

**LAS TIC COMO ELEMENTO DE MEDIACIÓN ENTRE
CONTÁCTICA COMUNICACIONES Y SUS CLIENTES.**

LEIDY JOHANNA DEOSSA BETANCUR

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO
CALDAS (Antioquia)
2011**

**LAS TIC COMO ELEMENTO DE MEDIACIÓN ENTRE
CONTÁCTICA COMUNICACIONES Y SUS CLIENTES**

LEIDY JOHANNA DEOSSA BETANCUR

**Informe de práctica empresarial para optar por el título de Comunicadora
Periodista**

**Asesora
LUISA FERNANDA PULGARÍN RESTREPO
Especialista en Alta Gerencia**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO
CALDAS (Antioquia)
2011**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Caldas Antioquia, 1 de febrero del 2011

AGRADECIMIENTOS

A Contáctica Comunicaciones, una excelente Empresa, comprometida con el desarrollo de la región y el buen nombre de la ciudad, por haberme permitido hacer allí la práctica profesional, puesto que gracias al apoyo y la confianza que recibí de todo el equipo de trabajo, hoy se hace posible que pueda estar optando al grado de Comunicadora Periodista.

Encontrar una Jefe con excelente calidad humana y entrega por su trabajo, es una motivación muy grande para mejorar nuestra actitud, calidad humana y profesional. Por esto le agradezco a Ángela María Orozco, por todas sus enseñanzas, consejos, aportes y rigurosidad académica. A ella mil gracias por todo su apoyo.

Y a todas mis compañeras que me aportaron grandiosas experiencias y consejos, pues hicieron que mi paso por Contáctica Comunicaciones fuera cada día más grato, lleno de mucho aprendizaje y experiencias muy enriquecedoras.

A mi familia por su todo su apoyo y paciencia, porque contribuyeron a formarme como persona, a la realización del más grande de mis propósitos: ser una profesional.

A mi asesora Luisa Fernanda Pulgarín Restrepo, le agradezco por el apoyo brindado durante mi práctica, haciendo más grata esta experiencia.

A la Corporación Universitaria Lasallista, por el proceso de formación que me han brindado a lo largo de estos cinco años, permitiéndome que hoy sean culminados con gran satisfacción.

GLOSARIO

Blog: es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.¹

Branding: es parte del fundamento del marketing, y se conforma por un conjunto de atributos que están ligados entre sí por medio de un nombre o símbolo, el cual obtiene un valor en el pensamiento de la audiencia. Las marcas no pueden desligarse del factor psicosocial que poseen, y por esa razón tanto material como inmaterialmente juegan con atributos emocionales y funcionales que juegan un papel fundamental en el pensamiento de la audiencia a la hora de recordar a una determinada marca y su contexto.²

Facebook: es un sitio web gratuito de redes sociales creado por Mark Zuckerberg y fundado por Eduardo Saverin, Chris Hughes, Dustin Moskovitz y Mark Zuckerberg. Originalmente era un sitio para estudiantes de la Universidad Harvard, pero actualmente está abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico.³

Flickr: es un sitio web que permite almacenar, ordenar, buscar, vender y compartir fotografías y videos en línea. Actualmente Flickr cuenta con una importante comunidad de usuarios que comparte las fotografías y videos creados por ellos mismos. Esta comunidad se rige por normas de comportamiento y condiciones de uso que favorecen la buena gestión de los contenidos.⁴

Feria Virtual: da la posibilidad de enseñar todos los productos en un mercado cada vez más amplio como es el de Internet, pudiendo realizar una labor de información, promoción y venta de los mismos, tanto en un sistema B2C (Empresa Cliente), como B2B (Empresa a Empresa). También es de gran utilidad para todas aquellas empresas que no tengan página web, dado que este stand puede realizar las mismas funciones, teniendo en cuenta que si se encuentra en una Feria Virtual, se puede aprovechar de la promoción de la misma y de todas las visitas que a esta se realicen por otros motivos, es decir que podemos crear un centro comercial con todas

¹ WIKIPEDIA, la enciclopedia libre, <http://es.wikipedia.org/wiki/Contaminacion>. [En línea]

² *Ibíd.*

³ *Ibíd.*

⁴ *Ibíd.*

sus características y ventajas, utilizando un medio agradable y fácil para el usuario.⁵

OPC: Siglas de Organizador Profesional de Congresos. Se aplica a las empresas dedicadas a esa actividad.⁶

Redes sociales: son estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos.⁷

TIC: conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.⁸

Twitter: Plataforma de uso Online que sirve comúnmente para definir diferentes estados, para poner información o hacer comentarios sobre diferentes eventos de una persona en 140 caracteres. Twitter es hoy en día una de las plataformas de comunicación Online más populares y utilizadas debido a su facilidad, rápido acceso y simplicidad de su sistema de registro y utilización.⁹

⁵ FERIA VIRUAL. Comunicación sincronizada entre expositores y visitantes a través de un sistema de chat escrito integrado y video conferencias. [en línea].

<http://www.feriavirtual.info/>

[Citado 13 de diciembre de 2010]

⁶ PORAQUI. Glosario de turismo y Hostelería. [en línea].

<<http://www.porqui.net/diccionario/index.php/term/Glosario>>

[Citado 15 de enero de 2011]

⁷ Ibíd.

⁸ Formación de técnicos e investigadores en tecnologías de la información. Fase I, Área de telecomunicaciones, Tema 1: Concepto de tecnologías de la información y las comunicaciones.

[en línea]. <http://www.gtlic.ssr.upm.es/demo/curtic/1tl101.htm>

[Citado] 11 de septiembre de 2010 - Disponible en URL

⁹ CECILIA. Definición Twitter. [en línea]

<http://www.definicionabc.com/tecnologia/twitter.php>

[Citado 13 de diciembre de 2010]

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	28
1. OBJETIVOS	29
1.1 OBJETIVO GENERAL	29
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
2. JUSTIFICACIÓN	30
2.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO	30
2.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO	31
3. MARCO TEÓRICO	32
4. METODOLOGÍA	37
4.1 ENCUESTA	37
5. ANÁLISIS DOFA	38
5.1 DEBILIDADES	38
5.2 OPORTUNIDADES	39
5.3 FORTALEZAS	39
5.4 AMENAZAS	40
6. INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
GRÁFICO 1	42
7. CÓMO SE CUMPLIERON LOS OBJETIVOS	52
7.1 MANUAL DE FUNCIONES	52
7.2 FACEBOOK	53
7.3 TWITTER	53
7.4 EVENTOBLOG	53
8. CONCLUSIONES	54
9. RECOMENDACIONES	55
NETGRAFÍA	56
ANEXOS	58

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. ¿CUÁNTAS HORAS ACCEDE A INTERNET AL DÍA?.....	27
GRÁFICO 2. ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES REDES SOCIALES UTILIZA CON MAYOR FRECUENCIA?.....	28
GRÁFICO 3. ¿CONSIDERA QUE LOS MEDIOS QUE UTILIZA CONTÁCTICA COMUNICACIONES PARA POSICIONAR LA IMAGEN DE LA EMPRESA ES LA ADECUADA?.....	29
GRÁFICO 4. ¿CONSIDERA QUE LAS REDES SOCIALES PUEDEN APORTAR AL POSICIONAMIENTO DE MARCA DE CONTÁCTICA COMUNICACIONES?.....	30
GRÁFICO 5. ¿CONSIDERA IMPORTANTE IMPLEMENTAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN CONTÁCTICA COMUNICACIONES?.....	31
GRÁFICO 6. ¿CREE USTED QUE LOS MEDIOS QUE UTILIZA CONTÁCTICA COMUNICACIONES PARA HACER DIFUSIÓN A LOS EVENTOS SON ADECUADOS?.....	32
GRÁFICO 7. ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO LE GUSTARÍA CONTINUAR ENTERÁNDOSE DE LOS EVENTOS QUE ORGANIZA CONTÁCTICA COMUNICACIONES?.....	33
GRÁFICO 8. ¿CONSIDERA QUE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PUEDEN SERVIR COMO MEDIACIÓN ENTRE LA EMPRESA Y EL CLIENTE AL GENERAR COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA?.....	34
GRÁFICO 9. ¿CREE QUE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN PUEDEN SERVIR COMO SOPORTE EN LA ORGANIZACIÓN DE SUS EVENTOS, GENERANDO DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LAS DIFERENTES REDES SOCIALES?.....	35
GRÁFICO 10. RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN USTED CONSIDERA QUE ¿UN ADECUADO USO DE ESTAS TECNOLOGÍAS APORTARÍAN A MEJORAR EL DESEMPEÑO Y POSICIONAMIENTO DE CONTÁCTICA COMUNICACIONES?.....	36

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA.....	40
ANEXO B. MANUAL DE FUNCIONES.....	42
ANEXO C. CONTÁCTICA COMUNICACIONES EN FACEBOOK.....	45
ANEXO D. CONTÁCTICA COMUNICACIONES EN TWITTER.....	47
ANEXO E. EVENTOBLOG DE CONTÁCTICA COMUNICACIONES.....	49

RESUMEN

En el desarrollo del siguiente trabajo de grado se brinda una contextualización de la labor que como practicante de la empresa Contáctica Comunicaciones se llevó a cabo durante un período de seis meses, etapa durante la cual se contribuyó en la generación de la conciencia sobre la importancia de la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como elemento de mediación entre Contáctica y sus clientes.

Inicialmente, el trabajo contiene información de la empresa y de la importancia de uso de las TIC en las empresas, tomando como referente la necesidad de que Contáctica Comunicaciones incursione en el mundo virtual a través del uso de las TIC fundamentalmente de las redes sociales, para lograr brindar beneficios en el área de comunicaciones con sus clientes, a través de la experiencia que han tenido otras empresas nacionales e internacionales en su implementación.

De igual modo, se podrá encontrar el marco metodológico, el cual permitió conocer información elemental que nos ofreció datos relevantes frente a las necesidades comunicacionales que se presentan con los clientes y la visión, que tanto el quipo de trabajo, como los clientes de la empresa, tienen en cuanto implementar estas herramientas.

Finalmente, en el trabajo de práctica se concluye resaltando la importancia de implementar las TIC en la comunicación cliente–empresa con el fin de que estas nuevas tecnologías aporten beneficios a la comunicación bidireccional otorgando múltiples ventajas en la organización de certámenes, y a la vez generando posicionamiento de marca en Contáctica como firma operadora de eventos.

ABSTRACT

In developing the paper grade following provides a contextualization of the work as an intern Company Contáctica Comunicaciones took place during a period of six months, during which time it helped in generating awareness about the importance of implementation of Information Technologies and Communication Technologies (TIC) as a mediation between Contáctica and its customers.

Initially, the work provides information about the company and the importance of ICT in companies, taking as reference the need for Contáctica Comunicaciones forays into the virtual world through the use of ICT mainly from social networks to achieve to provide benefits in the area of customer communications, through the experience they have had other national and international companies in their implementation.

Similarly, you can find the methodological framework, which allowed us to know basic information provided relevant data to address communication needs that arise with customers and the vision that both the work team, and customers of the company Have in implementing these tools.

Finally, in practice work concludes by emphasizing the importance of implementing ICT in customer-company communication to these new technologies bring benefits to two-way communication providing many advantages in organizing events, while generating positioning Contáctica branded as the signature operator of events.

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de grado tiene como principal objetivo comprender el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al interior de la empresa, para lo cual se hizo necesario conocer un poco del uso y de la experiencia que han tenido otras empresas en su acercamiento e implementación de las TIC como estrategia comunicacional, puesto que, con el constante avance de la tecnología cada día se hace más necesario que el mundo empresarial se vea sumergido en este medio.

Contáctica Comunicaciones es una empresa comprometida con el desarrollo de la región y su vocación de servicio al cliente; es por esta razón que incursionar en el mundo virtual a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación la hace una empresa más competitiva y comprometida con su razón de ser.

La implementación de las TIC al interior de las empresas ha demostrado aportar múltiples ventajas, más aún porque les permite abrir su mercado y aumentar su nivel de competitividad, pero es importante anotar que esto depende en gran parte del uso adecuado que se tenga.

Es por esto que se planteó el uso de las redes sociales al interior de la empresa como estrategia comunicacional que permita tanto aumentar el reconocimiento de Contáctica en el mercado como mejorar y agilizar la atención al cliente en lo que respecta información constante y actualizada de los diferentes eventos.

