

Documento de Sistematización de Experiencias

Flujo de trabajo o workflow dentro de la labor como Webmaster en Incenta

Sebastian Herrán Díaz

Tutora

Denize Asceneth Torres Ruiz

Facultad de Diseño Gráfico

Universidad Santo Tomás

2018

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	5
Justificación	6
Pregunta articuladora	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Estado de la cuestión	8
Presentación: Increnta	8
Webmaster	9
Flujo de trabajo o <i>workflow</i>	15
Diseño web	21
Diseño de sistematización	25
Diagrama SIPOC	30
Resultados	36
Conclusiones	43
Referencias	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Increta	9
Figura 2. Proceso apoyado por los seis habilitadores	16
Figura 3. Flujo de izquierda a derecha, símbolos simples, todos los actores	18
Figura 4. Mostrando decisiones (flujos condicionales)	19
Figura 5. Mostrando diferentes actores sin un departamento	20
Figura 6. Agregando escala de tiempo a un diagrama	21
Figura 7. Partes de una página	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Funciones y requerimientos del webmaster.....	10
Tabla 2. Perfiles del webmaster	12
Tabla 3. Habilidades del webmaster	14
Tabla 4. Diagrama SIPOC.....	31
Tabla 5. Flujo de trabajo o workflow	37

INTRODUCCIÓN

La labor del Webmaster se ha llegado a interpretar de diferentes maneras debido a la gran cantidad de funciones en las que este se puede desempeñar, sin embargo, se entiende que este es aquel capaz de administrar cualquier tipo de contenido dentro de un portal web, siendo así una afirmación que profundizan Arnett, Litecky y Liu (2000) al decir que los webmaster “tienen una base de información rica sobre sus sitios web, ya que estos se utilizan como puentes para conectar a los clientes y las organizaciones empresariales”.

A partir de lo anterior y tras la experiencia adquirida en las pasantías hechas en el segundo semestre del 2018 como practicante webmaster, se inicia una investigación con base en el cargo mencionado y la forma de ejecución de los requerimientos solicitados a éste dentro de la agencia de marketing online Increnta, teniendo en cuenta procesos, tensiones y actores involucrados en estos.

Para ejecutar correctamente estas funciones, es necesario plantear flujos de trabajo o *workflows*, los cuales se emplean para dar orden, llevar un seguimiento de procesos y dar relevancia a cada uno de los actores involucrados en cualquier proyecto (Mcdermott y Sharp, 2008). No obstante, se hace necesario conocer sobre BPM (Bussiness Process Management) siendo un concepto que resulta ser de mayor complejidad que un *workflow*.

Lo anterior lleva a la importancia de esta investigación, ya que se centra en la dificultad que puede surgir en cualquier proceso que involucre tanto el Diseño Gráfico, siendo el objeto de esta investigación, como cualquier otro campo que se asocie a este, pues una buena gestión de procesos como lo puede requerir un diseño web, estando dentro de las labores de un webmaster, puede generar un producto de gran calidad que cumpla con creces las expectativas tanto del cliente como del usuario final.

Con lo anterior, la afinidad de este proyecto con el énfasis de Multimedia adscrito al programa de Diseño Gráfico de la Universidad Santo Tomás, resulta ser un aporte significativo para ejercer el cargo de Webmaster, ya que en este se proporcionan los conocimientos suficientes de diseño web, desarrollo, administración y gestión de contenidos que resultan ser indispensables al momento de entrar en el campo laboral tal como en este documento se evidencia.

Siendo así, se analiza el flujo de trabajo de un proyecto de implementación web para Lafayette, a través de diagramas como el SIPOC y la matriz DOFA, para detectar en su desarrollo posibles mejoras tras el caso estudiado. Así mismo, se detectan las limitantes en el proceso investigativo, por cuestiones de tiempo, ya que el caso a estudiar no tiene una fecha de entrega definida, por lo cual se puede llegar a ejecutar en un tiempo menor de lo esperado o por el contrario llegue a finalizarse luego de cumplir los seis meses estipulados como tiempo de pasantías. No obstante, se busca poder dar conclusiones a partir del proceso al cual se logre llegar ejecutar.

