



Posicionamiento de ConnectMiles en Ecuador Parte II

**PLAN DE MARKETING PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN MARKETING**

**Alumno: Guillermo Novelli
Profesor Guía: Eduardo Torres M.**

Santiago, Enero de 2018

Resumen ejecutivo

Copa Airlines fue fundada en 1947 por PANAM (Pan American World Airways) e inversionistas panameños iniciando sus operaciones con rutas aéreas en el mercado local. Desde su primer vuelo internacional en 1966 a la Ciudad de San José Costa Rica Copa Airlines se ha caracterizado por ser la aerolínea más puntual de América Latina y la segunda del mundo, premio entregado por FlightStats. Luego de 33 años de servicio doméstico ininterrumpido, en 1980 se enfocó por completo en la operación internacional y hasta el día de hoy vuela a 75 destinos en 31 países diferentes.

El 18 de marzo de 2015 Copa Airlines devela su programa de lealtad **ConnectMiles**, el cual fue diseñado exclusivamente para satisfacer las necesidades de sus viajeros frecuentes, con dicho programa los miembros pueden acumular una milla por cada milla volada para canjearlo por nuevos pasajes aéreos u otros beneficios. Adicional a esto, existen otras formas de acumular millas como por ejemplo: dependiendo de la tarifa del pasaje, el status del programa o convenios con redes aliadas como bancos, hoteles y arrendadoras de vehículos.

Gracias a la conectividad que le aporta Star Alliance a Copa Airlines, los pasajeros pueden ganar y redimir millas para viajar dentro y fuera de Latinoamérica a más de 1,300 destinos en 193 países en el mundo.

A pesar del fuerte posicionamiento de este programa de lealtad en varios países de Latinoamérica, existen aún oportunidades de penetración y recordación de la marca en mercados del cono Sur como lo son Brasil, Argentina, Perú y Ecuador. Para efectos de esta investigación nos vamos a concentrar en el **posicionamiento de ConnectMiles en Ecuador**. Para lograr esto se realizó una investigación con el objetivo de definir los segmentos que existen en ese mercado, identificar sus necesidades y atacarlo con una propuesta de valor que permita posicionar a ConnectMiles en la mente de los consumidores ecuatorianos.

Este plan de Marketing consiste en crear una estrategia de concientización o (awareness) en ciudades de Ecuador (Quito y Guayaquil) a través de alianzas con socios estratégicos como lo son centros comerciales de alta gama y redes de cines locales que impulsarían ConnectMiles, adicional se crearán campañas en redes sociales dirigidas específicamente al grupo objetivo que se desea alcanzar.

1. Plan a Futuro

1.1. Objetivo de venta

Al final de 6 meses, el 30% de los nuevos miembros del programa de lealtad de Copa Airlines - ConnectMiles, adquieran pasajes a diferentes destinos de la región lo cual se traduce en ingresos a la compañía y a su vez los suscriptores adquieran más millas para redimir en un futuro.

- **Periodo:** Enero 2018 – Junio 2018
- **Límite geográfico:** Quito y Guayaquil, Ecuador
- **Crecimiento en porcentaje:** 30%

2. Mercado objetivo

Tomando en cuenta los diferentes segmentos y considerando que según los resultados de la encuesta hay un alto porcentaje (46.7%) que tiene una frecuencia de viaje superior a 3 veces en el último año, hemos definido para este plan los siguientes segmentos:

- **Amo mi trabajo:** ejecutivos que disfrutan la experiencia de viaje y constantemente hacen uso de todos los beneficios que brinda Copa Airlines (ascensos de categoría, abordaje preferencial, consumos durante el vuelo, etc.)
- **Ciudadanos del mundo:** aventureros que gustan recorrer el mundo y tienen una alta frecuencia de viajes y redención de millas.

3. Objetivos de Marketing

- 1) Al final de los primeros 6 meses el 50% del mercado objetivo asocie a ConnectMiles como el programa de viajero frecuente más conveniente con su propuesta de redención de millas 1:1.
- 2) Aumentar en 25% el número de suscriptores al programa ConnectMiles en el mercado ecuatoriano.

6. Las 4P - ConnectMiles



Producto

El programa de viajero frecuente de Copa Airlines - ConnectMiles actualmente brinda conectividad global permitiéndole a sus miembros acumular, redimir millas y recibir beneficios

en 75 destinos y 31 países de América, adicional en 1.300 destinos de la red de Star Alliance, siendo esta la mejor forma de conectar con Copa Airlines y el mundo.

Los afiliados a ConnectMiles pueden sacar el mejor provecho de su membresía de las siguientes maneras:

1) "Gane Volando"

Los clientes de ConnectMiles pueden acumular millas con cada vuelo que realice en Copa Airlines, Copa Airlines Colombia, en las aerolíneas de la red de Star Alliance o en cualquier otra aerolínea asociada a **ConnectMiles**.

Volando en Copa Airlines o Copa Airlines Colombia recibirá como mínimo una milla por cada milla volada. En otros casos, los afiliados pueden obtener muchas más millas gracias a su estructura de bonificación para tarifas más altas y bonificaciones adicionales según el estatus en el denominado *PreferProgram*.

A continuación, la estructura de acumulación de millas para pasajeros de Copa Airlines:

Familia tarifaria	Clase	Millas base	Millas de Bonificación	Millas de Calificación (QM)	Segmentos de Calificación (QS)
Ejecutiva Flex	C	100%	75%	150%	2
Ejecutiva Promo	D, J	100%	50%	150%	2
Económica Flex	Y, B, M, H, Q	100%	25%	150%	2
Económica Extra	K, V, U, S, O, W, E	100%	0%	100%	1
Económica Promo	L, A, T	100%	0%	100%	1

En la tabla anterior, podemos observar que todas las categorías acumulan el 100% de millas base, es decir, una milla por cada milla volada pero además de esto para categorías existen millas de bonificación y de calificación, lo cual hace que sea mucho más fuerte la propuesta de valor.

Con ConnectMiles los afiliados al programa puedes además ganar y redimir millas en cualquiera de las aerolíneas afiliadas a nivel mundial (Ver anexo 1b). Las millas acumuladas en la red de Star Alliance califican para alcanzar y/o mantener el estatus en ConnectMiles.

2) “Gane con Bancos Asociados”

Otra forma de adquirir millas con el programa de viajero frecuentes es a través de alianzas con bancos estratégicos, donde los clientes del banco asociado tienen la oportunidad de ganar valiosas millas con sus gastos diarios que podrán cambiar por pasajes viajando en Copa Airlines, aerolíneas miembros de la red de Star Alliance y más socios aéreos del programa.

Con este programa, los miembros del mismo reciben millas de bienvenida (dependiendo de la categoría), millas por cada \$ en compras con comercios afiliados, 10% de descuentos en boletos premio, entre otros (Ver Anexo 4).

3) “Gane Millas en todas partes”

ConnectMiles también ofrece a sus miembros la opción de ganar millas por consumos con redes asociadas como hoteles, alquileres de autos y comercios afiliados de la siguiente manera:

- Hoteles asociados: los miembros de la alianza con ConnectMiles y diferentes cadenas de Hoteles (Ver Anexo 5) le permite a los miembros ganar desde 500 hasta 10.000 millas por noche reservando habitación en estas redes hoteleras. Adicional a esto, pueden ganar millas en los cargos que apliquen por la estadía. En el caso de los miembros afiliados al programa de Marriott Rewards convertir sus puntos Marriott Rewards® a ConnectMiles de la siguiente manera:

Puntos Marriott Rewards [®]	Millas ConnectMiles
10.000	2.000
20.000	5.000
30.000	10.000
70.000	25.000
140.000	50.000

- Alquileres de vehículos: La alianza de Copa Airlines con empresas de alquileres de autos les permite a los afiliados ganar desde 50 millas ConnectMiles al rentar vehículos diariamente (Ver Anexo 5)
- Otras formas de acumular millas: otra opción que tienen los miembros del programa de lealtad de ConnectMiles es ganar millas a través de compras en comercios afiliados a la red, desde comercios de ventas de productos tecnológicos y el hogar, hasta estaciones de servicio de gasolina, tiendas de cosméticos y cadenas de servicios de Courier (Anexo 5).

Además de esto, los miembros de ConnectMiles pueden disfrutar de diferentes categorías y niveles de servicio con el programa PreferProgram que está diseñado para recompensar a los clientes leales y frecuentes con los beneficios más exclusivos.

Como PreferMember los miembros podrán disfrutar los beneficios de recibir más millas, acceso preferencial, exoneraciones, ascensos de clase y mucho más.

Volando en Copa Airlines, Copa Airlines Colombia o cualquier aerolínea miembro de Star Alliance los miembros pueden acumular la cantidad de millas o segmentos de calificación que necesitan para alcanzar un estatus PreferMember.

