ejecutivos del departamento de Ventas.	Con los primeros Post en Facebook, los ejecutivos del departamento de ventas pudieron dar referencia del trabajo que ellos realizan tal como el manejo de redes sociales, brindando así una buena imagen e impresión para los clientes quienes se sentían satisfechos de tener una muestra del trabajo a realizar.
	Con la creación de la página de Instagram los clientes podían verificar la existencia y la presencia de la marca en esta famosa red social. Dando así más confianza al momento de cerrar una venta efectiva.
Beneficiarios Secundarios: Gerencia WeClick Digital	Con el manual, podrán tener en orden el manejo de las redes sociales en la empresa, no tendrán riesgo de mala imagen corporativa, pues se estipuló en el manual las reglas y la conducta

Joselin Carolina Velásquez Rubio, agosto 2019

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licda. Cindy Martinez	Directora Departamento de Cuentas	Seguimiento y asesoramiento principal dentro de la agencia coordinando fechas para la ejecución y asignando personal para apoyo dentro de la empresa.
Ing. Alexandre Cofay	Director General	Asesoramiento y orientación para el contenido a utilizar en los post a publicar, al igual que brindar alternativas para captar la atención de más seguidores
Alberto Cortez	Director Administrativo	Orientación en tema de diseño gráfico, dentro de la empresa para ejecución de diseños de post a publicar en facebook e intagram
Joselin Velásquez	Epesista	Responsable de planear, gestionar y ejecutar todo el proyecto de inicio a fin. Encargada de creatividad en contenido para publicar en Facebook e Instagram al igual que la creación de diseños, encargada de dar seguimiento a las publicaciones en tiempo según lo establecido en el plan.

3.1.5. Áreas Geográficas en acción

El plan de comunicación se llevó a cabo en las instalaciones de las oficinas de la agencia WeClick Digital ubicada en: 10 Calle 6-48 Zona 9 Centro de Negocios Gibraltar, oficina 11 Guatemala, Guatemala.

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

A continuación, se detallan las estrategias y acciones desarrolladas en el plan de comunicación, realizadas en WeClick Digital.

Estrategia: Reforzar el acercamiento con clientes a través de Facebook e Instagram humanizando la marca y resaltando la importancia de pautar en medios digitales.

Objetivo comunicacional: Brindar una buena imagen corporativa que sirva como referencia del buen trabajo en marketing Digital que la empresa WeClick Digital opera. Aportando de manera clara mensajes que lleguen a la mente de los clientes, para fomentar nuevas ventas.

Descripción:

Según el diagnóstico realizado en la agencia WeClick Digital quedó en evidencia la importancia de la comunicación externa, ya que se pudieron ubicar las debilidades que sufre la agencia. Datos que sirven como soporte para la presente propuesta que se emplea para mejorar la imagen de la agencia WeClick Digital en las plataformas digitales más importantes del momento tales son: Facebook e Instagram.

¿Qué se espera de esta estrategia?

1. Captar nuevos seguidores en redes sociales
2. Fidelizar a los clientes actuales

Acciones Desarrolladas

Acción 1: Desarrollar un plan de contenido para aportar presencia en Facebook para servir de referencia para clientes.

Post	Contenido
Cambio de Avatar o perfil	Diseño con Logo de WeClick Digital
Portada Facebook	Diseño alusivo al perfil de WeClick Digital, incluye logo
Mito o Realidad	Mito: El marketing tradicional ha muerto Realidad: El marketing tradicional se fortalece con el marketing Digital
Redes Sociales	Nota de la importancia del uso de las redes sociales en las empresas
6 reglas para triunfar en el marketing Digital	1. Realiza contenido Interactivo 2. Mejora tu engagement con los usuarios 3. Mide bien cada estrategia 4. Actualiza siempre tu contenido 5. Optimiza tu presupuesto en diferentes plataformas 6. Promueve tu contenido
Inbound Marketing	Nota con definición de Inbound Marketing y para qué sirve.
ERP	Controla tu empresa desde cualquier parte del mundo ERP
Desarrollo de APPS	Las aplicaciones móviles han facilitado la labor de venta de miles de empresas y negocios de todo el mundo. Desarrollamos tu APP para Android e iOS diseñadas según la necesidad de tu negocio.
Sistemas Para Medición de resultados	Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los resultados de tu negocios según tus métricas de medición.
CRM	Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de tus clientes y desarrolla una organización de ventas estables con un CRM. Desarrollamos sistemas para un correcto seguimiento de tus clientes potenciales y clientes actuales.
Tu tienda Siempre disponible	Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes a través de un e-commerce, fácil, práctico y seguro. WeClick Digital, soluciones Digitales al alcance de tu mano.

Acción 2: Crear la cuenta de instagram para WeClick Digital y desarrollar un plan de contenido para aportar presencia en Instagram para servir de referencia para clientes.

Se cuenta con la página en Instagram



Se utilizó mismo contenido para Facebook e instagram a petición de Dirección de WeClick Digital.

Post 1

Instagram



Facebook



Post 2

Instagram



Facebook



Post 3

Instagram



Facebook



Post 4

Instagram



6 Reglas para triunfar en Marketing Digital

1. Realiza contenido interactivo
2. Mejora tu engagement con los usuarios
3. Mide bien cada estrategia
4. Actualiza siempre tu contenido
5. Optimiza tu presupuesto en diferentes plataformas
6. Promueve tu contenido

digitalweclick Para triunfar en el Marketing Digital debemos cumplir con una serie de reglas básicas, estas nos ayudarán a diferenciarnos y a aportar un valor agregado a nuestro público objetivo.
#MarketingDigital #Merchandising #Marcas #MarketingOnLine #MarketingMóvil #Posicionamiento

12 sem

9 Me gusta
7 DE JUNIO

Añade un comentario... [Publicar](#)

Facebook



6 Reglas para triunfar en Marketing Digital

1. Realiza contenido interactivo
2. Mejora tu engagement con los usuarios
3. Mide bien cada estrategia
4. Actualiza siempre tu contenido
5. Optimiza tu presupuesto en diferentes plataformas
6. Promueve tu contenido

WeClick.Digital · 7 de junio · 🌐

Para triunfar en el Marketing Digital debemos cumplir con una serie de reglas básicas, estas nos ayudarán a diferenciarnos y a aportar un valor agregado a nuestro público objetivo.
#MarketingDigital #Merchandising #Marcas #MarketingOnLine #MarketingMóvil #Posicionamiento

Etiquetar foto · Agregar ubi... · Editar

53 Personas alcanzadas · 7 Interacc · [Promocionar publicación](#)

Tú y 3 personas más

Me encanta · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...

Post 5

Instagram



Facebook



Post 6

Instagram



Facebook



Post 7

Instagram



SISTEMAS PARA MEDICIÓN DE RESULTADOS

digitalweclck

digitalweclck Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los resultados de tu negocios según tus métricas de medición.

#Negocios #Resultados #KPI's #Análisis #DesarrolloWeb

7 sem

5 Me gusta

10 DE JULIO

Añade un comentario... [Publicar](#)

Facebook



SISTEMAS PARA MEDICIÓN DE RESULTADOS

WeClick.Digital
8 de julio

Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los resultados de tu negocios según tus métricas de medición.

#Negocios #Resultados #KPI's #Análisis #DesarrolloWeb

Etiquetar foto · Agregar ubi... · Editar

58 Personas alcanzadas · 5 Interacción [Promocionar publicación](#)

Tú y 3 personas más

Me gusta · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...

Post 8

Instagram



digitalweclick

digitalweclick Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de tus clientes y desarrolla una organización de ventas estables con un CRM. Desarrollamos sistemas para un correcto seguimiento de tus clientes potenciales y clientes actuales.

#CRM #ServicioAlCliente #Ventas #LeadGeneration #Negocios #Oportunidad #Venta


7 sem

4 Me gusta

10 DE JULIO

Añade un comentario... [Publicar](#)

Facebook



WeClick.Digital - 10 de julio

Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de tus clientes y desarrolla una organización de ventas estables con un CRM. Desarrollamos sistemas para un correcto seguimiento de tus clientes potenciales y clientes actuales.

#CRM #ServicioAlCliente #Ventas #LeadGeneration #Negocios #Oportunidad #Venta

Etiquetar foto Agregar ubi... Editar

70 Personas alcanzadas 3 Interacc [Promocionar publicación](#)

1 Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentario...

Post 9

Instagram



The image shows an Instagram post from the account 'digitalweclick'. The main visual is a person's hands using a laptop. The laptop screen displays an e-commerce website with a grid of clothing items. A dark purple shopping cart icon is overlaid on the left side of the image, containing the text 'TU TIENDA SIEMPRE DISPONIBLE' in white. A red and blue credit card is held in the person's left hand. A circular logo with a white 'W' and 'WECLICK.DIGITAL' is in the bottom right corner of the image. The post text on the right reads: 'digitalweclick Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes a través de un e-commerce, fácil, práctico y seguro. WeClick Digital, soluciones digitales al alcance de tu mano. #MarketingOnline #VentasOnline #eCommerce #VentasPorInternet #Shopping'. Below the text, it says '7 sem'. At the bottom, there are icons for heart, comment, share, and bookmark, followed by the text 'Sé el primero en indicar que te gusta esto' and '12 DE JULIO'. A comment input field says 'Añade un comentario...' and a 'Publicar' button is visible.