JUSTIFICACIÓN

Iniciar un estudio sobre la ejecución de requerimientos que un diseñador gráfico puede realizar como webmaster dentro de la agencia de marketing online Increnta, es una oportunidad para evidenciar la importancia de llevar a cabo una buena estrategia y flujo de trabajo dentro de los parámetros solicitados por un cliente. Teniendo en cuenta diferentes recursos que intervienen dentro del proceso de gestión de los mismos, es decir, tiempo, talento humano y tecnología que, siendo factores de gran importancia, se tornan indispensables en una óptima comunicación entre sus actores. Así mismo detectar posibles tensiones y falencias que pueden tener como consecuencia retrasos, entregas de baja calidad o reprocesos que pudiesen haber sido evitados.

Por lo anterior y dentro del proceso como practicante, se busca que esta investigación sea un aporte para potenciar más allá de habilidades técnicas que requieren de una continua práctica y ampliar el conocimiento sobre temas de interés personal como el desarrollo y diseño web, la capacidad de interpretación, análisis y gestión de estrategias como los llamados flujos de trabajo o *workflows*, siendo esto un valor agregado dentro del perfil del diseñador gráfico tomasino que dicta “Es un profesional que supera la visión tradicional del ejercicio del diseño gráfico y concibe su desempeño como estrategia, visionario y gestor desde una perspectiva integradora.”(Cubides, 2017).

PREGUNTA ARTICULADORA

¿Cómo los flujos de trabajo o *workflows* resultan ser una herramienta óptima para ejecutar requerimientos para la labor de practicante *Webmaster* ejercido por un diseñador gráfico en la agencia de marketing online Increnta?

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la gestión de flujos de trabajo o *workflows* que permiten ejecutar de manera óptima los requerimientos en la labor de *Webmaster*, siendo este uno de los cargos que un diseñador gráfico puede ejercer en el ámbito profesional.

Objetivos específicos

- Detectar procesos y actividades del requerimiento de diseño web ejecutado para Lafayette, tensiones y actores involucrados que se evidencien en su desarrollo.
- Determinar procesos que permitan establecer un flujo de trabajo óptimo para la ejecución del proyecto de diseño web para Lafayette.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Presentación: Increnta

Para dar inicio a este estado de la cuestión, es necesario conocer a Increnta y su organización, lo cual nos da un panorama para posteriormente conocer la funcionalidad del diseñador gráfico ejerciendo la labor de webmaster en ella. Increnta es una agencia de marketing online, que nace en el año 2003 teniendo como casa matriz España, llegando a posicionarse como líder en el mismo país y Latinoamérica en su campo de acción, el cual actualmente se basa en estrategias *inbound* tal como lo plantean “ayudamos a empresas como la tuya a transformar su modelo de captación de negocio online y a convertirse en referentes de su industria. A través de una metodología propia, construimos relaciones y conseguimos resultados para toda la vida.” (Increnta Co, 2016).

Así mismo, la agencia se ha enmarcado en un amplio portafolio de servicios tales como: video marketing, diseño y tecnología, analítica web, marketing de contenidos, posicionamiento SEO, lead management, publicidad online y social media, los cuales se desarrollan a partir de las distintas áreas que esta posee siendo así la presentación de su organigrama:

