

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
EXPERENTA**

**SUSTENTADO POR:**

**HENRY NAM CHANG RODRIGUEZ**

**21741195**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTES**

**HONDURAS, C.A.**

**ABRIL, 2021**

## Índice General

Índice de Figuras.....	I
Índice de Gráficas .....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen Ejecutivo .....	IV
Introducción.....	VI
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    Estudio Socioeconómico de Honduras .....	4
2.1.2    Implementación de Marketing Cloud .....	5
2.1.3    Manual de Uso para los Usuarios .....	5
2.1.4    Configuración de Salesforce Essentials .....	6
2.1.5    Verificación de Service Cloud en el Salesforce Enterprise de Experenta.....	7
2.1.6    Configuración e implementación de Five9 con Salesforce Essentials.....	8
3. Capítulo III .....	10
3.1    Propuesta de mejora implementada .....	10

3.1.1	Configuración e implementación de Salesforce Essentials como nuevo producto de CRM para PYMES e ideas de negocios por parte de Start1.....	10
3.2	Propuesta de mejora.....	16
3.2.1	Implementar y configurar el Salesforce Service Cloud para Experenta .....	16
3.2.2	Implementar Salesforce Essentials como nuevo producto de Experenta .....	19
4.	Capítulo IV .....	22
4.1	Conclusiones.....	22
4.2	Recomendaciones .....	23
4.2.1	Recomendaciones para la empresa .....	23
4.2.2	Recomendaciones para la institución.....	23
4.2.3	Recomendaciones para los estudiantes .....	23
	Referencias Bibliográfica .....	24
	Glosario .....	25

## Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama Experenta 1 .....	3
Figura 2 Ejemplo servicio a clientes 1 .....	11
Figura 3 Ejemplo de proceso de ventas 1 .....	12
Figura 4 Funciones Salesforce Essentials 1 .....	20
Figura 5 Funciones Salesforce Essentials 1 .....	20

## Índice de Gráficas

Gráfico 1 Economías digitales Honduras 1 .....	13
Gráfica 2 Ponderación de Essentials 1 .....	14

## **Dedicatoria**

A mis padres Henry Chang Luo y Elvira Victoria Rodríguez Paz, quienes han dedicado todos sus esfuerzos en poder darme una buena educación, alentándome a poder dar lo mejor de mí en cada una de mis actividades. A mi madre por ser siempre ese sustento, creyendo en mis capacidades y ayudándome a tomar buenas decisiones; mi padre por siempre ser mi maestro de vida. Gracias a la ayuda de ellos he podido crecer de manera personal y profesional, es por ello que les dedicó este logro.

## **Agradecimiento**

Primeramente, quiero agradecer a Dios por todas sus bendiciones y guiarme siempre en el camino adecuado, dándome sabiduría, habilidades, entendimiento, determinación y salud.

A mi hermana Mei Chang, por siempre apoyarme en poder concretar cada una de mis metas y estar presente de igual forma. Les agradezco por su gran apoyo y cariño.

A mi abuela Elida Paz pues a pesar de ser mi segunda madre le agradezco por siempre estar para mí y apoyarme en cada uno de mis logros. A mi abuelo Secundino Rodríguez por sus sabios consejos, ser un ejemplo de vida y por alentarme en poder ser una mejor persona en esta vida. A mi abuela Yeewah Chang mostrándome apoyo desde la distancia y pudiendo presenciar cada uno de mis logros. Y a cada uno de mis tíos y tías que me han brindado ese apoyo incondicional durante mi trayectoria universitaria.

Agradezco a toda mi familia por motivarme y alentarme siempre en poder crecer y ser una mejor persona dando mi máximo esfuerzo.

Agradezco a mis compañeros y amigos, con los que he podido compartir alegrías y grandes momentos durante mi trayectoria universitaria, por ayudarme a crear grandes recuerdos y saber que puedo contar con ellos.

A Experenta por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional con ellos y sobre todo por dejarme formar parte de su equipo de desarrollo del proyecto Start1. Gracias a Jorge Lanza por sus conocimientos, enseñanzas, motivación y confianza durante mi práctica profesional. Le agradezco a todo el equipo por enseñarme el verdadero significado del trabajo en equipo.

A mis docentes y cada uno de mis formadores quienes se han esforzado por ayudarme a llegar a al punto en el que me encuentro. Gracias a por sus enseñanzas, sus conocimientos y dedicación he logrado culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco a todas las personas presentes que estuvieron acompañándome durante mi vida universitaria, sin ustedes este sueño no sería una realidad, muchas gracias por su apoyo y cariño.

## Resumen Ejecutivo

La economía digital es un concepto que ha tomado auge en los últimos años basándose en poder proporcionar de manera eficiente nuevos bienes y servicios con tan solo dar un clic. Con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación y sobre todo el internet, hemos podido desarrollar una variedad de actividades económicas que utilizan la información y conocimiento digital como factores claves en la producción y ha podido mejorar los procesos de negocios y ha reforzado la innovación en todos los sectores de la economía.

En Honduras, siendo un país en vía de desarrollo la economía digital ha comenzado a afectar los sectores tradicionales, como, por ejemplo, agricultura, turismo, transporte e incluso negocios. Y a partir de la digitalización se podría haber nuevos cambios económicos. Honduras cuenta con una población alrededor de 9, 402,602 personas. Donde solamente el 32% de la población la cual utiliza internet, 79% de cada 100 personas tienen suscripciones de banda ancha móvil. Estas estadísticas evidencian que el sector de tecnologías de la información y comunicación en Honduras está en fase de desarrollo. (2020)

Dentro de los tipos de economía digitales están las siguientes:

- Comercio Electrónico: abarca la venta de bienes físicos a través de un canal digital a un usuario final privado.
- Servicios Electrónicos: abarca la venta de servicios en línea y productos digitales a través del internet.
- Publicidad digital: utiliza el internet para entregar a sus usuarios mensajes de publicidad a través de varios formatos.
- Medios Digitales: canales de comunicación, contenidos y aplicaciones de medios audiovisuales que se distribuyen por medio del internet.
- Servicios de Movilidad en Línea: vuelos, servicios de comunicación por voz, viajes de larga distancia en autobús y boletos de tren que se reservan en línea, o cualquier otro tipo de servicio.
- Reservas de Viaje en Línea: soluciones para los usuarios que hacen uso de espacios virtuales para realizar transacciones en línea.
- FinTech: abreviatura de tecnología financiera, concepto central de cambio estructural y digitalización dentro de la industria de servicios financieros.

Las Company Builders se encargan en poder crear estos nuevos tipos de economía digitales, pues ellas no son ni una aceleradora de startups, ni un fondo de capital o incubadora,

ellas se encargan en poder desarrollar nuevas ideas de negocios con equipos con talento que puedan impulsar la economía a través de la digitalización y poder crear nuevas oportunidades de empleo.

Experenta, trata de poder invertir en el desarrollo en la economía digital, ofreciendo sus servicios, han creado el proyecto de Start1, con la finalidad de llevar la economía digital hondureña a otro nivel, convirtiéndose en la primera Company Builder de Honduras.

Tomando en cuenta que Experenta es fundamental dentro del proyecto Start1, para poder llevarla a cabo. Como primera propuesta poder tener lista la plataforma de Salesforce Essentials, un manual de su uso, con el propósito de poder convertir las ideas de negocios en verdaderos negocios con la facilidad de utilizar las herramientas como lo es Salesforce Essentials

Como segunda propuesta se toma en cuenta en que Experenta deberá de contar con un especialista clave para la configuración del Salesforce Essentials para la construcción de cada idea de negocio que nazca a través de la iniciativa de Start1.

## Introducción

El mundo ha evolucionado, ha estado en un constante cambio desde la economía hasta en la forma en que manejamos negocios. Han surgido nuevas tecnologías en los últimos años, el cual hemos tenido que adaptarnos a las nuevas innovaciones y tecnologías emergentes. También gracias a esas tecnologías han surgido nuevos negocios, emprendimientos que han revolucionado el mundo digital de los negocios. Los emprendimientos o startups llegan a contribuir a la economía de un país, pues impulsan la tecnología en el país creando nuevas oportunidades de negocios y empleo.