Facebook



The image shows a Facebook post from 'WeClick Digital' dated '12 de julio'. The main visual is the same as the Instagram post, featuring a person's hands using a laptop with an e-commerce website on the screen, a shopping cart icon with the text 'TU TIENDA SIEMPRE DISPONIBLE', and a credit card. A circular logo with a white 'W' and 'WECLICK.DIGITAL' is in the bottom right corner of the image. The post text on the right reads: 'WeClick Digital - 12 de julio Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes a través de un e-commerce, fácil, práctico y seguro. WeClick Digital, soluciones digitales al alcance de tu mano. #MarketingOnline #VentasOnline #eCommerce #VentasPorInternet #Shopping'. Below the text, there are options to 'Etiquetar foto', 'Agregar ubi...', and 'Editar'. A statistics box shows '84 Personas alcanzadas' and '6 Interacciones', with a 'Promocionar publicación' button. Below that, it says '3 Me gusta' and 'Comentar' and 'Compartir'. A comment input field says 'Escribe un comentario...'.

Post	Contenido
Cambio de Avatar o perfil	Diseño con Logo de WeClick Digital
Portada Facebook	Diseño alusivo al perfil de WeClick Digital, incluye logo
Mito o Realidad	Mito: El marketing tradicional ha muerto Realidad: El marketing tradicional se fortalece con el marketing Digital
Redes Sociales	Nota de la importancia del uso de las redes sociales en las empresas
6 reglas para triunfar en el marketing Digital	1. Realiza contenido Interactivo 2. Mejora tu engagement con los usuarios 3. Mide bien cada estrategia 4. Actualiza siempre tu contenido 5. Optimiza tu presupuesto en diferentes plataformas 6. Promueve tu contenido
Inbound Marketing	Nota con definición de Inbound Marketing y para qué sirve.
ERP	Controla tu empresa desde cualquier parte del mundo ERP
Desarrollo de APPS	Las aplicaciones móviles han facilitado la labor de venta de miles de empresas y negocios de todo el mundo. Desarrollamos tu APP para Android e iOS diseñadas según la necesidad de tu negocio.
Sistemas Para Medición de resultados	Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los resultados de tu negocios según tus métricas

	de medición.
CRM	<p>Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de tus clientes y desarrolla una organización de ventas estables con un CRM. Desarrollamos sistemas para un correcto seguimiento de tus clientes potenciales y clientes actuales.</p>
Tu tienda Siempre disponible	<p>Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes a través de un e-commerce, fácil, práctico y seguro. WeClick Digital, soluciones Digitales al alcance de tu mano</p>

Acción 3: Crear un manual de Redes Sociales con el que se aporta conocimiento a empleados que desconocen el tema y que podrían aportar tiempo a las cuentas de redes sociales de la empresa.

- **Arte Final**

Portada



Contenido



Introducción

Con los medios digitales hoy en día, son quienes brindan información a todas las personas que buscan obtener cada vez más información veraz y oportuna, es por eso que todas las empresas han prestado especial atención a lo que sucede en los medios digitales pues se puede percibir lo que piensan las personas sobre ellas y medir, así como se están haciendo los procesos o si estos están generando buenos resultados.

En los últimos años, el sitio Internet World Stats indica que, para mediados del 2016, se estima que la cantidad de usuarios en internet llega a los 5.3 Millones de usuarios. Esto lo único que expone es que la adopción de internet va a pasos acelerados, la cobertura todavía es demasiado baja si consideramos que el país tiene aproximadamente 16 millones de habitantes. Es decir, los 5.3 millones de usuarios representan únicamente el 33% de la población total en Guatemala.

Si bien la adopción del internet en áreas rurales de Guatemala va en crecimiento, el país aún se caracteriza por ser un país con diferencias socioeconómicas marcadas. Analizando la adopción de Facebook como un indicador indirecto, el sitio Owloo nos aporta que Facebook es la red social más popular del mundo. En Guatemala un 70%

de usuarios de Facebook vive en la Ciudad de Guatemala y municipios cercanos, y el otro 30% esta distribuido en el resto del país, siendo la ciudad de Quetzaltenango la que le sigue en cantidad de usuarios al menos del 4%. En cuanto a edades de los usuarios de Facebook tenemos que se comprenden en los 18 a 24 años, compuesto por 2 Millones de personas.

En resumen, podemos decir que el guatemalteco en internet es un millennial que vive en la ciudad capital, es activo en al menos 4 redes sociales, sobre todo en Facebook, pero explora nuevas plataformas como Instagram o Snapchat. Le interesan temas de tecnología, entretenimiento y las compras tanto físicas como online.

De esta manera y como parte de los objetivos del Plan de Comunicación de WeClick Digital, desde la dirección, se creó un protocolo que demarque su actuación en la red buscando mejorar los flujos de comunicación tanto con sus públicos internos como externos.

En este sentido, se evidencia una clara tendencia de las principales empresas del país hacia una comunicación digital e instantánea, que les permita estar más cerca de sus grupos de interés.



Objetivos

Objetivo general

Establecer un protocolo de redes sociales que establezca los lineamientos básicos para el manejo de la información y participación de WeClick Digital en los medios digitales, así como la interacción con sus grupos de interés por estos canales.

Objetivos específicos

1. Puntualizar canales de comunicación propios de WeClick Digital que permitan interactuar con su público objetivo, logrando un acercamiento real y medible.
2. Aprovechar el potencial de las redes sociales del momento que permitan fortalecer la reputación e imagen de WeClick Digital.



Audiencia

El público objetivo de este protocolo será de interés para la comunicación interna en WeClick Digital

- Representantes Administrativos
- Colaboradores

Destinatarios del manual


Este protocolo es un documento de consulta para todas las personas que tengan relación directa o indirecta con el manejo de las redes sociales de WeClick Digital, quienes pueden ser: Community Manager, asesor digital, asesor de comunicaciones externas, consultores en redes sociales o cualquier persona que esté relacionada con este tema.



Canales de difusión

Los canales de participación, que se han considerado para la empresa WeClick Digital, son:





7. Las redes sociales de WeClick Digital se usarán para la difusión de los mensajes corporativos de la organización correspondientes a su gestión. No deben ser usadas para hacer proselitismo de ningún tipo, generar controversias o usarse como una plataforma para la comunicación privada de alguno de sus colaboradores, incluso si involucra a alguno de sus directivos.

8. Las publicaciones serán dinámicas, animadas, de fácil comprensión, didácticas y atractivas. En lo posible se hará uso de fotografías, videos y/o cualquiera herramienta audiovisual.

9. Está prohibido utilizar imágenes, videos o contenido con derecho de autor.

10. En lo posible, el contenido publicado tendrá como referencia el link de la página web oficial de WeClick Digital con el fin de ampliar la información suministrada en la red social.

11. Se aprovechará la participación de WeClick Digital en foros o encuentros en eventos importantes y relevantes en el medio, para comunicarlo en tiempo real en redes sociales.


12. La interacción en las redes sociales (Seguidores, amigos, retweets, etc.) se determinará mediante una estrategia que exija que la participación de las mismas tenga relación directa con el negocio y sus temas de interés.

13. Se dará respuesta oportuna a los comentarios de usuarios de la red. No obstante, dicha respuesta se dará si cumple con lo establecido en los términos y condiciones de la Empresa para redes sociales.

14. La respuesta a un comentario negativo nunca podrá ser de forma grosera, conflictiva o de cualquier forma que genere agresión al usuario de la red social. No se dará respuesta a un comentario negativo sin la debida autorización del Asesor Digital o de los representantes administrativos.

15. La eliminación de comentarios será considerada un abuso de poder del administrado. No obstante, las publicaciones que no cumplan con lo establecido en los términos y condiciones de WeClick Digital para redes sociales podrán ser borradas.


16. WeClick se reservará el derecho de dar respuesta o mantener publicado en sus redes sociales ciertos contenidos cuando estos sean de



Consideraciones generales

Para el manejo general de las publicaciones que se realicen en medios digitales se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

1. El administrador de redes sociales de WeClick Digital serán los representantes administrativos, quienes podrán autorizar la publicación y la divulgación de contenido institucional. De ahí que la gestión de redes sociales deba estar alineada con la Estrategia Integral de Comunicaciones y la creación de espacios en dichas redes, así como sus contenidos, deberán ser administrados.
2. El contenido publicado (sea gráfico, texto, video o de cualquier otra forma) será netamente corporativo y tendrá que ser previamente acordado con el Asesor Digital o por los representantes administrativos. En ningún caso el contenido publicado podrá ser utilizado por los administradores para beneficios personales o de terceros.
3. En general las redes sociales de WeClick Digital deben ser utilizadas para la difusión de mensajes relacionados con historia y temas relacionados con el negocio de tecnología y vanguardia en el uso y desarrollo de medios digitales; anuncios y noticias positivas de la organización (adquisiciones, ventas, resultados económicos) y de las empresas filiales; replicar noticias positivas de los medios de comunicación que exalten o describan la labor de WeClick Digital, resaltar temas relacionados con sostenibilidad, premios, reconocimientos e iniciativas sociales de WeClick Digital; conceptos de terceros que validen los puntos de vista y actuaciones de WeClick Digital; y noticias positivas o relacionadas con las empresas en las que WeClick Digital tenga participación.
4. El lenguaje a utilizar debe ser amigable, de fácil entendimiento, cercano a los usuarios que invite a conocer más sobre la empresa e incluso que involucre a las personas.
5. Los textos deberán tener una excelente ortografía y coherencia gramatical. Asimismo, la información brindada deberá ser verídica.
6. Se deberá ser sumamente cuidadoso en cada uno de los mensajes, imágenes y material audiovisual que se comparta a través de las redes sociales.



orden religioso, político, publicitario, sexual, discriminatorios, irrespetuosos, denigrantes, difamatorios, calumniosos o atenten contra la dignidad de alguna persona. El contenido que tenga las anteriores características será eliminado de inmediato.

