

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/150

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARIA FERNANDA APELLIDOS: VARGAS LAGUADO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LISSETTE GABRIELA APELLIDOS: MALDONADO NIÑO

NOMBRE(S): NELSON EMILIO APELLIDOS: GARCIA TORRES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL DE LA MARCA DE LA EMPRESA MOVILIZAR CARGA INTERNACIONAL S.A.S UBICADO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CÚCUTA

RESUMEN

El trabajo trata acerca elaboración de un plan de marketing digital para el posicionamiento internacional de la marca de la empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S ubicado en el municipio de San José de Cúcuta. Debido a que la Cuarta Revolución Industrial está cambiando la forma como nos relacionamos con nuestro entorno, como trabajamos y, en general, como vivimos. Los avances de las nuevas tecnologías están impactando amplia y transversalmente a todos los sectores y cadenas productivas de la economía., transformado la manera de ofrecer productos. Se propone, Elaborar un Plan de Marketing Digital para el posicionamiento internacional de la marca de la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S ubicada en el Municipio de San José de Cúcuta. Para ello, se caracteriza el entorno interno y externo de la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S, con el fin de establecer su posición en los medios digitales; seguido de, diagnosticar por medio del Modelo Benchmarking Funcional las estrategias de marketing aplicadas por los competidores directos e indirectos, con el fin de obtener datos relevantes para la toma de decisión de la estrategia de la empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S; para luego, proponer estrategias para la aplicación del Plan de Marketing Digital en la empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S. retrata de una investigación cualitativa con corte descriptivo. Se analizo la información mediante graficas de Excel

PALABRAS CLAVE: Marketing Digital, Movilizar Carga Internacional S.A.S, Comercio Electrónico, Posicionamiento de marca, Benchmarking Funcional.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 150 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA EL
POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL DE LA MARCA DE LA EMPRESA
MOVILIZAR CARGA INTERNACIONAL S.A.S UBICADO EN EL MUNICIPIO DE
SAN JOSE DE CÚCUTA

MARIA FERNANDA VARGAS LAGUADO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA EL
POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL DE LA MARCA DE LA EMPRESA MOVILIZAR
CARGA INTERNACIONAL S.A.S UBICADO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE
CÚCUTA

MARIA FERNANDA VARGAS LAGUADO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Profesional en Comercio Internacional

Directora:

LISSETTE GABRIELA MALDONADO NIÑO

Contador Público, Especialista en Gerencia Financiera


Director:

NELSON EMILIO GARCIA TORRES

Profesional en Finanzas y Comercio Exterior

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMERCIO INTERNACIONAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO	Versión: 1/2013
		Pagina 1

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 9 de septiembre de 2019

Acta N° 13/2019

TITULO PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional LUGAR: Sala de Docentes Departamento

DEL PROYECTO: “Elaboración de un Plan de Marketing digital para el posicionamiento internacional de la marca de la empresa movilizar carga Internacional S.A.S ubicado en el municipio de San José de Cúcuta”

MODALIDAD: Trabajo Dirigido

JURADOS:

Ana Isabel Tamayo Medina

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Diego Zarate Ocampo

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Cesar Augusto Panizo Cardona

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

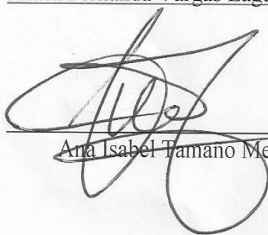
DIRECTORES:

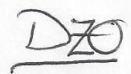
Lissette Gabriela Maldonado Niño

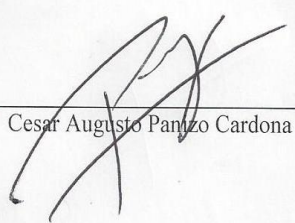
Nelson Emilio García Torres

Firma:

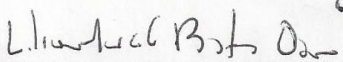

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRA	NÚMERO	A- M -L
<u>María Fernanda Vargas Laguado</u>	<u>1260913</u>	Cuatro punto cuatro	<u>4.4</u>	<u>X</u>


 Ana Isabel Tamayo Medina


 Diego Zarate Ocampo


 Cesar Augusto Panizo Cardona

VºBº


LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO
 Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

Dedicatoria

Para mi madre que está en el cielo, que me dio parte de su vida mientras crecía, que me dio todo el amor que necesitaba, y estuvo y estará siempre en mi corazón, como mi tesoro más preciado.