Honduras es un país donde la economía se basa en tres sectores la agricultura, industria y manufactura y el turismo. No obstante, Honduras ha tenido un bajo porcentaje de ingresos entre los países de América Latina, es por ello que tanto el Gobierno de Honduras como el sector privado han estado incentivando el emprendimiento hondureño. Con el propósito de poder apoyar e impulsar la economía hondureña y promover la tecnología en emprendimientos que puedan evolucionar al país.

Pero no solo es Honduras es quien promueve el crecimiento de emprendimientos o startups tecnológicos, es algo mundial. Debido al constante crecimiento de startups y emprendimientos nacen los conceptos de incubadoras, aceleradoras y las company builders. Se podría decir que los tres conceptos significan lo mismo, pues tratan de impulsar y apoyar nuevas ideas tecnológicas pero no. Una incubadora llega a tener un solo objetivo el cual es tal y como dice su nombre incubar un negocio desde el principio, ayudan a una empresa recién creada en sus primeros pasos comerciales y la acompañan a través de sus etapas más frágiles. Una aceleradora intenta hacer la misma acción que una incubadora pero proporcionan herramientas y métodos donde dan acceso al conocimiento que una empresa joven necesita para crecer y desarrollarse. Ahora bien, un company builders crea startups con sus propios recursos el cual es completamente diferente a lo que hace una incubadora u aceleradora, pues en este tipo de modelo, los emprendedores llegan con ideas para recibir apoyo.

En nuestro país llegan a existir incubadoras y aceleradoras, pero no company builders. Experenta una empresa dedicada a brindar soluciones digitales que permite a los negocios hacer frente los desafíos de hoy en día buscando transformar y construir un mejor futuro innovando las experiencias de las personas enfocándose en tres pilares: las personas, independencia de la ubicación y la resiliencia. De igual forma, soluciones de nube que ayuda a empresas en el manejo de la fidelidad y satisfacción de cliente. Han creado un nuevo proyecto denominado como Start1, proyecto el cual se dedicará en crear nuevos emprendimientos tecnológicos para

impulsar e incentivar la tecnología en Honduras, siendo una de las primeras company builders en Honduras.

Durante la práctica profesional, se desempeñó el cargo de asistente colaborativo y administrativo del proyecto Start1, realizando actividades o tareas para la mejora y avance del proyecto.

En el presente informe cuenta con cuatro capítulos donde se especifica lo siguiente:

- Capítulo I: se presentan los objetivos de la práctica profesional, tanto general como específicos. De igual forma, información general de la empresa, como la historia, misión, visión, valores y organigrama.
- Capítulo II: se presenta las actividades realizadas durante la elaboración de la práctica profesional.
- Capítulo III: se detallan las propuestas de mejora en los procesos que se implementaron para elaborar el proyecto Start1.
- Capítulo IV: se presentan las conclusiones finales sobre los resultados obtenidos tomando en cuenta los objetivos planteados en el capítulo I. De igual forma las recomendaciones para la empresa, la institución y estudiantes prontos a realizar su práctica profesional.

## **1. Capítulo I**

En este capítulo se detallan los objetivos a alcanzar durante el periodo de la práctica profesional, tanto general como específica. También se detallan la información general de la empresa Experenta, donde se describe la historia, misión, visión, valores y organigrama de la empresa.

### **1.1 Objetivos de la Práctica Profesional**

A continuación se detallan los objetivos planteados durante la elaboración de la práctica profesional.

#### **1.1.1 Objetivo General**

Proponer nuevas ideas, técnicas y herramientas para la definición del proyecto Start1, con el propósito de hacerla sustentable y escalable para su futuro.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Definir los objetivos estratégicos, misión y visión del proyecto Start1.
- Analizar el marco de referencia llevando a cabo un análisis de la situación socioeconómica de la región.
- Definir un modelo o plan de desarrollo de iniciativas de Start1.

### **1.2 Datos Generales de la Empresa**

#### **1.2.1 Reseña Histórica**

A continuación se detalla de manera cronológica la historia de Experenta y el proyecto de Start1.

- En el año del 2017 en el marzo, Experenta LLC es constituida en el estado de Florida. Convirtiéndose en Partner de Five9.
- Para julio del 2018, Experenta S. de R.L nace en Honduras siendo Partner Microsoft.
- Agosto del 2018, Experenta se convierte en Partner de Cisco.
- A principios del año 2019 en el mes de Enero, Experenta se convierte en Partner de Salesforce.
- En el año 2019, se lanza el primer evento Salesforce en Honduras.
- Para el año 2020 en febrero se realiza el evento de Sociedad 5.0 Honduras con UNITEC, Cisco y Everis Colombia.
- Para el mes de julio del 2020, nace la iniciativa Start1 Company Builder.

- En septiembre del 2020, se convierte en Partner AWS, Amazon Web Services.
- Para finales del 2020 en el mes de diciembre, nace Experenta en Guatemala S.A. (Experenta, 2021)

### **1.2.2 Misión**

Brindamos soluciones digitales de nube que ayuda a empresas en el manejo de la fidelidad y satisfacción del cliente, al estandarizar y automatizar los procesos comerciales reduciendo los tiempos, costos de inversión e incrementando las ventas. (Experenta, 2021)

### **1.2.3 Visión**

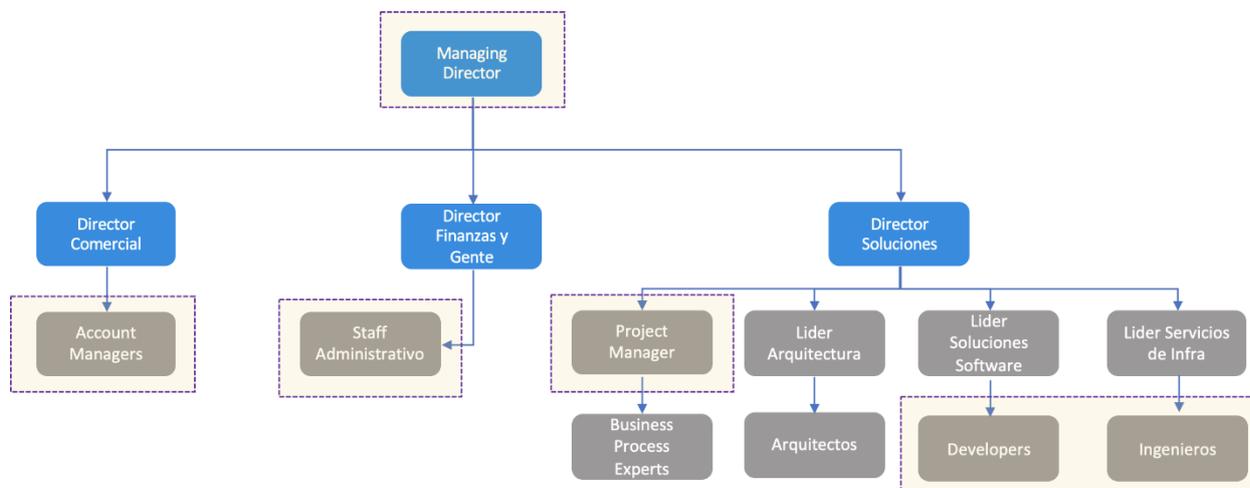
Experenta ser el Partner más confiable en Honduras de soluciones de software e infraestructura basadas en Nube de Salesforce, Cisco y Five9, trascendiendo las fronteras y posicionando a Honduras dentro de la sociedad 5.0. Promoviendo y brindando soluciones empresariales innovadoras en la nueva normalidad. (Experenta, 2021)

### **1.2.4 Valores**

- Gente
  - Confiamos en nuestra gente: sus talentos y capacidades
  - Ganamos y celebramos en equipo
  - Definimos y apoyamos planes de desarrollo Profesional dentro y fuera de Experenta
- Éxito del Cliente
  - Somos un Trust-Advisor que provee soluciones alineadas a los objetivos estratégicos de nuestros clientes
  - Promovemos en nuestros clientes el uso de las mejores prácticas y tecnologías de punto que garanticen su sostenibilidad
- Innovación
  - Buscamos en todo momento promover la innovación en Honduras
- Confianza
  - Somos una empresa que genera confianza a nuestros empleados, clientes y proveedores

## 1.2.5 Organigrama

Figura 1 Organigrama Experenta 1



(Experenta, 2021)

Cajas sombreadas en amarillo – plazas al 2021. Demás cajas meta para 2023.