Las redes sociales cada vez son una herramienta comunicacional empleada no sólo por las empresas sino también por los seres humanos en general, razón por la cual la información que se desea dar a conocer, puede ser transmitida a un mayor número de públicos, con mayor rapidez y seguridad de que va a ser recibido el mensaje.

El interés de proponer la implementación de las TIC al interior de la empresa se debe generalmente a la importancia y necesidad de incursionar en el mundo virtual, utilizando como estrategia las redes sociales para darle posicionamiento a Contáctica en el mercado y tener un mayor acercamiento con los clientes.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Demostrar cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, permiten mejorar el rendimiento de la Empresa frente a la comunicación con los clientes, a la vez que definir estrategias puntuales para integrar el concepto al quehacer del equipo humano de Contáctica Comunicaciones en la organización de eventos.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un rastreo bibliográfico y efectuar una gestión de benchmarking o referenciación con otras empresas del sector de los eventos, para conocer las ventajas que proporciona el uso de las TIC en el proceso de comunicación externa de Contáctica Comunicaciones con sus clientes.

Determinar, mediante un diagnóstico, la percepción y nivel de aceptación que tendrían los clientes de Contáctica Comunicaciones frente al uso de las TIC, en el proceso de asesoría de sus eventos.

Identificar en qué procesos internos de Contáctica Comunicaciones como OPC -Operador Profesional de Certámenes-, resulta más efectivo el uso de las TIC, posibilitando obtener mayor eficiencia y capacidad de respuesta frente a los requerimientos de los clientes.

Definir las estrategias y pasos a seguir para implementar las TIC en Contáctica Comunicaciones como una herramienta de mediación con los clientes, buscando dejar las recomendaciones necesarias para que este proceso de cambio, traiga consigo productividad y agilidad en la prestación del servicio.

2. JUSTIFICACIÓN

2.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO

El surgimiento de nuevas tecnologías ha generado notables cambios en la manera tradicional en que se desempeña el ser humano, a lo cual, el mundo laboral no ha sido ajeno, puesto que, éstas se han convertido en un factor indispensable para muchas empresas, en la medida en la que han aumentado su productividad: mejorando y acelerando los procesos de comunicación, manteniendo el trabajo en equipo y logrando un mayor posicionamiento en el mercado.

Por esta razón, implementar las TIC como herramienta de trabajo en Contáctica Comunicaciones aportaría grandes beneficios, puesto que, permitiría aumentar la productividad y posicionamiento a través de sus diferentes herramientas sociales y académicas como lo son: blogs y las redes sociales (Facebook, Twiter, Flickr) teniendo en cuenta que es una empresa que está en constante crecimiento, que en los dos últimos años ha incrementado el número de eventos que organiza, y que hoy en día la tecnología es un instrumento fundamental en la comunicación.

Contáctica como firma operadora de eventos se desenvuelve desde diferentes ámbitos que son los que le permiten llevar a cabalidad los procesos y cumplir con éxito los requerimientos de sus clientes, satisfaciendo las necesidades de los mismos, en aspectos ligados a la gestión académica, comercial y logística.

Por ende, teniendo presente que las TIC permiten acelerar la comunicación con clientes y proveedores, facilitando el acceso a la información, se hace viable implementar su uso en la Organización, debido a que le permitiría a Contáctica mantenerse en constante relación con el cliente, puesto que le brindarían, no sólo a la empresa, sino también a quienes patrocinan el evento, múltiples ventajas. Entre ellas se pueden citar: información continua de los avances que día a día se van generando, es decir, desde lo académico acceder a las actas, modificarlas, tener pleno conocimiento de los cambios que se generan al plano del evento; desde lo comercial conocimiento del control de patrocinio, gestión de compras, órdenes de producción, gestión de recursos, buscando que el proceso de cambio traiga consigo productividad y agilidad en la prestación de los servicios.

2.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO

Las TIC agilizarían el acceso a la información y proporcionarían mayor eficiencia a Contáctica Comunicaciones en el sentido en el que se disminuiría el número de llamadas telefónicas, visitas a proveedores y clientes, lo cual conduciría a una reducción de costos, y generaría a la vez una mejor atención, mayor información sobre sus servicios y por ende, aumento de clientes potenciales.

A partir de esto es claro, que las TIC permiten una interactividad que deja a un lado la relación presencial basada en un tiempo presente, dado que estas aportan una comunicación que puede ser sincrónica y asincrónica, es decir sin límites de tiempo y accediendo a la información cuando se requiera hacerlo. Al mismo tiempo, que puede llevarse a cabo desde cualquier parte del mundo con otras personas proporcionando una interacción aunque no presencial, sí virtual.

Las TIC no sólo le permitirían a Contáctica Comunicaciones ser más rápidos y más competitivos en el mercado, sino que también le brindarían la oportunidad de ser reconocidos para seguirse posicionando como una empresa asesora y operadora profesional de eventos.

Finalmente, el uso de esta herramienta le brinda la posibilidad a Contáctica Comunicaciones de mejorar y mantener una sólida comunicación externa, puesto que, de esta manera al ser más rápido su trabajo, por la continua participación de quien solicita el servicio y de la empresa asesora, se podrá prestar mayor atención a las necesidades, sugerencias y cambios que le presente su cliente, puesto que partiría de una comunicación más ágil y oportuna.

3. MARCO TEÓRICO

El estudio se enfoca concretamente a la función de las TIC en la organización de eventos y la importancia que han adquirido en las organizaciones modernas tanto a nivel local como nacional e internacionalmente referidos específicamente al manejo técnico y didáctico de las TIC, donde su correcto manejo es indispensable para que su uso en el medio, tengan lugar.

Para comprender las TIC y su importancia dentro de las organizaciones especialmente dedicadas a la operación de eventos, es necesario conocer este concepto y las características que comprende. “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes”.¹⁰

En la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación han aportado grandes ventajas a nivel empresarial, permitiendo que las organizaciones extiendan su mercado, aumentando su nivel de competitividad y logrando mayor posicionamiento y reconocimiento tanto con su público objetivo como con el mercado en general, más aún teniendo presente que “Las Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales”.¹¹

La incursión de las TIC en el mercado laboral tanto para grandes como medianas y pequeñas empresas, proporciona múltiples ventajas gracias a que ofrece diversas aplicaciones multimedia, lo cual en empresas organizadoras de certámenes como Contáctica Comunicaciones proporciona muchos beneficios, puesto que permite difundir desde diferentes medios, información relevante de los eventos de una manera más interactiva y de mayor afinidad con el público

¹⁰ BEIT. Definición TIC. [En línea].
<http://www.serviciostic.net/las-tic/definicion-de-tic.html>
[Citado 11 de septiembre de 2010]

¹¹ OBSERVATORIO PARA LA CIBERSOCIEDAD. La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual. [En línea]
<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>
[Citado 23 de noviembre]

ya que, “Diariamente hay 940 millones de usuarios de redes sociales en todo el mundo, 72% de usuarios de Internet tiene un perfil en una red social”.

Interactuando de esta manera constantemente con los grupos de personas interesadas en el tema, se puede incrementar tanto el número de asistentes a los eventos como el número de vinculaciones por empresas o entidades públicas y privadas.

Muestra de esto es el uso que Medellín Digital está haciendo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación dando a conocer que “la inclusión digital abre nuevas posibilidades de participación que conectan la ciudad con el mundo. Medellín Digital le apunta a una sociedad transformada, donde la tecnología, el acompañamiento, las redes sociales y la conectividad permiten mejorar la calidad de vida y ofrecer oportunidades de progreso a personas de diferentes edades y clases sociales.”.¹²

Además, otra de las características que tienen las TIC, que permite aumentar el número de personas a la cual le llega la difusión de los eventos, es su nivel de instantaneidad: “Podemos transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas *autopistas de la información*”.

Dentro de las herramientas que ofrecen las TIC se encuentran las redes sociales; éstas se han convertido en una nueva forma de comunicación para las empresas, a través de ellas no sólo se comunica, sino que también se vende. Por esta razón, brindan múltiples ventajas a una empresa como Contáctica quien no es un usuario de las redes sociales con un fin empresarial, pero que al serlo le proporcionaría múltiples ventajas, puesto que, por un lado le da posicionamiento a la Empresa y por otro mantiene informado a sus miembros de los diferentes eventos que lleva a cabo en el año, utilizando dichas herramientas de una manera realmente profesional.

“Las redes sociales son un nuevo canal de comunicación, por lo tanto para las empresas se convierte en una nueva herramienta de marketing que se debe controlar y utilizar para nuestro beneficio con base en los objetivos corporativos. Es importante tener claro que no es una moda pasajera o algo que utilizan los adolescentes; es una nueva forma de comunicación que se debe empezar a utilizar y aprovechar porque si no lo hacemos nosotros lo hará la competencia, más aún teniendo en cuenta que se ha pasado de un Marketing Unidireccional a uno Multidireccional donde las empresas no son

¹² MEDELLÍN DIGITAL TODO ES POSIBLE. Nuestra estrategia TIC. [En línea]. <http://www.medellindigital.gov.co/nuestraestrategia/Paginas/default.aspx> [Citado 11 de diciembre de 2010]

dueñas del mensaje ni de las conversaciones que se producen, es una conversación donde el público tiene el poder”.¹³

Para llevar a cabo la incursión de las redes sociales al contexto laboral es importante tener presente la “Planificación y creación de una buena estrategia en este tema”

Según la empresa GPF en su video soluciones colaborativas existen 10 razones para incorporar la empresa en redes sociales y son las siguientes:

1. Índice de crecimiento
2. Gran cobertura social
3. Facilidad de segmentación
4. Alta aportación al Branding de la empresa.
5. Transparencia: es uno de los pocos medios que permite de manera fácil hacer un seguimiento de las campañas publicitarias monitorearla y aplicar soluciones en el momento en que deseamos.
6. Poder informativo.
7. Entorno altamente creativo: un medio abierto a la innovación y a la creatividad en un entorno libre.
8. Vías de comunicación bidireccionales: Han roto definitivamente con la comunicación unidireccional la interactividad del medio, y la posición activa que el internet demanda a sus navegantes hace que la relación empresa – usuario constituyan una comunicación auténticamente bidireccional.
9. Bajo costo.
10. Cobertura Planetaria.

Las redes sociales como Facebook y Twitter, en Contáctica Comunicaciones no sólo le permitirían posicionarse y abrirse al mercado, si no que gracias a las ventajas que estas herramientas ofrecen, sería una oportunidad para brindar a los clientes activos y potenciales opciones estratégicas de mercadeo y difusión del evento mediante la actualización constante de la información.

Las redes sociales están tomando tanto lugar en la organización de certámenes que en el Congreso de OPC en Madrid se darán a conocer “Las oportunidades que brindan a la comunicación empresarial y publicitaria los llamados social media (redes sociales, blogs, plataformas de video, etc.) serán analizadas en el taller. El uso de las redes sociales aplicado en la organización de eventos. Los asistentes podrán aprender a integrar estas plataformas en las estrategias empleadas en la organización y gestión de congresos y eventos. Se

¹³ GPF. Una nueva forma de entender la comunicación [En línea]. www.youtube/user/exaltiamkt [Citado 9 de diciembre de 2010]

conocerán así de manera práctica los recursos y aplicaciones que ofrecen en este sentido espacios como Facebook y Twitter”¹⁴.

Las TIC desde la dimensión de los eventos, aporta además de las redes sociales, otras herramientas que permiten dar mayor efectividad en la organización de certámenes. Entre estas se encuentran los eventoblog, los cuales se están convirtiendo en efectivas herramientas de marketing y comunicación, porque permiten conseguir una audiencia dinámica y entusiasta para generar participación, donde usar los medios más novedosos para la organización de eventos, permite transmitir una imagen actual, dinámica y original.

Este eventoblog sería administrado desde Contáctica como firma operadora de eventos y desde allí se darían a conocer los eventos que llevará a cabo durante todo el año. Esta herramienta puede conllevar a la ejecución de una nueva estrategia que involucra los diferentes eventos que se realizan, puesto que, sería pensar en transmitir los eventos en línea, permitiendo la interacción del público; además, la opción de que Contáctica Comunicaciones incluya dentro de sus herramientas comunicacionales un eventoblog le permite tener con los organizadores del evento y con todo el público en general una comunicación bidireccional ya que facilita a los usuarios hacer públicos sus comentarios y a la vez acceder a la diferente información de los eventos que se están organizando y así mismo conocer opiniones de otras personas.