Cuando los PreferMembers califican para un estatus más alto, ConnectMiles automáticamente le reconocerá el nuevo estatus, de modo que los nuevos beneficios estén inmediatamente disponibles.

En la siguiente tabla se muestra cómo están definidas las categorías del programa PreferMember y cómo los miembros pueden optar para subir de categoría.

	Silver	Gold	Platinum	Presidential Platinum
Estatus en Star Alliance	Star Alliance Silver	Star Alliance Gold	Star Alliance Gold	Star Alliance Gold
Millas de Calificación*	25,000	45,000	75,000	95,000
Segmentos de Calificación*	20	40	70	90
Segmentos Mínimos Volados**	4	4	4	4

Precio

El precio de afiliación al programa de viajero frecuente de Copa Airlines - ConnectMiles es sin costo, es decir, el precio de suscripción es completamente “gratis”. Al inscribirse los suscriptores reciben automáticamente 1,000 millas por completar sus datos en un formulario donde deben indicar información básica y preferencias de suscripción (Anexo 9). Además de esto, los suscriptores pueden reclamar 500 millas adicionales al realizar su primer vuelo en Copa Airlines.

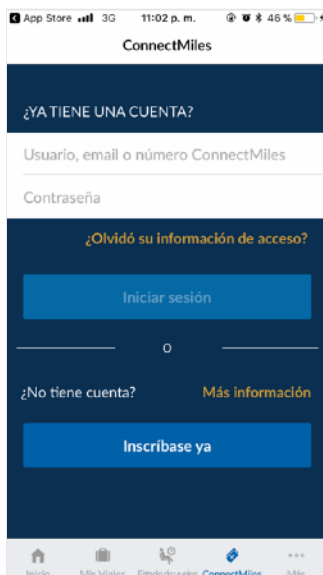
Plaza

Actualmente existen dos formas con las que un cliente de Copa Airlines puede acceder al producto y programa de lealtad ConnectMiles. Los suscriptores pueden acceder a ConnectMiles de la siguiente manera:

- **A través de su sitio web www.connectmiles.copaair.com:** ConnectMiles cuenta con un sitio web que puede ser visualizado en 3 idiomas (español, inglés y portugués). Además de esto, los suscriptores alrededor de latino américa pueden también navegar en plataforma de hasta 7 países (Argentina, Brasil, Canadá, Colombia, Estados Unidos, México, Panamá y una sección de Otros Países). Allí los miembros pueden calcular y redimir millas, consultar su

estado de cuenta, obtener información sobre bancos asociados, arrendadoras de vehículo y otras formas de ganar millas.

- **Mediante aplicación móvil:** Copa Airlines cuenta con una aplicación móvil disponibles en el Appstore y Google Play donde los usuarios pueden reservar vuelos, hacer check-in y sobre todo acceder a su cuenta de ConnectMiles para consultar su estado cuenta, redimir millas, y cualquier otra información del estado de la cuenta.



Promoción

ConnectMiles por ser un producto de Copa Airlines, se beneficia de las más de 5 agencias publicitarias alrededor de América (2 en Estados Unidos, 1 en Panamá, 1 en Colombia y 1 en Brazil) las cuales están encargadas de ejecutar todas las estrategias de mercadeo que surjan dentro de la organización.

Estas estrategias son ejecutadas a través de distintos canales como lo son los tradicionales (radio, tv, prensa, revistas, vallas, flyer, mupis) y los no tradicionales, o comúnmente conocidos como online (google, Facebook, Instagram, twitter, email marketing).

Además de esto, cuentan con alianzas estratégicas con bancos, arrendadoras de vehículos, hoteles, entre otros que les ayuda a promocionar los productos y beneficios de ConnectMiles aprovechando la base de datos de clientes que manejan estos socios.

Para comunicar la propuesta de valor a nuestro mercado objetivo sobre los beneficios que ofrece el programa ConnectMiles se ejecutará el plan de la siguiente manera:

7. Marketing Mix

7.1. Campaña OFF

Según un estudio de mercado realizado en Ecuador por *Kantar IBOPE Media* para evaluar y medir cuales medios de comunicación tienen mayor alcance y afinidad en la población ecuatoriana, notamos que TV Abierta y OOH son los medios con mayor alcance en ese país, mientras que TV abierta y cine se ubican como el medio líder en afinidad.



Fuente: Kantar IBOPE Media Ecuador

Es por ello que para alcanzar este objetivo de posicionamiento de ConnectMiles en Ecuador hemos seleccionado 2 centros comerciales más concurridos en Quito y una plaza comercial en Guayaquil que se adaptan a nuestro target objetivo (Ver Anexo 7). En ellos se realizarán diferentes acciones publicitarias en: salas de cine, ascensores, escaleras eléctricas, entre otros.

A continuación, un detalle de como será ejecutado el plan de marketing en cada una de las ciudades y Centros Comerciales.

Quito:

Mall Scala



- Pauta del comercial ConnectMiles 30' en cadena de Cines. (**Tráfico estimado mensual en cine de 83,000 personas**)
- Intervención grafica a ascensores.
- Intervención grafica puertas de entrada principales al mall.
- Intervención grafica circuito de vallas segundo piso.
- Intervención grafica valla sub suelo 1.
- Intervención grafica valla sub Suelo 2.
- Intervención Grafica Escalera Eléctrica.

Plaza Américas Mall



- Pauta del comercial ConnectMiles 30' en cadena de Cines (**Tráfico estimado mensual en cine de 92,000 personas**)
- Intervención grafica a Escalera Eléctrica.

Guayaquil

San Marino Mall



- Pauta del comercial ConnectMiles 30' en cadena de Cines. (**Tráfico estimado mensual en cine de 89,000 personas**)
- Intervención grafica valla sub suelo 1.
- Intervención grafica valla sub Suelo 2.
- Intervención Grafica Escalera Eléctrica.

Adicional estaremos auspiciando 1 hoyo en diferentes torneos de golf en dos de los clubes más prestigiosos de Quito como lo son, Quito Tennis and golf Club y Arrayanes Country Club de esta forma podemos atacar el segmento “amo mi trabajo” el cual establecimos es un viajero de estatus business y que podemos intuir que por su cargo dedica su tiempo libre a actividades de relacionamiento con otros de su categoría como lo es el golf.

La actividad consiste en colocar un stand en el hoyo 3 de cada uno de los campos el cual tendrá como nombre hoyo Copa Airlines, en este se ofrecerán bebidas y catering a los jugadores, en este hoyo se encontrará presente un representante de ConnectMiles el cual podrá registrar a potenciales subscriptores. El registro es totalmente gratuito, pero como valor agregado vamos a otorgar los siguientes premios al final del torneo que únicamente podrán ser otorgados a miembros ConnectMiles, los premios son los siguientes:

- **Longest drive:** 30,000 millas cortesía (par 5 hoyo 8).
- **Closest to the pin:** (par 3 hoyo 6) 20.000 millas cortesía.



7.2. Campaña ON

Con el fin de atacar al mercado objetivo a través de medios digitales, se van a realizar compras en Facebook e Instagram de la siguiente manera:

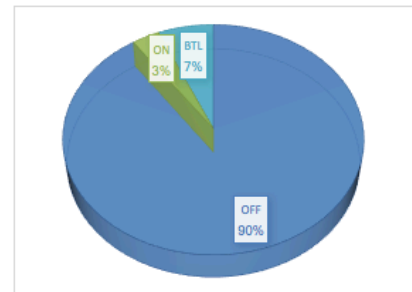
- Facebook Promoted Post
- Facebook page post link
- Facebook Video Ads

- Instagram Promoted Post
- Instagram Ads

8. Presupuesto

Para este objetivo de posicionamiento y tomando en cuenta los medios de comunicación a utilizar, la frecuencia, alcance y duración de la campaña se definió el siguiente presupuesto:

INVESTMENT SUMMARY					
Medios	Golf	MALL	CINE	TOTAL	%
OFF		\$210,595.98	\$66,000.00	\$276,595.98	90%
ON				\$10,000.00	3%
BTL	\$20,000.00			\$20,000.00	7%
TOTAL	\$20,000.00	\$210,595.98	\$66,000.00	\$306,595.98	100%
			Total	\$306,595.98	



Se asignará el presupuesto principalmente en medios OFF, ya que, OOH es uno de los medios que tiene mayor alcance en la población de Ecuador, al mismo tiempo, se está destinando un 3% del presupuesto a medios digitales, entendiendo que es un medio que se puede medir y optimizar sobre la marcha esto resultando en una ventaja ya que podemos saber el estado de la campaña desde el día que sale al aire.