17. No se deben tomar las redes sociales como un canal gratuito de publicidad de la Empresa. Esto genera una reacción de rechazo por parte de los usuarios, no sólo frente a la cuenta en la red, sino también frente a la imagen de la compañía.

18. Está prohibido revelar información privada y confidencial de la Empresa, así como con el uso de la marca, nombre e imagen de WeClick Digital, los cuales podrán ser utilizados únicamente para el beneficio de la Empresa.

19. Está prohibido publicar contenido difamatorio o ilegal, así como contenido en internet sin cumplir con las normas de derechos de autor, propiedad intelectual, y especialmente, que no cuide las normas constitucionales sobre privacidad.

20. Ningún colaborador de WeClick Digital está autorizado para participar como vocero de la empresa en las conversaciones que se lleven a cabo en las redes oficiales de WeClick Digital.

21. Ningún colaborador está autorizado para abrir canales oficiales en las redes sociales a nombre de WeClick Digital. En dado caso estas iniciativas deberán ser aprobadas por la dirección.

22. Las cuentas de redes sociales no serán un mecanismo formal de interacción legal con los clientes para responder a solicitudes administrativas o judiciales.

23. No se pueden realizar publicaciones que revelen información confidencial de WeClick Digital.



facebook

El perfil de Facebook permite compartir con usuarios de la Fan Page todas la novedades y mensajes clave de WeClick Digital, además de fomentar la participación.

El perfil de Facebook deberá contar con tres aspectos fundamentales:

Muro: Gestionará las preguntas y comentarios sobre las actividades de WeClick Digital, como empresa, y sus filiales en los aspectos corporativos y de Responsabilidad Global.

Información: Recoge información sobre WeClick Digital, así como su historia y los proyectos que realiza en el país y en el exterior.

Fotografías/ Videos: material gráfico que sirve de testimonio de la gestión de WeClick Digital.

Facebook debe ser aprovechado como un espacio ameno, interactivo e informativo en donde continuamente se ingrese información de interés para el público. Tal es el caso de proyectos comentarios positivos, novedades, etc. Asimismo, se pueden incluir videos testimoniales de colaboradores, de clientes favorecidos con los servicios de WeClick Digital. También puede alimentarse con fotos o muestras de los trabajos realizados, comunicados de prensa, temas de responsabilidad social, noticias positivas, entre otros.

Generar interacción positiva con las audiencias clave a través de continuos contenidos informativos.

Crear diálogos con el público objetivo.

Generar un espacio en el que WeClick Digital escucha y comunica.

Se aconseja mantener siempre activa la opción de permitir a los miembros de la página escribir en el muro, pero se debe limitar la opción a que publiquen enlaces, videos o fotos solo en las circunstancias específicas que lo requieran, como concursos. Esto con el fin de evitar que sean cargados contenidos que puedan ser lesivos para la página.

El administrador de la página tiene la total potestad de restringir parcial o totalmente las opciones de participación de la página cuando la situación lo amerite y reactivarlos cuando lo considere pertinente, pero en ningún escenario es una opción aconsejable la censura de contenidos.



Los usuarios que publican spam en la página, incluso frecuentemente a nombre de extranjeros y en otros idiomas, deben ser además de eliminados; bloqueados y reportados. Cuando se trata de una queja publicada repetidamente en la página (exactamente la misma información buscando llamar la atención) debe dejarse sólo la última publicación y eliminar las anteriores.



Instagram es una red social y aplicación. Su función es subir fotos, videos. Está disponible para dispositivos Android e iOS. Permite compartir información en tiempo real de manera ágil, dinámica y muy directa. Se difundirán mensajes sobre la gestión de WeClick Digital y sobre los temas y notas publicadas en medios que interesa difundir. Al igual que en Facebook, el objetivo "proactivo" de esta herramienta debe ser la creación de un ambiente positivo, utilizando el lenguaje propio de la misma.

Instagram es una red social orientada a ser usada con dispositivos móviles, pero se puede utilizar desde las tabletas y también tiene una versión web (siendo una versión prácticamente solo de lectura).

Su triunfo se debe a que es una red social divertida y visual con un gran poder de conectividad con otras personas. Ofrece compartir imágenes o videos cortos (aproximadamente de 1 minuto).

Una imagen para mostrar: procuraremos utilizar una imagen de perfil de calidad y con buena composición. Podemos utilizar la misma imagen en todos los perfiles de redes sociales para que exista mayor coherencia en la imagen corporativa. Es importante mencionar que Instagram recorta en forma de círculo las fotos de perfil, así que debemos cuidar que los detalles dentro de la imagen no se pierdan una vez realizado el recorte.


Todo el tiempo se deben monitorear los mensajes en esta red social.

El contenido para esta red social deberá ser creativo y con mucho diseño visual, ya que la red social por sí se alimenta de imágenes.

Las imágenes a utilizar deberán ser creadas especialmente para uso de WeClick Digital. En Instagram es importante desarrollar un estilo de publicación especial e identificable. Para ello procuraremos utilizar la misma configuración en la edición y publicación de las imágenes.

El perfil deberá ser público. Es decir, deberá estar abierto para que todo el mundo pueda verlo, incluso los no seguidores.

La página web oficial deberá estar siempre en la biografía, ya que los enlaces en imágenes de Instagram están inhabilitados.



Se podrán utilizar Hashtag de actualidad y que se encuentren en tendencia para atraer flujo y vistas al perfil oficial de WeClick Digital.

Las imágenes deberán fomentar un ambiente positivo, inclusivo y seguro, es imprescindible que sean de calidad. Se aconseja no subir una imagen de baja calidad. Los filtros hacen que fotos regulares parezcan fotos hechas por un profesional y pueden ayudar a mejorar una imagen.

Está permitido que WeClick Digital siga paginas o personas de su temática o que puedan estar interesadas en la empresa.



La persona que se designa para el manejo operativo de las redes sociales, Community Manager, deberá tener la capacidad de decisión en momentos de crisis, conocer la importancia de las redes sociales y utilizar el lenguaje más indicado.

Será el encargado de administrar los contenidos de las redes sociales y cumplirá las siguientes funciones:

- Detectar, a través del monitoreo en redes sociales (microblogging, blogs y foros) menciones positivas y/o negativas de WeClick Digital. Evaluar cada una de las menciones tomando en cuenta su contenido, autor e influencia.
- Detectar a los distintos usuarios que se pueden llegar a tener dentro de este medio (trolls, fan, ciudadano satisfecho, activista, etc).
- Debido a la gran diversidad de usuarios existentes en la red, se debe definir la forma de actuación para cada intervención.

Así mismo, se divide el proceso del Community Manager en las siguientes acciones:


- Descubrir: Mención directa en la red a WeClick Digital o sus filiales (directa o indirecta a los perfiles oficiales) y mención sobre algún tema que nos proporcione oportunidad de intervención con los perfiles.
- Evaluar: Contenido, usuario y pertinencia, con base al número de seguidores, tendencia del usuario, influencia y liderazgo en el tema.
- Responder: Monitorear, aclarar hechos, intervenir.
- Establecer: Tiempo de respuesta.
- Responder y aclarar información que afecte a la reputación corporativa de la Empresa WeClick Digital, teniendo una interacción con el público mediante conversaciones positivas que contengan enlaces a los activos propios de la empresa.
- Generar y publicar contenidos que vayan en línea con la comunicación de WeClick Digital para que puedan ser subidos a sus canales oficiales.
- Realizar continuamente un Mapping de



Se podrán utilizar Hashtag de actualidad y que se encuentren en tendencia para atraer flujo y vistas al perfil oficial de WeClick Digital.

Las imágenes deberán fomentar un ambiente positivo, inclusivo y seguro, es imprescindible que sean de calidad. Se aconseja no subir una imagen de baja calidad. Los filtros hacen que fotos regulares parezcan fotos hechas por un profesional y pueden ayudar a mejorar una imagen.

Está permitido que WeClick Digital siga paginas o personas de su temática o que puedan estar interesadas en la empresa.



Community manager

La persona que se designe para el manejo operativo o de las redes sociales, Community Manager, deberá tener la capacidad de decisión en momentos de crisis, conocer la importancia de las redes sociales y utilizar el lenguaje más indicado.

Será el encargado de administrar los contenidos de las redes sociales y cumplirá las siguientes funciones:

- Detectar, a través del monitoreo en redes sociales (microblogging, blogs y foros) menciones positivas y/o negativas de WeClick Digital. Evaluar cada una de las menciones tomando en cuenta su contenido, autor e influencia.
- Detectar a los distintos usuarios que se pueden llegar a tener dentro de este medio (trolls, fan, ciudadano satisfecho, activista, etc).
- Debido a la gran diversidad de usuarios existentes en la red, se debe definir la forma de actuación para cada intervención.