## 2. Capítulo II

En este segundo capítulo se detallan cada una de las actividades realizadas durante el periodo de la práctica profesional como parte del equipo de Experenta en la creación de Start1. Una idea innovadora para la sociedad hondureña, pues las company builder no existen en Honduras, y estas llegan a crear startups desde dentro, con sus propios recursos, en donde se crean ideas viables para llevar al mercado con un equipo de co-fundadores capaces y que no teman al riesgo de llevar a cabo y liderar las operaciones, con el propósito de que impacte de manera positiva a la sociedad. (InnoHub, 2018)

### 2.1 Actividades Realizadas

Para el buen funcionamiento de una company builder y pueda desarrollar ideas innovadoras, un negocio de alto impacto. Para crear una company builder significa apostar totalmente la visión del equipo del emprendedor, entendiendo que han detectado una necesidad en el mercado y han encontrado una manera de cubrirla. (InnoHub, 2018)

La palabra clave para esto es aprender, pues se trata de un proceso continuo de aprendizaje en el que el contacto con los clientes es abundante y la información que nos proporcionan es la principal conjunto para el desarrollo del producto. Para el desarrollo de este proyecto se toman en consideración la planificación, organización de las herramientas a utilizar y de igual forma el buen uso de las plataformas virtuales.

#### 2.1.1 Estudio Socioeconómico de Honduras

Ya teniendo claro lo que será Start1 y lo que se buscara hacer con ella. Primeramente se debe de realizar un análisis tanto social como económico de Honduras con el objetivo de conocer cómo está la situación en general en el país, tomando en cuenta información relevante del país.

Para ello se consideró realizar un análisis PEST de Honduras dentro del rubro al que Start1 se dedicará. Tomando en cuenta los siguientes factores claves para el análisis: cifras económicas, el acceso financiero, socio-político, estadísticas del impacto del COVID-19 y detallando el universo de empresas con factores tecnológicos que lleguen a necesitar este tipo de digitalizaciones. Se utilizaron páginas con información fidedigna y relevante para realizar este análisis.

Al ejecutar esta actividad, Experenta brindó los recursos para poder realizar el estudio socioeconómico de Honduras para el proyecto de company builder Start1.

### **2.1.2 Implementación de Marketing Cloud**

Una de las ventajas de poder crear Start1 con el apoyo de una empresa como Experienta es que se logra aplicar los servicios de nube que ofrecen. Como por ejemplo, el Salesforce el cual es una solución de gestión de relaciones con clientes que une empresas y clientes. Es una plataforma de Customer Relationship Manager (CRM) integrada que brinda a todos sus departamentos incluidos marketing, ventas, comercio y servicio, una vista única y compartida de cada cliente. (SalesForce, 2021)

Uno de los productos que forma parte de Salesforce es Marketing Cloud, una plataforma compuesta por varias subclouds, si empezamos por las más básicas encontramos Email Studio, Mobile Studio, Social Studio y Advertising Studio que permiten trabajar comunicaciones multicanal con clientes a través de los diferentes canales digitales. Pero el gran valor de Marketing cloud reside en combinar todo el potencial de la recolección de datos del cliente con la automatización de las comunicaciones sobre cualquier canal, para ello encontramos otras subclouds que han permitido trabajar esta omnicanalidad, aquí encontramos Contact Builder, Journey Builder, Automation Studio, Analytics Studio, Salesforce DPM o Audience Studio e Interaction Studio. (Pais, 2019)

Start1 creara nuevas ideas de negocios tecnológicas el cual al formar parte de ella, tiene la ventaja de poder utilizar e implementar los productos de SaleForce que ofrece Experienta, en este caso Marketing Cloud. Se utilizó para comprender el funcionamiento de Marketing Cloud al emprendimiento de RedPescaHn, una plataforma virtual para la comercialización de mariscos de las distintas asociaciones de pescadores de la zona norte de Honduras, y a la empresa de Experienta.

Al ejecutar esta actividad se comprendió el funcionamiento de Marketing Cloud y con esta herramienta podrá fortalecer al crecimiento de varios negocios, que lleguen a surgir por el proyecto de Start1, como lo es RedPescaHn que pronto saldrá al mercado, formando parte como una iniciativa innovadora de parte de Start1 y el equipo de desarrollo.

### **2.1.3 Manual de Uso para los Usuarios**

Como parte de Start1, así como lo es RedPescaHn, está EnterPlace. Hoy saber cómo manejar los negocios de una mejor manera al adaptarnos a la nueva era tecnológica. El comportamiento de los consumidores ha cambiado, nuestro estilo de vida ha sido impactado resultando en exigencias y necesidades cada día mayor que seguirán cambiando a un ritmo mayor que antes. El cambio es nuestra constante. Debido a los sucesos del 2020 varias

empresas o negocios han sido conscientes de que necesitan entrar al mundo digital y formar parte de ella, estudios confirman que más del 60% de las pymes no están o no conocen lo que es el mundo digital, ni página de redes sociales tienen, con EnterPlace todo cambia y permite a los negocios a poder crecer dentro del mundo digital. (Salgado, 2020)

Las soluciones de tecnología deben hoy más que nunca contar con estas 3 características:

1. Implementarse en tiempos cortos de forma ágil.
2. Retornos rápidos sobre la inversión y bajos costos de propiedad
3. Simplicidad para mantener, administrar y escalar

EnterPlace es la solución digital para el desarrollo de comercio electrónico en los negocios de la mediana y gran empresa. Con ella se podrá brindar a los clientes una nueva alternativa para obtener sus productos y servicios mediante una plataforma de comercio digital que permitirá incrementar su cobertura y ventas. (Salgado, 2020)

Al utilizar EnterPlace todo se vuelve más fácil y tu negocio o tienda lo llegan a diseñar los expertos de la plataforma por el cual la mayor preocupación del cliente será hacer negocios. Contando con ventajas como la facilidad de uso que llega a tener la plataforma.

Al ser una nueva iniciativa, este necesita de un manual de uso o manual de usuario, el cual es un documento de comunicación técnica que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un sistema, en este caso EnterPlace. Para que los clientes que quieran formar parte de ella conozcan cómo se maneja la página y cada una de sus características o herramientas que EnterPlace tiene para ofrecerles y que puedan crecer como negocio dentro de una plataforma de e-commerce.

#### **2.1.4 Configuración de Salesforce Essentials**

Experenta es una empresa que se dedica a brindar soluciones de nube para el mejoramiento de la empresa y uno de sus partner es Salesforce, el cual es una solución de relaciones con clientes que une la empresa con sus clientes, es una plataforma de customer relationship management integrada que brinda todos sus departamentos incluidos marketing, ventas, comercio y servicios, una vista única y compartida de cada cliente.

Así como lo es marketing cloud un producto dentro de Salesforce, está el Salesforce Essentials un crm para las pequeñas empresas de Salesforce, esta plataforma permite ver toda la información del cliente en un solo lugar. Venda de forma más inteligente y rápida con la inteligencia integrada, y ofrezca un servicio personalizado a cada cliente. Cree reportes y tableros que se adapten a sus necesidades para poder visualizar de forma dinámica los datos

más importantes de su compañía, como las ofertas ganadas y los casos cerrados. (SalesForce, 2018)

Salesforce le ayuda a gestionar sus relaciones con sus prospectos, clientes próximos a una firma, clientes satisfechos y clientes que hicieron contacto con usted para pedir ayuda. Salesforce Essentials da a su pequeño negocio la ventaja de una plataforma masiva y un ecosistema con Salesforce, pero con una configuración rápida y unas personalizaciones sencillas. (SalesForce, 2018)

Essentials está programada para pequeñas empresas e incluso para nuevas iniciativas o emprendimientos. Convirtiéndola en un producto nuevo que Experenta puede ofrecer al mercado. De igual forma, puede formar parte como lo que es la iniciativa de Start1, para ello deberá de tener un manual de usuario o de implementación, donde se especifique cada detalle que e Essential tiene por ofrecer y lo que puede hacer por pequeños negocios o nuevos emprendimientos.

Para la ejecución del manual de uso de Essentials se debe de estar configurando la plataforma, visualizando cada herramienta que ofrece Essentials, para ello se utilizará lo que es el emprendimiento de RedPescaHn, siendo un plataforma digital y un pequeño negocio de e-commerce que pronto saldrá al mercado, permitirá conocer cada una de las herramientas y poder ver que fundamentos son claves para la realización del manual de uso.