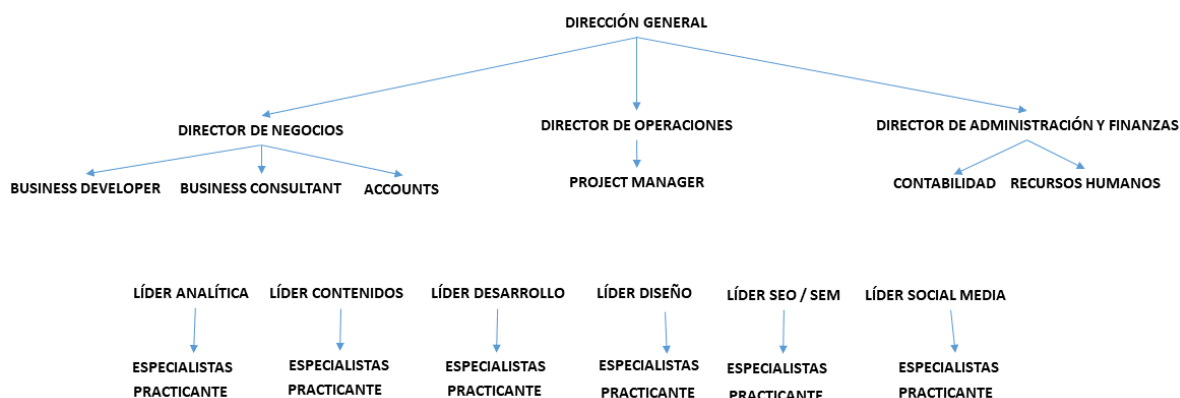


Figura 1. Organigrama Increnta

Todo esto basado en su forma y filosofía de trabajo reflejada en:

Misión: Nuestra misión es ofrecer soluciones avanzadas de mercadeo y publicidad online que permitan mejorar la competitividad y productividad, logrando el crecimiento organizacional de nuestros clientes.

Visión: Consolidarnos como la empresa líder en el mercado de servicios de Inbound Marketing, manteniendo un nivel de exigencia con procesos de mejora continua, basados en la innovación, calidad y servicio al cliente. Lo anterior marcará un diferencial único que nos identifique y a la vez nos haga más competitivos en el mercado. (Increnta Co, 2016)

Webmaster

En la agencia Increnta, el cargo de webmaster se posiciona dentro del área de Desarrollo, siendo esta aquella que se encarga de la administración de portales web, programación, diseño y gestión de estrategias elaboradas acorde al enfoque de marketing online en la que se perfila y especializa la agencia. Por esto es necesario conocer las labores del webmaster, término que se entiende por su traducción (maestro de web) y por su connotación como aquella persona que es capaz de manejar herramientas que permitan gestionar contenidos en Internet, lo cual no es una definición muy cerrada, pero si muy precaria acorde a la gran cantidad de funciones que este realiza. Dentro de un panorama laboral de igual manera podría entenderse como Vaughn (2001) aborda este perfil siendo aquella persona descrita anteriormente como el tecnólogo, aquel que diseña y administra servidores, escribe *scripts* y aplicaciones.

Siendo así, el webmaster se podría describir como aquél que administra sitios web, diseña contenido para estas, asegura el mantenimiento y buen funcionamiento de servidores, se mantiene actualizado en tendencias, crea estrategias de posicionamiento en la web, entre otras

funciones que abarcan y complementan las anteriores, y que necesitan de conocimientos amplios en programación, marketing y diseño.

De cierta manera, un webmaster puede ser el administrador de un simple blog, hasta aquel que administra portales web empresariales, lo cual genera una gestión más amplia en el último caso mencionado, pero que no demerita la labor del primero. Como ejemplo, se pueden tomar el tipo de trabajos realizados acorde al tipo de empresa o función del webmaster, tal como lo presenta Vaughn (2001) en algunas de sus representaciones:

Tabla 1

Funciones y requerimientos del webmaster

Perfil	Descripción	Responsabilidades	Requerimientos
Site master	El candidato ideal trabajará estrechamente con editorial, marketing y tecnología para administrar proyectos múltiples.	- Tomar decisiones editoriales sobre el contenido del sitio.	- Codificación HTML
	Los administradores del sitio deben ser creativos, emprendedores, flexibles y orientados al equipo. El conocimiento de los medios de transmisión, música en línea, red	- Mantenimiento diario y funcionalidad de los sitios.	- Diseño gráfico del sitio web con Adobe Photoshop
		- Editar, investigar y trazar gráficos de datos y tablas.	- Conversión de archivos a PDF
		- Escribir comunicados de prensa.	- MS Office
		- Crear presentaciones de PowerPoint.	