Las herramientas Feria Virtual y software para ferias “dan la posibilidad de enseñar todos los productos a un mercado cada vez más amplio como es el de Internet, logrando realizar una labor de información, promoción y venta de los mismos, tanto en un sistema B2C (Empresa Cliente), como B2B (Empresa a Empresa). También es de gran utilidad para todas aquellas empresas que no tengan sitio web”¹⁵

El uso de los software proporcionan múltiples ventajas al interior de las empresas y a las compañías a quienes ellos prestan el servicio, a Insite Logística una empresa dedicada al registro y acreditación de eventos le ha proporcionado “reducción de tiempo y costos en los procesos de registro y control de asistencia en los eventos, Información más confiable, centralizada y

¹⁴ Redes-sociales-fiscalidad-y-risoterapia-seran-los-protagonistas-del-congreso-de-opc. En: Revista Protocolo.com. [En línea]. URL Disponible en: <http://www.revistaprotocolo.es/portada/portada/4876html>

¹⁵ Ibíd.

en tiempo real, Incrementando la productividad a través de los servicios Online que hoy día ofrece la empresa”¹⁶.

Estas herramientas podrían ser utilizadas en Contáctica como soporte a la organización de Ferias, lo cual aportaría beneficios tanto desde la logística como desde la estrategia comercial, puesto que permitiría por las ventajas que ésta genera, venderse con mayor facilidad, ya que las empresas que se vinculan, tendrían la oportunidad de una mejor y más real ubicación del stand. Así mismo, su implementación permitiría que la empresa que está llevando a cabo la Feria tenga un contacto directo con su evento, manteniéndose al tanto de los cambios que surgen y siendo más competitivo en el mercado con respecto a otras empresas que trabajan en el mismo campo.

En el contexto internacional, las empresas han notado su eficiencia con la implementación de las TIC porque “de acuerdo a datos de Parceiro, el 100% de las Pymes ecuatorianas encuestadas, que utilizan las TIC, afirman que tuvieron un impacto positivo en su crecimiento empresarial. Es que el objetivo de este proceso, es demostrar cómo el uso de las TIC permite mejorar la competitividad local e internacional de las pequeñas y medianas empresas, en virtud de que estas facilitan el contacto con los actores involucrados en los procesos de exportación”.¹⁷

Debido a las ventajas que las TIC han generado en el mundo empresarial en general, la organización de eventos no ha sido ajena a este avance y ha ido incursionando en el mundo de las tecnologías de la información y la comunicación. Prueba de esto, es la innovación digital en algunos eventos como: las ferias virtuales, congresos en línea y la creación de Eventoblog, todos encaminados a aportar ideas creativas en la organización de eventos y a mejorar su calidad.

¹⁶ ENTREVISTA con Santiago Barrientos, Gerente de Insite Logística. Medellín, 26 de noviembre de 2010.

¹⁷ Las pymes dependen de las TIC para fortalecer sus exportaciones. Mejora en la competitividad. En: Diario Hoy. [En línea] Julio, 2009. URL Disponible en <http://www.hoy.com.ec>

4. METODOLOGÍA

Estrategia 1: Se obtendrá información a través de la observación directa y la consecución de la información con otras empresas del sector como ciudad digital un programa liderado por la Alcaldía de Medellín que tiene como objetivo fomentar y facilitar el buen uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales abren nuevas posibilidades de participación y permiten darle mayor posicionamiento a Medellín como ciudad digital.

Estrategia 2: Se integrará información a través del benchmarking conociendo la experiencia que ha tenido Insite Logística una empresa que se encarga de los procesos de comunicación e información a través de un software que le permite operar como una estructura de apoyo a través del registro y acreditación en eventos.

Estrategia 3: Se busca recabar información mediante una encuesta realizada a clientes y proveedores de Contáctica Comunicaciones escogidos de forma aleatoria, con el fin de conocer qué piensan estas personas acerca de implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramienta para posicionar su marca en el mercado y dar a conocer los eventos en los que operan.

4.1 Encuesta

La encuesta está orientada al equipo de trabajo de la empresa y clientes de Contáctica Comunicaciones, con la cual se busca identificar el nivel de aceptabilidad al manejo de las TIC y las ventajas que ellos pueden encontrar en el uso de estas tecnologías convertidas en un valor agregado tanto para los eventos que organiza Contáctica como para la empresa en sí misma.

Igualmente, se busca obtener información que permita conocer la percepción y nivel de aceptación que tendrían los clientes de Contáctica Comunicaciones con el fin de generar productividad y agilidad en la prestación del servicio a través de un tipo de comunicación bidireccional.

Las preguntas de la Encuesta -la cual se incluye como Anexo No. 1- fueron realizadas con el propósito de conocer el grado de afinidad que tienen los clientes de Contáctica con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Las encuestas realizadas al equipo de trabajo de Contáctica se entregarán a cada persona en sus puestos de trabajo. Y tendrá una duración aproximada de 4 a 5 minutos en responder.

En cuanto a las encuestas realizadas a los clientes de Contáctica Comunicaciones, éstas serán enviadas vía mail.

5. ANÁLISIS DOFA

La propuesta que se realizó a Contáctica Comunicaciones como firma operadora de eventos de implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramienta de trabajo y estrategia para llegarle a sus públicos y difundir los diferentes eventos que se llevan a cabo, permitió la ejecución de mejoras, puesto que, durante el proceso de implementación de las TIC se lograron analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se tienen en el proceso de posicionamiento de marca, difusión de los eventos e incursión en el nuevo mundo de las tecnologías, logrando desarrollar estrategias en beneficio de plan de difusión y estructura comunicacional de Contáctica Comunicaciones.

5.1 DEBILIDADES

- Contáctica Comunicaciones no utiliza herramientas como las TIC, donde caben para fortalecerse en el campo empresarial, impidiendo que se genere un mayor impacto y posicionamiento en el mercado.
- En Contáctica no se hace uso de herramientas como eventosblog para generar un tipo de comunicación bidireccional con el cliente y con su público activo y potencial.
- Contáctica posee muy pocos elementos de comunicación para darse a conocer en el mercado. En su efecto se dirige a sus clientes a través de mensajes enviados mediante correos electrónicos de las bases de datos que ha adquirido con la organización de los diferentes eventos, tarjetas de presentación e inserto de pendón en sala de conferencia de los eventos que organiza.
- Dentro de sus estrategias de Marketing no se encuentran involucradas las TIC como medio de posicionamiento de marca en todo el país., lo cual le está haciendo perder la oportunidad de explorar nuevos mercados.
- El no asumir con rigurosidad al interior de Contáctica Comunicaciones el mantenimiento de la información en las redes sociales.

5.2 OPORTUNIDADES

- Las TIC brindan la posibilidad de que la empresa se pueda extender en el área de Marketing logrando un mayor posicionamiento en el mercado, posicionándose como una de las mejores OPC mediante el uso de la planeación estratégica y el apoyo de las diferentes herramientas que ofrece las TIC precisamente en el marco de los eventos.
- Contáctica está desarrollando eventos tanto a nivel local como nacional; por lo tanto el uso de las TIC le fortalece en cuanto a posicionamiento de marca y difusión de los certámenes que organiza.
- Con las TIC, Contáctica puede lograr el posicionamiento que necesita para ir incursionando en el mercado internacional como es su propósito a un mediano y largo plazo.
- Con el uso de las TIC se posiciona y se le da más reconocimiento a la marca Contáctica Comunicaciones con un mayor número de público y con una disminución en costos, teniendo así la posibilidad no solo de llegar a empresas y clientes de Medellín, sino también a otros grupos de interés en el contexto nacional e internacional.

5.3 FORTALEZAS

- Contáctica ofrece a sus clientes organización de todo tipo de eventos como: Congresos y seminarios, lanzamientos de productos empresariales, show rooms, ferias, salas de prensa, reuniones y convenciones corporativas, aportando soluciones y haciendo fácil emprender un certamen a través de la Planificación y Asesoría, Secretaría Logística, Secretaría Científica, Plan de Divulgación, Protocolo, Comercialización y logística.
- A través de Las TIC se puede reforzar su incursión en el sector de la salud en todo el país que hoy día es su principal público, debido a que la mayoría de eventos que realiza están encaminados a atender este sector.
- Contáctica se caracteriza por hacerle seguimiento a sus clientes y brindar atención personalizada, lo cual se puede fortalecer con el uso de Las TIC ya que estas proporcionan comunicación en tiempo real y comunicación de doble vía.

- Contáctica reconoce en las TIC una ventaja en cuanto a posicionamiento de marca y fortalecimiento de los eventos que organiza.

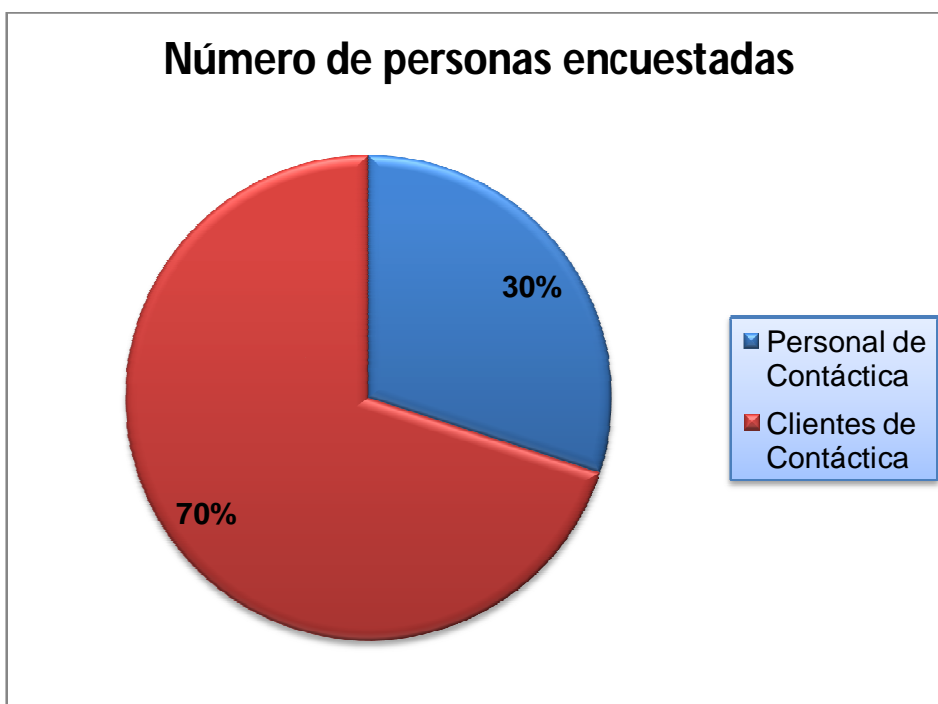
5.4 AMENAZAS

- Las Tecnologías de la información y la Comunicación son asequibles a cualquier tipo de empresa, lo cual puede generar que quienes son su competencia directa se apropien de su uso direccionando sus servicios hacia las tecnologías.
- La creciente oferta de servicios para eventos con niveles muy avanzados en cuanto a tecnologías.

6. INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de aplicar la encuesta a una población representativa de Contáctica Comunicaciones conformada por 20 personas, tanto del personal como de clientes de Contáctica, se obtuvieron los siguientes resultados. El análisis de estos está al final de cada uno de los gráficos los cuales reflejan el pensamiento de las personas encuestadas.