Y no solamente el crear el manual de uso para Essentials, también poder agregar cada una de las funcionalidades de Essentials y poder presentarlo en forma de presentación, donde se muestren las funcionalidades de manera resumida, para el uso de paquetes de Essentials.

Una vez teniendo claro el funcionamiento de Essentials, Experenta tendrá la oportunidad de poder ofrecer este producto a varios negocios pequeños que tengan la el deseo de poder crecer y contar con un servicio como lo es Salesforce Essentials logrando conectar con sus clientes, proveedores, partners y equipo de trabajo de una manera más innovadora e incluso conectar con nuevos clientes o proveedores.

### **2.1.5 Verificación de Service Cloud en el Salesforce Enterprise de Experenta**

Service Cloud es la aplicación para la atención al cliente implementado dentro de la plataforma Salesforce CRM, considerada el número uno dentro del mercado. Lo que permite

tener una visión 360 de nuestros clientes. Este tipo de herramienta permite realizar las siguientes acciones dentro del CRM:

- Personalización de todas las conversaciones con los clientes: ofreciendo al equipo de servicio una clara visibilidad de los productos y servicios.
- Responder al cliente con el servicio adecuado: monitoreando, gestionando y resolviendo problemas de manera rápida con una visión unificada de cada caso.
- Utiliza información de servicios para poder crear estrategias de marketing mucho más personalizadas.
- Identifica oportunidades y problemas desde cualquier ubicación o dispositivo: mediante el uso de la app móvil al utilizar los tableros de service analytics.
- Resolución de casos de manera rápida con información proveniente de las comunidades de autoservicio.

Experenta utiliza este tipo de herramienta dentro de su Salesforce, pero en este caso no está del todo completa puesto a que falta poder configurar algunas funciones importantes dentro de Service Cloud las cuales son las siguientes:

- Email-to-case: herramienta donde Salesforce brinda un correo de soporte para crear casos de clientes.
- Web Lead: función por parte de Salesforce donde se crea un código para poder generar un formulario donde el cliente puede poner su sugerencia o problema y así poder crear un caso y darle seguimiento.
- Help Center: un centro de ayuda que brinda Salesforce para que los clientes puedan resolver sus problemas de manera inmediata visualizando información, artículos de ayuda, sugerencias por parte de la empresa.

En esta actividad lo primordial fue poder verificar y comprender la razón por la cual estas tres herramientas dentro de Salesforce Enterprise de Experenta no están funcionando. Con el propósito de poder aplicar estas herramientas en un futuro.

### **2.1.6 Configuración e implementación de Five9 con Salesforce Essentials**

Salesforce permite colaborar con varias aplicaciones, al contar con ciertos permisos y licencias. En este caso Five9 es uno de ellos, el cual con Salesforce no se necesita tener una licencia para implementarlo.

Five9 es un centro de atención al cliente en la nube, el cual se llega a integrar de manera eficaz con Salesforce pues esta permite que cada agente inicie sesión directamente desde el CRM de Salesforce para manejar todas las consultas de los clientes. Creando una solución más potente y productiva para maximizar cada interacción con el cliente.

La aplicación dentro de Salesforce ayuda a poder brindar una experiencia unificada, fluida, atractiva e innovadora con el cliente, permitiendo que los agentes se logren concentrar en lo más importante, el cual es en poder brindar el mejor servicio a sus clientes.

Es por ello que para esta actividad se elaboró la configuración de Five9 con Salesforce, pudiendo ver que Essentials logra aplicar Five9 dentro de la plataforma, creando mejores formas para poder interactuar con sus clientes o prospectos de una forma más rápida y eficiente.

### 3. Capítulo III

En el presente capítulo se detallará las propuestas de mejora realizadas durante la elaboración de la práctica profesional, con el objetivo de poder generar un proyecto como Start1 sustentable y escalable dentro de las actividades realizadas.

#### 3.1 Propuesta de mejora implementada

A continuación, se detalla la propuesta mejora implementada durante la realización de una de las actividades asignadas para el buen funcionamiento de Start1.

##### 3.1.1 Configuración e implementación de Salesforce Essentials como nuevo producto de CRM para PYMES e ideas de negocios por parte de Start1

###### 3.1.1.1 Antecedentes

Tomando en cuenta la cantidad de negocios de pequeñas y medianas empresas e incluso junto con el nuevo proyecto de Start1, todas necesitan poder relacionarse de manera más cercana con sus clientes, y hoy en día con la ayuda de la tecnología se logra tener esa cercanía y hacer de esas actividades de relación, administración y seguimiento con sus clientes una manera más interactiva e innovadora para ellos.

Ciertas actividades que han evolucionado gracias a la nueva era digital, que permite tener cierta cercanía con los clientes, actividades como las siguientes:

- Servicio al cliente
- Interacción con el cliente
- Resolución de conflictos de manera rápida
- Crear casos con clientes según su pensamiento

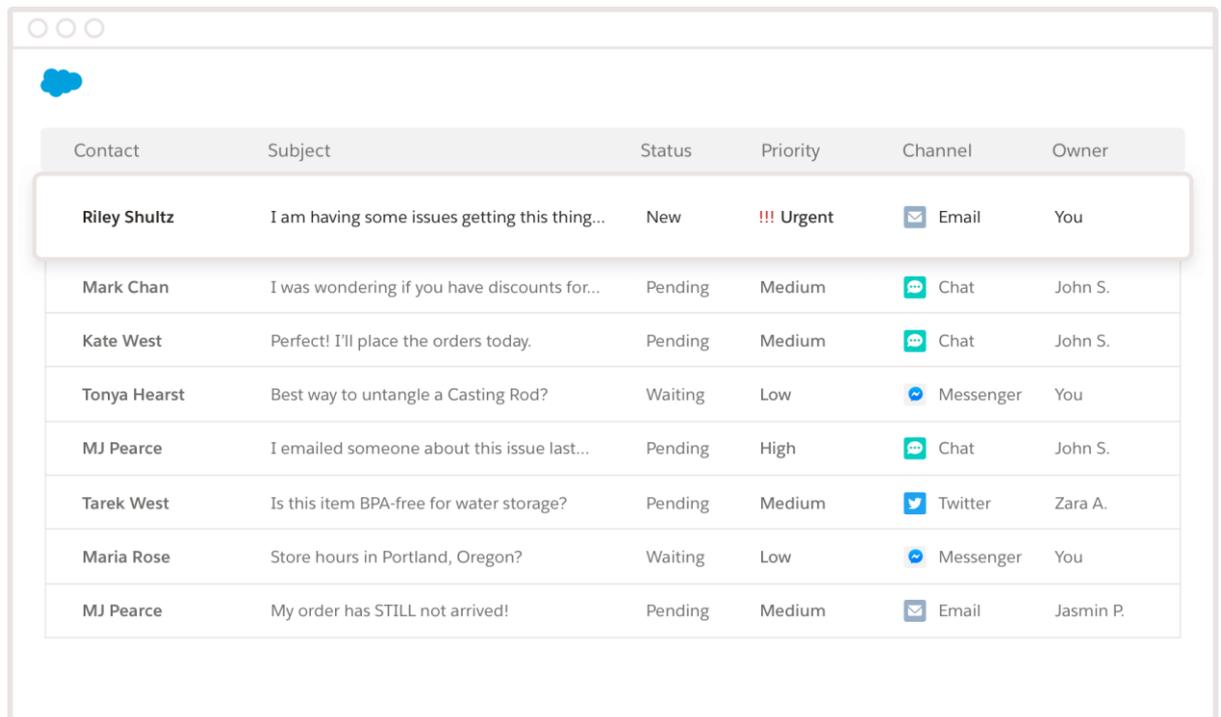
Tomando en cuenta que estas actividades anteriormente no se podían concretar de manera rápida e incluso momentos en el que el cliente no lograba solucionar su problema, pero esto ha cambiado gracias a la tecnología y al implementar un servicio como Essentials negocios hondureños pondrán tener esa interacción de mayor alcance con sus clientes. (Essentials Salesforce, 2021)

###### 3.1.1.2 Descripción de propuesta

La gestión de clientes siempre ha sido una prioridad a lo largo de los años, pero Essentials permite realizar ese tipo de actividades, permite poder relacionarse con el cliente de una manera

más activa. Puesto a que los clientes siempre tendrán preguntas. Es por ello que Essentials brinda un proceso organizado para responder preguntas y mantener contentos a sus clientes. Pues esta plataforma le enseña a poder crear casos y colas. Dando soporte a clientes a través de correo electrónico, teléfono, chat, canales sociales y centro de ayuda de autoservicio para la ayuda de los clientes donde se encuentran.