A ti mi luz en la oscuridad, hoy y más que siempre te tengo muy presente en cada instante de mi vida.

Contenido

	pág.
Introducción	17
1. El Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Sistematización del Problema	20
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Justificación	21
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedente a nivel internacional	23
2.1.2 Antecedente a nivel nacional	25
2.1.3 Antecedente a nivel regional	28
2.2 Bases Teóricas	30
2.3 Marco Conceptual	32
2.4 Marco Legal	35
2.5 Marco Espacial	36
2.6 Marco Temporal	37
3. Diseños Metodológicos	38

3.1 Tipo de Investigación	38
3.2 Método de Investigación	38
3.3 Tipo de Estudio	38
3.4 Población	39
3.5 Muestra	39
3.6 Sistematización de Variables	39
3.7 Tratamiento de la Información	40
3.7.1 Técnica para la recolección de información	41
3.7.2 Técnica de procesamiento de la información	41
3.7.3 Presentación de la información	41
4. Análisis del Entorno Interno y Externo de la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S	42
4.1 Generalidades	42
4.1.1 Contextualización análisis externo	42
4.1.2 Contextualización análisis interno	44
4.2 Análisis Externo	46
4.2.1 Factores políticos (P).	46
4.2.1.1 Estatuto de protección al consumidor	46
4.2.1.2 Nueva regulación al comercio electrónico de la OMC	47
4.2.1.3 Oportunidades y amenazas	48
4.2.2 Factores económicos (E)	48
4.2.2.1 Reforma tributaria	49
4.2.2.2 Producto interno bruto (PIB)	50

4.2.2.3 Financiación	52
4.2.2.4 Tratado de Libre Comercio con EEUU y el comercio electrónico	53
4.2.2.5 Oportunidades y amenazas	54
4.2.3 Factores sociales (S)	55
4.2.3.1 Responsabilidad social	55
4.2.3.2 Actitud hacia la globalización	57
4.2.3.3 Nivel de formación del capital humano	58
4.2.3.4 Oportunidades y amenazas	63
4.2.4 Factores tecnológicos (T)	63
4.2.4.1 Investigación y desarrollo	63
4.2.4.2 Herramientas web	65
4.2.5 Factores ecológicos y ambientales (E)	69
4.2.6 Factores legales (L)	70
4.2.7 Matriz de factores externos	73
4.3 Análisis Interno	75
4.3.1 Matriz de factores internos	75
4.4 Matriz DOFA y Estrategias	77
4.4.1 Matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA)	77
5. Modelo Benchmarking Funcional de las Estrategias de Marketing Aplicadas por los Competidores Directos e Indirectos	84
5.1 Generalidades	84
5.2 Definición los Objetivos del Benchmarking	84
5.3 Localización de la Competencia	85

5.4 Definición de Variables y Obtención de Información Sobre las Empresas Competidoras	89
5.4.1 Datos recopilados del análisis de Redes Sociales de las empresas seleccionadas	91
5.4.2 Datos recopilados del análisis SEO y WEB de las empresas seleccionadas	103
5.5 Conclusión del Benchmarking de las Empresas Seleccionadas	111
6. Plan de Marketing Digital para la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S	119
6.1 Situación de la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S	120
6.2 Objetivos del Plan de Marketing Digital de la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S	121
6.3 Estrategias y tácticas para el logro de los objetivos del plan de marketing digital de la empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S	122
6.4 Plan de Acción	128
6.5 Control de las Estrategias y Tácticas de la Empresa Movilizar Carga Internacional	129
7. Estrategias para la Aplicación del Plan de Marketing Digital de la Empresa Movilizar Carga Internacional S.A.S	131
7.1 Administración/Gerencia	131
7.1.1 Blog corporativo	131
7.1.2 Certificaciones en temas de transformación digital a través de la Plataforma Empresario Digital	132
7.2 Marketing y Ventas	133
7.2.1 Email marketing	133
7.3 Operaciones y Logística	136
7.3.1 WhatsApp business	136

7.3.2 Sistema trucking	137
7.4 Finanzas	137
7.4.1 Norma de Calidad ISO 9001:2015	137
7.5 Tecnología e Investigación y Desarrollo	138
7.5.1 Estrategia CRM	138
8. Conclusiones	139
9. Recomendaciones	140
Referencias Bibliográficas	141
Anexo	148