Número de muestra: 20 personas



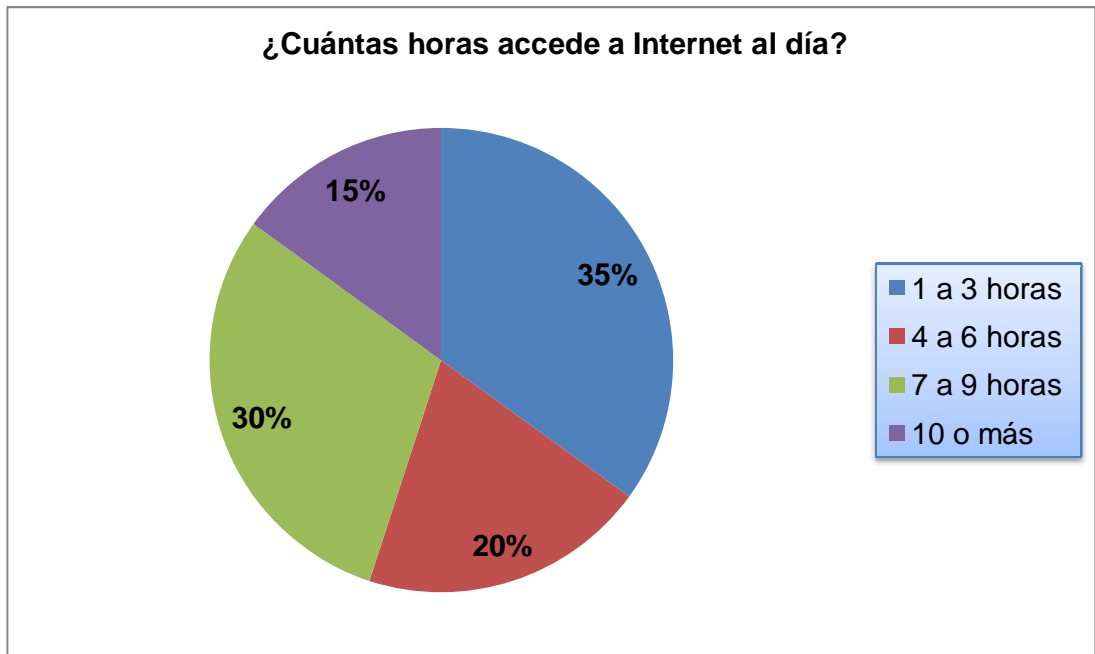
Las personas que fueron encuestadas son personal de la empresa (6 personas) que representa un 30% y clientes de Contáctica Comunicaciones (14 personas) que representa un 70% del total de la muestra.

PREGUNTA 1

¿Cuántas horas accede a Internet al día?

1 a 3 horas__ 4 a 6 horas__ 7 a 9 horas__ 10 o más __

GRÁFICO 1

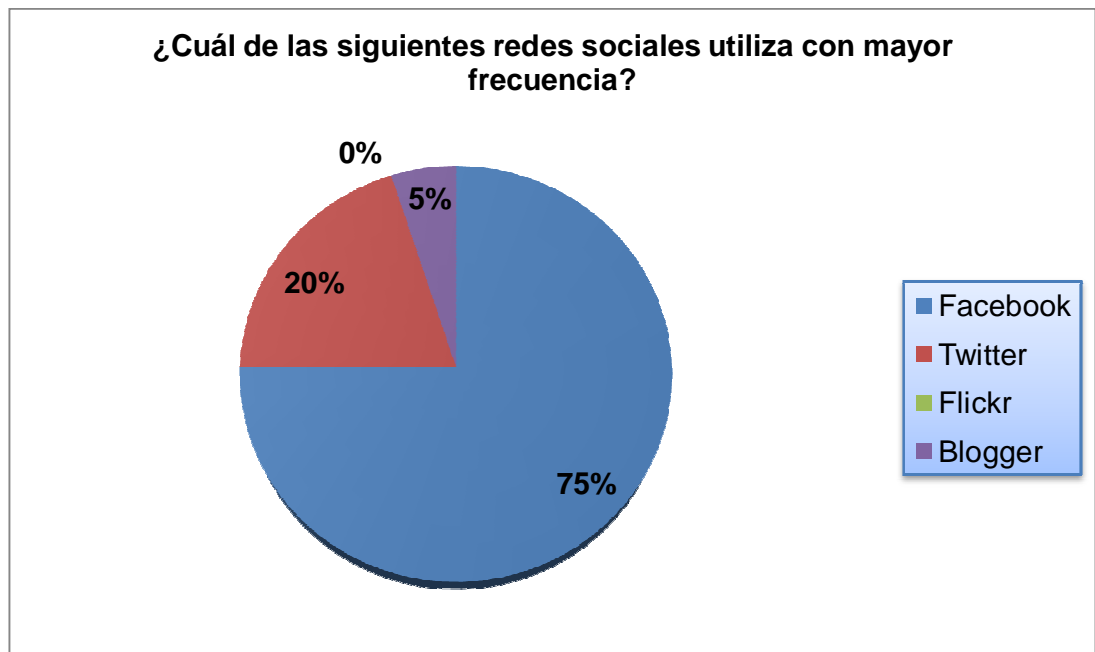


Este porcentaje da muestra de que todas acceden diariamente a Internet y por lo tanto hay más posibilidades de que se informen con mayor facilidad a través de los medios a los cuales se tenga que acceder a través de Internet.

PREGUNTA 2

¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza con mayor frecuencia?

GRÁFICO 2.

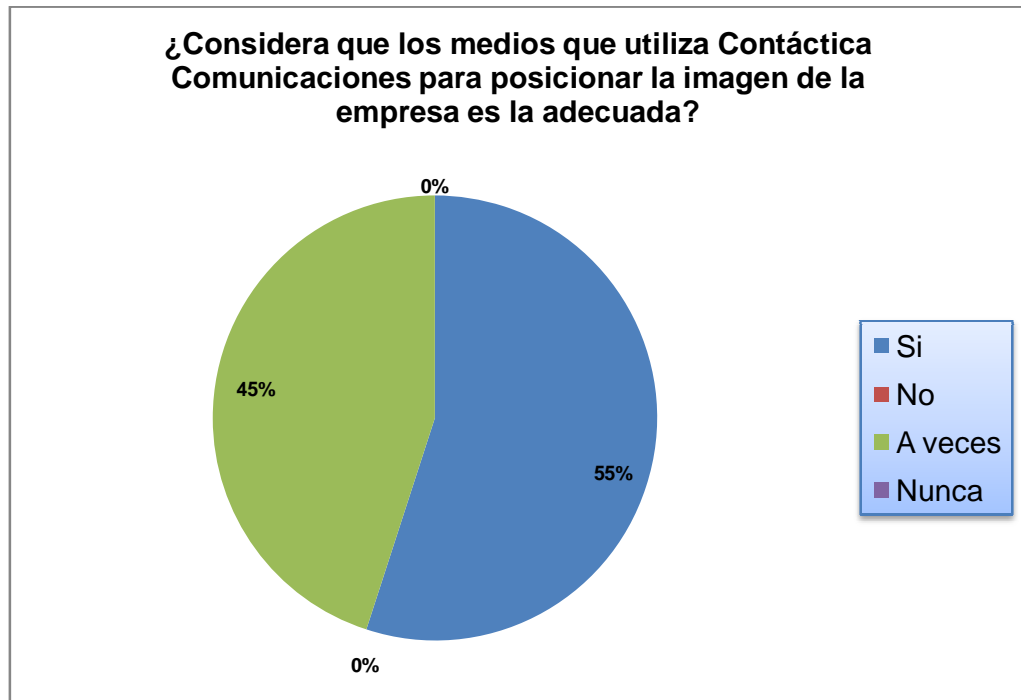


De acuerdo con este resultado se puede notar que todas las personas encuestadas hacen uso de las redes sociales en mayor porcentaje de Facebook 20% y Twitter 5% las cuales son las que inicialmente se están incorporando al trabajo de la empresa.

PREGUNTA 3

¿Considera que los medios que utiliza Contáctica Comunicaciones para posicionar la imagen de la empresa es la adecuada?

GRÁFICO3.

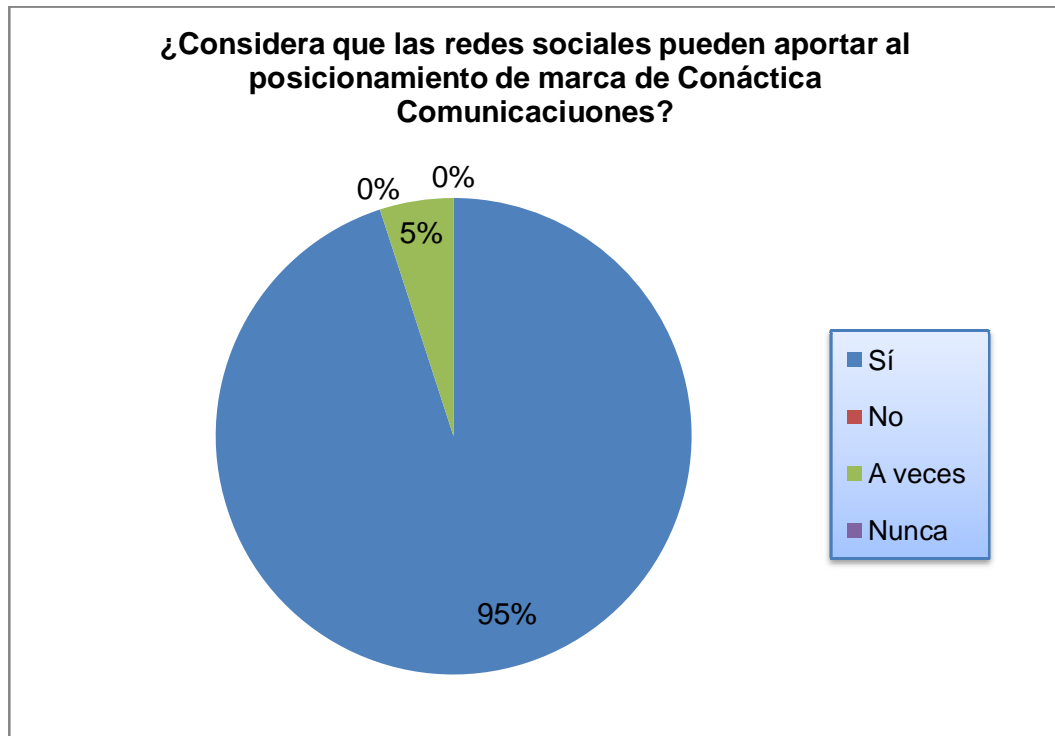


Las personas encuestadas consideran en un 55% que los medios que utiliza Contáctica para posicionar su imagen es la adecuada y un 45 % considera que a veces lo cual refleja que en la empresa se utilizan herramientas efectivas de posicionamiento de marca pero que es importante reforzar y dar a conocer la empresa a través de otras estrategias de marketing más llamativas y representativas.

PREGUNTA 4

¿Considera que las redes sociales pueden aportar al posicionamiento de marca de Contáctica Comunicaciones?

GRÁFICO 4.

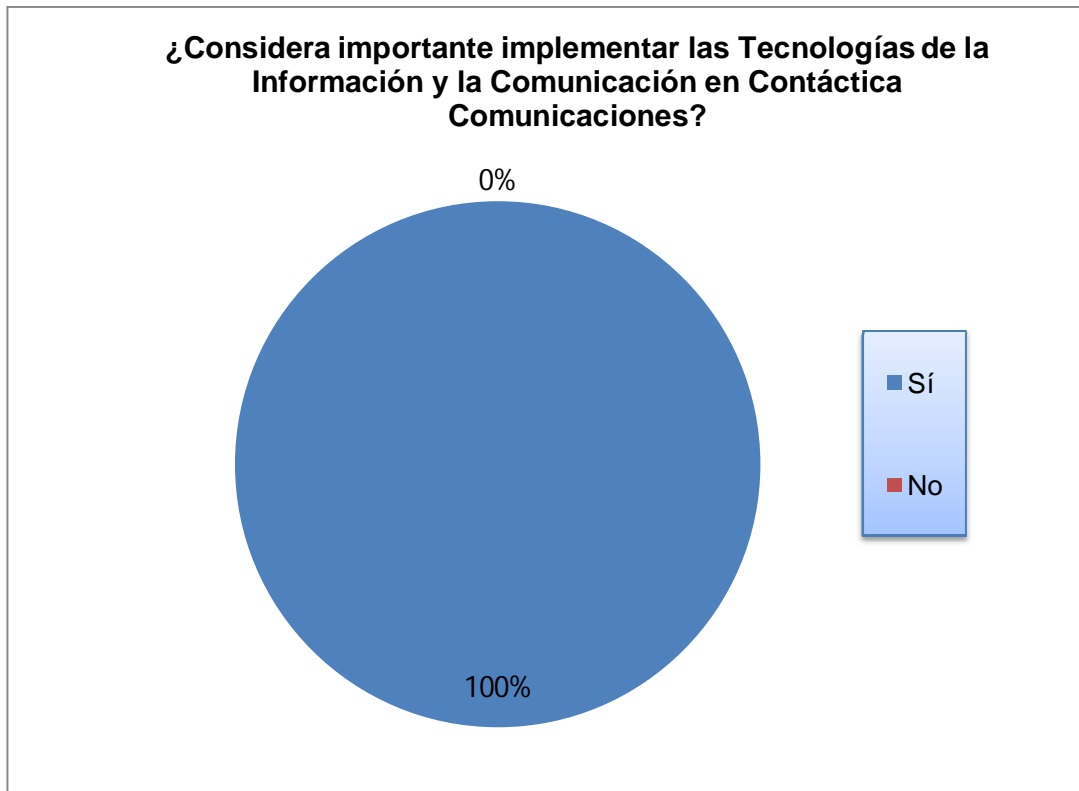


Este resultado evidencia que un 95 % de las personas que contactan y trabajan en Contáctica consideran que implementar el uso de las redes sociales en la empresa puede aportar al posicionamiento de la empresa, lo cual demuestra que a través de estas herramientas se puede generar mayor recordación de la marca y credibilidad en la misma.