Figura 2 Ejemplo servicio a clientes 1



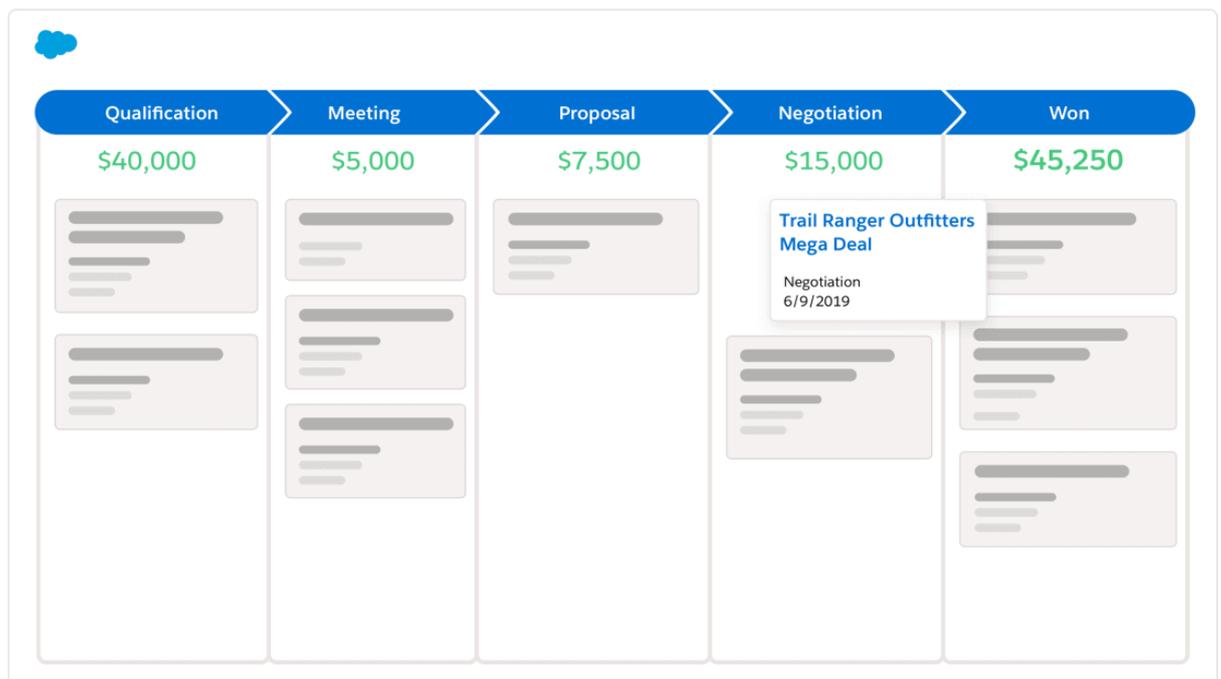
Contact	Subject	Status	Priority	Channel	Owner
Riley Shultz	I am having some issues getting this thing...	New	!!! Urgent	Email	You
Mark Chan	I was wondering if you have discounts for...	Pending	Medium	Chat	John S.
Kate West	Perfect! I'll place the orders today.	Pending	Medium	Chat	John S.
Tonya Hearst	Best way to untangle a Casting Rod?	Waiting	Low	Messenger	You
MJ Pearce	I emailed someone about this issue last...	Pending	High	Chat	John S.
Tarek West	Is this item BPA-free for water storage?	Pending	Medium	Twitter	Zara A.
Maria Rose	Store hours in Portland, Oregon?	Waiting	Low	Messenger	You
MJ Pearce	My order has STILL not arrived!	Pending	Medium	Email	Jasmin P.

(Essentials Salesforce, 2021)

Pero Essentials no es solo una plataforma que permite solamente tener un centro de servicio al cliente, este cuenta con distintas funcionalidades las cuales son las siguientes:

- Organización: gestión de mejor control de contactos para la comunicación más eficaz.
- Ventas de pista: seguimiento de relaciones y tratos, con etapas de venta para clientes potenciales. Como se muestra en la figura 3.
- Dirección móvil: dirección de su negocio desde su teléfono.
- Métricas de un vistazo: permite visualizar de manera innovadora la salud de su negocio en un solo lugar.
- Integración de otras aplicaciones: permite conectar otras aplicaciones, como por ejemplo Dropbox.

Figura 3 Ejemplo de proceso de ventas 1



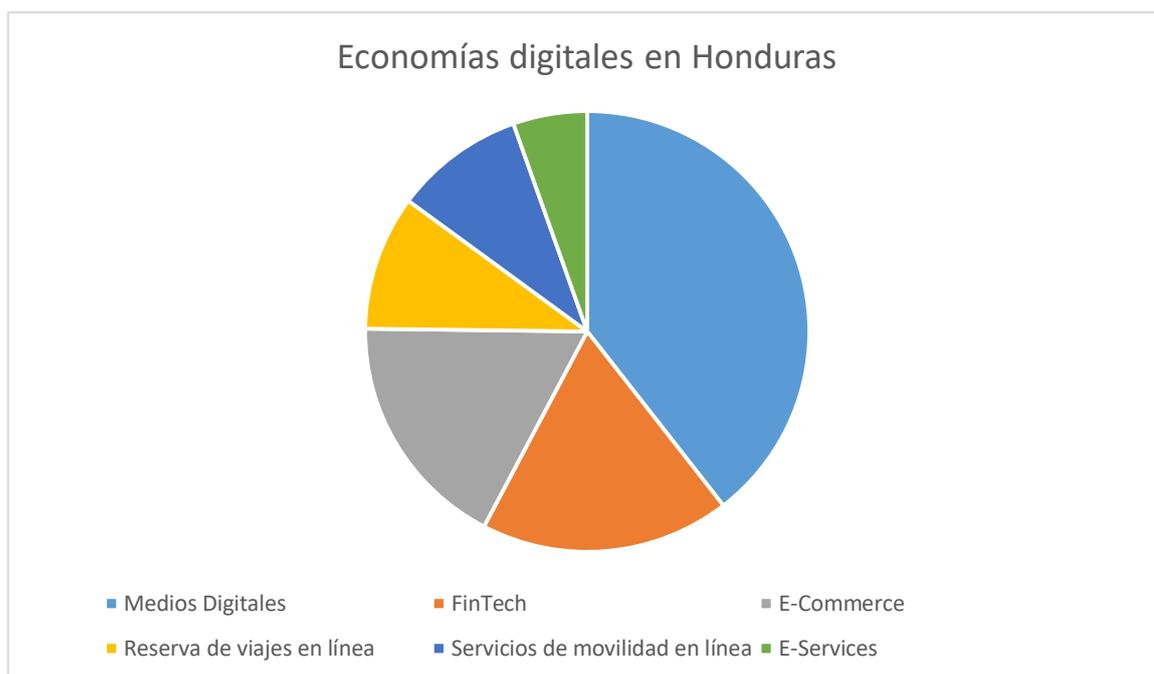
(Essentials Salesforce, 2021)

Este tipo de crm es nueva dentro de Experenta, y como parte de una de mis actividades como practicante dentro de Experenta es poder entender y configurar lo que es Salesforce Essentials, como un nuevo producto el cual puede ofrecer a pequeñas empresas, puesto a que Essentials está diseñado a poder ayudar a pequeñas y medianas empresas a poder crecer. Y también a poder ayudar a ideas de negocios una vez que el proyecto de Start1 esté listo para salir al mercado.

Es importante entender que la mejora continua es parte de este rubro, que se debe de estar actualizando con las nuevas tecnologías que surgen, en este caso con las nuevas plataformas de crm o servicios en la nube como los que ofrece Salesforce. Y tomando en cuenta que en Honduras existen una gran variedad de pequeñas empresas, trayendo un nuevo mercado hacia Experenta para la implementación de este producto. Puesto a que en el sector de MiPyme en Honduras se compone de más de 250,000 Pymes a nivel nacional, pero este dato podría sobrepasar al millón puesto a que algunas no están constituidas. (Redacción El País, 2018)

Honduras está entrando a un cambio en la parte tecnológica, pues en los últimos años la innovación y creación de nuevas ideas de negocios tecnológicos ha crecido, esto hace que Essentials un producto excelente para este tipo de negocios tecnológicos que están comenzando a entrar al mercado hondureño.