inalámbrica y los mercados de red también es útil.	- Hacer transcripciones de conferencias. - Escribir titulares. - Crea contenido original. - Edición y creación de texto. - Reunir noticias y comunicados de prensa.
--	---

Webmaster	Webmaster experimentado que será responsable de desarrollar, mantener, implementar y resolver problemas de la producción y el desarrollo de la instalación del servidor Apache de la agencia. Las responsabilidades adicionales incluyen la implementación del código de NetLedger en la producción y el apoyo a las organizaciones de desarrollo / QA durante el ciclo de lanzamiento. El webmaster debe estar disponible durante las horas	- Instalación, configuración y administración de servidores web Apache en un entorno de producción. - Trabajar con Jserv - Implementación de SSL (capas de socket seguras) con Apache (mod_ssl, OpenSSL). - Trabajar en una variedad de Unix - Experiencia de programación, Java / C ++	- Familiaridad con Linux. - Oracle. - QA / fondo del proceso. - Aprendizaje rápido. - Buen comunicador por medio escrito y verbal.
------------------	---	---	--

no hábiles y hacer frente a un
entorno acelerado.

Recuperado del libro: *Webmaster and information technology /Career starter* escrito por Joan Vaughn en el 2001.

Lo anterior resultan siendo solo dos ejemplos de lo que el webmaster puede llegar a realizar, pues queda en evidencia que todo depende de las necesidades de la empresa y la gestión que debe ser solventada por los conocimientos y proximidades hacia el tipo de perfil solicitado. Esto no quiere decir que no se pueda cumplir con todas las responsabilidades mencionadas como se muestra en los ejemplos en un solo trabajo, pero esto requiere de una mayor preparación y experiencia por la cantidad de contenidos que deben ser abarcados.

Para tener un mayor panorama sobre sus funciones, se podría presentar una clasificación como lo hacen Eckstein y Spainhour (2002), en donde según las funciones se genera cierto perfil del webmaster.

Tabla 2

Perfiles del webmaster

Proveedores de contenido	Trabajan en los datos en sí, creando o editando documentos HTML incorporando imágenes y formularios, y manteniendo la integridad de los enlaces.
Diseñadores	Crean las imágenes y definen el “look” del sitio.

Programadores	Escriben CGI, Java, JavaScript y otros programas para incorporar al sitio web.
Administradores	Asegurarse de que el servidor se esté ejecutando correctamente y de manera eficiente en todo momento. También podrían ser responsables de establecer nuevas áreas de desarrollo de contenido, escribir nuevas secuencias de comandos y mantener la seguridad de los documentos confidenciales y del sitio en general.

Recuperado del libro: *Webmaster in a nutshell* escrito por Stephen Spainhour y Robert Eckstein el 2002.

Esto demuestra que el campo de acción es realmente amplio, pues es un perfil que lo requieren gran cantidad de empresas a las que realmente les es útil una gestión de contenido web, es por ello que tener en cuenta este perfil dentro de agencias como Increnta, siendo esta una agencia de marketing online, resulta ser beneficioso por la productividad que se puede generar, pues la configuración del perfil del webmaster sirve para empresas con necesidad de tomar presencia en la web, en otros casos por necesidad de venta online, o por último aquellas plataformas que toman la creación de páginas web como un negocio. Todas estas teniendo en común la posibilidad de expansión en la Internet por las prestaciones tecnológicas y como se ha mencionado, por la labor de un webmaster.