PREGUNTA 5

¿Considera importante implementar las Tecnologías de la información y la Comunicación en Contáctica Comunicaciones?

GRÁFICO 5

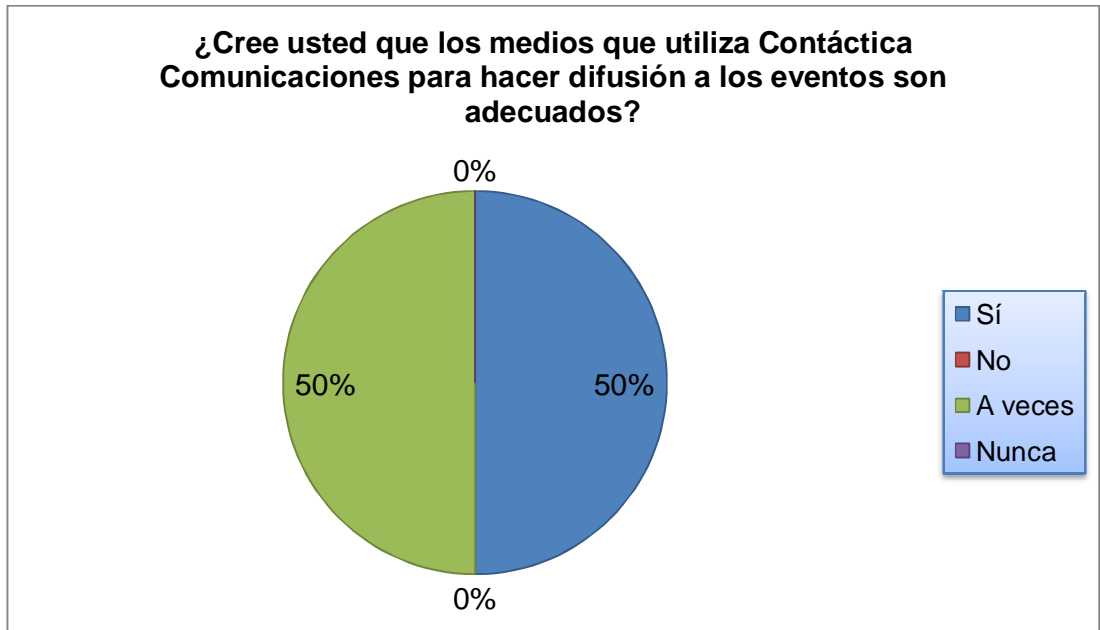


El 100 % de la muestra que fue tomada para realizar la encuesta consideran importante implementar las TIC en Contáctica Comunicaciones como una nueva modalidad de trabajo que permite tener mayor contacto con sus clientes y con el público objetivo de los diferentes certámenes que organiza al mismo tiempo que genera mayor reconocimiento en el mercado en el que se mueve.

PREGUNTA 6

¿Cree usted que los medios que utiliza Contáctica Comunicaciones para hacer difusión a los eventos son adecuados?

GRÁFICO 6

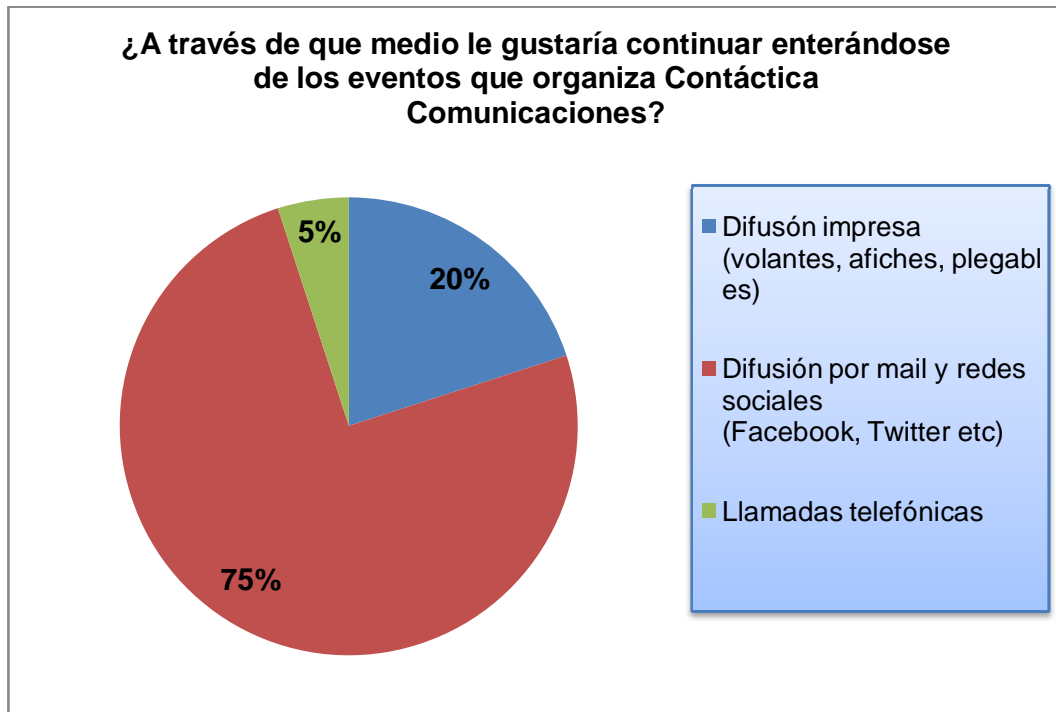


Contáctica Comunicaciones es una empresa para la cual la difusión de sus certámenes es fundamental porque de ésta en gran medida depende la asistencia a dichos eventos y según los resultados la mitad de la muestra considera adecuada la difusión que se realiza, mientras la otra mitad considera que a veces, lo cual refleja que la empresa debe buscar otras alternativas de difusión más llamativas con el fin de generar mayor satisfacción en el otro 50%.

PREGUNTA7

¿A través de que medio le gustaría continuar enterándose de los eventos que organiza Contáctica Comunicaciones?

GRÁFICO 7

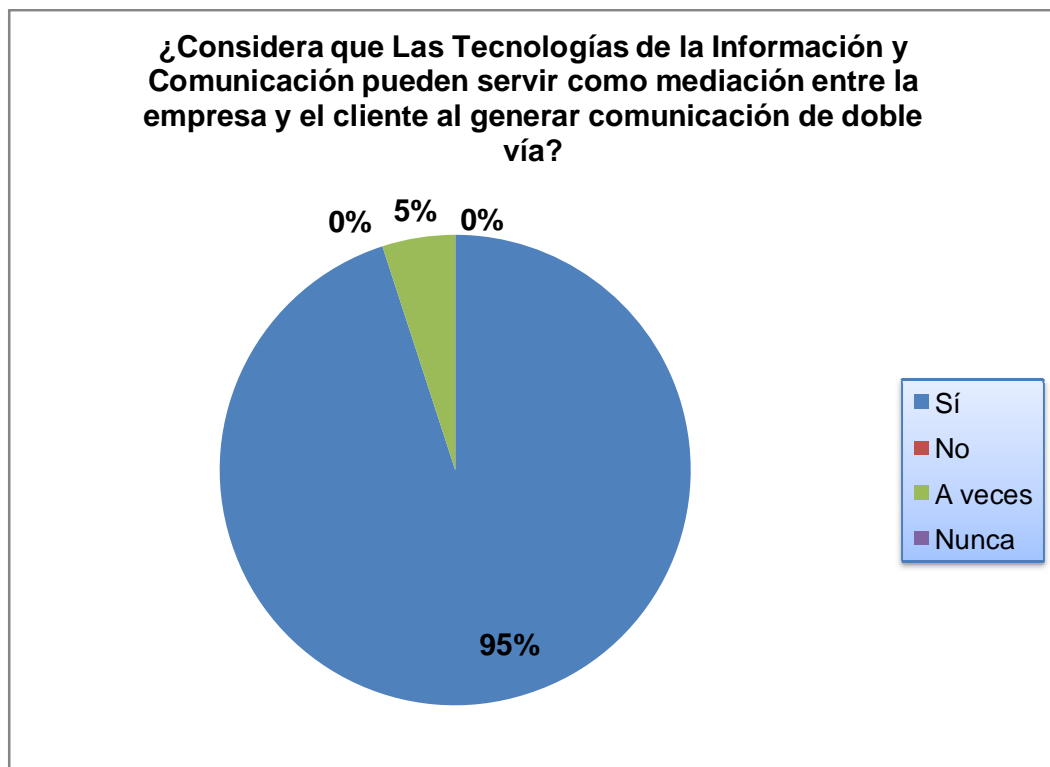


Es evidente que de la muestra encuestada un 75 % prefieren que la difusión se realice a través de correos electrónicos y redes sociales, lo cual demuestra que si bien es importante no eliminar los métodos habituales de comunicación de los eventos es importante combinarlos con las nuevas herramientas que están a nuestro alcance.

PREGUNTA 8

¿Considera que las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden servir como mediación entre la empresa y el cliente al generar comunicación de doble vía?

GRÁFICO 8.

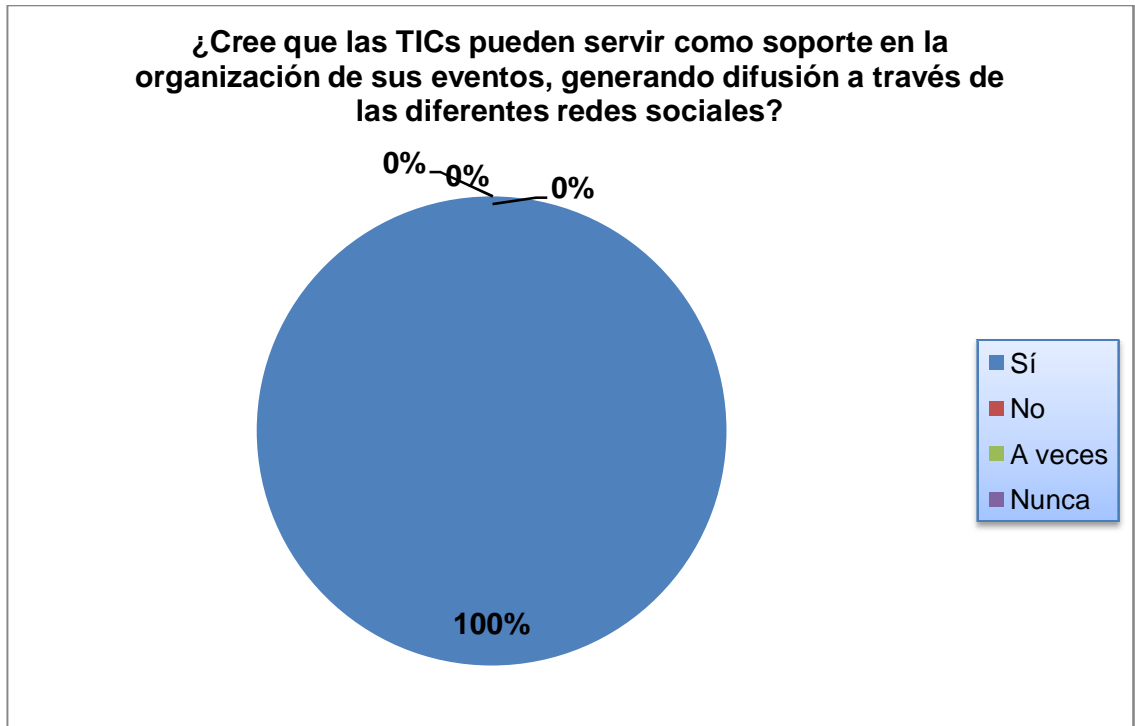


Con los resultados de la gráfica se puede observar como las TIC han cobrado importancia en el quehacer de las personas considerándolas como un medio que facilita y aporta beneficios a la comunicación puesto que el 95 % de los encuestados consideran que estas pueden mediar en la comunicación empresa-cliente.