Gráfico 1 Economías digitales Honduras 1



(Giselle Del Carmen, 2020)

Tal y como lo muestra la gráfica Honduras está en un gran cambio en el ámbito tecnológico, por ende, este tipo de productos como lo es Essentials es crucial, pues este permite tener una cercanía con los clientes, proveedores, stakeholders e incluso colaboradores en una sola plataforma. Convirtiéndola en algo nuevo y escalable para el mercado hondureño.

### 3.1.1.3 Impacto de la propuesta

Como parte de la actividad es poder entender y configurar lo que es Salesforce Essentials, se logra poder implementarlo con el emprendimiento de RedPescaHn. Una plataforma virtual para la comercialización de mariscos de las distintas asociaciones de pescadores de la zona norte del país.

Este emprendimiento toma como iniciativa el poder incorporar la comercialización tecnológica a un rubro nuevo, a la pescadería. Puesto a que la pescadería es parte de una de las actividades económicas en Honduras esta muestra gran oportunidad de mejora al poder implementar lo que es una plataforma virtual. Actualmente RedPescaHn está en construcción, pero eso no implica en poder probar Essentials en ella.

Al implementar Essentials con RedPescaHn se tuvieron muchos obstáculos, puesto a que es un producto nuevo no había como un manual de como poder configurarlo, se tuvo que estar

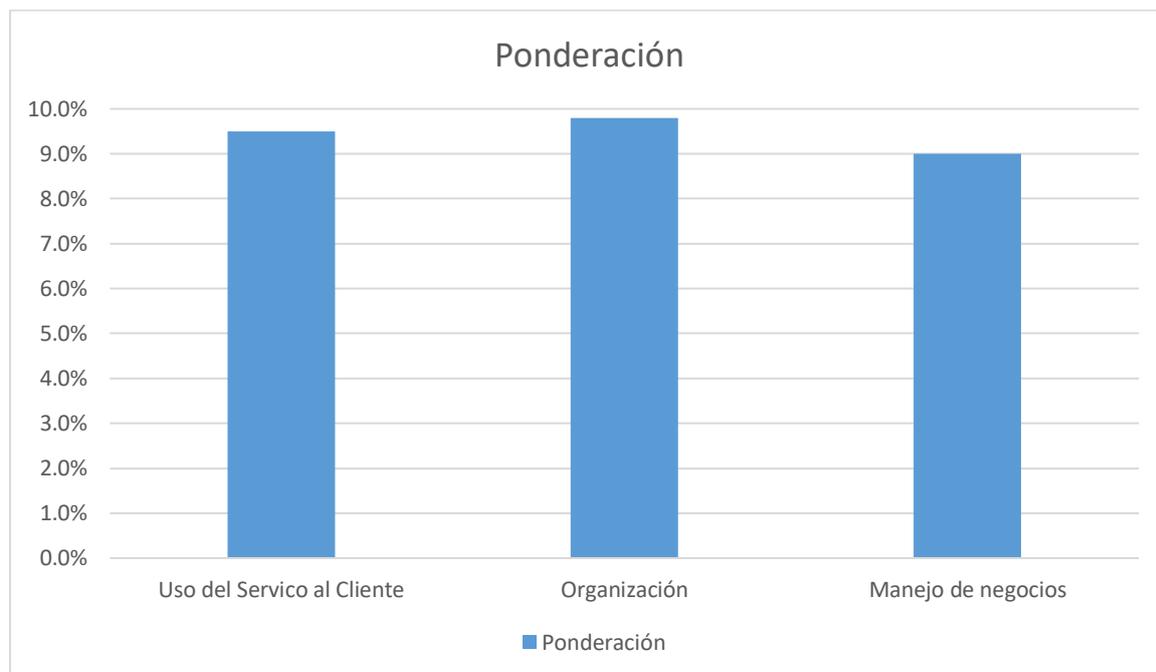
en cursos, workshops e incluso leer el manual general de Salesforce para lograr implementar Essentials con RedPescaHn.

Al configurar se consideraron tres aspectos:

1. El uso del servicio al cliente
2. Organización
3. Manejo de negociaciones

Una vez habido configurado lo que es la RedPescaHn dentro de Essentials, haber agregado información del negocio y haber integrado la imagen corporativa del emprendimiento, se evaluó cada aspecto que se mencionó anteriormente. Tomando una calificación de 10% siendo el valor con mayor efectividad.

Gráfica 2 Ponderación de Essentials 1



Como se observa se tomaron en cuenta tres aspectos para RedPescaHn dentro de Essentials. A continuación, se explica porque se le dio dicha calificación a cada aspecto.

- Servicio al cliente: este es un término muy importante dentro de los negocios de hoy en día más si son negocios o emprendimientos tecnológicos. Pues ellos deben de contar con ello, por algún problema que se tenga al hacer una compra se debe de estar pendiente de ello. E incluso de las redes sociales que hoy en día es una fuente de información para los negocios. Pues se le dio una calificación de 9.5 a este aspecto por

la siguiente razón, Essentials es de fácil uso, pero recomiendo de que debe de ser alguien con ciertas capacidades tecnológicas para poder utilizarlo de la manera correcta.

Puesto a que el servicio al cliente de Essentials viene incorporado para proveer soporte al cliente con las siguientes características:

- Centro de ayuda
- Correo
- Teléfono
- Mensajería
- Redes Sociales

Donde a partir de ellas se pueden crear casos y llevar un seguimiento de esos clientes para que siempre estén presentes dentro de su negocio.

- Organización: como parte de toda empresa la organización es clave. Lograr tener todo de manera organizada y poder adquirirlo información de manera inmediata.

Essentials viene equipado en la parte de la organización y el trabajo en equipo, pues este incluye las siguientes características:

- Listado de candidatos
- Listado de cuentas
- Listado de contactos: incluye proveedores, clientes, socios e incluso competidores.
- Notas
- Tareas
- Reportes

Entre otras funcionalidades que son clave para el rendimiento de un negocio, es por ello que este aspecto alcanza un 9.8 de eficacia, pues viene equipado con todas las funcionalidades necesarias para poder lograr manejar tu negocio desde una sola plataforma e incluso desde un celular.

- Manejo de negocios: así como en el aspecto de servicio al cliente, Essentials permite poder realizar negocios, ventas puesto a que permite tener en contacto a tus clientes o proveedores donde uno puede comunicarse con ellos, y de igual manera crear una ruta de ventas, lo cual es bastante necesario para llevar una organización de las ventas.

También permite crear oportunidades o casos nuevos de ventas que se puedan lograr a un futuro.

Considero que la calificación que se le dio, de 9.0, es por el hecho de que se debe tener bastante conocimiento para ello y, por otro lado, hay cosas dentro del área de ventas que se considera manejar dentro de la plataforma de comercialización, en caso de que sea una tienda virtual, o manejarlo de forma presencial.

Una vez explicado los aspectos, el impacto de Essentials como un crm, según la experiencia de RedPescaHn, es algo muy necesario e innovador. Daria un gran impacto a las pequeñas empresas que vienen surgiendo.

## **3.2 Propuesta de mejora**

### **3.2.1 Implementar y configurar el Salesforce Service Cloud para Experenta**

#### *3.2.1.1 Antecedentes*

Al poder implementar lo que es Essential en RedPescaHn, como una mejora no solo para RedPescaHn sino también para futuros negocios que desean tener un crm tan eficiente como Essentials, y observar todos los productos que Salesforce ofrece. Experenta utiliza Salesforce, pero no Essentials, pues ese está diseñado para pequeñas empresas o negocios que están comenzando a entrar al mercado. Experenta utiliza lo que es Salesforce para Enterprises.

Enterprises incluye mucho más funcionalidades y alcances, pues en este se pueden agregar otras aplicaciones y manejarlas como una sola al sincronizarlas. Como, por ejemplo, marketing cloud, email studio, social studio entre otras.

Pero al comprender Essentials y el poder que tiene lo que es Service Cloud dentro de una organización, este podría realizar nuevos cambios en la organización, pues incluye funcionalidades como las siguientes:

- Email-to-Case
- Centro de ayuda personalizado
- Oportunidades
- Servicio de Knowledge
- Servicio al cliente en redes sociales

Entre otras funcionalidades clave para Experenta. Son cuestiones que aun hacen falta por implementar dentro de la organización. Pues al ser una organización de tecnología es algo que debería de tener implementado y configurado de manera adecuada.