9. Carta de actividades GANTT

Para la ejecución del plan de medios se ha definido el siguiente cronograma:



9.1. Campaña OFF

MEDIO	DESCRIPCIÓN	# ESPACIOS	COSTO UNITARIO X MES	INVERSION	2018																										
					ENE			FEB			MAR			ABR			MAY			JUN											
					1	8	15	22	29	5	12	19	26	5	12	19	26	2	9	#	23	7	14	21	28	4	11	18	25		
QUITO																															
SCALA	Escalera (1)	1	\$3,733.00	\$22,398.00	1						1						1						1								
SCALA	Puerta ascensores	2	\$2,000.00	\$12,000.00	2						2						2						2								
SCALA	Circuito de vallas segundo piso	5	\$4,500.00	\$27,000.00	5						5						5						5								
SCALA	Puertas principales entrada al mall	3	\$3,400.00	\$20,400.00	3						3						3						3								
SCALA	Sub Suelo 1	2	\$2,800.00	\$16,800.00	2						2						2						2								
SCALA	Sub Suelo 2	2	\$2,800.00	\$16,800.00	2						2						2						2								
VILLAGE PLAZA	Escalera (1)	1	\$3,733.00	\$22,398.00	1						1						1						1								
Total				\$137,796.00																											
GUAYAQUIL																															
SAN MARINO MALL	Escalera (1)	1	\$3,733.33	\$22,399.98	1						1						1						1								
SAN MARINO MALL	Puerta ascensores	2	\$2,000.00	\$12,000.00	2						2						2						2								
SAN MARINO MALL	Circuito de vallas	3	\$3,000.00	\$18,000.00	3						3						3						3								
SAN MARINO MALL	Puertas principales entrada al mall	3	\$3,400.00	\$20,400.00	3						3						3						3								
Total Inversión				\$72,799.98																											
BTL																															
Activacion Quito Tennis and golf Club				\$10,000.00	1																										
Activacion Arrayanes country club				\$10,000.00																						1					
Total Inversión				\$20,000.00																											
CINE																															
CINEMARK PLAZA AMERICAS	Cuña 30"	2 salas	\$3,500.00	\$21,000.00	280 SPOT						280 SPOT						280 SPOT						280 SPOT								
SUPERCINE /SAN MARINO/ GUAYAQUIL	Cuña 30"	10 salas	\$4,000.00	\$24,000.00	280 SPOT						280 SPOT						280 SPOT						280 SPOT								
MULTICINE/SCALA/ QUITO	Cuña 30"	2 salas	\$3,500.00	\$21,000.00	56 SPOT						56 SPOT						56 SPOT						56 SPOT								
Total Inversión				\$66,000.00	280 SPOT						280 SPOT						280 SPOT						280 SPOT								
				\$296,595.98	\$49,432.66						\$49,432.66						\$49,432.66						\$49,432.66								
TOTAL				\$296,595.98	\$49,432.66						\$49,432.66						\$49,432.66						\$49,432.66								
IMPUESTO 12%				\$35,591.52	\$5,931.92						\$5,931.92						\$5,931.92						\$5,931.92								
GRAN TOTAL				\$332,187.50	\$55,364.58						\$55,364.58						\$55,364.58						\$55,364.58								
					50%						17%						17%						17%								

*Costos Mall incluyen produccion, impresion e instalación

9.2. Campaña ON

PRODUCTO: COPA - CONNECT MILES
PAÍS: ECUADOR
PERIODO: 2018
TARGET: Personas 25-55, NSE: Alto y Medio

Medio	Formato	Devices	Tipo de Compra	%	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	CPC	Impresiones	Clics	CTR%	Inversión	
	Facebook promoted post	MOBILE - DESKTOP	CPC	30	\$600.00	\$600.00	\$600.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$ 0.40	7,500,000	7500	0.10%	\$3000.00	
	Page post Link	MOBILE - DESKTOP	CPC	10	\$233.40	\$233.40	\$233.40	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$ 0.20	5,999,500	6000	0.10%	\$1000.00	
	Video Ads	MOBILE - DESKTOP	CPC	20	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$266.70	\$266.70	\$266.70	\$ 0.20	6,000,000	30000	0.50%	\$2000.00	
	Instagram promoted post	MOBILE - DESKTOP	CPC	30	\$600.00	\$600.00	\$600.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$ 0.45	6,666,667	6667	0.10%	\$3000.00	
	Video Ads	MOBILE - DESKTOP	CPC	10	\$233.40	\$233.40	\$233.40	\$100.00	\$100.00	\$100.00	\$ 0.20	6,000,000	30000	0.50%	\$1000.00	
				100											TOTAL	\$10,000.00
Porcentaje de inversión mensual					70%			30%								

10.KPIs

Para medir la efectividad del plan de medios hemos definido los siguientes KPIs:

10.1. Offline

Al ser medios OOH no podemos establecer un KPI fijo, pero partiendo de la premisa que en Ecuador actualmente hay 52,656 suscriptores al programa de ConnectMiles, debemos evaluar el incremento de los mismos desde el momento que iniciemos la campaña, durante y luego de finalizar la misma la cual debe de incrementar en 25%.

10.2. Online



Tanto Facebook como Instagram van a ser medidos en periodos mensuales durante los 6 meses que dura la campaña, desde el momento que inicia, durante (para poder hacer optimizaciones) y al finalizar.

Los KPIs que utilizaremos para post regulares son:

- # Impresiones
- Click Through Rate (CTR)
- # Interacciones
- # Comentarios
- # Shares
- # Nuevos subscriptores.

En el caso de los videos ads utilizaremos:

- # Total de views
- % VTR
- # Clicks totales
- # Clicks para reproducir video
- # Impresiones y alcance.

11. Control y Seguimiento

Además del monitoreo de los KPIs mencionados para medir la efectividad del marketing mix se tomarán las siguientes acciones luego de los 6 meses de ejecución del plan de medios:

- **Análisis del volumen de afiliados:** para medir el éxito del plan de marketing se ejecutarán reportes mensuales (queries) extraídos de la base de datos que maneja ConnectMiles, en donde se analizará el comportamiento y fluctuación del número de afiliados mes a mes comparando desde el inicio de la campaña, de manera de que en caso de ser necesario, se realicen ajustes en el mix promocional y de esta forma garantizar el éxito de la campaña al finalizar los 6 meses.
- **Encuesta para evaluación de atributos y beneficios asociados a ConnectMiles:** al finalizar los 6 meses, se realizará una encuesta para evaluar si se ha logrado el objetivo de marketing el cual es alcanzar que un 50% del mercado objetivo asocie a ConnectMiles como el programa de viajero frecuente más conveniente con su propuesta de redención

de millas 1:1. Con ello se podrá comprobar si el posicionamiento de ConnectMiles fue positivo o no.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta de Valor ConnectMiles

A)

GAÑE MILLAS

i

Los miembros de **ConnectMiles** siempre ganarán una milla por cada milla volada cuando viajen por **Copa Airlines**.

B)

Además, los miembros de **ConnectMiles** ganan millas por viajar en aerolíneas asociadas a **Star Alliance**. ¡Nuestra membresía con **Star Alliance** es una puerta abierta al mundo! Disfrute los beneficios de **ConnectMiles** en:

STAR ALLIANCE

+26
AEROLÍNEAS
ASOCIADAS

+1,300
DESTINOS

193
PAÍSES

Con *Copa Airlines*, *Copa Airlines Colombia* y socios de la red de *Star Alliance* usted puede ganar 5 tipos de millas:

MILLAS BASE	MILLAS BONO POR TARIFA	MILLAS BONO POR ESTATUS	MILLAS BONO PROMOCIONALES	MILLAS DE SOCIOS COMERCIALES
Las millas reales que vuelte cuando viaje con <i>Copa Airlines</i> , <i>Copa Airlines Colombia</i> , socios de la red de <i>Star Alliance</i> y otros socios aéreos. <i>Aplican para calificar a estatus.</i>	Millas de bonificación según la tarifa adquirida cuando viaje con <i>Copa Airlines</i> , <i>Copa Airlines Colombia</i> , Socios de la red de <i>Star Alliance</i> y otras aerolíneas. <i>Aplican para calificar a estatus.</i>	Millas de bonificación según su estatus <i>PreferMember</i> cuando viaje con <i>Copa Airlines</i> y <i>Copa Airlines Colombia</i> .	Millas de bonificación ofrecidas por <i>ConnectMiles</i> para distintas promociones.	Millas ganadas en actividades no relacionadas con aerolíneas como estancias en hoteles, alquiler de autos y compras con tarjeta de crédito.

Adicionalmente, los socios ganan millas calificadoras (un porcentaje de la distancia volada) y segmentos calificadores cuando viajan en *Copa Airlines*, *Copa Airlines Colombia* y otros socios de la red de *Star Alliance*.