PREGUNTA 9

¿Cree que las Tecnologías de Información y la Comunicación pueden servir como soporte en la organización de sus eventos, generando difusión a través de las diferentes redes sociales?

GRÁFICO 9

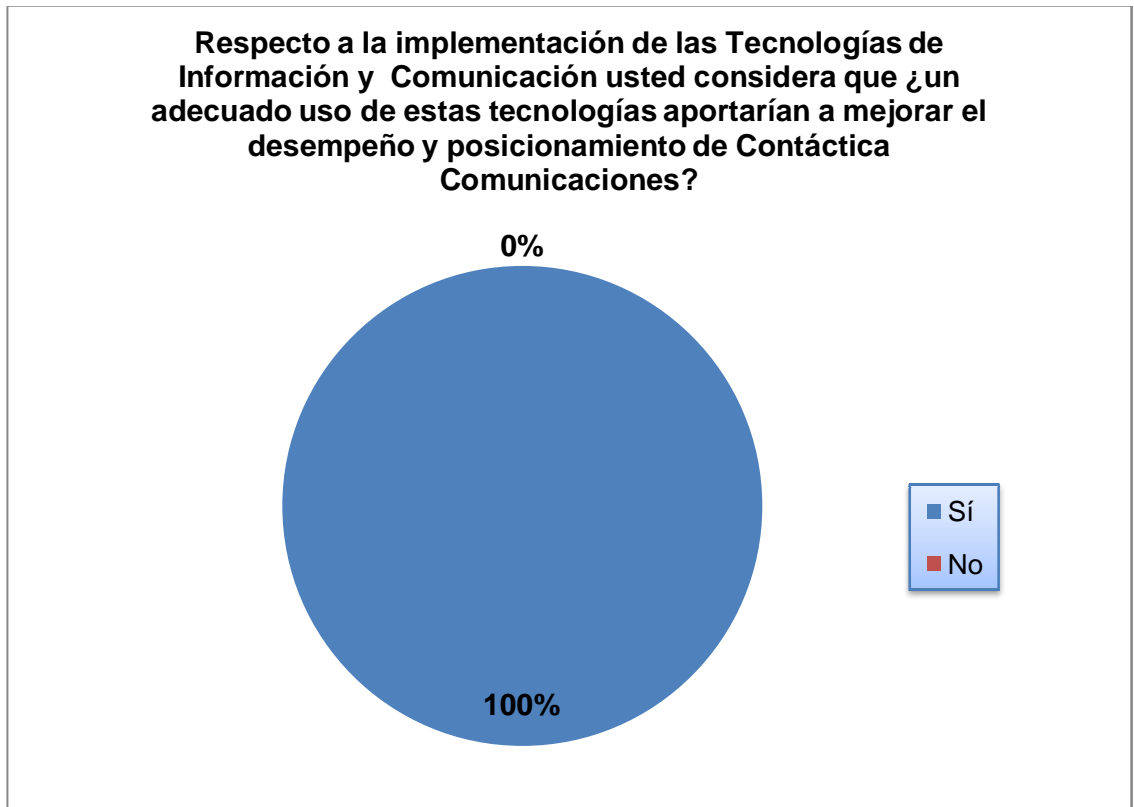


Es evidente que el 100% de las personas encuestadas consideran que las redes sociales son un soporte importante a la hora de dar a conocer el evento puesto que, éstas abarcan mayor cantidad de público de manera más rápida y a través de información en tiempo real

PREGUNTA 10

Respecto a la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación usted considera que ¿un adecuado uso de estas tecnologías aportarían a mejorar el desempeño y posicionamiento de Contáctica Comunicaciones?

GRÁFICO 10



El 100% de las personas encuestadas consideran positivo que el hacer uso adecuado de las TIC en Contáctica puede aportar a mejorar el desempeño y posicionamiento de la empresa.

7. CÓMO SE CUMPLIERON LOS OBJETIVOS

El objetivo principal era demostrar cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, permiten mejorar el rendimiento de la Empresa frente a la comunicación con los clientes, definiendo estrategias puntuales para integrar el concepto al quehacer del equipo humano de Contáctica Comunicaciones en la organización de eventos.

Lo anterior, se ha ido llevando a cabo en la medida en que se han implementado en el ámbito laboral estrategias de Las TIC involucrando a la empresa en el mundo de las redes sociales a través de Facebook, Twitter y Blogger, con el objetivo de demostrar que con esta nueva herramienta de comunicación se puede integrar un grupo donde todos sus miembros están encaminados hacia un mismo fin.

La implementación de las TIC como modalidad de trabajo, se ha desarrollado a través de la creación de una página de la empresa en Facebook, creación de cuenta en Twitter y creación de un blog corporativo en el cual se dará a conocer de manera conjunta, información sobre Contáctica Comunicaciones e información sobre los eventos que organizará durante el año, todo con el fin de proporcionarle a los usuarios nuevas herramientas de comunicación con posibilidad de retroalimentación en tiempo real.

En cuanto a los objetivos específicos que se habían planteado se pudo determinar a través de la aplicación de una encuesta que tanto el personal de la empresa como los clientes de Contáctica tienen un alto nivel de aceptación hacia la implementación de las TIC en la empresa considerándolas como una importante herramienta que aporta hacia la comunicación entre empresa-cliente.

Igualmente, se pudo identificar que en Contáctica Comunicaciones como OPC -Operador Profesional de Certámenes-, resulta más efectivo hacer uso de las TIC, en lo que concierne a la difusión de los eventos puesto que, posibilita mayor eficiencia y capacidad de respuesta.

7.1 MANUAL DE FUNCIONES

A partir de la creación de cuentas en redes sociales como Facebook y Twitter y La instauración del Eventoblog para Contáctica Comunicaciones, se sintió la necesidad de crear un manual de funciones en el que se plasmaran las funciones generales y específicas de cada una de estas herramientas, debido a que el propósito que se tiene con cada una de éstas es que continúen siendo parte integral de las funciones de la empresa.

Ver ANEXO B

7.2 FACEBOOK

Con el fin de que Contáctica Comunicaciones se integrara a las redes sociales y diera a conocer su filosofía corporativa, ofreciendo a la vez un valor agregado en sus servicios al tener dentro de su plantilla un link para publicar los eventos que organiza durante el año enterando a la audiencia con mensajes de interés de manera completa, dinámica y participativa, se creó la cuenta en Facebook, la cual también aporta al posicionamiento de la imagen de Contáctica.

Ver ANEXO C

7.3 TWITTER

Con el propósito de tener comunicación constante y en tiempo real con el público objetivo de cada uno de los certámenes que se organizan en Contáctica Comunicaciones, se optó por crear una cuenta en Twitter la cual permitirá contar cada uno de los procesos que se viven durante el pre evento, evento y pos evento a través de los cortos y llamativos mensajes que se pueden compartir con los seguidores de la empresa.

Ver ANEXO D

7.4 EVENTOBLOG

Buscando dar a conocer la filosofía corporativa, el equipo de trabajo que compone la empresa y dar mayor dinamismo a la organización de los certámenes que prepara Contáctica, se consideró interesante y llamativo hacer uso de ésta completa herramienta, la cual a su vez permite aumentar la audiencia de manera dinámica y participativa usando medios más novedosos tanto para la imagen de Contáctica Comunicaciones como para la organización de sus eventos.

Así mismo, esta herramienta admite comunicar los eventos de forma estratégica al permitir incluir información interesante antes del evento con el fin, de generar expectativa y comentarios de sus lectores.

Ver ANEXO E

8. CONCLUSIONES

- Contáctica Comunicaciones considera importante y necesario incursionar en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las cuales le permitirían abrir nuevas fronteras en el contexto comercial y corporativo.
- Las TIC permiten darle a Contáctica Comunicaciones un mayor posicionamiento en el mercado, mejorar la comunicación con los clientes y difundir los eventos. La comunicación es una herramienta primordial para Contáctica Comunicaciones, razón por la cual a través de las TIC se puede generar un mayor acercamiento con los clientes y mejorar la difusión de los eventos.
- La implementación de las TIC al interior de la Empresa permitirá canalizar de manera positiva la información de los diferentes eventos, de modo que el receptor la reciba de manera permanente, comprensible y ágil.
- El adecuado uso de las TIC al interior de las empresas proporciona múltiples ventajas las cuales conllevan a que se genere un mayor posicionamiento en el mercado y al mejoramiento de las estrategias comunicacionales que permiten tener una relación más estrecha y directa con cada uno de los clientes.
- El personal de trabajo de Contáctica Comunicaciones al igual que sus clientes consideran que implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación aportarían no solo a tener una relación más directa con el cliente sino también a tener una difusión más amplia de sus eventos .
- Tener participación en las redes sociales hace que los clientes y el público objetivo de los diferentes certámenes se sientan más motivados en participar de las actividades que la empresa organiza.
- Se crearon cuentas en redes sociales como Facebook y Twitter con el fin de incentivar la participación de la Empresa en este tipo de herramientas, su funcionamiento y respuesta del público ha sido un poco lento puesto que aún no se ha dado a conocer con mucho rigor.

9. RECOMENDACIONES

- Se propone sensibilizar a todo el equipo de trabajo de Contáctica sobre la importancia del uso de las TIC al interior de la empresa con el fin de que cada ejecutiva se apropie del tema y se sienta interesada en dar a conocer a través de las herramientas proporcionadas por las TIC como son: las redes sociales (Facebook- Twiter), blogs eventos, el evento que tiene bajo su responsabilidad.
- Se creó un manual de funciones con el objetivo de que cada uno de los empleados de Contáctica se apropie del uso de las redes sociales como una de las herramientas de las TIC y se responsabilicen de su constante actualización, por lo tanto es importante tener conocimiento de cada uno de sus pasos para que de esta manera hacer uso de estas herramientas sea más fácil y comprensible.
- Se propone que todo el personal de Contáctica se apropien del uso continuo de las TIC, en especial de mantener actualizada la página en Facebook, el eventoblog y de enviar mensajes a través de Twitter antes y durante la organización del evento con el fin de mantener informado al público y de que éste se sienta constantemente interesado y motivado a través de las redes sociales.
- Dar a conocer a los clientes y al público objetivo de los eventos que se están organizando para el 2011 la existencia de estas herramientas, con el objetivo de que ellos se sientan motivados a unirse, participar y seguir a la empresa a través de las redes sociales.