### 3.2.1.2 *Descripción de propuesta*

Service cloud proporciona una gran experiencia de servicio al cliente dentro de la plataforma, pues este es un servicio que se maneja de manera inteligente, con una visión completa de cada cliente. Pues cuenta con las siguientes ventajas:

- Personalización de conversaciones con clientes
- Respuesta con el nivel de servicio adecuado
- Información de servicio para la creación de estrategias de marketing personalizadas
- Identificación de oportunidades y problemas desde cualquier ubicación o dispositivo.
- Resolución de casos de manera rápida con información proveniente de las comunidades de autoservicio.

Service Cloud permite estar en el mismo lugar que sus clientes. En él se puede llegar a clientes a través de todos los canales digitales, incluidos los mensajes móviles, conversaciones web, redes sociales y más, para brindar una experiencia de servicio optima con la plataforma de servicio número uno del mundo.

Para Experenta el Service Cloud es algo necesario, aunque ya lo tenga, pero no configurado de manera completa. Lo que se debe de implementar es lo siguientes:

- Email-to-case
- Web lead
- Centro de ayuda por parte de Salesforce

De las funcionalidades del crm de Salesforce, estas son las características que se pueden mejorar e implementar de manera rápida para así lograr tener esa cercanía con sus clientes y poder aprovechar al 100% lo que es Service Cloud.

### 3.2.1.3 *Impacto de la propuesta*

Con la implementación de las 3 funcionalidades de Service Cloud tiene incorporado, no solo Experenta lograra poder aprovechar el uso de la herramienta. Sino que se podrá tener un

mayor alcance con los clientes, creando una relación con ellos. Y no solamente una relación, poder retener esos clientes y ayudarlos con cualquier consulta o problema que tengan, poder darles seguimiento.

Dentro de las 3 funcionalidades que se deberían implementar las cuales son:

- Email-to-case
- Web Lead
- Centro de ayuda por parte de Salesforce

Se podrán crear y usar de manera completa Service Cloud, estas funcionalidades están conectadas con el crm de Salesforce. A continuación, se explicará lo que cada funcionalidad a incorporar logrará hacer dentro de la organización de Experenta.

1. Email-to-case: al configurar el Correo electrónico para registro de casos para resolver de manera eficiente los problemas de los clientes. Salesforce crea automáticamente casos y completa automáticamente los campos de casos cuando los clientes envían mensajes a las direcciones de correo electrónico que usted especifique. (SalesForce, 2021)
2. Web Lead: este es el proceso de poder utilizar un formulario de sitio web para capturar información de visitantes y almacenar esa información como un nuevo cliente potencial en Salesforce. (SalesForce, 2021)
3. Centro de ayuda: brinda a los usuarios invitados acceso a los artículos de conocimiento que elija. Ayude a los usuarios a encontrar soluciones y bríndeles una forma de comunicarse con usted cuando la respuesta no esté disponible. Este tema es para usted si su organización utiliza Classic Knowledge. (SalesForce, 2021)

Ahora que ya se puede entender lo que cada funcionalidad podrá hacer por Experenta dentro de lo que es el servicio al cliente, vemos que aumentaría lo que son sus clientes, creando nuevos casos e incluso nuevas oportunidades para Experenta.

Por lo tanto, este tipo de propuesta podría beneficiar bastante a Experenta, pues está brindando un servicio eficiente y eficaz gracias al crm de Salesforce.

## **3.2.2 Implementar Salesforce Essentials como nuevo producto de Experenta**

### *3.2.2.1 Antecedentes*

Experenta cuenta con socios como Salesforce, donde les permite ser proveedores certificados de cada una de las ediciones de Salesforce. Dentro de las ediciones de Salesforce están:

- Essentials
- Professional
- Enterprise
- Unlimited

En este caso Essentials es una de las ediciones claves de Salesforce, pues está diseñada para empresas pequeñas, startups o emprendimientos que vienen saliendo al mercado o han tenido un gran impacto dentro del mercado y al contar con este tipo de programa las empresas logran vender de manera inteligente, manteniendo a sus clientes satisfechos creando fuertes relaciones con sus clientes.

### *3.2.2.2 Descripción de propuesta*

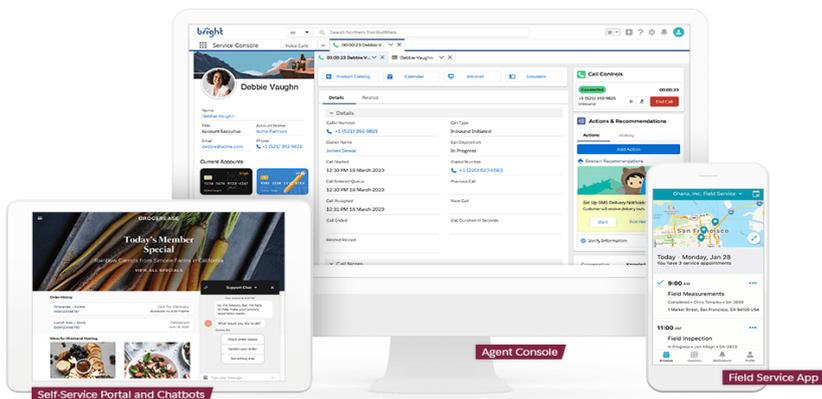
Al realizar la actividad de configuración e implementación de Salesforce Essentials con el emprendimiento de RedPescaHn se logra visualizar el impacto que este tipo de programas pueden tener dentro de las distintas pequeñas empresas que hay en Honduras, permitiéndoles crecer y llegar a más personas por medio de estas plataformas.

Honduras es un país donde su economía se base en la agricultura, industria manufacturera y el turismo. Donde tanto el gobierno hondureño como el sector privado han hecho grandes esfuerzo en poder motivar e impulsar al país hacia nuevas industrias. Creando nuevas formas de negocio promoviendo el emprendimiento hondureño a nivel nacional.

Al contar con una variedad de emprendimientos y negocios pequeños que han ido creciendo teniendo gran aceptación dentro del mercado hondureño, deben poder contar con una plataforma o programa que les ayuden a poder sentirse más conectados con sus clientes, siendo así Salesforce Essentials la solución ideal para estos emprendimientos y negocios pequeños. Pues este tipo de plataforma logra lo siguiente:

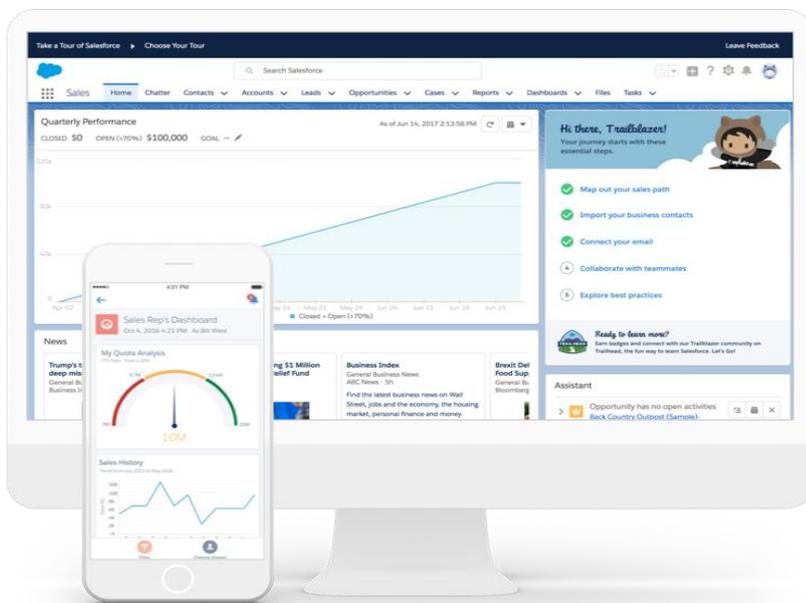
- Resolver problemas de clientes optimizando sus operaciones de servicio al cliente.
- Logra gestionar contactos de una manera más efectiva.
- Da seguimiento a sus clientes y cierre acuerdos de oportunidades de negocios.
- Logra poder dirigir su negocio desde su teléfono desde cualquier lugar.