Por último, se hace necesario tener una percepción sobre los conocimientos que deben ser abordados para conseguir un efecto positivo dentro de la labor de webmaster, pese a estar centrado en conocimientos de lenguaje de programación, se hacen evidentes diferentes campos

que a continuación se enlistarán, sin ser muy específicos y mencionando solo algunos de estos, pero que son necesarios y que Wade y Parent (2015) mencionan a partir de un estudio al cual no se entrará en profundidad, pero que ha sido realizado para conocer qué percepción tienen los empleadores de este perfil:

Tabla 3

Habilidades del webmaster

Habilidades técnicas	Habilidades organizativas
Habilidades técnicas generales	Habilidades de comunicación
HTML	Habilidades gerenciales generales
JavaScript	Capacidad de trabajar en equipo
Perl	Habilidades de gestión de proyectos
Entorno en Windows	Trabajo con usuarios finales
Páginas de servidor activo (ASP)	Habilidades de servicio al cliente
Java	
Entorno UNIX	
Visual Basic	
Protocolos de red	

Recuperado del artículo: *Relationships Between Job Skills and Performance: A Study of Webmasters* escrito por Michael R. Wade y Michael Parenten el 2015.

Flujo de trabajo o *workflow*

Al conocer las capacidades y labores de un webmaster, se hace muy importante la forma de ejecución de cada proyecto o requerimiento que este realiza, lo cual resulta ser indispensable para llegar a un producto final de calidad, siendo que por lo contrario el resultado podría llevar a generar tensiones que pudiesen haber sido evitadas.

Pero para tener claridad en este concepto, es necesario saber un poco del por qué ha sido útil en el ámbito empresarial. Iniciando así por saber qué es el BPM (Business Process Management) que por su traducción se comprende como Gestión de Procesos de Negocio, entendido como Mcdermott y Sharp (2008) lo explican “se extiende al control de la ejecución de procesos y al monitoreo e intervención activa en los procesos de ejecución”. Este concepto resulta ser un mapa general de una gran cantidad de procesos que se llevan a cabo a partir de los lineamientos de una empresa, para así llevar a cabo el buen funcionamiento y una óptima ejecución de proyectos, algo que se puede evidenciar en el siguiente framework o marco de trabajo:

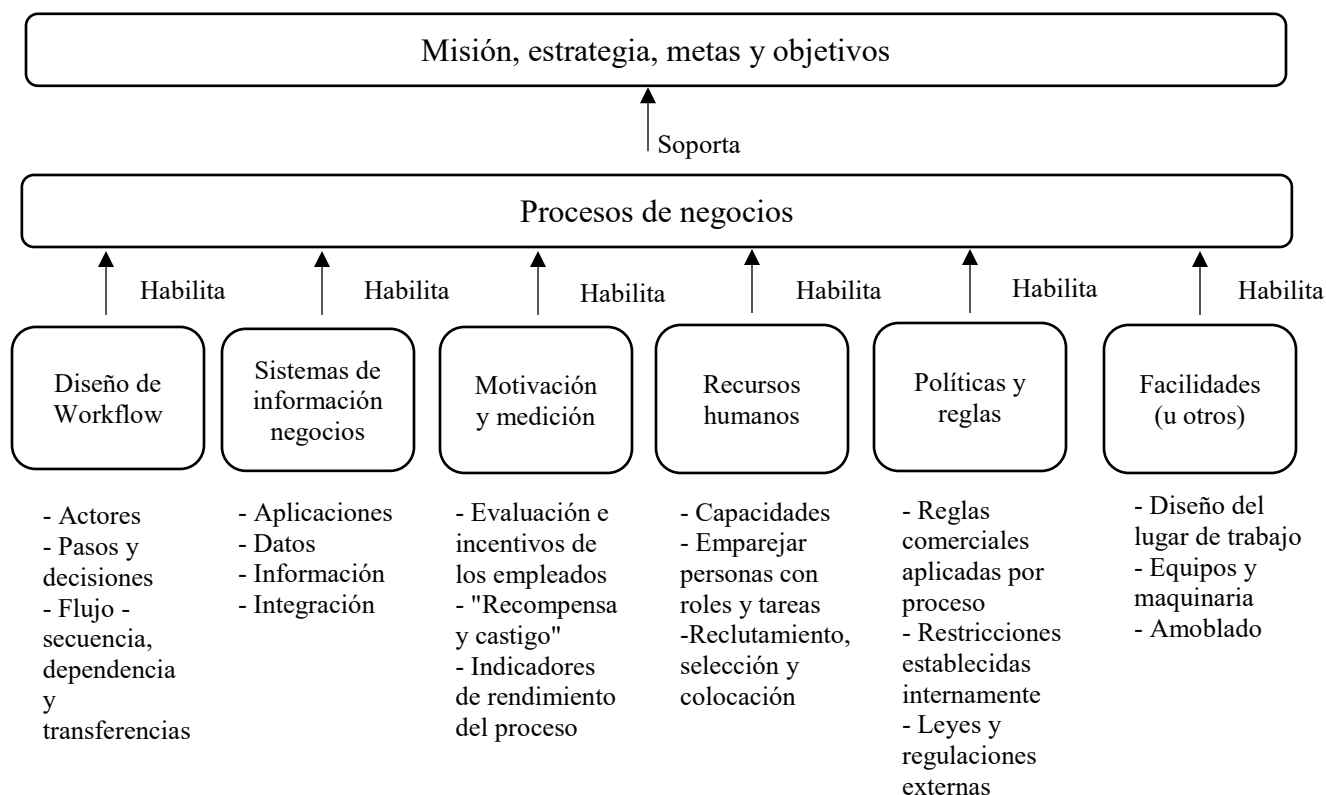


Figura 2. Proceso apoyado por los seis habilitadores. Recuperado del libro: Workflow Modeling Tools for Process Improvement and Applications Development escrito por Patrick Medermott y Alec Sharp el 2008.

El anterior marco de trabajo lleva consigo seis habilitadores que permiten dar a cabo procesos de negocio aplicables para cualquier tipo de empresa, claro está, que varía según sean las actividades que se lleven a cabo, en lo cual se centra esta investigación, pues como bien se puede observar uno de estos habilitadores es el diseño de workflow o flujos de trabajo. Esto quiere decir como bien indica, que es aquel flujo donde se da evidencia de los actores, pasos, decisiones y flujo de secuencias, que como bien se ha especificado en los objetivos de esta investigación, serán puntos por abarcar en el caso de estudio siendo el diseño web para Lafayette.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a definir qué es un workflow o flujo de trabajo, definido por Georgakopoulos, Hornick y Sheth (1995) como “una colección de tareas organizadas para llevar a cabo algún proceso comercial (por ejemplo, procesar órdenes de compra por teléfono, aprovisionar servicios telefónicos, procesar reclamos de seguros)” algo que llevándolo al contexto del webmaster en una de sus labores, se podría llevar un flujo sencillo como diseñar, maquetar, programar y publicar una página web. Pero esto no resulta ser tan sencillo, pues este sería resumidamente uno de los procesos en los que interviene uno solo de los actores de un proyecto.

Para entender lo que sería un buen workflow, es necesario hacer una descripción de las características que debería poseer para que este sea comprensible y ejecutable. Para ello se toma como referencia a Mcdermott y Sharp (2008), quienes dan a conocer diferentes modelos para tener en cuenta. Pese a ello, cabe aclarar que la complejidad de generar un flujo de trabajo se hace notar a partir de la gran cantidad de aspectos que deben ser abarcados, por ello, para esta investigación se tomarán en cuenta aquellos que sean realmente indispensables en consideración al caso estudiado.

Simplicidad: Este resulta ser un aspecto realmente importante al momento de generar un flujo de trabajo, teniendo como premisa los siguientes puntos:

1. Secuencia y el flujo de dependencia (tiempo) de izquierda a derecha.
2. Usar el conjunto de símbolos más simple posible.