Anexo 2. Competencia LifeMiles - gana y redime millas

Ecuador

Socio	Millas Acumuladas
Rentalcars.com	LM5 por 1USD al rentar tu auto
LifeMiles Rental Cars	Hasta LM4 por 1USD al rentar tu auto
Avis	LM500 por cada renta de auto en agencias AVIS participantes a nivel mundial. Disfruta un 10% de descuento en tu próximo alquiler de auto al presentar tu número LifeMiles.
Budget	500 LifeMiles por cada renta de auto en agencias BUDGET participantes a nivel mundial

Ecuador

Socio	Millas Acumuladas
Hotel Le Parc	LM1 por cada USD1 en estadias
Kaligo.com	Entre LM3 y LM20 por USD1 al reservar noches de hotel en Kaligo.com
Rocketmiles	Entre LM500 y LM10.000 por noche
Wyndham Hotel Group	Hasta LM500 por estadia calificable
LifeMiles Hotels	Hasta LM7 por 1USD al reservar noches de hotel
Best Western	LM250 por estadia en BEST WESTERN. BEST WESTERN PLUS y BEST WESTERN PREMIER.
Best Western Casino Plaza	500 LifeMiles por estadia
GHL Howard Johnson Plaza Hotel Manta	Entre 200 y 300 LifeMiles por estadia de acuerdo a la tarifa seleccionada
Grand Hotel Mercure Alameda Quito	500 LifeMiles por estadia
Hilton HHonors	Puntos + Millas Variables: 10HHonors Puntos+LM1 por cada US\$1 gastado. Hilton HHonors Event Planner: LM1 por cada US\$1 gastado en eventos calificables realizados en Hoteles Hilton Hhonors
Hotel Barnard	500 LifeMiles por estadia o 250 LifeMiles por 1 Noche
Hotel Dann Carlton Quito	Entre 200 y 500 LifeMiles por estadia de acuerdo a la tarifa
Hotel GHL Howard Johnson Guayaquil	Entre 200 y 300 LifeMiles por estadia de acuerdo a la tarifa seleccionada
Hotel GHL Sheraton Guayaquil	Entre 200 y 300 LifeMiles por estadia de acuerdo a la tarifa
Hotel GHL Sheraton Quito	Entre 200 y 300 LifeMiles por estadia de acuerdo a la tarifa
Hotel Howard Johnson Guayaquil	500 LifeMiles por estadia.
Hotel Oro Verde	250 LifeMiles por estadia
Hotel Oro Verde Guayaquil	500 LifeMiles por estadia
Hotel Palace	300 LifeMiles por estadia minima de 2 noches
Le Club Accorhotels	Convierte automáticamente 2 puntos Le Club Accorhotels por LM 1
Marriott Rewards	LM2 por US\$1 en: Marriott Hotels & Resorts/ JW Marriott/ Renaissance Hotels & Resorts/ Marriott Vacation Club/ Autograph Collection/ EDITION*/ The Ritz-Carlton* LM1 por US\$1 * en: Courtyard/ Fairfield Inn & Suites/ SpringHill Suites/ Residence Inn/ TownePlace Suites/ Marriott Executive Apartments *solo tarifa de cuarto -Deben ser miembros del programa Marriott Rewards y seleccionar Avianca-Taca (LifeMiles) como su preferencia en acumulacion"
Radisson Latinoamérica	LM500 por estadia
Radisson Royal Quito	Entre LM150 y LM400 por estadia de acuerdo a tipo de habitacion, tarifa y dia de la semana.

About us

Travelling Connect is the first global rewarding program with a focus on roaming customers. Travelling Connect also has its own mobile app which is your one stop travel app. Find the solution to all your mobile travel needs, from earning miles while you roam, book a hotel or rent a car to finding local deals all over the world, conveniently packaged in the Travelling Connect app. Looking for something to do, finding a Hotel or want to rent a car? Check the city guides for insider tips, browse and book over a million hotels and book your car rental from over 200 locations all over the world.

Best of all with every call you make you will earn frequent flier miles with your choice of over 30 international airlines and hotel partners. To earn frequent flier miles or other bonuses with your roaming minutes please register at www.travellingconnect.com or www.flym.nu. Registered members of Travelling Connect add more frequent flyer miles or hotel points to their loyalty program accounts simply for keeping in touch while abroad. The only prerequisite is roaming on a Travelling Connect Partner Network. The service is free of charge and is available irrespective of members' own carrier, country or subscription type.

Travelling Connect partners with over 25 mobile networks including Cable and Wireless, Conexus Mobile Alliance, du, Etisalat, Ooredoo, TeliaSonera, Turkcell, VimpelCom, Vodafone and Zain.

Mobile Operators can also benefit from [Travelling Connect services](#).

[Contact us](#) to obtain more information about our services.

Conoce nuestros bancos aliados.

Ecuador



	Millas de Bienvenido	Millas por Compras*	Millas por Categorías específicas*
LifeMiles You Platinum	LM 0	10x LM 1.25 por US\$1	10x LM 1.25 por US\$1
LifeMiles You Classic	LM 0	10x LM 1 por US\$1	10x LM 1 por US\$1
LifeMiles MasterCard Platinum	LM 0	10x LM 1.25 por US\$1	10x LM 1.25 por US\$1
LifeMiles Amex Platinum	LM 0	10x LM 1.25 por US\$1	10x LM 1.25 por US\$1
LifeMiles Amex Elite	LM 0	10x LM 1.5 por US\$1	10x LM 1.5 por US\$1

SkyBOX



SkyBOX es un facilitador de compras que te brinda una dirección personal en Miami y Londres, donde podrás recibir mercancías, documentos, revistas, catálogos y artículos en general desde los Estados Unidos y Europa (en adelante "Suite"), por lo que tendrás la posibilidad no solo de comprar los mejores productos disponibles en las mejores tiendas, sino también de acceder a ofertas especiales y promociones válidas únicamente en estos países. SkyBOX gestiona el envío aéreo, y distribución al interior del país de destino, entregando tus compras en la puerta de tu casa u oficina a muy buenos precios.

Acumula Millas

Como socio LifeMiles puedes acumular millas con SkyBOX desde el momento de la inscripción y por cada envío que realices, solo debes seguir estos pasos:

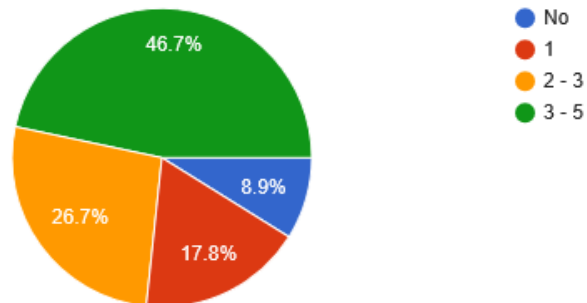
- **Regístrate** en www.skybox.net/lifemiles gana **LM1200** y obtén tu propia dirección en Miami y Londres.
- **Compra en Estados Unidos y Europa**, cuando la tienda te pida la dirección de envío, ingresa tu dirección personal SkyBOX en Miami o Londres. Por cada envío que realices gana **LM100**.
- **Recibe en tu país**, SkyBOX se encargará de todos los trámites e impuestos siempre mostrando el costo total de tus compras y entregando tu paquete en la comodidad de tu casa u oficina.

Anexo 3. Resultados de las encuestas – Ecuador

a)

¿Ha viajado en avión usted en este año 2017? por favor señale cuantas veces.

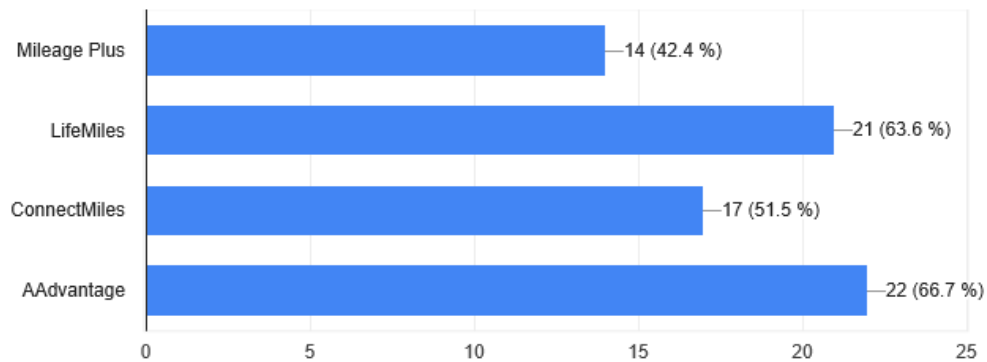
45 respuestas



B)

¿Que otros programas de viajero frecuente usted conoce?