Figura 4 Funciones Salesforce Essentials 1



(Essentials Salesforce, 2021)

Figura 5 Funciones Salesforce Essentials 1



(Essentials Salesforce, 2021)

Y estás llegan a ser unas de las funciones que logra brindar Salesforce Essentials para las pequeñas empresas o emprendimientos dentro del mercado hondureño.

### *3.2.2.3 Impacto de la propuesta*

Essentials es diseñada para las pequeñas empresas o medianas empresas. Y Honduras es un país que cuenta con una gran variedad de PYMES y emprendimientos nuevos. Donde las PYMES se encuentran dentro de las distintas actividades económicas de Honduras. Puesto a que las PYMES son parte fundamental en la economía hondureña, pues representan más del 70% de empleo del país.

Experenta podrá vender este tipo de plataforma a las pequeñas y medianas empresas de Honduras, en este caso dentro de San Pedro Sula. Aumentando las ventas e ingresos de Experenta. Creando nuevas oportunidades de negocios y creciendo lo que es la empresa como tal logrando llegar a nuevos clientes. Logrando tener un impacto positivo en Experenta, por el hecho de que incrementaría sus ventas al poder ofrecer este producto innovador a clientes nuevos.

Y no solamente Experenta saldría beneficiado, las PYMES en Honduras podrán crecer de manera exponencial al poder contar con una plataforma de CRM como lo es Salesforce. Puesto a que el mercado de los negocios está evolucionando a la era digital, así como lo está haciendo el mundo a nivel mundial. Este tipo de innovaciones son necesarias y sobre todo en estos tiempos de pandemia donde la conectividad, la interacción y soporte con el cliente es necesaria e importante.

## 4. Capítulo IV

### 4.1 Conclusiones

Finalmente, la práctica profesional formando parte del equipo de Experenta se logró cumplir con cada uno de los objetivos planteados, ayudando a poder crear el proyecto de Start1, cumpliendo con sus objetivos al ejecutar herramientas funcionales para el proceso de Start1, puestos llegaron a optimizar el propósito del proyecto al crear nuevas ideas de negocio o emprendimientos.

Dentro de las actividades realizadas, las principales fueron poder implementar los productos de Salesforce como Essentials, Marketing Cloud, Service Cloud en el cual se logró entender sus funcionalidades para futuras ideas de negocios, emprendimientos o pequeñas empresas dentro del mercado hondureño. De igual forma, la realización de un estudio socioeconómico de Honduras, para la creación del proyecto Start1, como una nueva oportunidad de crear nuevos emprendimientos tecnológicos. Durante esta actividad se logró comprender la situación hondureña sobre el cambio tecnológico que llegara a tener dentro del país.

Al realizar las actividades, se logra identificar el potencial que ofrece las herramientas de Salesforce para pequeñas y medianas empresas, emprendimientos e incluso empresas grandes. Puesto a que al ser un crm con funcionalidades claves para el manejo de una organización este logra llevar un control, organización, planificación y dirección de cualquier organización que introduzca este tipo de herramientas.

De igual forma, para Experenta se propone poder involucrar de mejor manera la gestión de su consola de servicio al cliente, al poder utilizar de manera completa las funcionalidades que ofrece Salesforce para el servicio de sus clientes, las cuales son el email-to-case, web lead y el más importante poder habilitar el centro de ayuda para sus clientes y así lograr tener esa cercanía con ellos y poder darles un seguimiento y crecer su relación con ellos de una mejor manera.

En conclusión, durante la práctica profesional con Experenta, elaborando el proyecto de Start1 y poniendo en práctica mis conocimientos, se logró analizar, identificar y proponer nuevas técnicas de mejora y el uso de sus herramientas, en el cual llega a permitir que el servicio que se brinde dentro de Experenta sea de eficiente y eficaz, concentrándose en poder gestionar un servicio de mayor calidad. Tomando en cuenta la mejora continua para poder cumplir con su misión visión y metas como organización.

## **4.2 Recomendaciones**

A continuación, se expone las recomendaciones siguientes:

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

- Definir a un encargado para la configuración y manejo de Service Cloud una vez implementado.
- Elaborar una ruta para el proceso de servicio al cliente para el seguimiento y crear relaciones cercanas con sus clientes.
- Lograr establecer un propósito con metas de largo plazo y corto plazo para Start1 una vez se este implementando.

### **4.2.2 Recomendaciones para la institución**

- Lograr alianzas con empresas, tanto extranjeras como nacionales, donde se puedan realizar visitas en clases específicas y así los estudiantes puedan familiarizarse con la realidad profesional, ampliando la red de contactos de los estudiantes.
- Elaborar talleres en donde se implementen el desarrollo de capacidades profesionales como personales a los estudiantes para que puedan implementarlo en su ambiente laboral.
- Motivar a los estudiantes en poder participar en actividades o programas de desarrollo profesional.

### **4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes**

- Aprovechar al máximo la vida universitaria y lograr ser parte de las actividades que llegue a realizar la universidad para ellos, pues de ahí uno aprende a poder desenvolverse.
- Aportar a la empresa donde esté haciendo la práctica sus conocimientos y habilidades aprendidos durante su etapa universitaria.
- Tener una mentalidad de superación y motivación, ser eficiente y responsable en cada actividad que realice ya sea dentro su vida personal como profesional.

## Referencias Bibliográfica

- Essentials Salesforce. (14 de 03 de 2021). *SalesForce Essentials*. Obtenido de <https://essentials.salesforce.com/features/>
- Experenta. (2021). *Informacion Experenta*. San Pedro Sula.
- Giselle Del Carmen, K. D. (2020). *A un clic de la transición: Economía Digital en Centroamérica y la República Dominicana*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- InnoHub. (03 de 09 de 2018). *medium*. Obtenido de <https://medium.com/@innohub/ni-incubadoras-o-aceleradoras-somos-company-builders-41a6a442fc4a>
- InnoHub. (03 de 10 de 2018). *Medium*. Obtenido de <https://medium.com/@innohub/c%C3%B3mo-se-hace-el-company-building-638ad3bc6407>
- Pais, J. (17 de 06 de 2019). *ShowerThinking*. Obtenido de <https://www.showerthinking.es/blog/marketing-cloud-salesforce/>
- Redacción El País. (27 de 09 de 2018). *El País*. Obtenido de <https://www.elpais.hn/2018/09/27/anmpih-solo-250-mil-pymes-forman-parte-de-la-economia-formal/>
- SaleForce. (17 de 02 de 2021). *SaleForce*. Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/products/what-is-salesforce/>
- SalesForce. (24 de 08 de 2018). *SalesForce Blog*. Obtenido de <https://www.salesforce.com/mx/blog/2018/8/Presentando-Salesforce-Essentials-CRM-para-pequena-empresas.html#:~:text=Salesforce%20Essentials%20es%20el%20CRM,de%20usar%2C%20configurar%20y%20mantener.>
- Salgado, E. (22 de 12 de 2020). *Experenta Blog*. Obtenido de <https://www.experenta.com/2020/12/22/enterplace-una-nueva-forma-de-hacer-negocios-en-linea/>

## Glosario

- CRM: customer relationship management. Administración de la relación con el cliente.
- Listado de cuenta: listado de organizaciones que son clientes, proveedores, socios o competidores.
- Company Builder: se encargan en poder crear estos nuevos tipos de economía digitales, pues ellas no son ni una aceleradora de startups, ni un fondo de capital o incubadora, ellas se encargan en poder desarrollar nuevas ideas de negocios con equipos con talento que puedan impulsar la economía a través de la digitalización y poder crear nuevas oportunidades de empleo.
- Comercio Electrónico: abarca la venta de bienes físicos a través de un canal digital a un usuario final privado.
- Servicios Electrónicos: abarca la venta de servicios en línea y productos digitales a través del internet.
- Publicidad digital: utiliza el internet para entregar a sus usuarios mensajes de publicidad a través de varios formatos.
- Medios Digitales: canales de comunicación, contenidos y aplicaciones de medios audiovisuales que se distribuyen por medio del internet.
- Servicios de Movilidad en Línea: vuelos, servicios de comunicación por voz, viajes de larga distancia en autobús y boletos de tren que se reservan en línea, o cualquier otro tipo de servicio.
- Reservas de Viaje en Línea: soluciones para los usuarios que hacen uso de espacios virtuales para realizar transacciones en línea.
- FinTech: abreviatura de tecnología financiera, concepto central de cambio estructural y digitalización dentro de la industria de servicios financieros.
- Servicio al cliente: se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores.