

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
EXPERIENTA**

SUSTENTADO POR:

VALERY PAOLA VALLE MEJÍA

21651045

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

AGOSTO, 2020

Índice de contenido

Agradecimientos	IV
Resumen Ejecutivo	V
Introducción	VII
1. Capítulo I.....	1
1.1. Objetivos de la práctica profesional.....	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos	1
1.2. Datos generales de la empresa	1
1.2.1. Reseña histórica	1
1.2.2. Misión	2
1.2.3. Visión.....	2
1.2.4. Valores	2
1.2.5. Organigrama	3
2. Capítulo II.....	4
2.1. Actividades Realizadas	4
2.1.1. Sesiones de descubrimiento y recolección de datos	5
2.1.2. Documentar los procesos de negocios y elaborar entregables de proyecto	5
2.1.3. Llevar a cabo configuraciones en Salesforce.....	7
2.1.4. Realizar entrenamiento en el uso funcional de Salesforce.....	8
3. Capítulo III.....	10
3.1. PROPUESTAS DE MEJORA IMPLEMENTADAS	10
3.1.1. Plantilla de User Persona.....	10
3.1.1.1. Antecedentes.....	10
3.1.1.2. Descripción de la propuesta.....	11
3.1.1.3. Impacto de la propuesta	11
3.2. PROPUESTAS DE MEJORA	12
3.2.1. Webinar Marketing.....	12
3.2.1.1. Antecedentes.....	12
3.2.1.2. Descripción de la propuesta	13
3.2.1.3. Impacto de la propuesta	16

4. Capítulo IV	18
Bibliografía	20
Glosario de Términos.....	21
Anexos	23

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Experenta	3
Ilustración 2 Plantilla User Persona Anterior	23
Ilustración 3 Plantilla User Persona Propuesta	23

Índice de Tablas

Tabla 1 Resumen de costos.....	16
Tabla 2 Resultados por Webinar.....	17
Tabla 3 Retorno de Inversión.....	17

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Escenario de Conversión de Leads por Webinar.....	16
---	----

Dedicatoria

A mis padres Jorge y Emma, por su amor y apoyo incondicional que me motivo a cada momento e hicieron posible este logro.

Agradecimientos

Me gustaría agradecer a toda mi familia por su amor y apoyo a través de los años.

También a todos mis profesores por su dedicación y apoyo a lo largo de la carrera, particularmente a Ing. Renata Bulnes por guiarme en la realización de este proyecto.

En especial me gustaría agradecer al Sr. Jorge Lanza y a todo el equipo de Experenta por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional con ellos y apoyarme en todo el proceso.

Finalmente, a todos mis amigos y compañeros que marcaron esta etapa de mi vida y la hicieron mucho más fácil y placentera.

Sobre todo, le agradezco a Dios por bendecirme y otorgarme la sabiduría para poder culminar mis estudios.

Resumen Ejecutivo

Las empresas actualmente están atravesando una serie de transformaciones digitales que requieren de soluciones inteligentes para optimizar el rendimiento, recolección y manejo de datos, facilitar la toma de decisiones rápidas y correctas para cumplir con los resultados deseados.

Experenta se inició en 2017 con esta necesidad en mente, y se ha convertido en socios certificados de marcas de renombre mundial para ofrecer soluciones empresariales innovadoras que satisfagan las cambiantes demandas del mercado.

Su cartera de servicios incluyen: Sistemas de CRM, JIVS, plataformas de atención al cliente, entre otros. Así como también la venta de hardware como routers, switches, y cámaras de vigilancia.

Dado su carácter innovador y juvenil, Experenta ha abierto sus puertas para que los pasantes apliquen los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, apoyando en los procesos analíticos que un proyecto de diseño y desarrollo de sistemas conlleva.

Como asistente de analista de procesos, las principales actividades se centran en la investigación de usuarios y procesos. Se llevaron a cabo una serie de sesiones de descubrimiento para aprender sobre los procesos comerciales del cliente y las actividades de sus empleados, y toda información relevante al alcance del proyecto.

Los hallazgos que inspiraron las propuestas de mejora fueron las dificultades que enfrentaban los programadores y desarrolladores de Experenta debido a la descentralización de información. Las notas de transcripción de las sesiones de descubrimiento eran extensas para capturar la mayor cantidad de detalles posible, pero eso también dificultaba el acceso a la información rápida necesaria para el desarrollo.

Tener una plantilla de User Persona parecía la solución ideal para este problema, ya que consolida tanto los datos técnicos como descripciones prácticas y características de las actividades.

Crear User Personas ayuda a comprender las necesidades, experiencias, comportamientos y objetivos de los usuarios. Puede ayudar a reconocer que diferentes personas tienen diferentes necesidades y expectativas, y también ayuda a identificarse con el usuario para el que está diseñando. **(Friis Dam & Yu Siang, 2020)**

Esto también evita inconsistencias entre documentos creados por diferentes empleados, además de ahorrar tiempo al desarrollador y a proyectar una imagen de marca mucho más sólida.