3. Mostrar a cada actor que tiene el trabajo.

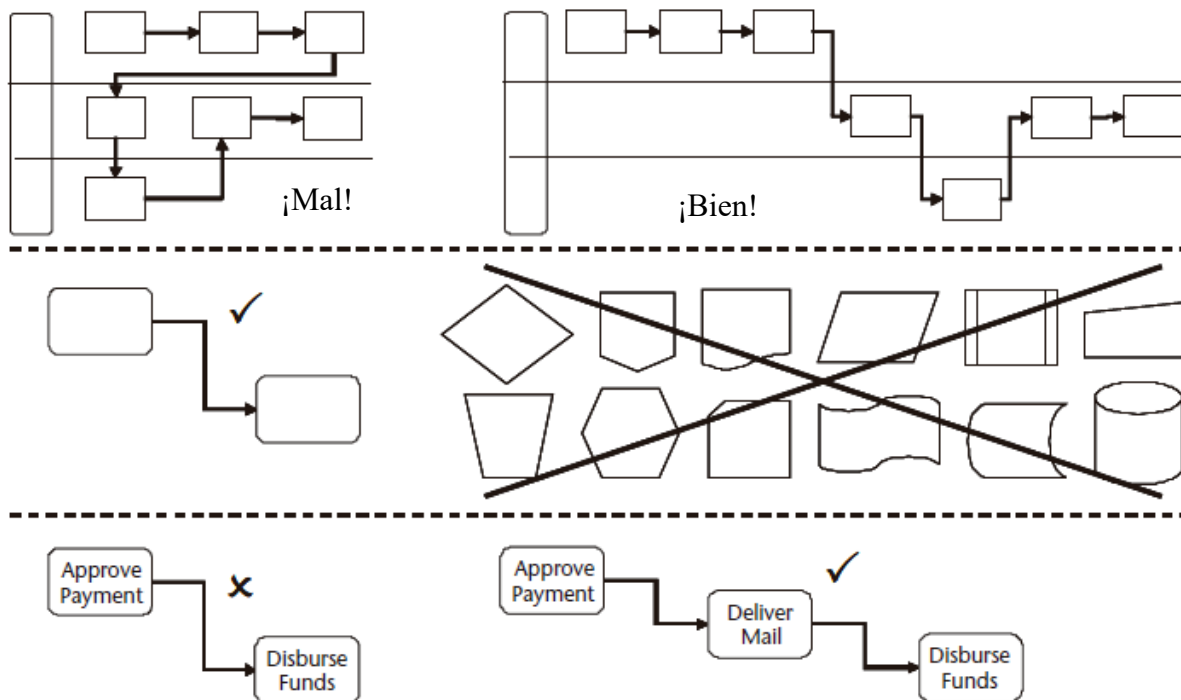


Figura 3. Flujo de izquierda a derecha, símbolos simples, todos los actores. Recuperado del libro: Workflow Modeling Tools for Process Improvement and Applications Development escrito por Patrick Mcdermott y Alec Sharp el 2008.

Lo anterior no quiere decir que el flujo deba ser siempre lineal, pues para ello se hace referencia a Penadés (2002), quien afirma que acorde a la complejidad y actividades que se presenten, se puede representar una simultaneidad en los procesos clasificándolos como:

Ligeramente estructurados: siendo aquel flujo que se define como lineal, es decir, se ejecuta una actividad a continuación de otra.

Altamente estructurado: siendo aquel flujo que presenta coordinación entre las actividades, es decir, actividades que se ejecutan en paralelo y en sincronización.

Este último tiene un componente que aparece acorde a las decisiones que se tomen en el flujo, ya que una puede llevar a otras consecuencias, aunque deberían llevar al mismo resultado.