NETGRAFÍA

BEIT. Definición TIC. [En línea].
<http://www.serviciostic.net/las-tic/definicion-de-tic.html>
[Citado 11 de septiembre de 2010]

CECILIA. Definición Twitter. [en línea]
<http://www.definicionabc.com/tecnologia/twitter.php>
[Citado 13 de diciembre de 2010]

FERIA VIRUAL. Comunicación sincronizada entre expositores y visitantes a través de un sistema de chat escrito integrado y video conferencias. [en línea].
<http://www.feriavirtual.info/>

Formación de técnicos e investigadores en tecnologías de la información. Fase I, Área de telecomunicaciones, Tema 1: Concepto de tecnologías de la información y las comunicaciones. [en línea].
<http://www.gtictic.ssr.upm.es/demo/curtic/1t1101.htm>
[Citado] 11 de septiembre de 2010 - Disponible en URL

GPF. Una nueva forma de entender la comunicación [En línea].
www.youtube.com/user/exaltiamkt
[Citado 9 de diciembre]

Las pymes dependen de las TIC para fortalecer sus exportaciones. Mejora en la competitividad. En: Diario Hoy. [En línea] Julio, 2009. URL Disponible en <http://www.hoy.com.ec>

MEDELLÍN DIGITAL TODO ES POSIBLE. Nuestra estrategia TIC. [En línea].
<http://www.medellindigital.gov.co/nuestraestrategia/Paginas/default.aspx>
[Citado 11 de diciembre de 2010]

OBSERVATORIO PARA LA CIBERSOCIEDAD. La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual. [En línea]
<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>
[Citado 23 de noviembre]

PORAQUI. Glosario de turismo y Hostelería. [En línea].
<<http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/term/Glosario>>
[Citado 15 de enero de 2011]

Redes-sociales-fiscalidad-y-risoterapia-seran-los-protagonistas-del-congreso-de-opc. En: Revista Protocolo.com. [En línea]. URL Disponible en:
<http://www.revistaprotocolo.es/portada/portada/4876html>

WIKIPEDIA, la enciclopedia libre, <http://es.wikipedia.org/wiki/Contaminacion>.
[En línea]

ANEXOS

ANEXO A. Encuesta

 CONTACTICA <small>Comunicaciones y relaciones públicas estratégicas</small>
LAS TIC COMO ELEMENTO DE MEDIACIÓN ENTRE CONTACTICA COMUNICACIONES Y SUS CLIENTES
Persona que diligencia la encuesta:

1. ¿Cuántas horas accede a Internet al día?
1 a 3 horas__
4 a 6 horas__
7 a 9 horas__
10 o más ____

2. ¿Cuál de las siguientes redes sociales utiliza con mayor frecuencia?
Facebook __
Twitter ____
Flickr ____
Blogger ____

3. ¿Considera que los medios que utiliza Contáctica Comunicaciones para posicionar la imagen de la empresa es la adecuada?
Sí__ No_____ A veces_____ Nunca_____

4. ¿Considera que las redes sociales pueden aportar al posicionamiento de marca de Contáctica Comunicaciones?
Sí_ No_____ A veces_____ Nunca_____

5. ¿Considera importante implementar las Tecnologías de la información y la Comunicación en Contáctica Comunicaciones?
Sí__ No__

6. ¿Cree usted que los medios que utiliza Contáctica Comunicaciones para hacer difusión a los eventos son adecuados?

Sí____ No_____ A veces_____ Nunca_____

7. ¿A través de que medio le gustaría continuar enterándose de los eventos que organiza Contáctica Comunicaciones?

- a. Difusión Impresa (Volantes, afiches, plegables) ____
- b. Difusión por mail y redes sociales(Facebook, Flickr, Twiter) ____
- c. Llamadas telefónicas____

8. ¿Considera que Las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden servir como mediación entre la empresa y el cliente al generar comunicación de doble vía?

Sí____ No_____ A veces_____ Nunca_____

9. ¿Cree que las Tecnologías de la Información y la Comunicación pueden servir como soporte en la organización de sus eventos, generando difusión a través de las diferentes redes sociales?

Sí____ No_____ A veces_____ Nunca_____

10. Respecto a la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación usted considera que ¿un adecuado uso de estas tecnologías aportarían a mejorar el desempeño y posicionamiento de Contáctica Comunicaciones?

Sí: ____ No: ____

ANEXO B: Manual de Funciones

MANUAL DE FUNCIONES



MANUAL DE FUNCIONES

1. OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene por objeto normalizar las funciones del uso de las redes sociales y del eventoblog al interior de Contáctica Comunicaciones.

2. CONTENIDO

Descripción de servicios: El manual describe los pasos que se deben realizar para llevar a cabo el proceso de actualización y manejo de las redes sociales (Facebook – Twitter) y del eventoblog. Contiene los siguientes puntos:

- 2.1.1.- Herramienta.
- 2.1.2.- Objetivo del servicio.
- 2.1.3.- Funciones generales.
- 2.1.4.- Funciones específicas.

MANUAL DE FUNCIONES



FACEBOOK

OBJETIVO DEL SERVICIO: Posicionar la imagen de Contáctica y ofrecer un valor agregado a los clientes a través de la publicación y actualización constante de los eventos de manera completa dinámica y participativa.

FUNCIONES GENERALES: Actualizar constantemente la información concerniente a la empresa y a los diferentes certámenes, coordinar la comunicación doble vía generando expectativa y participación del público.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Velar por mantener actualizados cada uno de los link correspondientes a la plantilla de Contáctica Comunicaciones (Información, Fotos, Eventos, Enlaces) los cuales se encuentran habilitados para que todo el personal de Contáctica realice modificaciones, ingrese o amplíe información.
- Realizar cambios en el link información, dado el caso de que Contáctica Comunicaciones tenga algún cambio en su filosofía corporativa, datos de ubicación y personal de la empresa. Dichos cambios se realizan a través del botón Editar información ubicado en la parte derecha de dicho link de donde se desprenden los diferentes datos que ya han sido ingresados y que se desean modificar, finalmente se debe dar guardar cambios.
- Ingresar en el link Fotos los registros correspondientes a los eventos que cada directora logística tenía a su cargo con el fin de darle dinamismo a la plantilla. Para ingresar los archivos fotográficos deberá seleccionar el link fotos, luego click en crear un álbum de fotos, en seguida en el cuadro cargar fotos se da la opción seleccionar fotos, se importan desde el lugar en el que se tengan, se ingresa el nombre del evento y el lugar donde se realizó y finalmente se da click en el botón crear álbum.
- Tener actualizado el link eventos de acuerdo al calendario de eventos de Contáctica comunicaciones con todos los datos e información necesaria para que quien acceda a ella pueda enterarse de manera completa. Para subir información de un evento que aún no existe en la plantilla de Contáctica se debe ir a la opción Eventos, crear un evento, diligenciar el cuadro del evento con toda la información correspondiente y concluir dando click en la opción crear evento, para que ésta automáticamente se muestre en el muro de Contáctica.

MANUAL DE FUNCIONES



EVENTOBLOG

OBJETIVO DEL SERVICIO: Aumentar la audiencia de manera dinámica y participativa usando medios más novedosos tanto para la imagen de Contáctica Comunicaciones como para la organización de sus certámenes.

FUNCIONES GENERALES:

Comunicar los eventos de forma estratégica, incluir información interesante del evento, publicar información antes del evento con el fin de generar expectativa, conocer que piensa el lector de los eventos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Acceder al sitio web: www.blogger.com e ingresar con el nombre de usuario o correo electrónico eventoscontactica@gmail.com y la contraseña: Firma Operadora. Luego, en este sitio se encuentran los botones (Nueva Entrada, editar entrada, comentarios, configuración, diseño) los cuales permiten revisar, generar publicaciones o cambios en el blog.
- Publicar información antes del evento con el fin de aprovechar al máximo esta herramienta de marketing, dicha información se publica a través del botón nueva entrada, en este lugar es donde se publica información del evento, seguidamente se le da Guardar para que la nueva entrada se vea publicada en la plantilla de Contáctica comunicaciones. Posteriormente aparece un recuadro en el que se indica que la información ha sido publicada y un botón que dice ver blog, el cual nos permite ver como ha quedado.
- Editar la información de los eventos con el propósito de que ésta se mantenga completa y actualizada para esto se da click en el botón editar entradas, donde aparecerá un recuadro que indica todas las publicaciones que se han realizado y a su vez tres opciones que permiten ya sea visualizar la publicación, suprimirla o en su efecto editarla.
- Revisar si se han generado comentario a alguno de los eventos publicados, esta función se lleva a cabo a través del botón comentarios el cual inmediatamente muestra si se ha generado alguno y sobre que publicación lo han hecho.
- Configurar el blog en caso tal que se desee hacer algún cambio frente a la información de la empresa o a la visibilidad de las publicaciones, esto se realiza por medio del botón configurar, se generan los cambios que se desee y luego se da guardar.
- Añadir y organizar elementos de la página, en el botón diseño se permite editar las diferentes entradas que se han publicado y a su vez se puede agregar información a través de la herramienta Gadget, la cual brinda diferentes opciones de publicación.

MANUAL DE FUNCIONES



TWITTER

OBJETIVO DEL SERVICIO: Transmitir información en tiempo real de una manera más rápida, económica, dinámica y objetiva.

FUNCIONES GENERALES: Publicar información durante el pre evento, evento y pos evento.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Ingresar a la cuenta de Twitter de Contáctica Comunicaciones a través de la dirección de correo eventoscontactica@gmail.com o el nombre de usuario: Contacticac y la contraseña: firmaoperadora. En esta cuenta se encuentran botones como inicio, perfil, mensajes, a quien seguir, las cuales ofrecen diferentes opciones que permiten hacer públicos los eventos y pensamientos.
- Publicar información de los eventos que se tengan a cargo o de Contáctica Comunicaciones en la opción inicio en recuadro que se llama: ¿qué estás pensando?
- Mantener el perfil de la cuenta actualizado a través de la opción Editar tu perfil donde se podrá cambiar si es necesario la información básica de la empresa y guardar cambios, en esta misma opción perfil se puede tener control de las publicaciones que se han realizado y a su vez de las personas que estamos siguiendo a través de Twitter.
- Seguir nuevas personas y empresas que sean de nuestro interés para compartir información, esta función se realiza a través de la opción a quien seguir desde este lugar se podrá acceder a recomendados de acuerdo a quienes ya estamos siguiendo, navegar cuentas que proporciona variedad de temas con la opción de elegir los más afines a nuestros intereses y encuentra amigos que permite acceder a la cuenta que tengamos como Gmail, Hotmail entre otros y conocer cuales de nuestros contactos ya están usando Twitter.

ANEXO C Contáctica Comunicaciones en Facebook

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer

http://www.facebook.com/home.php#!/pages/Contactica-Comunicaciones/165412363500421?v=wall

facebook

Contáctica Comunicaciones

Comenzar Muro Información Fotos Eventos Enlaces

Compartir: Estado Foto Enlace Video

Escribe algo...

Contáctica Comunicaciones creó un evento.

CALENDARIO DE EVENTOS 2011

Viernes, 15 de abril de 2011 a las 8:00

28 impresiones · 0 % de comentarios

25 de enero a las 19:02 · Me gusta · Comentar · Compartir · Responder a la invitación a este evento

Contáctica Comunicaciones Visita nuestro sitio web y entérate de toda la programación de eventos para el 2011.

...: CONTÁCTICA COMUNICACIONES ...

www.contacticacomunicaciones.com

60 impresiones · 0 % de comentarios

25 de enero a las 18:34 · Me gusta · Comentar · Compartir · Promocionar

Carlos Eduardo Márquez Zuccardi Ángela que bueno que se integren a las redes sociales, a través de ellas existe retroalimentación directa y buena penetración con los mensajes de interés. Sugiero se adhieran también a Twitter. Felicidades!

13 de enero a las 8:12 · Me gusta · Comentar

Chat (11)

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer

http://www.facebook.com/pages/Contactica-Comunicaciones/165412363500421?v=photos&ref=ts

facebook

Contáctica Comunicaciones

Comenzar Muro Información Fotos Eventos Enlaces

+ Crear un álbum de fotos

Álbumes de Contáctica Comunicaciones 3 álbumes de fotos

CECORP 2010 20 fotos

REUMATOLOGÍA 11 fotos

AMLAR 8 fotos

Fotos del perfil 2 fotos

Fotos de otros 1 foto

Comunicate con más amigos

Chat (11)

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer

http://www.facebook.com/home.php#!/pages/Contactica-Comunicaciones/165412363500421?v=wall

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

S Tools E-mail Notifier 69°F Califo...

Favoritos Contáctica Comunicaciones

A 17 personas les gusta esto Ver todos

Martha Usma Grajales Carlos Julio Castaño Ceballos Cristina Andrea Posada Agudelo Johanna Deossa Sierra Urrego Liliana Ana Milena Puerta Garcia

Páginas favoritas 1 página Ver todas

Fotos 2 de 4 álbumes Ver todas

CECORP 2010 Creado hace 2 meses aproximadamente

REUMATOLOGÍA Creado hace 2

Contáctica Comunicaciones creó un evento.

3 Simposio Diabetes, Endocrinología y Trastornos Alimenticios
Viernes, 15 de abril de 2011 a las 8:00
Hotel Sonesta, Barranquilla de Colombia
117 impresiones · 0 % de comentarios
10 de diciembre de 2010 a las 19:55 · Me gusta · Comentar · Compartir · Responder a la invitación a este evento

Contáctica Comunicaciones creó un evento.

7º Congreso Internacional de Salud Pública
miércoles, 01 de junio de 2011 a las 12:00
Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones
126 impresiones · 0 % de comentarios
10 de diciembre de 2010 a las 17:20 · Me gusta · Comentar · Compartir · Responder a la invitación a este evento

Contáctica Comunicaciones

CECORP 2010
20 fotos nuevas
10 de diciembre de 2010 a las 16:47 · Me gusta · Comentar · Compartir

Contáctica Comunicaciones

Chat (11)

Internet 100% 03:39 p.m.

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer

http://www.facebook.com/pages/Contactica-Comunicaciones/165412363500421?v=app_23440610338r1

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

S Tools E-mail Notifier 69°F Califo...

Favoritos Contáctica Comunicaciones

facebook Buscar Inicio Perfil Cuenta

Contáctica Comunicaciones

Comenzar Muro Información Fotos **Eventos** Enlaces

+ Crear un evento

Crear un anuncio

Páginas de Facebook

Páginas de Facebook te ayudan a descubrir nuevos artistas, empresas o marcas comerciales, así como a conectar con los que ya te gustan.

Más anuncios

Viernes, 15 de abril

3 Simposio Diabetes, Endocrinología y Trastornos Alimenticios
Dónde: Hotel Sonesta
Cuándo: Desde el Viernes, 15 de abril a las 8:00 hasta el Sábado, 16 de abril a las 17:30
Enviar respuesta
Cancelar este evento

Calendario 2011

CALENDARIO DE EVENTOS 2011
Cuándo: Desde el Viernes, 15 de abril a las 8:00 hasta el jueves, 30 de junio a las 6:00
Enviar respuesta
Cancelar este evento

miércoles, 01 de junio

7º Congreso Internacional de Salud Pública
Dónde: Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones
Cuándo: Desde el miércoles, 01 de junio a las 12:00 hasta el Sábado, 04 de junio a las 12:30
Enviar respuesta
Cancelar este evento

Chat (11)

Internet 100% 03:45 p.m.

ANEXO D Contáctica Comunicaciones en Twitter

Twitter / Cronología - Windows Internet Explorer
http://twitter.com/#

Confirma tu correo electrónico para tener acceso a todas las funciones de Twitter! Correo electrónico de confirmación ha sido enviado a eventoscontactica@gmail.com

Reenviar confirmación · Actualiza dirección de correo electrónico · Más >

twitter Buscar Inicio Perfil Mensajes A quién seguir ContacticaC

¿Qué está pasando?

Cronología @Menciones Retweets Búsquedas Listas

ContácticaC Contáctica
III Simposio Latinoamericano Intensivo de Diabetes, Endocrinología y Trastornos Alimentarios. 15 y 16 abril Hotel Sonesta Barranquilla.
hace 14 segundos

elcolombiano ElColombiano.com
Bebé de 11 días fue robado en el municipio de Facatativá, Cundinamarca . <http://bit.ly/dKldj1>
hace 2 minutos

parbolo the gamba rebizada por JulioAlonso
@adelgado Son las editoriales quien está haciendo que la gente asocie las palabras ebook y piratería. Un gravísimo error de marketing.
hace 3 horas

Siguiendo 10 Seguidores 1

Encuentra cuentas para seguir: Navegar cuentas · Buscar amigos

¿Qué sigue?

- ¡Escribe tu primer Tweet!
 - Dile al mundo lo que está pasando en 140 caracteres o menos
- Configurar tu perfil
 - Sube tu foto de perfil
 - Escribe tu biografía
- Configura Twitter en tu móvil.
 - Activar notificaciones de SMS

Temas del momento: A Quién Seguir

Twitter / Personas ContácticaC está siguiendo - Windows Internet Explorer
http://twitter.com/#1/ContacticaC/following

Confirma tu correo electrónico para tener acceso a todas las funciones de Twitter! Correo electrónico de confirmación ha sido enviado a eventoscontactica@gmail.com

Reenviar confirmación · Actualiza dirección de correo electrónico · Más >

twitter Buscar Inicio Perfil Mensajes A quién seguir ContacticaC

Contáctica
@ContacticaC Medellín Colombia
<http://www.contacticacomunicaciones.com>

Editar tu perfil →

Cronología Favoritos Siguiendo Seguidores Listas

Sigues a 10 personas

tomasuribeEco Tomas Uribe
Emprendedor social. Medio Ambiente. Yoga. Campo. Animales
Dejar de seguir

elcolombiano ElColombiano.com

Acerca de @ContacticaC

0 Tweets 10 Siguiendo 1 Seguidores 0 Listas

Siguiendo 10 Seguidores 1

Encuentra cuentas para seguir: Navegar cuentas · Buscar amigos

¿Qué sigue?

- ¡Escribe tu primer Tweet!
 - Dile al mundo lo que está pasando en 140 caracteres o menos
- Configurar tu perfil
 - Sube tu foto de perfil
 - Escribe tu biografía
- Configura Twitter en tu móvil.

Twitter / A quién seguir / Recomendaciones - Windows Internet Explorer

http://twitter.com/#1/who_to_follow

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Tools E-mail Notifier 72°F Califo...

Favoritos Twitter / A quién seguir / ... Carlos Eduardo Márquez Zuc...

Confirma tu correo electrónico para tener acceso a todas las funciones de Twitter! Correo electrónico de confirmación ha sido enviado a eventoscontactica@gmail.com

Reenviar confirmación · Actualiza dirección de correo electrónico · Más >

twitter Buscar Inicio Perfil Mensajes **A quién seguir** ContacticaC

A Quién Seguir

encuentra usuarios por nombre Buscar

Ver recomendaciones Navegar Cuentas Encuentra Amigos

Las recomendaciones de Twitter son basadas en las cuentas que sigues y mucho más.

tomasuribeEco Tomas Uribe
Emprendedor social. Medio Ambiente. Yoga. Campo. Animales
¡Seguido por tí

Dejar de seguir

elcolombiano ElColombiano.com
elcolombiano.com es un sitio de noticias en tiempo real, donde puede mantenerse en línea con los hechos más importantes de Antioquia, Colombia y el mundo.
¡Seguido por tí

Dejar de seguir

Has seguido recientemente a

Ver todas →

Similar a Tomas Uribe

NicolasUribe Nicolás Uribe Rueda · Seguir
Consultor en Asuntos Públicos y de Gobierno. Ex Representante a la Cámara por Bogotá

HectorHeliRojas Hector Heli Rojas · Seguir
Parlamentario Andino y Vicepresidente por Colombia ante esta corporación. Ex Senador y ex candidato Presidencial por el Partido Liberal.

Invita a amigos

¿No encuentras a quién estás buscando? Invita tus amigos a Twitter a través de correo electrónico. Mira lo que les enviarás.

el correo electrónico de tu amigo o amiga. Invitar

Inicio Internet 100%

Inicio Contactos - Wind... TRABAJO DE PR... TRABAJO DE GR... Twitter / A quién ... Creá+tu evento ... 03:44 p.m.

ANEXO E Eventoblog de Contáctica Comunicaciones

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer
http://eventoscontactica.blogspot.com/

7^a Congreso Internacional de Salud Pública
Publicado por Contáctica Comunicaciones en 18:56



1, 2, 3 y 4 de junio de 2011
Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones

Temática: Las Políticas Públicas y los Sistemas de Salud, Perspectivas de equidad sanitaria para las Américas.

PRESENTACIÓN DE TRABAJOS

Términos de Referencia para el envío de investigaciones y experiencias exitosas para ser presentadas en el 7^o Congreso Internacional de Salud pública.
También se recibirán propuestas de Pósters para ser exhibidos durante el evento.



Calendario de Eventos 2011

- III Curso Latinoamericano Intensivo de Diabetes, Endocrinología y Trastornos de la Conducta Alimentaria (Anorexia - Bulimia) 15-16 de abril Hotel Sonesta Barranquilla
- Feria Nacional de Diabetes 1, 2, 3 y 4 de mayo Plaza Mayor Medellín
- 7^o Congreso Internacional de Salud Pública 1, 2, 3 y 4 de junio Plaza Mayor Medellín
- Congreso Colombiano de Diabetes Agosto Hotel Santamar de Santa Marta
- XI Congreso Colombiano de Fitoquímica Octubre 5, 6 y 7 Hotel Intercontinental de Medellín

Inicio | Contáctica Comunica... | Disco local (D:) | TRABAJO DE PRACTI... | Contáctica Comunica... | 11:57 a.m.

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer
http://eventoscontactica.blogspot.com/

Contáctica Comunicaciones
Firma Operadora de Eventos

sábado 29 de enero de 2011
Algunos de nuestros eventos del 2010
Publicado por Contáctica Comunicaciones en 20:30



CONTÁCTICA
Comunicaciones y relaciones públicas especializadas

Nuestros Valores Corporativos

- Laboriosidad y Compromiso
- Organización y Responsabilidad
- Asertividad
- Trabajo en Equipo

Inicio | Contáctica Comunica... | Disco local (D:) | TRABAJO DE PRACTI... | 11:41 a.m.

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer

http://eventoscontactica.blogspot.com/

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Tools E-mail Notifier 63°F Califo...

Favoritos Contáctica Comunicaciones

7. Personal sanitario: recursos humanos en salud y sistemas de salud
 8. Propuestas para el liderazgo y la gobernanza en los sistemas de salud
 9. Alcances y limitaciones de los sistemas de información en salud.
 10. El papel de las tecnologías en salud y comunicación en salud. TICs en las Américas.
 11. Políticas en medicamentos (innovación en productos médicos; vacunas y sus tecnologías)

Cada propuesta no deberá tener más de 1000 palabras en letra arial N.º 12 con los siguientes aspectos:

1. Especifique si es Póster o presentación oral.
2. Título
3. Objetivos
4. Metodología utilizada
5. Resultados y/o logros obtenidos
6. Breve reseña del autor(es). Con teléfono y correo electrónico




La información deberá ser enviada a la oficina del congreso en la Facultad Nacional de Salud Pública; oficina 225 o por medio electrónico a jflorez@guajiros.udea.edu.co con copia a septimocongresosp@udea.edu.co antes del 10 de abril de 2011.

El 10 de mayo se informará si el trabajo fue aceptado para ser presentado durante 15 minutos, en el marco del congreso, o para ser exhibido como Póster.

INSCRIPCIONES
 Ingresar por la página:
<http://saludpublica.udea.edu.co>

INVERSIÓN:
 \$ 450.000 Hasta 30 de marzo de 2011
 \$ 490.000 Hasta 1 de abril de 2011
 \$ 300 Participantes extranjeros

Equipo de trabajo de Contáctica Comunicaciones

Inicio Blogger: Contáct... Disco local (D:) TRABAJO DE PR... Contáctica Comu... Contáctica Comu... 12:12 p.m.

Contáctica Comunicaciones - Windows Internet Explorer

http://eventoscontactica.blogspot.com/

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda


Tools E-mail Notifier 63°F Califo...

Favoritos Contáctica Comunicaciones x ...: CONTÁCTICA COMUNIC...

viernes 28 de enero de 2011

III Simposio Latinoamericano Intensivo de Diabetes, Endocrinología y Trastornos de la Conducta Alimentaria Anorexia-Bulimia

Publicado por Contáctica Comunicaciones en 18:13



Hotel Sonesta
 Barranquilla de Colombia
 15 y 16 de abril de 2011

INVERSIÓN
 Médicos Especialistas \$150.000

Daily Calendar

Increase Your Traffic
 Get free traffic by listing yourse
 tiwends

Ads by

January 2011

Su	M	Tu	W	Th	F	Sa
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

Contacto

Contáctica Comunicaciones
 Dirección: Carrera 30#8b 25
 Oficina 805 Ed. San Esteban
 Teléfono fijo: (57)(4) 4442154
 Teléfono Celular: 3104589303
 E-mail
info@contactiacomunicaciones.co
 Medellín Colombia

Inicio Blogger: Contáctica C... Disco local (D:) TRABAJO DE PRACTI... Contáctica Comu... 12:21 p.m.