Según un estudio de (Schwartz, 2014) el 82% de las empresas que utilizan Personas han logrado crear una propuesta de valor mejorada.

La segunda propuesta de mejora surgió como respuesta al deseo de Experenta de incursionarse al mercado internacional. Se propuso la realización de webinars para marcar liderazgo en la industria y demostrar conocimiento, además de poder llegar a clientes potenciales que ya demuestran un alto interés en los servicios ofrecidos.

El 73% de los comercializadores B2B y líderes de ventas dicen que un webinar es la mejor forma de generar clientes potenciales de alta calidad. (GoToWebinar, 2017)

Los resultados proyectados de la implementación de webinars como estrategia de marketing de Experenta muestran resultados prometedores y un alto retorno de la inversión.

Ambas propuestas están alineadas con los deseos de Experenta de expandirse y generar leads de mayor calidad. La pasantía se terminó con éxito, cumpliendo los objetivos y adquiriendo amplios conocimientos en diferentes áreas.

Introducción

El siguiente informe tiene como fin documentar las experiencias y conocimientos adquiridos en la práctica profesional realizada en la empresa Experenta, como requerimiento para optar por el título a Licenciada en Administración Industrial y Negocios.

Experenta es una empresa joven dedicada a brindar soluciones digitales a empresas que buscan transformar sus procesos de negocio y la relación con sus clientes, contando con un amplio portafolio de soluciones y alianzas para satisfacer las necesidades del mercado actual.

La empresa facilita todo el catálogo de soluciones de marcas líderes en innovación digital como Salesforce, Microsoft, Cisco, Five9, entre otras al mercado hondureño y centroamericano.

Durante el periodo de la práctica profesional se desempeñó el puesto de analista de procesos, asistiendo en la identificación y análisis de los procesos y flujos centrales del negocio del cliente, documentación del proyecto, desarrollo de mapas de procesos y requerimientos, y la evaluación de problemas y riesgos.

Concretamente se participó en un proyecto de implementación de las soluciones de Salesforce que permitirá optimizar los procesos de generación de prospectos, generación de ventas, entrega de servicios y atención post venta para las operaciones de la empresa ROOF REPAIR SQUAD con sede en Texas, Estados Unidos.

Los labores y tareas en las que se tuvo participación fueron realizadas en un periodo de 10 semanas, comprendidas entre el 20 de julio de 2020 y el 25 de septiembre del mismo año.

El informe está conformado por cuatro capítulos, detallados a continuación:

- Capítulo I: Establece los objetivos de la práctica profesional, así como una descripción general de la empresa Experenta.
- Capítulo II: Detalla el funcionamiento del área de trabajo asignado, las funciones principales a realizar y la relación del trabajo con las otras áreas.
- Capítulo III: Plantea las propuestas de mejora implementadas y sugeridas.
- Capítulo IV: Presenta las conclusiones y resultados obtenidos del proceso, así como las recomendaciones finales a la institución.

1. Capítulo I

El capítulo I plantea los objetivos generales y específicos de la práctica profesional, así como también plasma una visión general de la empresa en la que se desarrolló.

1.1. Objetivos de la práctica profesional

1.1.1. Objetivo general

Desarrollar las habilidades y conocimientos para la participación activa dentro de proyectos de transformación digital de negocios.

1.1.2. Objetivos específicos

- Aplicar los principios y conocimientos de administración a las prácticas comerciales reales.
- Desarrollar habilidades y adquirir experiencia en gestión de proyectos.
- Aprender a identificar, analizar y diseñar procesos para optimizarlos.
- Idear una estrategia de crecimiento que permita una mayor interacción con los clientes y proporcione leads de alta calidad.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica

Experenta es una red de profesionales e integradores con larga trayectorias en roles directivos de tecnología dentro de grandes compañías que buscan ofrecer respuestas de vanguardia.

Fundada en el 2017 como una solución especializada en procesos informáticos, brindando servicios y soluciones a través de una tropicalización, Experenta entrega herramientas y soluciones alineadas a la estrategia de negocios de toda clase y tamaño de compañía en Latinoamérica. (Experenta, 2020)

Desde sus inicios, su fundador y actual CEO Jorge Lanza se dedicó a agrupar un talentoso equipo conformado por ingenieros, programadores, diseñadores y expertos de marketing, junto con los cuales han logrado conseguir hasta la fecha casi 50 certificaciones.

Actualmente la empresa ofrece los siguientes servicios:

- Soluciones de atención al cliente
- Soluciones para la gestión de procesos SAP
- Soluciones de colaboración
- Infraestructura, plataforma, capacidades e inteligencia en la nube
- Soluciones para el desarrollo de apps

1.2.2. Misión

Promover y brindar soluciones digitales de nube que ayuden a las empresas a manejar y automatizar procesos comerciales y de servicio al cliente.