Así mismo, se divide el proceso del Community Manager en las siguientes acciones:

- Descubrir: Mención directa en la red a WeClick Digital o sus filiales (directa o indirecta a los perfiles oficiales) y mención sobre algún tema que nos proporcione oportunidad de intervención con los perfiles.
- Evaluar: Contenido, usuario y pertinencia, con base al número de seguidores, tendencia del usuario, influencia y liderazgo en el tema.
- Responder: Monitorear, aclarar hechos, intervenir.
- Establecer: Tiempo de respuesta.
- Responder y aclarar información que afecte a la reputación corporativa de la Empresa WeClick Digital, teniendo una interacción con el público mediante conversaciones positivas que contengan enlaces a los activos propios de la empresa.
- Generar y publicar contenidos que vayan en línea con la comunicación de WeClick Digital para que puedan ser subidos a sus canales oficiales.
- Realizar continuamente un Mapping de



comunidades: análisis de los principales protagonistas en el mundo online en temas relacionados con y de valores para detectar áreas de oportunidad y poder intervenir proactivamente: Marketing Digital, tecnología, desarrollo, que puedan ser de interés para los públicos objetivo.

- Mantener relación con líderes de opinión: a través de los activos online, y apoyándose también en la actividad online de la empresa, establecer alianzas con los principales líderes de opinión en el mundo online para multiplicar la influencia de los mensajes.
- Rastreo sistemático de Fuentes de Información y Opinión para la detección de oportunidades online.

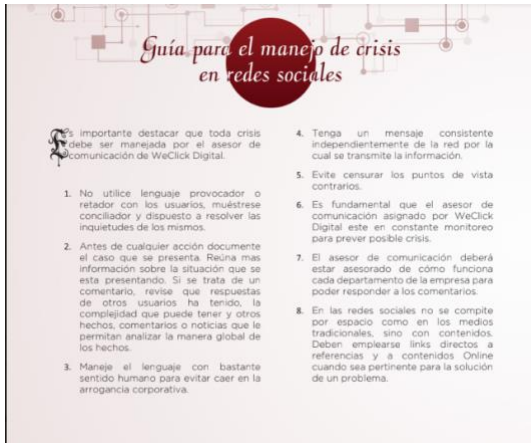
- Generar reportes mensuales y/o semanales del comportamiento, interacción de los usuarios y seguidores de las redes sociales de la empresa.
- Utilizar los dispositivos móviles y tecnológicos de propiedad de la empresa para la publicación de contenidos en las redes sociales.
- Reportar inmediatamente a los representantes administrativos sobre posibles ataques o alertas de violación de seguridad a las cuentas de la empresa, y cualquier publicación negativa sobre la gestión de la Empresa.



Desafíos

Entre los riesgos que se identificaron y pueden generar una crisis en redes sociales para WeClick Digital se encuentran:

1. Pronunciamientos negativos o que impacten la Empresa directa o indirectamente, de personas con alta influencia en redes sociales como periodistas, políticos, medios de comunicación, accionista mayoritario, entre otros.
2. Rumores o noticias negativas que impacten directa o indirectamente a WeClick Digital.
3. Publicación de contenidos erróneos debido a que el asesor de comunicación confunde su cuenta personal con el de la empresa.
4. Críticas fuertes y directas a directivos de WeClick Digital.
5. Quejas y reclamos de usuarios inconformes con actividades, que en su mayoría no son propias de WeClick Digital.



Contraportada



3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		Mayo				Junio			
Actividad		Del 01 al 05	Del 06 al 12	Del 13 al 19	Del 20 al 31	Del 01 al 09	Del 10 al 16	Del 17 al 23	Del 24 al 30
1	1. Creación de la pagina oficial de Instagram 2. Publicación de Posts en Instagram 3. Publicación de Post en Facebook								
2	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								
3	Seguimiento y Análisis de los perfiles en Facebook e Instagram								
4	Búsqueda de imágenes y contenido para futuros post								
5	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								
6	Seguimiento y Análisis de los perfiles en Facebook e Instagram								
7	Búsqueda de imágenes y contenido para futuros post								
8	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								
9	Búsqueda de imágenes y contenido para futuros post								
10	Seguimiento y Análisis de los perfiles en Facebook e Instagram								
11	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								

12	Búsqueda de imágenes y contenido para futuros post								
13	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								
14	Búsqueda de imágenes y contenido para futuros post								
15	Seguimiento y Análisis de los perfiles en Facebook e Instagram								
16	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								
17	Búsqueda de imágenes y contenido para futuros post								
18	Seguimiento y Análisis de los perfiles en Facebook e Instagram								
19	1. Publicación de posts en Instagram. 2. Publicación de posts en Facebook								
20	Elaboración de Manual de Redes Sociales								

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Acción	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Contenido en Facebook	Nuevos me gusta de la página: 100, Alcance de las publicaciones: 19 mil personas, Interacciones con las publicaciones: 203, Ventas realizadas por este canal: 3	Licda. Cindy Martínez directora del Departamento de cuentas -Indicó: Que la creatividad plasmada en los diseños y contenido en la página de Facebook fue un éxito ya que gracias a las nuevas publicaciones se tiene una imagen más fresca y renovada que permite el acercamiento con más y mejores clientes.
Creación Instagram	Publicaciones: 9 Seguidores: 5	Ing. Alexander Cofay Director General Indicó: Que a pesar de no haber obtenido muchos seguidores la pág. en Instagram es un gran paso para la comunicación externa de la empresa, ya que seguirán promoviendo la pág. en cuanto les sea posible y esto definitivamente dará muy buenos resultados a futuro
Manual de Redes Sociales	3 miembros de la Agencia WeClick Digital, y 1 persona de nuevo ingreso leyeron el manual de redes sociales, mismo que se tiene de forma digital disponible para quien quiera y tenga la posibilidad de actualizar las redes de la empresa.	Alberto Cortez Indicó: Que gracias al manual ahora se tiene una unificación de criterios y aspectos para poder alimentar las páginas de redes sociales de la empresa, además encuentra muy atractiva la guía para el manejo de crisis en redes sociales.

CONCLUSIONES

Como resultado del análisis del proyecto de comunicación ejecutado, se pudo verificar lo importante de realizar un diagnóstico con datos fehacientes, ya que esta fue la fase inicial para encontrar los puntos de dolor que aquejaba el tema de comunicación dentro de la agencia.

Aunque las redes sociales están en constante crecimiento, haber optado a reforzar las plataformas como Facebook e Instagram dieron un muy buen resultado y aceptación por parte de los clientes, las redes sociales suelen ser impredecibles, y deben ser administradas de la mejor manera, esto para aprovechar este medio de comunicación y generar oportunidades de ventas nuevas y el acercamiento con los clientes, brindando así una mejor perspectiva y concepto de la agencia WeClick Digital.

Además, se crea como herramienta de seguimiento el Manual para uso de redes sociales de WeClick Digital, en este se unifican criterios en base a la cultura de la empresa, respetando los valores y profesionalismo de la empresa, con la creación de este manual digital, se espera que las redes sociales logren fidelizar y encontrar clientes nuevos.

Actualmente, se tiene considerado brindar el tiempo adecuado para mantenimiento de las redes sociales de la empresa, e incluso se piensa fijar un presupuesto mensual para poder pautar y aprovechar este medio de comunicación para crear nuevas oportunidades de ventas.

RECOMENDACIONES

1. Crear un calendario de actividades mensuales para no descuidar el contenido de las páginas de las redes sociales.
2. Comunicar y capacitar a personal en base al manual del uso de redes sociales de WeClick Digital.
3. Evaluar periódicamente el crecimiento de las redes sociales, en base a reportes y estadísticas de las propias cuentas.
4. Proponer campañas de publicidad con ideas frescas que llamen la atención de clientes existentes y nuevos.
5. Mejorar la calidad de los anuncios a publicar, para que estos sirvan de referencia del trabajo que WeClick Digital realiza.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Aliado:** es un convenio o tratado solemne, estricto y condicional entre dos o más partes en que se establece una obediencia a cumplir uno o varios acápite establecidos en un contrato formal y en que ambas partes se comprometen a ejecutar ciertas acciones y a recibir retribuciones de la otra parte por su cumplimiento.
2. **Automatización:** Se denomina automatización al acto y la consecuencia de automatizar. Este verbo, por su parte, alude a hacer que determinadas acciones se vuelvan automáticas (es decir, que se desarrollen por sí solas y sin participación directa de un individuo).
3. **Concretar:** Hacer tangible o precisa una cosa.
4. **CRM:** Como sus siglas lo indican es gestionar relaciones con los clientes. Un CRM ayuda a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada, se enfoca al cliente, con el objetivo de reunir la mayor cantidad posible de información sobre ellos para generar relaciones a largo plazo y aumentar así su grado de satisfacción.
5. **Cualitativo:** Se refiere lo cualitativo a las cualidades de alguien o la calidad de algo, en cuanto se diferencia de lo cuantitativo que refiere a la cantidad o a los valores numéricos o estadísticos.
6. **Cuantitativo:** Es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.
7. **Desarrollo de Apps:** El desarrollo de aplicaciones móviles es el acto o proceso mediante el cual se desarrolla una aplicación móvil para dispositivos móviles, como asistentes digitales personales, asistentes digitales empresariales o teléfonos móviles
8. **Desarrollo Web:** Desarrollo web es un término que define la creación de sitios web para Internet o una intranet. Para conseguirlo se hace uso de tecnología de software del lado del servidor y del cliente que involucran.
9. **ERP:** Los sistemas de planificación de recursos empresariales son los sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