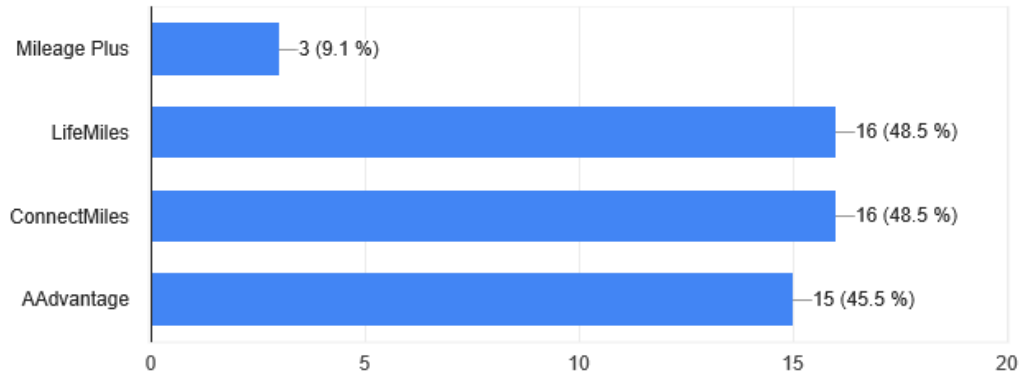
33 respuestas



c)

De los siguientes programas de viajero frecuente, ¿cual ha utilizado el ultimo año?

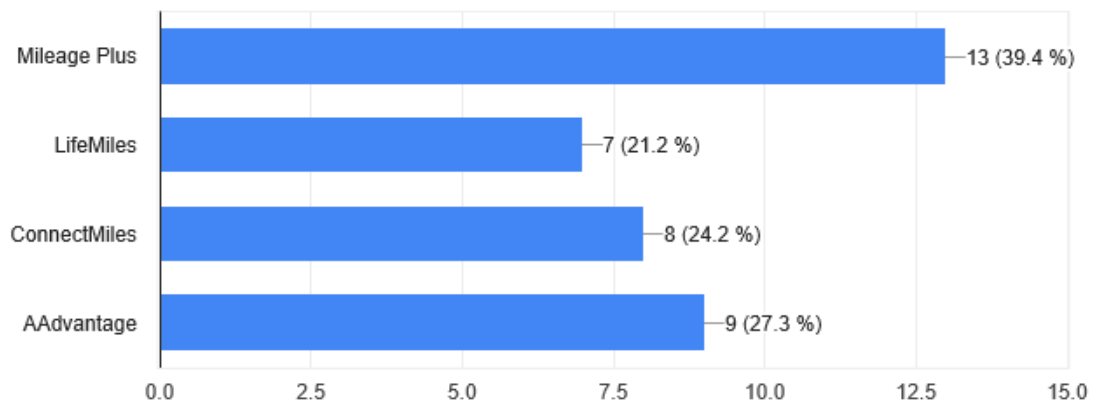
33 respuestas



D)

¿Cual de estos programas ha dejado de utilizar?

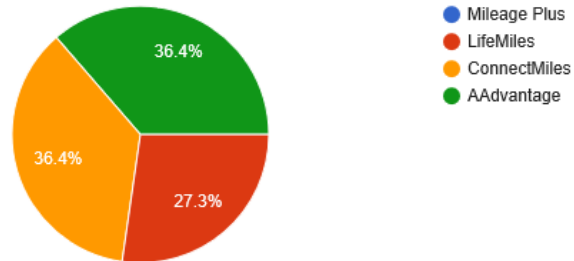
33 respuestas



E)

Pensando en publicidad, ¿cual es el primer programa de viajero frecuente que viene a su mente?

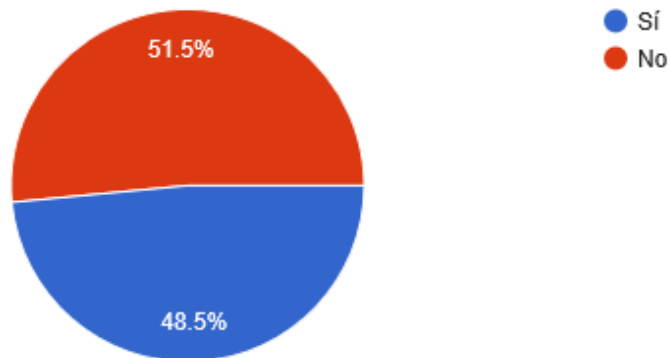
33 respuestas



F)

¿Recuerda haber visto publicidad de ConnectMiles?

33 respuestas

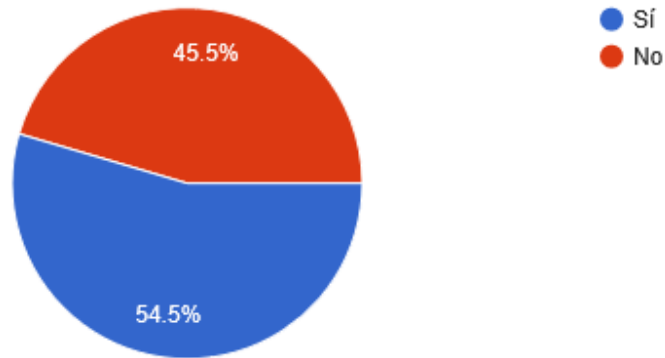


G

)

¿Es socio usted de ConnectMiles?

33 respuestas

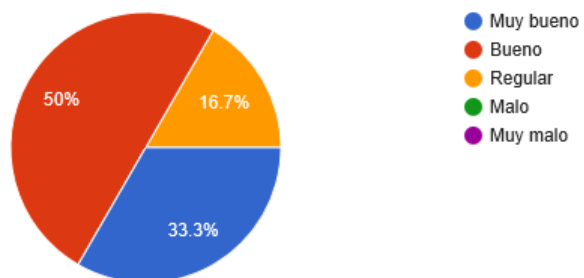


H)

ConnectMiles

Ahora hablando de ConnectMiles, ¿Como considera usted el programa?

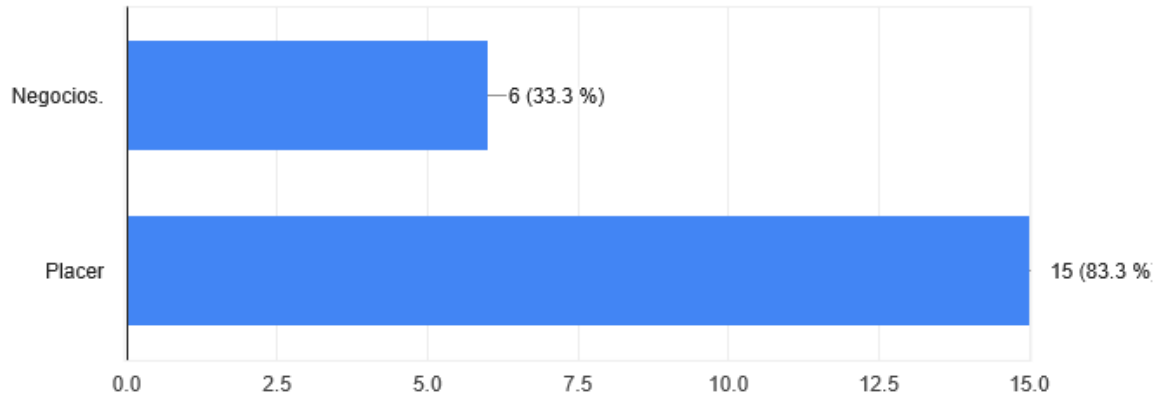
18 respuestas



I)

Cual de los siguientes conceptos asocia mas con ConnectMiles

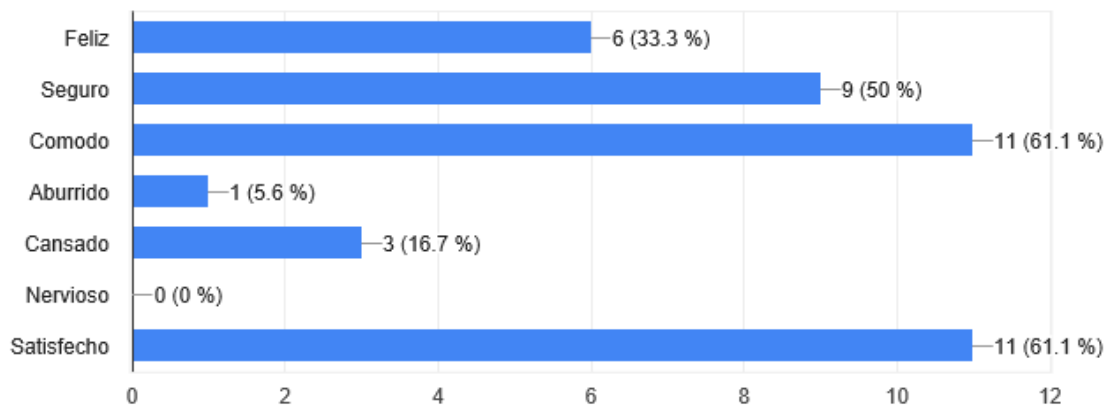
18 respuestas



J)

¿Cuando usted utiliza el programa como se siente?

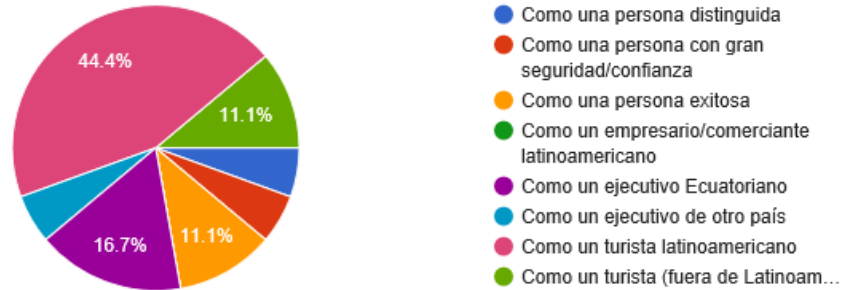
18 respuestas



K)

¿Como cree que luce cuando comenta que es miembro del programa Connectmiles?

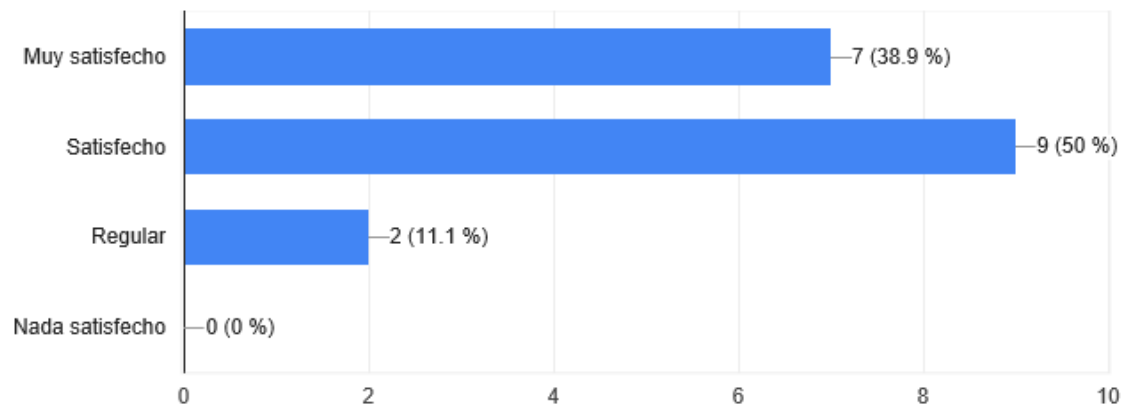
18 respuestas



L)

¿Que tan satisfecho se encuentra usted con el programa?

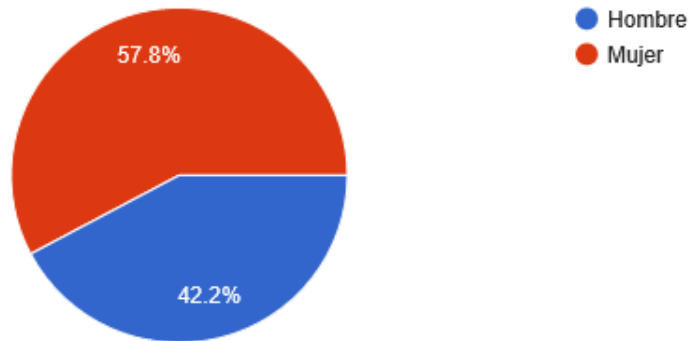
18 respuestas



M)

Genero

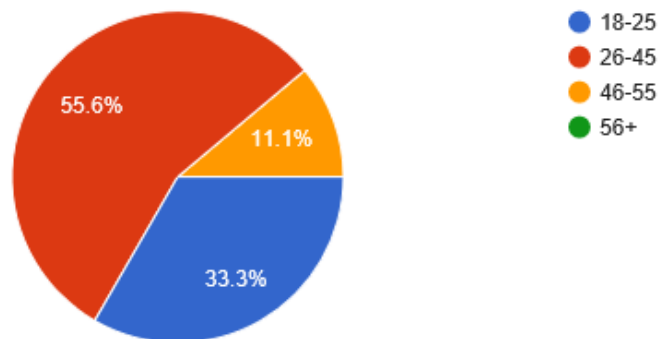
45 respuestas



N)

Rango de edad

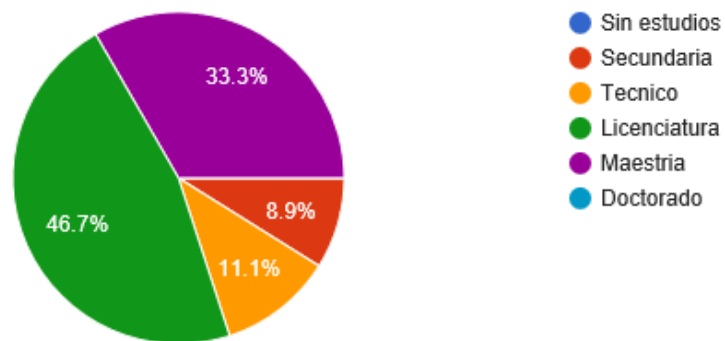
45 respuestas



O)

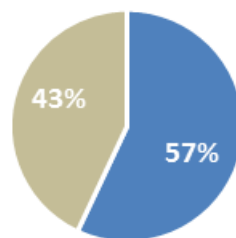
Nivel de educación

45 respuestas



P)

Reconocimiento de logo - LifeMiles



■ No lo reconoce ■ Si lo reconoce

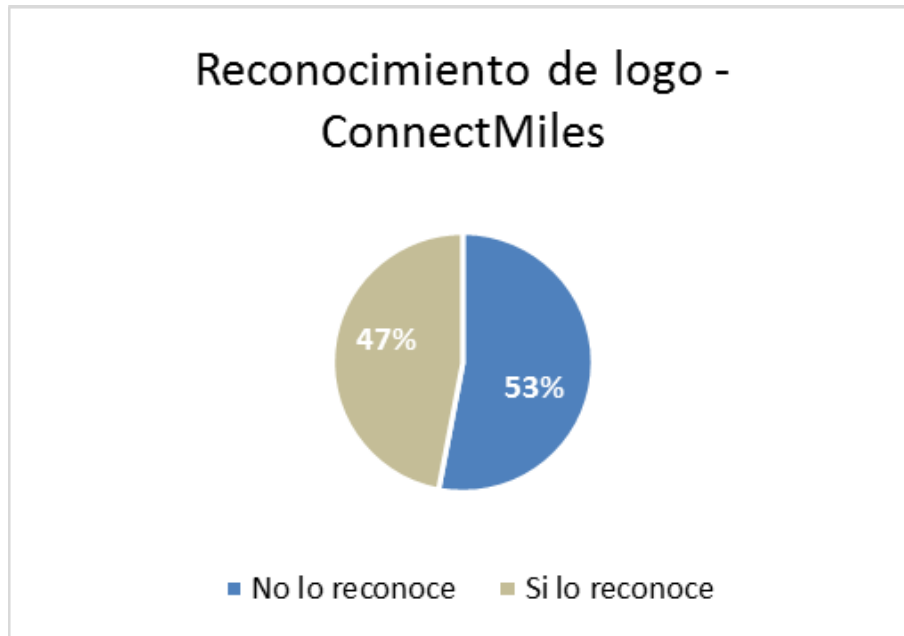
Q)



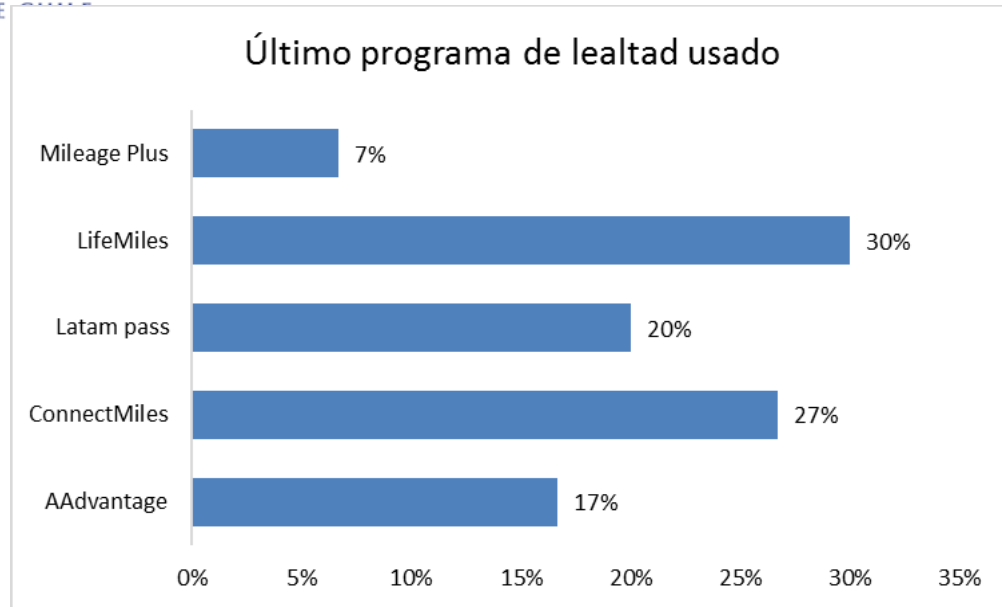
R)