1.2.3. Visión

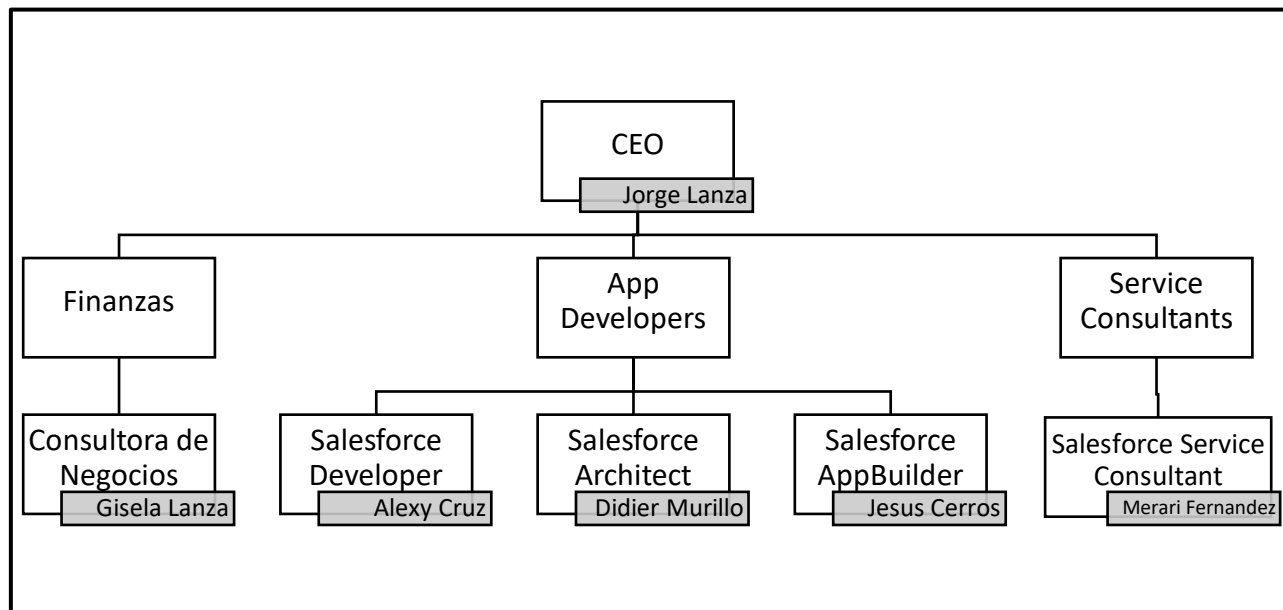
Ser el partner más confiable en Honduras de soluciones de software e infraestructura basadas en la nube trascendiendo las fronteras y posicionando a Honduras dentro de la sociedad 5.0.

1.2.4. Valores

- Equipo: confiamos en el talento y habilidades de nuestro equipo y estimulamos el desarrollo constante de ellos.
- Éxito del cliente: nuestro propósito siempre será darle valor a su negocio y a sus clientes.
- Innovación: buscamos en todo momento promover la innovación.
- Confianza: construimos relaciones de confianza con nuestros empleados, clientes, y proveedores.

1.2.5. Organigrama

Ilustración 1 *Organigrama Experenta*



Fuente: elaboración propia

2. Capítulo II

El segundo capítulo tiene como propósito explicar las actividades realizadas que contribuyeron a la finalidad del proyecto, así como a la obtención y cumplimiento de los objetivos personales de la práctica profesional.

2.1. Actividades Realizadas

El proyecto en el que se tuvo participación fue en la implementación de las soluciones del CRM de Salesforce para optimizar los procesos de generación de prospectos, generación de ventas, entrega de servicios, y atención postventa para las operaciones de ROOF REPAIR SQUAD.

ROOF REPAIR SQUAD es una empresa norteamericana de capital hondureño, dedicada a la fabricación y reparación de techos residenciales y comerciales con operaciones en los estados de Texas, Florida y Luisiana en Estados Unidos.

Las herramientas de CRM se utilizan para administrar las relaciones con los clientes a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente, abarcando el marketing, las ventas, el comercio digital y las interacciones de servicio al cliente. **(Salesforce, s.f.)**

Se determinó que los módulos de Salesforce a implementar serán los siguientes:

- Salesforce Sales Cloud
- Salesforce Field Services
- Web Portal para la visualización de información

Todo el desarrollo del proyecto e integración se manejó de manera remota con comunicación a través de videollamadas, correos electrónicos y mensajería instantánea.

2.1.1. Sesiones de descubrimiento y recolección de datos

Un paso esencial para cualquier proyecto es la etapa de descubrimiento, ya que en base a esto parten las siguientes etapas y el desarrollo del producto.

La primera actividad realizada fue participar en las sesiones de descubrimiento para conocer a profundidad los procesos ejecutados dentro de la empresa del cliente, quien los realiza, la frecuencia y con qué objetivo.

Se realizaron 15 sesiones virtuales con el cliente para identificar sus procesos de negocio, reglas, condiciones, limitaciones, restricciones y cualquier otra consideración de índole comercial.

Para estas sesiones, se deben preparar preguntas estratégicas para conducir la conversación de una manera que permita obtener toda la información necesaria de una manera orgánica.