10. **Esclarecimiento:** Resolver, poner en claro un asunto, explicar.
11. **Estandarizado:** Tipificar, ajustar o adaptar a un tipo, modelo o norma alguna cosa.
12. **Expansión:** Manifestación o comunicación de un estado anímico o de un pensamiento ampliación del espacio que ocupa algo.
13. **Finiquitar:** Este verbo originariamente se utilizaba en la justicia para señalar que a alguien lo habían dejado tranquilo, al haberle quitado una culpa o una carga. Por tanto, se puede decir que el concepto original de este vocablo es fin, término para descansar, reposar.
14. **Inbound Marketing:** El marketing o mercadotecnia de atracción, también conocido como inbound marketing, es una técnica de mercadotecnia diseñada para atraer a potenciales clientes ofreciendo contenidos de interés orientados a sus necesidades y consultas como consumidores.
15. **Incursionar:** Realizar una persona una incursión en una actividad o un trabajo que no hace habitualmente.
16. **Interpretación:** La interpretación es el hecho de que un contenido material, ya dado e independiente del intérprete, sea “comprendido” o “traducido” a una nueva forma de expresión.
17. **Marketing Digital:** El marketing digital es el marketing de productos o servicios que utilizan tecnologías digitales, principalmente en Internet, pero que también incluyen teléfonos móviles, publicidad gráfica y cualquier otro medio digital.
18. **Medición:** La medición es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar una unidad de medida seleccionada con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir, para averiguar cuántas veces la unidad está contenido en esa magnitud.
19. **Optimizar:** Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.
20. **Posicionamiento:** En marketing, llamamos posicionamiento a la imagen que ocupa nuestra marca, producto, servicio o empresa en la mente del consumidor. Este posicionamiento se construye a partir de la percepción que tiene el consumidor de nuestra marca de forma individual y respecto a la competencia.

21. **Premisas:** Que ha sido prevenido, propuesto o enviado con anticipación.
22. **Proposiciones:** Unidad lingüística formada por sujeto y predicado, que se une a otra u otras mediante coordinación o subordinación para formar una oración compuesta.
23. **Razonamiento:** Serie de conceptos encaminados a demostrar una cosa o a persuadir a oyentes o lectores. Hecho de ordenar ideas y conceptos para llegar a una conclusión.
24. **Recopilación:** acción de juntar cosas dispersas bajo un criterio de unidad.
25. **Resguardar:** Proteger o hacer que una persona o una cosa no reciba daño o no llegue hasta ella algo que lo produce, poniéndola en un lugar, guardándose, cubriéndose, etc.
26. **Seo:** Hace referencia al conjunto de técnicas usadas para mejorar la posición en los buscadores de una página web. Estas técnicas variarán según los algoritmos que emplea cada buscador para definir la posición de cada página.
27. **Sesgada:** Que está cortado o colocado al bias o de forma oblicua.
28. **Social media marketing:** Mercadotecnia en medios sociales o Social Media Marketing combina los objetivos de mercadotecnia en Internet con medios sociales como foros web, blogs, revistas, agregadores de contenidos, sitios de intercambio de contenidos social y muchos otros.
29. **Ventas en línea:** Una tienda en línea se refiere a un tipo de comercio que usa como medio principal para realizar sus transacciones un sitio web o una aplicación conectada a Internet. En países de Latinoamérica es común utilizar el anglicismo "e-shop".
30. **Visibilidad:** Transparencia de la atmósfera, definida por la distancia máxima a la cual son visibles los objetos.

BIBLIOGRAFÍA

- Fidias, Arias (1999) El proyecto de investigación. Caracas Venezuela. (3era Edición) Editorial epistemes. Oriol Ediciones.
- Hernandez Sampieri, Roberto. (1991) Metodología de la Investigación. México. McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Juárez López Isaias Antonio. 2017. Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado EPS. Previo a optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Martínez Chacón Cindy Paola. 2018. Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado EPS. Previo a optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Sandoval, Grecia Lisbeth. 2017. Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado EPS. Previo a optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2006) Metodología de la investigación cuarta edición, México DF; The McGraw-Hill Companies, Inc.

EGRAFÍA

- Definición de encuesta. (S.F.). Fecha de consulta 4 de Febrero 2019 recuperado de:
<https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- Técnicas e instrumentos de recolección de datos. (S.F.). Fecha de consulta 4 de Febrero 2019 recuperado de:
<https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Técnicas de Investigación Documental. (S.F.) Fecha de consulta 4 de Agosto 2019 recuperado de:
<https://clea.edu.mx/biblioteca/Jurado%20Yolanda%20%20Tecnicas%20De%20Investigacion%20Documental.pdf>
- Características de la Gráfica de Gantt. (S.F) Fecha de consulta 5 de Julio 2019 recuperado de:
<http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt>

ANEXOS

Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

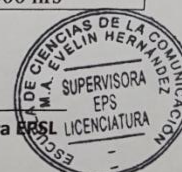
Nombre del Alumno (a): Joselin Carolina Velásquez Rubio
No. Carné y DPI: 201216632 / 2164493400101
Jefe o Encargado (a): Licda. Cindy Paola Martínez Chacón
Institución o Empresa: WeClick Digital
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS					Total horas en la Semana	
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 1 Al: 4	Mayo			5	5	5	5	20 hrs
2	Del: 6 Al: 11	Mayo	6	6	6	6	6	5	35 hrs
3	Del: 13 Al: 18	Mayo	6	6	6	6	6	5	35 hrs
4	Del: 20 Al: 25	Mayo	6	6	6	6	6	5	35 hrs
5	Del: 27 Al: 01	Mayo/junio	6	6	6	6	6	5	35 hrs
6	Del: 3 Al: 8	Junio	6	6	6	6	6	5	35 hrs
7	Del: 10 Al: 15	Junio	6	6	6	6	6	5	35 hrs
8	Del: 17 Al: 22	Junio	6	6	6	6	6	5	35 hrs
9	Del: 24 Al: 29	Junio	6	6	6	6	6	5	35 hrs
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs

(f)
Licda. Cindy Paola Martínez Chacón

TRAFICO Y TRANSACCIONES, S.A.
 14 Calle 3-51, Zona 10, Edificio Murano
 Center, Nivel 18, Of. 18-01, Guatemala

(f)
M.A. Evelin Hernández – Supervisora EPSL



Ficha de las entrevistas (estructurada)



Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Preguntas:

1. ¿Por qué considera importante la comunicación organizacional?
2. ¿Qué medios de comunicación utilizan internamente?
3. ¿A través de qué medios de comunicación considera que se pueden promocionar los servicios de WeClick Digital?
4. ¿Considera que las redes sociales como medio de comunicación son efectivas?
5. ¿Qué tan importante es la página web para el logro de sus objetivos?
6. ¿Cambiaría algo de la comunicación que ya realizan?

Transcripción completa de las entrevistas

Entrevista Licenciada Cindy Martinez

Directora de cuentas

¿Por qué considera importante la comunicación organizacional?

Primero para que te puedas organizar bien con un equipo de trabajo tienes que comunicarte, la comunicación organizacional ayuda a ponerte de acuerdo con tu equipo y también a maximizar los tiempos y todos los recursos que tienes, porque si no se comunica bien existen atrasos y eso es lo que sucede aquí, a veces la comunicación era como: esta vez por correo, esta vez por chat o venía nuestro Jefe y él se comunicaba directamente a Venezuela. Y luego cuando yo hablaba con ellos la comunicación se cruzaba, lo que hay que hacer primero es como tener claro cuáles van a ser los canales de comunicación y en qué caso aplican. Antes usábamos videollamadas y nos funcionaban bien porque les explicamos bien todo lo que se tenía que hacer pero, como el internet es malo era contraproducente porque terminamos todos desesperados porque no nos logramos comunicar, es una desventaja ya que el equipo de producción no puede tener de primera mano los requerimientos del cliente, a veces yo voy a reunión y luego transmitir la orden de trabajo pero surgen dudas que a mi no se me ocurrieron, pero la comunicación organizacional ayuda a eso, a organizarte mejor y tener más claros los objetivos y ese caso las solicitudes de los clientes.

¿Qué medios de comunicación utilizan internamente?

Chat casi que siempre, correo electrónico también y llamadas por Skype.

¿A través de qué medios de comunicación considera que se pueden promocionar los servicios de WeClick Digital?

Primero creo que hay que tener a disposición todos los medios digitales ya sea por redes sociales, un sitio web, también por unions letter podría ser, pero siempre digamos que por la competencia que hay aquí, se necesita como que esté el departamento de ventas contactando a los nuevos clientes, porque en realidad uno veces puede mandar un correo pero puede ser que no lo vean o lo vean muy tarde entonces mejor contactar como de primera mano al cliente y luego de contactarlo pues agendar una cita porque para la

cantidad de servicios que tenemos, lo mejor es ir y mostrarles una propuesta más que mandarles solo la información.