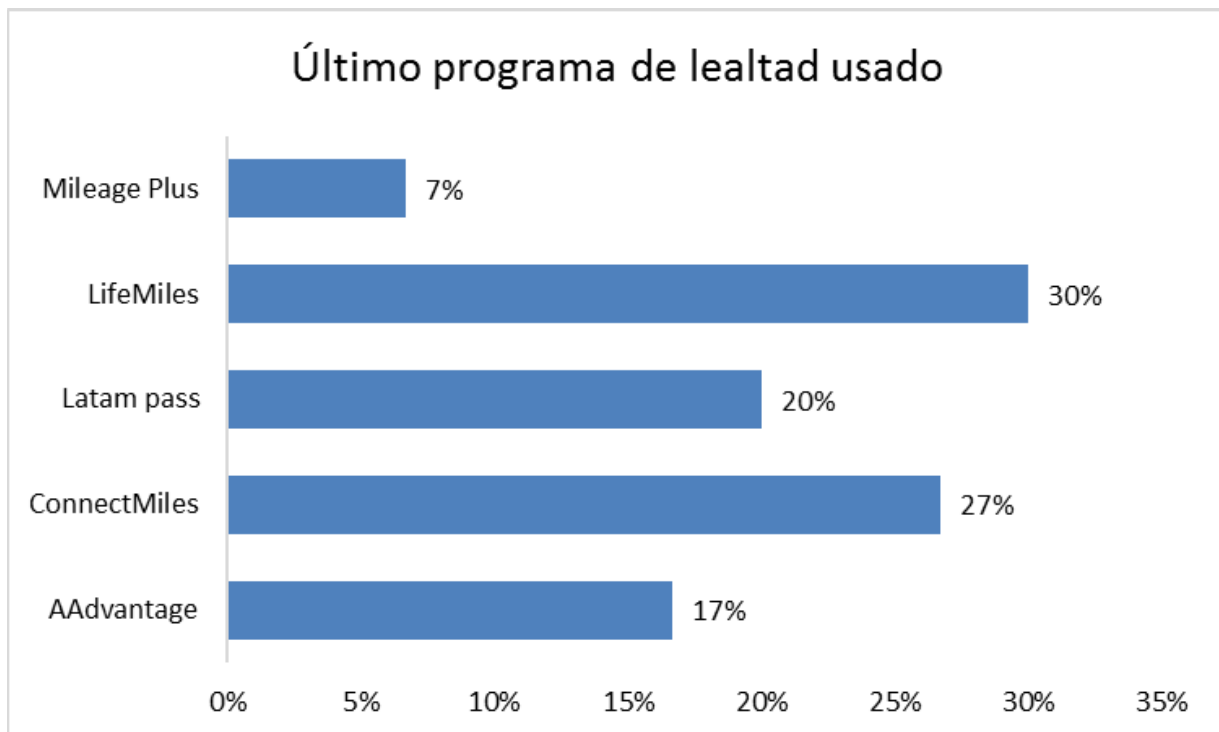
s)



t)



u)



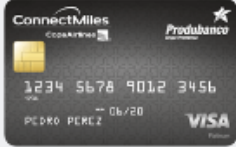
Anexo 4. Aerolíneas asociadas al programa Star Alliance




Anexo 5. Partnership con otras empresas

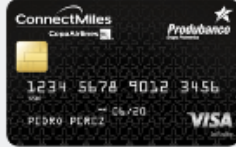
Ecuador

Produbanco







VISA PLATINUM

-  5,000 millas de bienvenida
-  2 millas por US\$1 en Copa Airlines
1 milla por US\$1 en otros comercios
-  10% de descuento en boletos premio



VISA INFINITE

-  15,000 millas de bienvenida
-  3 millas por US\$1 en Copa Airlines
2 millas por US\$1 en hoteles
-  10% de descuento en boletos premio
-  Estatus PreferMember Silver

Hoteles asociados

ROCKETMILES

Nuestra alianza con Rocketmiles le permite a los miembros ConnectMiles ganar desde 500 hasta 10.000 millas por noche reservando su hotel con Rocketmiles y pagando los mismos precios que en cualquier otra plataforma de hoteles online.

Ganar millas es muy fácil, solo debe ingresar en el siguiente link y empiece a ganar millas!

¡Reserve ahora!

También puede visitar el sitio de Rocketmiles y seleccionar ConnectMiles como su programa de preferencia para ganar millas e incluir su número ConnectMiles al momento de hacer la reserva.

Nuestra alianza con el programa Marriott Rewards® le permite a los miembros ConnectMiles ganar millas por las estancias en más de 4,000 hoteles Marriott® en más de 70 países y territorios alrededor del mundo y recibir beneficios especiales.

Para ganar millas y disfrutar de beneficios es muy fácil. Es necesario inscribirse en el programa Marriott Rewards®, seleccionar en su perfil de Marriott Rewards® a ConnectMiles como su programa de preferencia para acumulación de millas y asegurarse de presentar su número de ConnectMiles al momento de la reserva o check-in.

- Ingrese a su cuenta de Marriot Rewards®
- En su perfil haga clic en Preferencia de acumulación de puntos.
- En preferencias de acumulación seleccione: Acumulación de millas, en Programa / Aerolínea: Copa Airlines - ConnectMiles, luego proporcione su número de ConnectMiles y haga clic en Enviar.

Para ganar millas y disfrutar de beneficios es necesario inscribirse en el programa **Marriott Rewards®** y asegurarse de presentar su tarjeta de ConnectMiles al momento de la reserva o check-in.

Vea las oportunidades de ganar millas en todos los hoteles participantes de renombre, en Marriott Rewards.

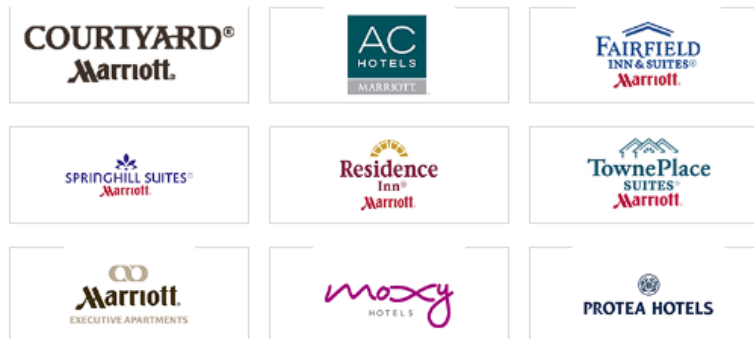
Gane 2 millas por cada USD \$1 gastado en los cargos que apliquen por su estancia en JW Marriott® / Autograph Collection® Hotels / Renaissance® Hotels / Marriott Hotels y Marriott Vacation Club®.



Gane 2 millas por cada USD \$1 gastado únicamente en la tarifa de la habitación en The Ritz-Carlton®, EDITION® y Gaylord Hotels®.



Gane 1 milla por cada USD \$1 gastado únicamente en la tarifa de la habitación en Courtyard de Marriott®, AC Hotels de Marriott®, Fairfield Inn & Suites de Marriott®, SpringHill Suites de Marriott®, Residence Inn de Marriott®, TownePlace Suites de Marriott®, Marriott Executive Apartments®, Moxy Hotels® y Protea Hotels® (participación limitada).



Para mayor información acerca de los hoteles participantes en Latino América y el Caribe, [haga click AQUÍ](#).

Adicionalmente, los miembros de Marriott Rewards® pueden convertir sus puntos Marriott Rewards® a ConnectMiles de la siguiente manera:

La alianza de Copa Airlines con empresas de alquileres de autos le permite ganar valiosas millas ConnectMiles en cada etapa de su viaje.



Obtenga valiosas millas con Alamo Rent A Car con sólo incluir su número ConnectMiles en la reserva de su auto alquilado. Ya sea que elija un alquiler por negocios o por placer, acumulará 50 millas ConnectMiles por día.

Para conocer ofertas especiales visite alamo.com/copa



Acumule valiosas millas con National Car Rental con sólo incluir su número ConnectMiles en la reserva de su auto alquilado. Ya sea que elija un alquiler por placer o por negocios, acumulará 50 millas ConnectMiles por día.

Para conocer ofertas especiales visite nationalcar.com/copa



Gane 100 millas ConnectMiles por día y hasta 25% de descuento cuando alquile su auto con Avis® o Budget en Norte América, Sur América y alrededor del mundo. Incluya su número ConnectMiles y su código de descuento de Avis o Budget.

Para mayor información haga clic [Aquí](#)

Otras Formas de Acumular Millas



Con Multimax, empresa líder en tecnología, ahora puede ganar 1 milla por cada \$1 de compra. Recuerde entregar su número de ConnectMiles al finalizar su compra. Para acumular millas el miembro de ConnectMiles debe ser el que realice la compra.
*Aplican [términos y condiciones](#).



Gane millas ConnectMiles al pagar con su tarjeta MAXI Flota ConnectMiles en las estaciones Delta en Panamá, usted podrá ganar 1 milla por cada galón consumido!
*Aplican [términos y condiciones](#).

[Conozca Más](#)



En el American Trade Hotel, ubicado en el Casco Antiguo en la ciudad de Panamá, usted podrá ganar millas ConnectMiles por la realización de sus eventos. Con esta alianza puede ganar desde 1 milla por cada \$2 de consumo en temporada baja y 1 milla por cada \$3 en temporada alta.
*aplican [términos y condiciones](#).



Mail Boxes Etc le ofrece la manera más fácil, rápida y segura para sus compras por internet. Adicional ofrecen servicios de Courier a cualquier parte del mundo, embalajes, centro de copiado, servicios de imprenta, entre otros.

* Aplican [términos y condiciones](#).
* Solo acumulan millas tiendas seleccionadas en Panamá y República Dominicana.

[Conozca Más](#)



Magic Dreams Productions, empresa líder en entretenimiento y eventos le da la oportunidad de ganar millas ConnectMiles en todos sus eventos. Incluya su número de ConnectMiles a la hora de comprar sus boletos a través de Panatickets.com o presentándolo en sus diferentes centros autorizados para acumular valiosas millas*.

*Aplican [términos y condiciones](#).

[Conozca Más](#)



Si va de viaje aproveche y haga la reserva de sus productos en www.attenza.net y páguelos en las tiendas disponibles en los aeropuertos internacionales de Panamá, Bogotá y Quito. Recibirá 1 milla por cada dólar de compra. Esta alianza entre ConnectMiles y Attenza Duty Free lo conectan a más posibilidades de ganar millas.

[Conozca Más](#)

Anexo. 6 Tarjetas CMI's digitales.

* Millas y segmentos volados en Copa Airlines, aerolíneas miembro de Star Alliance y/u otras aerolíneas asociadas al programa, durante el año calendario (del 1 de enero al 31 de diciembre)

** Mínimo de cuatro segmentos de vuelo pagados volados en Copa Airlines durante un año calendario.

Se define un segmento de vuelo como un vuelo con un despegue y un aterrizaje. A excepción de los vuelos con escala intermedia en una ciudad distinta a Panamá.



Anexo 7. Visuales de campaña.



- Gane y canjee sus millas en 27+ aerolíneas de la red Star Alliance.
- Convierta sus compras en viajes con las tarjetas de crédito **ConnectMiles**.
- Gane más viajando en Copa Airlines con ConnectMiles que con otro programa.

Afíliese en [ConnectMiles.com](https://www.connectmiles.com)

ConnectMiles
CopaAirlines 



Afíliese en
[ConnectMiles.com](https://www.connectmiles.com)

ConnectMiles
CopaAirlines 

**CONVIERTA SUS GASTOS
EN MILLAS CON NUESTRAS TARJETAS
DE CRÉDITO**



Afíliese en
ConnectMiles.com



**GAÑE MILLAS VIAJANDO
ALREDEDOR DEL MUNDO**

Afíliese en
ConnectMiles.com



**RECIBA BENEFICIOS
EXCLUSIVOS AL VIAJAR**

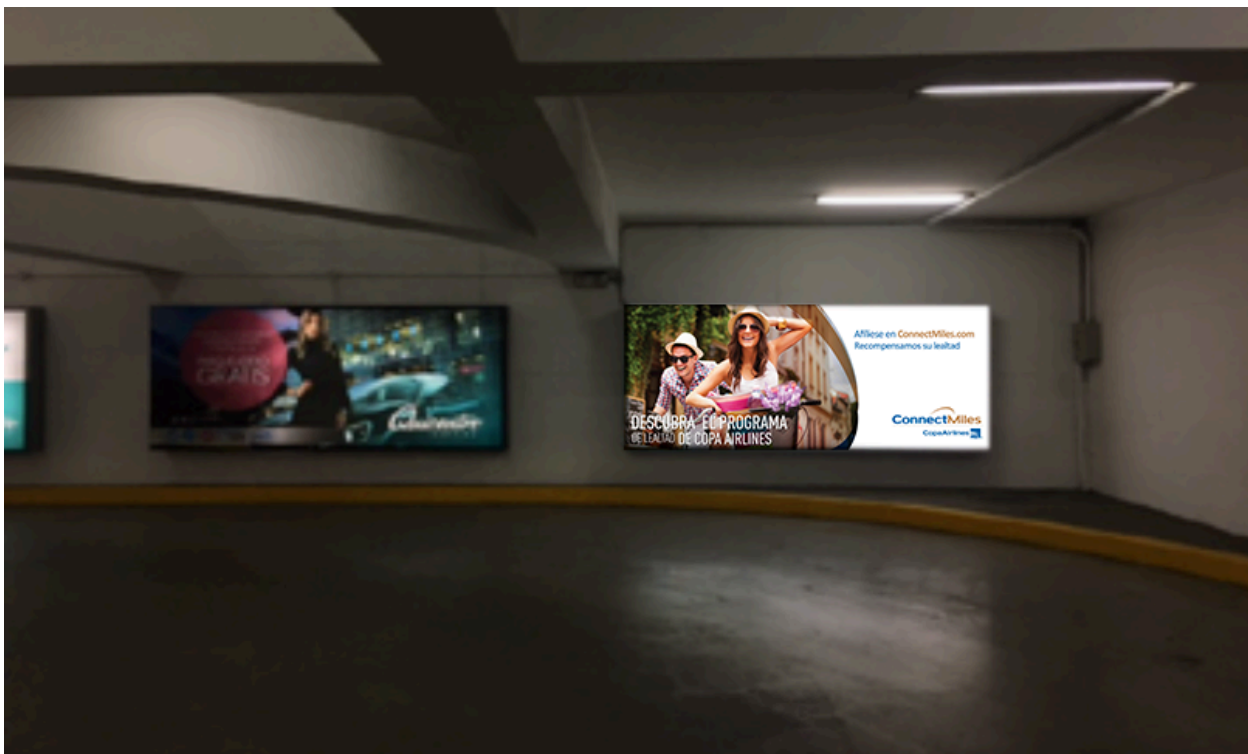
Afíliase en
ConnectMiles.com

ConnectMiles
CopaAirlines 



Anexo 8. Ejemplo de montajes.





Anexo 9. Formulario de inscripción ConnectMiles.

Afíliase a ConnectMiles

La afiliación a ConnectMiles es sencilla y rápida. Usted está a menos de un minuto de disfrutar de todos los beneficios de ConnectMiles!

Cree su cuenta
* Campos obligatorios

Información básica

* Nombres:

* Apellido:

* Fecha de nacimiento:

Mes: ▼ Día: ▼ Año: ▼

* Nacionalidad:
 ▼

Información de seguridad

* Correo electrónico:

* Confirmar correo electrónico:

* Contraseña:

* Confirmar contraseña:

* PIN:

* Confirmar PIN:

Información adicional

¿Tiene un código promocional? No Sí

¿Tiene un número ConnectMiles pre-asignado? No Sí

Preferencias de suscripción

Acepto recibir ofertas y noticias sobre Copa Airlines. ?


Acepto recibir ofertas y noticias sobre ConnectMiles. ?

Acepto recibir ofertas y noticias sobre bancos asociados. ?

Acepto recibir ofertas y noticias sobre socios de ConnectMiles. ?


No soy un robot reCAPTCHA
Ver términos y condiciones

Gane Millas Viajando




Suma millas con cada vuelo que realice en Copa Airlines y nuestros socios aéreos

Utilízelas Volando



ConnectMiles le ofrece un mundo de posibilidades al reservar su boleto de millas premio

Calificación para el PreferProgram



El PreferProgram está diseñado para recompensar a nuestros clientes leales con beneficios exclusivos

Referencias

- 1) Veliz, M (2012). *Sinopsis histórica Copa Airlines y el siglo 21*. Panama, Panama
- 2) Página Web Copa Airlines. (2015, 18 marzo). <https://www.copaair.com/es/web/ca/copa-airlines-lanza-connectmiles>
- 3) Copa Cargo. (s.f.). <http://www.copacargo.com>
- 4) Invest Ecuador Tourism. (2014). <http://investecuadortourism.com/turismo-sector-en-crecimiento/principales-indicadores-turisticos/>
- 5) Ecuador Potencia Turística. (s.f.). Recuperado de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/18-analisis-economico/cuenta-satelite-de-turismo/97>