Así como realizar investigaciones previas para mantenerse al día con el estándar de la industria del cliente y las posibles tecnologías que puedan ayudar en el proyecto específico.

2.1.2. Documentar los procesos de negocios y elaborar entregables de proyecto

La documentación es de suma importancia en un proyecto ya que permite mejorar la eficiencia del equipo, facilitar el trabajo, recordar detalles y medir el progreso.

Documentación de Sesiones de Descubrimiento

La contribución realizada en esta etapa del proyecto fue la documentación de las notas de descubrimiento, diseño de diagramas de flujo y creación de user personas.

Esta actividad consiste en transcribir y categorizar toda la información en un documento que servirá como referencia en las siguientes etapas del proyecto, asegurando un alto nivel de comprensión de procesos así como una fuente de conocimiento en la que apoyarse para los pasos posteriores.

Diseño de Diagramas de Flujo

La siguiente actividad fue transformar la información recopilada de las sesiones de descubrimiento en diagramas de flujo que representan visualmente los procesos de la empresa.

Se utilizaron herramientas de Microsoft Visio para ilustrar los procesos mediante un diagrama de flujo multifuncional.

Este paso es útil para comprender, analizar e incluso identificar cuellos de botella dentro de las actividades de la organización que se pueden rediseñar y mejorar.

Se identificaron y diagramaron seis procesos que incluyen: proceso de venta minorista residencial, proceso de venta residencial con reclamo de seguro, procesos de venta comercial y procesos internos como aprobación de oficina, facturación y producción.

Identificación y elaboración de User Personas

Los User Personas son útiles para estandarizar a los futuros usuarios del software para determinar a qué herramientas y funciones necesitarían acceder y formas de optimizar su experiencia al usarlas.

La plantilla de User Persona utilizada está compuesta por: una breve descripción del usuario, el rol organizativo, los conjuntos de permisos de acceso y el tipo de licencia de Salesforce que necesitan.

12 puestos fueron identificados, como: Gerentes ejecutivos, vendedores de campo, vendedores in-house, inspectores, gerente de proyecto, entre otros.

2.1.3. Llevar a cabo configuraciones en Salesforce

Después de la implementación básica de Salesforce, el administrador debe realizar una serie de configuraciones y modificaciones para adaptar adecuadamente las herramientas y aplicaciones a los requisitos específicos de la organización.

En esta etapa, el rol del administrador es muy importante ya que su tarea es trabajar en estrecha colaboración con las partes interesadas para garantizar que se satisfagan todas sus necesidades.

Para ello, los administradores tienen un vasto conocimiento tanto de los procesos comerciales como de la plataforma Salesforce, y los combinan para garantizar el máximo rendimiento y productividad.

Esta actividad fue manejada mediante una serie de job shadowing y configuración real supervisada.

Primero se realizaron un par de sesiones de aprendizaje para poder observar las configuraciones realizadas por los administradores experimentados en la empresa, y después se realizaron configuraciones reales por cuenta propia.

En particular, se trabajó en la creación de perfiles. Esto es importante para una organización con muchos empleados con roles distintos. Previamente se definieron User Personas para servir

como guía para determinar los accesos y restricciones a determinada información o funcionalidades.

Uno debe considerar el alcance de sus actividades, para asegurarse de que tienen todas las herramientas que necesitan y solo tienen acceso a la información que se les permite. La información confidencial puede ser visible para algunos empleados pero imposible de editar, mientras que otros pueden hacer ambas cosas y otras ninguna de ellas.

Esto permitió conocer de primera mano las operaciones de un negocio a gran escala y analizarlas para optimizar procesos, la recopilación y gestión de datos, métricas de negocio, entre otros.

2.1.4. Realizar entrenamiento en el uso funcional de Salesforce

Salesforce es uno de los CRM más reconocidos en el mundo, y ofrece seis certificaciones que aseguran un reconocimiento de manejo avanzado en un área del sistema.

- Administrador
- AppBuilder
- Arquitecto
- Consultor
- Desarrollador
- Especialista

Concretamente se participó en el estudio de administrador de Salesforce, quien es el encargado de configurar y modificar la plataforma, crear y manejar usuarios, instalar actualizaciones y resolver problemas menores que pueden surgir.

El proceso de estudio consiste en aprobar módulos a través de la plataforma TrailHead de Salesforce. Para completar un módulo, se debe estudiar la teoría que luego se verifica completando

una prueba o un proyecto práctico, una vez completado, se otorga una insignia y, dependiendo de la cantidad de insignias, se asigna un rango.

No se requiere un conjunto específico de módulos para tomar el examen; sin embargo, se recomiendan aproximadamente 60 insignias antes de intentar la certificación y seis meses de preparación. La certificación se obtiene superando con éxito un examen final con una nota de 65% o superior.

El propósito de esta capacitación es familiarizarse con los términos y funciones de Salesforce para poder documentar correctamente la información, diseñar gráficos de procesos, configurar funciones, probar el prototipo, ofrecer retroalimentación pertinente y simplemente completar con éxito cualquier otra actividad relacionada con el proyecto.

3. Capítulo III

En este capítulo se abordarán dos propuestas de mejora, las cuales están alineadas con los hallazgos encontrados a lo largo del período de pasantía y las metas de Experenta.

3.1. PROPUESTAS DE MEJORA IMPLEMENTADAS

3.1.1. Plantilla de User Persona

3.1.1.1. Antecedentes

Los User Persona ayudan a definir la estructura y el contexto de una empresa, facilitando el proceso de diseño del sistema, al mismo tiempo que permite generar ideas para mejorar los procesos actuales.

Proporcionando a los programadores y desarrolladores una idea clara de lo que hacen los usuarios a diario, que información necesitan y que datos deben presentar, teniendo así una guía para decidir qué funciones se adaptarían mejor a las necesidades reales del usuario.

De momento se realizaron User Personas con información limitada y muy técnica. El problema con este enfoque es que carece de las percepciones empáticas obtenidas de las sesiones de descubrimiento, como frustraciones que tienen con el sistema actual, limitaciones, o características que desean mejorar. Además que significo una inversión de tiempo extra ya que se tuvo que crear de cero al no existir una plantilla.

Otro punto importante por mejorar para Experenta es aumentar la consistencia de la marca. A pesar de que la marca ya cuenta con un excelente diseño de identidad de marca, no tener plantillas prediseñadas ralentiza considerablemente el proceso, teniendo que empezar un borrador desde cero cada vez y luego rediseñando la versión final para poder presentarla al cliente.

Esto creaba inconsistencias en el diseño y en la información presentada, ya que cada empleado lo representaba de manera distinta agregando u omitiendo datos.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

Se desarrolló una plantilla de User Persona que combina tanto datos técnicos como información clave del usuario.

La propuesta tiene un diseño fácil de usar, creado en documento de Microsoft Word para garantizar la máxima compatibilidad. Cumpliendo con los colores, logotipo y el diseño de fuente de la guía de la marca, dando una imagen de marca consistente.

Aunque ha sido diseñado para atender la mayoría de las necesidades de cualquier proyecto, se puede modificar fácilmente si es necesario.

Una vez completado, el documento está listo para ser impreso o enviado por correo electrónico y presentado al cliente.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

Tener una plantilla de User Persona proporciona varios beneficios a la empresa, como ser:

Simplifica la creación de documentos

Al proporcionar plantillas listas para llenar, los programadores no tienen que preocuparse por el aspecto estético u organización de la información y pueden concentrarse en el desarrollo del proyecto, ahorrando el valioso tiempo del empleado y, por tanto, dinero para la empresa.

Además, en caso de que ingrese un nuevo empleado, será más fácil aprender de un patrón establecido y podrá recrear fácilmente documentos de la misma calidad.

Crea consistencia de marca

Contar con una imagen de marca consiste es importante para convertirse en una marca reconocible. Además, una marca con diseño consistente transmite más credibilidad y confianza.

El aumento de ingresos promedio atribuido a presentar siempre la marca de manera consistente es del 33%. **(Dopson, 2019)**

Proporciona más información

La nueva plantilla proporciona mucha más información que la plantilla anterior, permitiéndole al desarrollador obtener una visión más amplia de los necesidades y problemas que se deben atender. Además que la información importante de las notas de sesiones de descubrimiento quedaría consolidada en el mismo documento.

3.2. PROPUESTAS DE MEJORA

3.2.1. Webinar Marketing

3.2.1.1. Antecedentes

Experenta se enfoca en brindar soluciones empresariales innovadoras, que a pesar de ser programas de renombre mundial como Salesforce o Five9, la mayoría de las personas carecen de conocimiento sobre la funcionalidad y características reales del sistema y de todos los beneficios que podría brindarle a su negocio.

Los objetivos a futuro de Experenta son expandirse a una clientela internacional, para esto, aumentar el reconocimiento de la empresa y demostrar experiencia es esencial.

También dado que la implementación de estas soluciones suele llevar mucho tiempo y requiere una inversión significativa, la generación de leads de alta calidad se ha convertido en una prioridad.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

Un webinar es una presentación educativa en línea y en vivo, durante la cual los espectadores participantes pueden enviar preguntas y comentarios. **(Merriam Webster Dictionary, s.f.)**

Un webinar es una gran herramienta para proporcionar contenido valioso a los espectadores y prospectos, además de permitir que la empresa muestre sus productos y servicios, demuestre su experiencia y genere clientes potenciales de alta calidad a un bajo costo.

Se debe realizar una preparación previa para asegurar un resultado de alta calidad, como escoger a los participantes, generar el material de contenido y también decidir sobre detalles técnicos.

En primer lugar, se deben establecer metas y objetivos para poder planear en consecuencia. Los seminarios web se pueden utilizar por una variedad de razones: crear conciencia de marca, generar ventas, hacer demostraciones de producto, establecerse como líder de la industria, etc.

A partir de estos objetivos fijos, se basan el enfoque y los requisitos del webinar, además de servir como métrica de rendimiento.

La esencia del webinar es el anfitrión y / o el grupo de participantes que realizan la sesión. Un webinar puede ser organizado, presentado e impartido completamente por una sola persona o dividiendo los roles entre un equipo de soporte. Además, dependiendo del formato del webinar, se pueden incluir otras personas, como invitados especiales.

El tema del webinar también influye en la decisión del conductor, dado que algunos pueden tener más conocimiento de un área específica, o se puede determinar que un orador invitado se adaptaría mejor al tema.

El tema del webinar debe ser interesante y proporcionar contenido valioso para el espectador. Una manera fácil de generar ideas sobre temas de webinars es escuchar las preguntas que hacen los clientes, esto indica que están interesados en tener respuestas a estas preguntas. Sin embargo, el tema siempre debe estar alineado con los objetivos que se quieren obtener.

Una vez determinados el tema y los participantes, se debe comenzar a seleccionar y generar el contenido. Esto no se limita al guion del webinar, sino también a otro contenido como diapositivas, imágenes, video, o gráficos. Este es el paso que consume más tiempo, pero es uno de los más importantes.

Los seminarios web suelen tener una duración de 45 minutos hasta varias horas, sin embargo, se debe considerar la complejidad del tema y el conocimiento del espectador promedio, asegurando el equilibrio entre mantener al espectador interesado y al mismo tiempo dedicar el tiempo suficiente para abordar cada tema con detalle.

Según los estudios de (**Britton, 2014**) el tiempo promedio de asistencia en un webinar es de 54 minutos.

Por último, se deben considerar y decidir los aspectos técnicos. Como la plataforma en la que se llevaría a cabo el webinar. Debe tener todas las funciones que se desean utilizar en el webinar, además de ser fácilmente accesible para la mayoría de los espectadores.

Otros aspectos importantes incluyen pero no se limitan a: determinar la hora y fecha en que se realizará el webinar, asegurar que se dispone de todo el equipo necesario, establecer si será

necesaria una registraci3n previa, realizar una prueba previa y desarrollar un plan de contingencia para solucionar las posibles incidencias.

Finalmente, el 3ltimo paso es promover el webinar para asegurar el m3ximo n3mero de espectadores. Se recomienda publicitar el webinar en redes sociales y enviar invitaciones a los contactos suscritos a Experenta.

Material promocional debe crearse con informaci3n como el tema, el presentador, la hora y la fecha y una llamada a la acci3n para registrarse o establecer en sus calendarios el recordatorio para asistir al seminario web.

El costo de producir un seminario web puede variar ampliamente, principalmente variando en la cantidad de tiempo invertido, publicidad pagada, entre otros factores. A continuaci3n, se presenta una cotizaci3n estimada de costos de producci3n, publicidad y personal.

Esta estimaci3n se ha calculado bajo la propuesta de lanzar seis seminarios web por a3o, organizados por un solo presentador. Para esta actividad se han reservado un total de seis horas teniendo en cuenta tanto la preparaci3n del material como la propia ejecuci3n del webinar.

El costo por hora de trabajo sobre un valor de salario promedio de \$ 800 mensual por 8 horas de trabajo al d3a de lunes a viernes.

El presupuesto promocional es una cantidad sugerida que puede aumentarse o reducirse a discreci3n de la empresa. Se recomienda tambi3n hacer invitaciones por correo electr3nico a la lista de suscriptores de Experenta.

Tabla 1 Resumen de costos

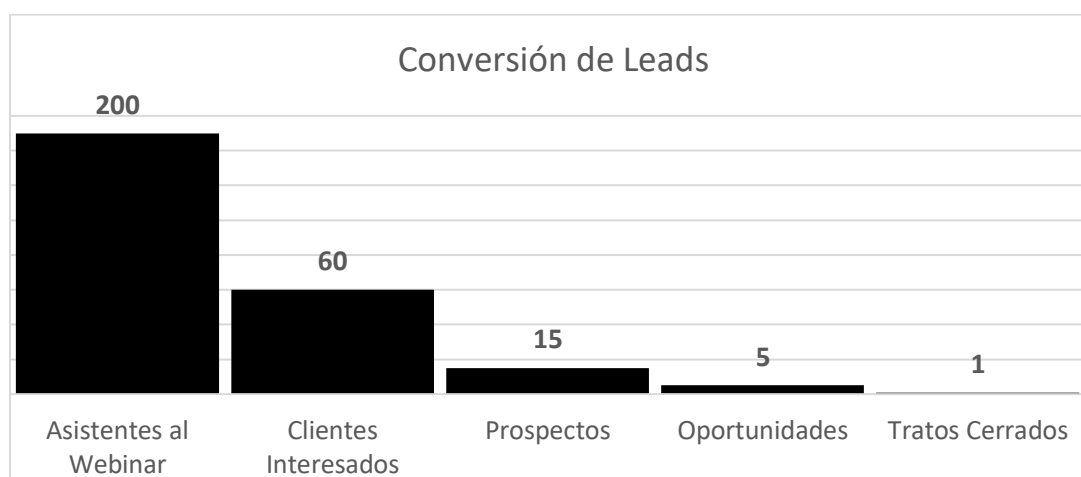
Propuesta de Webinars Mensuales EXPERENTA		
Resumen de Costos		
Costos de Tecnología		
Descripción	Costo Mensual	Costo Anual
Licencia de Hosting (<i>GoToMeeting</i>)	\$ 16	\$ 192
Costos de Publicidad		
Descripción	Costo Mensual	Costo Anual
Campaña de publicidad en redes sociales (<i>5-7 días antes del webinar</i>)	\$ 30	\$ 180
Costos de Personal		
Costo por hora de trabajo		\$ 5
Horas invertidas por webinar		6
Costo de personal por webinar		\$ 30
Webinars al año		6
Costo Anual		\$ 180
COSTO TOTAL DE WEBINARS		
Inversión Total		Costo por Webinar
\$ 552		\$ 92