¿Considera que las redes sociales como medio de comunicación son efectivas?

Si son efectivas y nosotros no las hemos explotado porque nos hemos dedicado como a trabajar y a sacar los proyectos y hemos dejado como descuidadas las redes sociales pero digamos que si nosotros ofrecemos el servicio de manejo de redes sociales, deberíamos de tener al día nuestra propia fanpage entonces sí es importante tal vez no sea un canal de venta como tal y que te vayan a contactar y te vayan a decir necesito un sitio, pero por lo menos es un canal para tener presencia y que te vayan conociendo.

¿Qué tan importante es la página web para el logro de sus objetivos?

Si los objetivos es vender vuelvo a lo mismo, ya que el tener una página web si es importante porque ahí te conocen y ven que servicios se tienen, pero tampoco es como garantía de que por medio de la página vas a vender, es como un respaldo o como un apoyo y si lo Tienes que tener, porque la verdad es que ahora la gente se pone a buscar en Google y el que no está en internet no existe.

¿Cambiaría algo de la comunicación que actualmente realizan?

Sí, creo que lo que nos ha fallado son los procesos a veces por agilizar nos saltamos el proceso y después existen atrasos, entonces es como respetar bien los procesos de comunicación y cuál va ser el proceso a seguir para cierto proyecto, porque no todos se aplican lo mismo y no todo se da de la misma manera, pero más que mejorar la comunicación también sería mejorar los procesos de comunicación.

Entrevista Ingeniero Jeancarlo Farias

Project Manager

¿Por qué considera importante la comunicación organizacional?

La comunicación organizacional es importante por el motivo de que, para una buena elaboración de proyectos, es necesario o es indispensable saber el requerimiento de cada cliente y como nuestro medio de comunicación o nuestros medios para comunicarse con el cliente a través de las personas en Guatemala necesitamos una comunicación bastante concreta y para que nos hagan llegar hasta aquí a las oficinas de Venezuela la idea completa de los requerimientos que tiene el cliente.

¿Qué medios de comunicación utilizan internamente?

Actualmente utilizamos mucho el correo electrónico el chat y las llamadas por Skype como ahora.

¿A través de qué medios de comunicación considera que se pueden promocionar los servicios de WeClick Digital?

Pues los medios más convencionales son redes sociales para promocionar servicios otro tipo de medios sería dependiendo del mercado donde se vaya a distribuir la idea y que tal sea el movimiento, en Guatemala para hacer llegar nuestros servicios a las empresas, entonces no sabría decirte más que los medios electrónicos, o apersonarse a la empresa que tienen deficiencia en el desarrollo tecnológico, entonces ofrecer nuestros servicios como una solución

¿Considera que las redes sociales como medio de comunicación son efectivas?

Si en realidad, si son efectivas para comunicarse y para transmitir una idea o directamente en el caso de la comunicación empresarial, tal vez existen mejores medios, pero la verdad no se descarta nunca

¿Qué tan importante es la página web para el logro de sus objetivos?

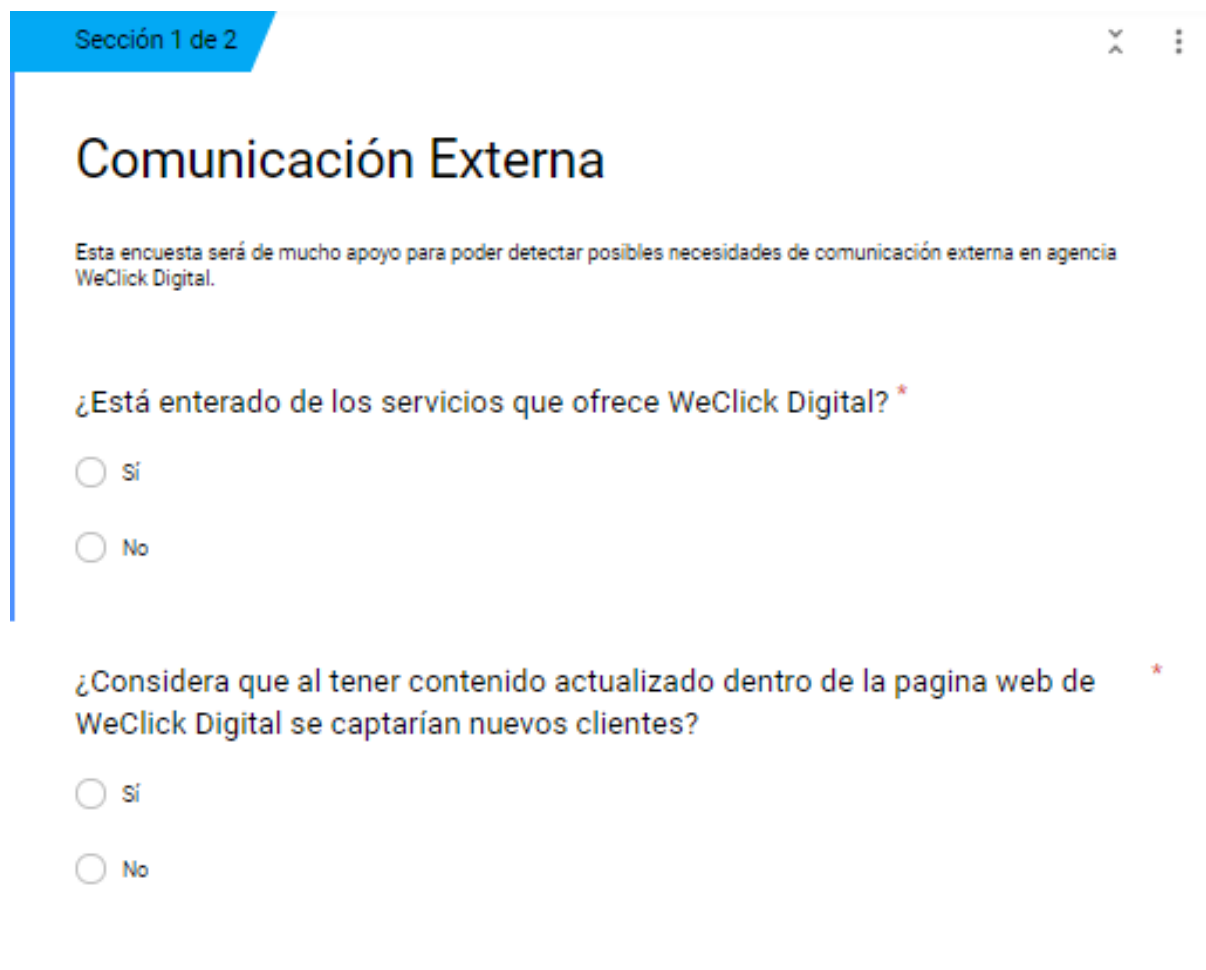
Es muy, muy, muy, muy importante porque la manera más sencilla que tiene el público en general los clientes y demás para saber cuales son nuestros tipos de servicios y cuales son nuestros proyectos realizados, o que ofrecemos como tal sería a través de un link

ósea a través de la página web donde simplemente ellos en una primera vista puedan analizar por decirte así como nuestra ficha electrónica.

¿Cambiaría algo de la comunicación que actualmente realizan?

En realidad, si cambiaría, pero no es posible en este momento, en realidad me gustaría poder realizar videollamadas en concreto, porque como no tenemos una comunicación presencial para entendernos bien, siempre ayuda mucho el ver a una persona para entenderle mejor las ideas, siempre se comprende mejor. Pero esto no es posible por hecho de que el internet de este lado es bastante patético y bastante malo y no tenemos esa oportunidad de hacer videollamadas con frecuencia.

Modelo de la Encuesta



Sección 1 de 2

Comunicación Externa

Esta encuesta será de mucho apoyo para poder detectar posibles necesidades de comunicación externa en agencia WeClick Digital.

¿Está enterado de los servicios que ofrece WeClick Digital? *

Sí

No

¿Considera que al tener contenido actualizado dentro de la pagina web de WeClick Digital se captarían nuevos clientes? *

Sí

No

¿Cómo calificaría el contenido de la página web de la agencia WeClick Digital? *

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

¿Considera efectiva la comunicación a través de Facebook como acercamiento con los clientes? *

Sí

No

¿Qué otros medios considera efectivos para dar a conocer los servicios de WeClick? *

Texto de respuesta largo
.....

Comunicación Interna

Esta encuesta será de mucho apoyo para poder detectar posibles necesidades de comunicación interna en agencia WeClick Digital.

¿Conoce la misión y visión de WeClick Digital? *

- Sí
- No

¿Cómo calificaría los canales de comunicación interna que se utilizan actualmente en la agencia WeClick Digital?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Qué canales de comunicación considera que son mas efectivos?

- Chat
- Video llamadas
- Llamadas
- Correo

Marca temporal	¿Está enterado de los servicios que ofrece WeClick Digital?	¿Considera que al tener contenido actualizado dentro de la página web de WeClick Digital se captarían nuevos clientes?	¿Cómo calificaría el contenido de la página web de la agencia WeClick Digital?	¿Considera efectiva la comunicación a través de Facebook como acercamiento con los clientes?	¿Conoce la misión y visión de WeClick Digital?	¿Cómo calificaría a los canales de comunicación interna que se utilizan actualmente en la agencia WeClick Digital?	¿Qué canales de comunicación considera que son mas efectivos?
6/2/2019 9:10:53	Sí	Sí	Malo	Sí	No	Regular	Video llamadas
7/2/2019 7:05:10	Sí	Sí	Regular	Sí	No	Bueno	Video llamadas
7/2/2019 7:07:22	Sí	Sí	Muy Bueno	Sí	Sí	Bueno	Video llamadas
7/2/2019 7:09:54	No	Sí	Malo	Sí	No	Regular	Chat
7/2/2019 7:10:24	Sí	Sí	Malo	Sí	Sí	Regular	Llamadas
7/2/2019 7:19:35	Sí	Sí	Bueno	Sí	Sí	Bueno	Chat
7/2/2019 7:41:20	Sí	Sí	Regular	No	Sí	Bueno	Video llamadas
7/2/2019 12:52:17	Sí	Sí	Bueno	No	Sí	Bueno	Video llamadas
7/2/2019 12:56:35	Sí	Sí	Bueno	Sí	Sí	Bueno	Chat

7/2/2019 12:58:49	Sí	Sí	Regular	Sí	Sí	Regular	Chat
7/2/2019 13:29:59	Sí	Sí	Bueno	Sí	No	Bueno	Video llamadas
7/2/2019 13:44:19	Sí	Sí	Regular	Sí	Sí	Bueno	Chat

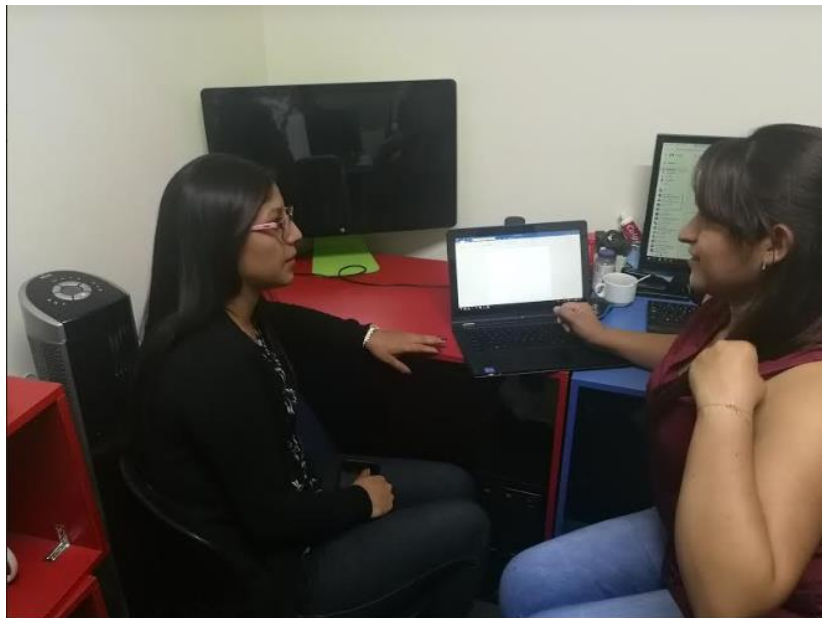
¿Qué otros medios considera efectivos para dar a conocer los servicios de Weclick?

1. Facebook Leads, Leads a través de Google AdWords, alianzas estratégicas
2. Redes sociales
3. Redes sociales
4. MARKETING DIGITAL
5. Otras redes sociales
6. Las redes sociales
7. SEO a la página web, community manager (Facebook, Twitter, Instagram) y publicidad en general.
8. twitter e Instagram son las redes sociales informáticas más utilizadas y activas en el momento.
9. El mejor medio para dar a conocer WeClick sería difundir el sitio web por las distintas redes sociales.
10. Las redes sociales conocidas y de vanguardia con una buena estrategia de community manager, se puede alcanzar llegar a los clientes de forma eficaz. redes sociales como (Facebook, Twitter, Instagram)
11. Twitter y Instagram
12. Venta directa, newsletters, ofrecer demos de productos, etc.

Fotografías de Trabajo de Campo



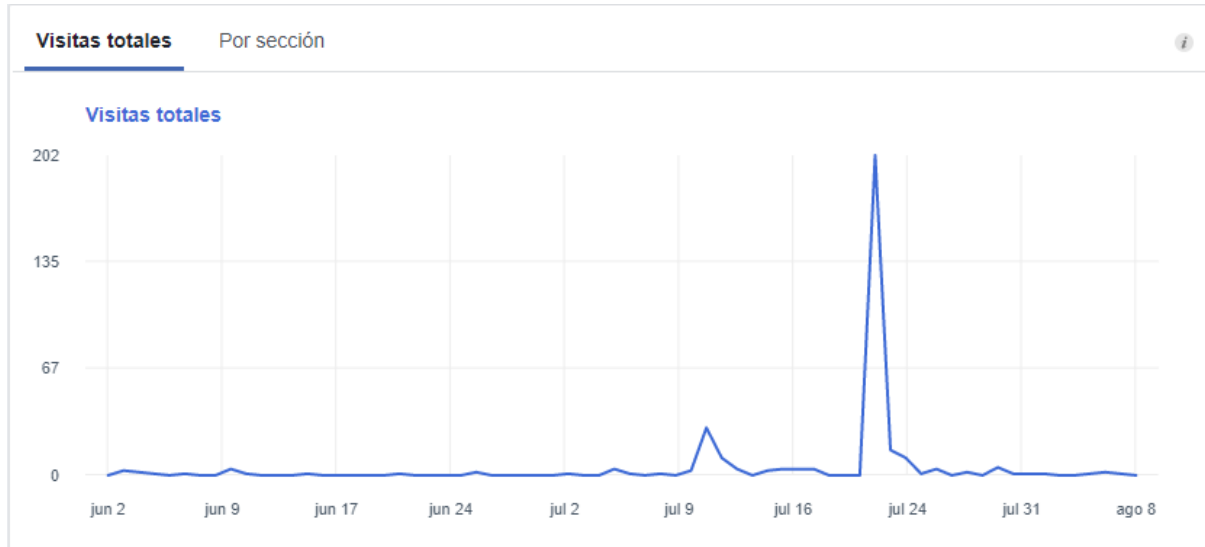
Esta fotografía muestra el momento de la entrevista con el Ing. JeanCarlo Farías.



Esta fotografía muestra el momento de la entrevista con la Lic. Cindy Martinez

Hallazgos obtenidos en Facebook

Visitas totales



Visitas por Sección



Total de Visitantes



Publicaciones realizadas

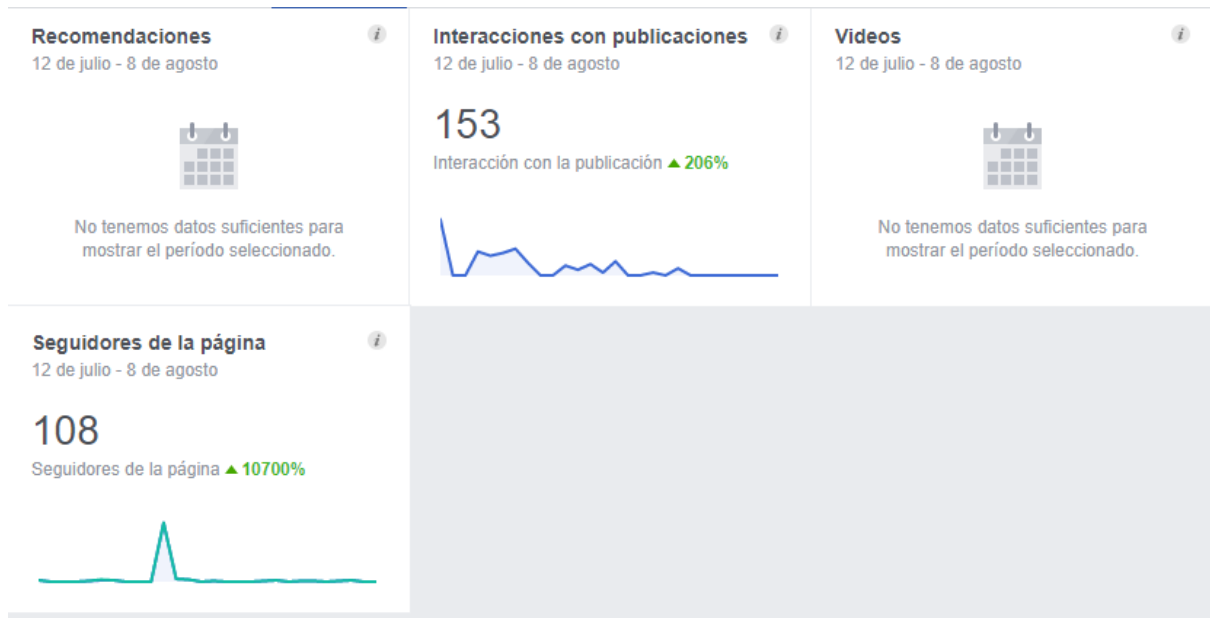
Publicaciones realizadas				+ Crear
Buscar...		Acciones		
<input type="checkbox"/>	Publicaciones	Alcance	Clics/acciones	Publicadas
<input type="checkbox"/>	Aumenta las ventas de tu negocio facilitando la forma de pago a tus clientes	66	4	12 jul 2019 a las 10:00
<input type="checkbox"/>	Obtén más información detallada de tu negocio, predice el comportamiento de	54	1	10 jul 2019 a las 14:00
<input type="checkbox"/>	Desarrollamos sistemas y plataformas personalizadas para conocer los	46	5	8 jul 2019 a las 14:00
<input type="checkbox"/>	Las aplicaciones móviles han facilitado la labor de venta de miles de empresas y	13.6K	19	6 jul 2019 a las 10:00
<input type="checkbox"/>	Gestionar un negocio a distancia nunca había sido tan fácil como ahora. Un ERP	52	2	5 jul 2019 a las 11:00
<input type="checkbox"/>		34	2	10 jun 2019 a las 11:23

Total de me gusta a la página



Resumen de la página





Post Publicados:

<div data-bbox="256 1003 587 1173" style="border: 1px solid white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>POST 1</p> </div> <p><u>Copy:</u></p> <p>La era digital ha hecho que todo evolucione y se adapte a los nuevos hábitos de nuestros consumidores, el marketing no es la excepción.</p> <p>#MarketingMóvil #DesarrolloWeb #Medios #MarketingDigital #Posicionamiento</p>	<div data-bbox="759 1003 1294 1536" style="border: 1px solid #ccc; padding: 20px; text-align: center;"> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>MITO</p> <p>El marketing tradicional ha muerto</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>REALIDAD</p> <p>El marketing tradicional se fortalece con el Marketing Digital</p> </td> </tr> </table>   </div>	<p>MITO</p> <p>El marketing tradicional ha muerto</p>	<p>REALIDAD</p> <p>El marketing tradicional se fortalece con el Marketing Digital</p>
<p>MITO</p> <p>El marketing tradicional ha muerto</p>	<p>REALIDAD</p> <p>El marketing tradicional se fortalece con el Marketing Digital</p>		

POST 2

Copy:

¿Conoces el papel de las Redes Sociales en una estrategia de Marketing Digital?

#RedesSociales #Redes
#SocialMediaMarketing
#DesarrolloWeb #Medios
#MarketingDigital
#Posicionamiento



POST 3

Copy:

Para triunfar en el Marketing Digital debemos cumplir con una serie de reglas básicas, estas nos ayudarán a diferenciarnos y a aportar un valor agregado a nuestro público objetivo.

#MarketingDigital #Merchandising
#Marcas #MarketingOnLine
#MarketingMóvil
#Posicionamiento



POST 4

Copy:

El Inbound Marketing se basa en atraer a nuestros clientes ideales, acompañándoles desde que conocen nuestra marca hasta que son nuestros fans incondicionales.

Conoce más acerca del inbound marketing.

#MarketingMóvil #Marcas #Medios
#MarketingDigital #Posicionamiento
#MarketingOnline



POST 5

Copy:

Gestionar un negocio a distancia nunca había sido tan fácil como ahora. ERP una herramienta online que le permiten controlar su empresa desde cualquier lugar.

#digitalmarketing #socialmedia
#business #marketingonline
#marketingstrategy #negocios



POST 6

Copy:

Gracias a Internet, los dispositivos móviles y las Apps, se ha facilitado mucho la labor profesional de miles de empresarios, emprendedores, trabajadores, directivos y autónomos.

En WeClick Digital podemos desarrollar APPS exclusivas para cualquier negocio diseñadas a medida.

[#Design](#) [#Publicidad](#) [#Marketingstrategy](#)
[#SocialMediaMarketing](#) [#DesarrolloWeb](#)
[#MarketingDigital](#) [#Posicionamiento](#)



POST 7

Copy:

Las herramientas Digitales facilitan la gestión de su negocio a distancia. La movilidad es un factor fundamental, sobre todo para aquellas empresas que tiene clientes y/o trabajadores en otros países.

Permítanos asesorarle.

[#MarketingDigital](#) [#Merchandising](#)
[#Marcas](#) [#MarketingOnLine](#)
[#MarketingMóvil](#) [#Posicionamiento](#)
[#Negocios](#) [#Resultados](#)



POST 8

Copy:

Obtenga más información detallada acerca de su negocio, prediga el comportamiento de los clientes y desarrolle una organización de ventas estables con CRM.

Desarrollamos un sistema con las bases de su negocio, con módulos y plataformas diseñadas para hacer producir más y mejores ventas.

#Desarrollo #Marcas #Medios
#MarketingDigital #Posicionamiento
#MarketingOnline #CRM
#Negocios



POST 9

Copy:

Para vender online, es necesario recurrir a un software de confianza y legalmente seguro que sea capaz de hacer frente a una afluencia creciente de visitas y a picos de tráfico temporales.

WeClick Digital, soluciones Digitales al alcance de su mano

#Desarrollo #Marcas #Medios
#MarketingDigital #Posicionamiento
#MarketingOnline #VentasOnline
#Negocios



Seguimiento de pauta

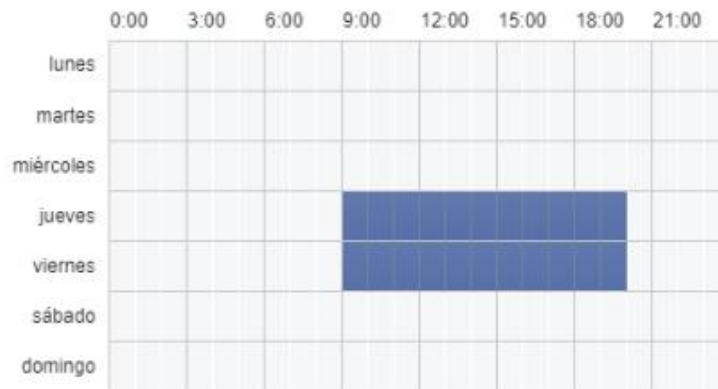
Fecha de inicio **miércoles, 10 de julio de 2019, 23:37**
Hora de Guatemala

Fecha de finalización
Hora de Guatemala

Programación de anuncios ⓘ Publicar anuncios continuamente
 Publicar anuncios según un calendario

Usar zona horaria de la persona... ▼

Programaremos tus anuncios según la zona horaria de la persona que los ve.
Por ejemplo, si seleccionas de 08:00 a 17:00 h, solo mostraremos tus anuncios a las personas en ese intervalo en su hora local.





WeClick.Digital
Publicidad -



Gestiona tus finanzas, inventario, ventas, CRM, recursos humanos y más con tu ERP propio personalizable.

CONTROLA TU EMPRESA
Desde cualquier parte del mundo

ERP

MESENGER
Lleva tu empresa a otro nivel.

Weclick Digital - ERP

Lugar: Guatemala: Ciudad de Guatemala (+40 km) Guatemala Department

Edad: 24 - 54

Intereses: Sistema de administración de recursos humanos, Desarrollo ágil de software, Tecnologías de la información, Gestor de proyecto, Sistema de planificación de recursos empresariales, Desarrollador web, Desarrollo web, SAP ERP, Ingeniería de software, Software empresarial, Diseño web, Director de finanzas, Páginas web, Página web o SAP SE, Cargo: Human resource management, Empresário, Director general, Owner/Manager/CEO, Supervisora de Recursos Humanos, Gerente Propietario, Founder, Director, CEO, Chief human resources officer, Senior IT Consultant, Jefe de Recursos Humanos, Owner/Managing Director, IT Engineer, Sócio Proprietário, Head of IT Department, Director of HR, Owner and CEO, Director (business), Information Technology Director (IT Director), Software Programmer, Web Programmer, Jefe de RR.HH., Gerente general, Human Resource Director, Web Application Developer, Information Technology Manager (IT Manager), IT Project Manager, Software Designer, Director of Technology o Human Resources Manager (HR Manager), Sector: Servicios técnicos y de TI o Gestión

Personas que coinciden con:



WeClick.Digital

Publicidad · 🌐



ERP | Herramienta empresarial para la planificación de todos los recursos de la organización.

Un ERP te permitirá gestionar las finanzas, inventarios, ventas, CRM, recursos humanos y en un solo lugar.

Escríbenos y solicita información por inbox



MESSANGER

Lleva tu empresa a otro nivel.

ENVIAR MENSAJE



WeClick.Digital
Publicidad · 🌐



ERP | Sistema empresarial integrado que permite un uso eficiente de todos los recursos de la organización.

El ERP permite gestionar:

- Compras
- Producción
- Logística
- Finanzas
- Recursos Humanos
- Procesos... Más



MESSENGER

Lleva tu empresa a otro nivel.

ENVIAR MENSAJE



Presupuesto del conjunto de anuncios ⓘ

Q37,50

Q37,50 GTQ

Puede ser una oportunidad para aumentar tu presupuesto y obtener más resultados.

[Mostrar gráfico de alcance estimado y resultados ▾](#)

Fecha de inicio

11/7/2019

09:00

Hora de Guatemala

Fecha de finalización

13/7/2019

23:45

Hora de Guatemala

Programación de anuncios ⓘ

Publicar anuncios continuamente

Publicar anuncios según un calendario