Fuente: elaboración propia

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

El siguiente grafico es una proyección estimada de conversión de asistentes del webinar.

Gráfico 1 Escenario de Conversión de Leads por Webinar



Fuente: elaboración propia

- Asistentes al webinar: Número total de inscritos que participaron en el webinar.
- Clientes interesados: Participantes que interactuaron con la empresa después del webinar, ya sea visitando el sitio web, siguiendo cuentas de redes sociales o dando me gusta a las publicaciones.
- Prospectos: Personas que se pusieron en contacto solicitando información porque están interesadas en adquirir un producto o servicio.
- Oportunidades: Prospecto calificado con altas posibilidades de convertirse en cliente.
- Tratos Cerrados: Negociación formalmente concluida.

Se estima que se obtendrá un acuerdo cerrado mediante seminario web. Con una venta promedio de 10.500 dólares por proyecto, los ingresos obtenidos serían de 10.500, menos el costo del webinar de \$ 92, brindando un retorno de inversión de 11,313.04%.

Tabla 2 Resultados por Webinar

Resultados por Webinar	
Venta Promedio	\$ 10,500
Ingresos brutos totales (Provenientes de webinar leads)	\$ 10,500
Ingresos netos totales (Provenientes de webinar leads)	\$ 10,408

Fuente: elaboración propia

Tabla 3 Retorno de Inversión

Inversión	Ganancias Potenciales	ROI
\$ 92	\$ 10,408	11,313.04 %

Fuente: elaboración propia

4. Capítulo IV

El cuarto capítulo contiene las conclusiones finales de la práctica profesional, así como recomendaciones para la empresa, la institución y futuros practicantes.

4.1. Conclusiones

De la culminación de este proyecto se han podido extraer varias conclusiones:

- Se adquirió un vasto conocimiento y experiencia en gestión de proyectos, y se mejoraron habilidades de gestión del tiempo, comunicación y resolución de problemas.
- Se aprendió a representar procesos a través de diagramas de flujo para facilitar el análisis e identificación de cuellos de botella.
- Se creó una plantilla de persona de usuario para agilizar la recolección de datos y garantizar que el proyecto siempre este centrado en el usuario.
- Los webinars se proponen como una excelente opción para producir contenido altamente interactivo y generar leads de alta calidad con un gran retorno de inversión.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones para la empresa

- Permanecer activos en redes sociales: Aumenta el conocimiento de la marca y puede ser una fuente de clientes potenciales.
- Mantener un mejor registro de gestión del tiempo: Esto facilitará el seguimiento de las horas del contrato y las horas extras que deben facturarse al final del proyecto.

4.2.2. Recomendaciones para la institución

- Fortalecer alianzas con empresas: Con el objetivo de ofrecer una mayor variedad de opciones de pasantías que se alineen con los intereses del alumno.
- Horarios Flexibles: Ofrezca opciones de horarios más flexibles para brindarles a los estudiantes más productividad y mayores oportunidades de estudio.

4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes

- Esté preparado para aprender: Al entrar en un entorno diferente, se enfrentará a una abrumadora cantidad de información y nuevos retos. Afróntelos con buena actitud y voluntad de aprender.
- Solicite retroalimentación: Escuchar la crítica constructiva permite continuar mejorando y desarrollarse como profesional.
- Hable con empleados de diferentes áreas: Maximice su experiencia de pasantía al obtener una visión más amplia de la empresa y aprender de distintas personas. Esto puede resultar especialmente útil al intentar pensar en propuestas de mejora.

Bibliografía

- Britton, S. (5 de Marzo de 2014). *Webinar Engagement by Numbers*. Obtenido de Adobe Connect Blog: <https://blogs.adobe.com/adobeconnect/2014/03/webinar-engagement-by-numbers.html>
- Cisco. (s.f.). *How does a Switch work?* Obtenido de IT Products and Services: <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/small-business/resource-center/networking/network-switch-how.html>
- Cisco. (s.f.). *What is a router?* Obtenido de Cisco IT Products and Services: <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/small-business/resource-center/networking/what-is-a-router.html>
- Dopson, E. (12 de Noviembre de 2019). *Brand consistency—the competitive advantage and how to achieve it*. Obtenido de Lucidpress: <https://www.lucidpress.com/blog/brand-consistency-competitive-advantage?source=blog>
- Experienta. (2020). *Nuestro Negocio: Experienta*. Obtenido de Experienta : <https://www.experienta.com/>
- Friis Dam, R., & Yu Siang, T. (20 de Julio de 2020). *Personas - A simple introduction*. Obtenido de Interaction Design Foundation: <https://www.interaction-design.org/literature/article/personas-why-and-how-you-should-use-them#:~:text=Creating%20personas%20will%20help%20you,user%20you're%20designing%20for.>
- GoToWebinar. (2017). *The 2017 Big Book of Webinar Stats*. Obtenido de GoToWebinar: <https://assets.cdngetgo.com/e7/73/cbeb606b4f9295747b31e0442f24/gotowebinar-2017-big-book-of-webinar-stats.pdf>
- JIVS. (s.f.). *Products*. Obtenido de JIVS: <https://jivs.com/products/>
- Merriam Webster Dictionary. (s.f.). *Webinar: Merriam Webster*. Obtenido de Merriam Webster : <https://www.merriam-webster.com/dictionary/webinar>
- Salesforce. (s.f.). *CRM 101: What is CRM?* Obtenido de Salesforce: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/>
- Schwartz, J. (5 de Mayo de 2014). *Research Highlight: The Importance of Developing Effective Personas*. Obtenido de ITSMA: <https://www.itsma.com/importance-of-developing-effective-personas/>

Glosario de Términos

- JIVS: Proporciona todos los componentes para la migración de datos, el aprovisionamiento de datos y retiro de aplicaciones. (JIVS, s.f.)
- Hardware: Elementos tangibles que forman parte de un sistema informático.
- Routers: Un enrutador recibe y envía datos en redes informáticas. (Cisco, s.f.)
- Switches: son bloques de construcción clave para cualquier red. Conectan múltiples dispositivos, como computadoras, puntos de acceso inalámbricos, impresoras y servidores; en la misma red dentro de un edificio o campus. (Cisco, s.f.)
- User Persona: Arquetipo del usuario del software recopilando sus necesidades, deseos y actividades.
- B2B: Venta de negocio a negocio.
- Cisco: Empresa de origen estadounidense que fabrica dispositivos de redes y softwares.
- Five9: Empresa estadounidense que ofrece software de servicio al cliente en la nube.
- SAP: Software de planificación de recursos empresariales.
- Computación en la Nube: Guardar y manejar datos o programas a través de internet en lugar de en un disco duro.
- Sociedad 5.0: Estrategia de crecimiento japonesa que se centra en gran medida en adoptar la tecnología en todos los aspectos sociales.
- Salesforce Developer: Se encarga de diseñar, construir e implementar aplicaciones dentro de Salesforce.
- Salesforce Architect: Se encarga de diseñar, construir e implementar soluciones técnicas dentro de Salesforce.

- Salesforce Appbuilder: Se encarga de configurar y modificar las aplicaciones de Salesforce.
- Salesforce Service Consultant: Asiste en la implementación de Salesforce y se encarga de capacitar a los empleados una vez el sistema este implementado.
- Salesforce Sales Cloud: Sección dentro del CRM enfocada al seguimiento de ventas.
- Salesforce Field Services: Herramienta para el manejo de servicios ofrecidos fuera de la empresa.
- Microsoft Visio: Software de Microsoft que permite crear diagramas de flujo, mapas conceptuales, organigramas, entre otros.
- Flujo Multifuncional: Diagrama de flujo que incluye a las personas, departamento u organización que realizan las actividades del diagrama.
- Job Shadowing: Método de aprendizaje por la observación de actividades realizadas por empleados con mayor experiencia.
- Plataforma TrailHead: Plataforma de aprendizaje digital para contenido Salesforce.
- Leads: Clientes potenciales.

Anexos

Ilustración 2 Plantilla User Persona Anterior

Vendedores	
Descripción del Puesto	
User Features	
Profile	
Permission Sets	
Role	
Sharing Rules	

Fuente: (Experenta, 2020)

Ilustración 3 Plantilla User Persona Propuesta

USER PERSONA

Nombre de Perfil:

Descripción general del puesto:

User features:

Tareas y Actividades Realizadas:

Mayores Desafíos/Problemas:

Meta u objetivo principal:

Métrica para medir desempeño:

Herramientas Utilizadas en el Trabajo:

- Sistemas Contables
- Software de Ventas
- CRM
- Office 365
- Almacenamiento en la nube

Herramientas Utilizadas para comunicarse:

- Cara a Cara
- E-Mail
- Teléfono (llamada)
- WhatsApp
- Redes Sociales

Permission Sets:

Sharing Rules:

*Notas Adicionales:

Fuente: elaboración propia