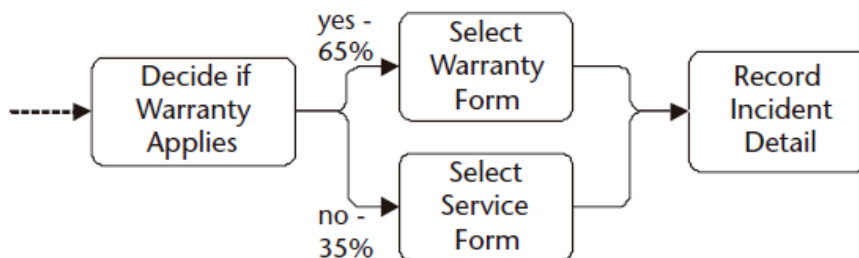


Figura 4. Mostrando decisiones (flujos condicionales). Recuperado del libro: Workflow Modeling Tools for Process Improvement and Applications Development escrito por Patrick Mcdermott y Alec Sharp el 2008.

Actores: en general, un actor es cualquier persona o grupo identificable que maneja el trabajo entre el evento inicial y el logro del resultado del proceso como bien afirman Mcdermott y Sharp (2008), o así mismo podría ser una empresa, institución o área de trabajo, sin embargo, nombrar un área en general puede hacer caer en un error, esto sucede ya que a pesar de generalizar las actividades que realizan diferentes personas dentro de una misma organización, cada una de estas puede llegar a ejecutar pasos totalmente diferentes.

Por otro lado, se puede mencionar como un actor a sistemas digitales que lleven a cabo ciertos procesos como pueden ser de automatización, en otras palabras, también se puede tomar como actor cualquier proceso que no requiera de interacción humana, sino más bien del trabajo realizado por un software.

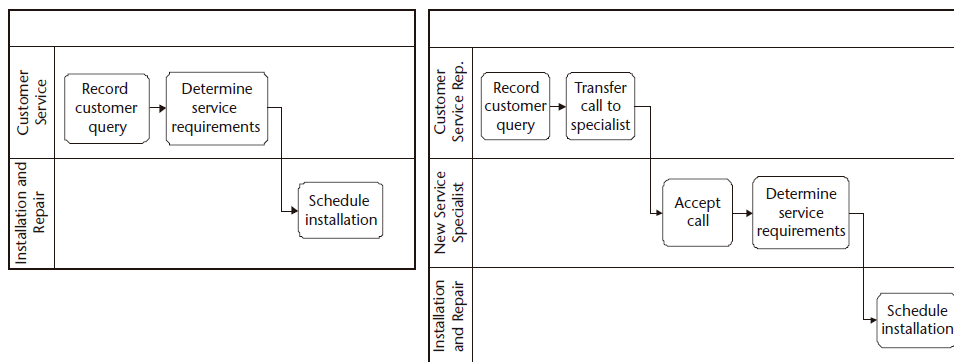


Figura 5. Mostrando diferentes actores sin un departamento. Recuperado del libro: Workflow Modeling Tools for Process Improvement and Applications Development escrito por Patrick Mcdermott y Alec Sharp el 2008.

Es por ello que se hace realmente necesario ser específicos, teniendo en cuenta el caso a estudiar para esta investigación, es necesario identificar a cada actor que haya estado involucrado en el proceso tanto de diseño como de administración del proyecto.

Loop o repetición de actividades: esta es una característica que puede ser tediosa pero que para el caso de estudio es realmente pertinente. Mcdermott y Sharp (2008) crean cierta discusión sobre este tema, ya que el flujo podría alargarse y podría ser de cierta manera frustrante, sin embargo, entrando en procesos de diseño, suele ser común notar ajustes solicitados por el cliente que en última instancia agrega una actividad al *workflow* que en este caso sería un rediseño.

Tiempos del flujo: Esta no suele ser una característica necesaria, pese a ello, en requerimientos que suelen tener tiempos de entrega estipulados, suelen ser funcionales o en otros casos puede ser útil para llevar un control en caso de presentarse falencias en su desarrollo.

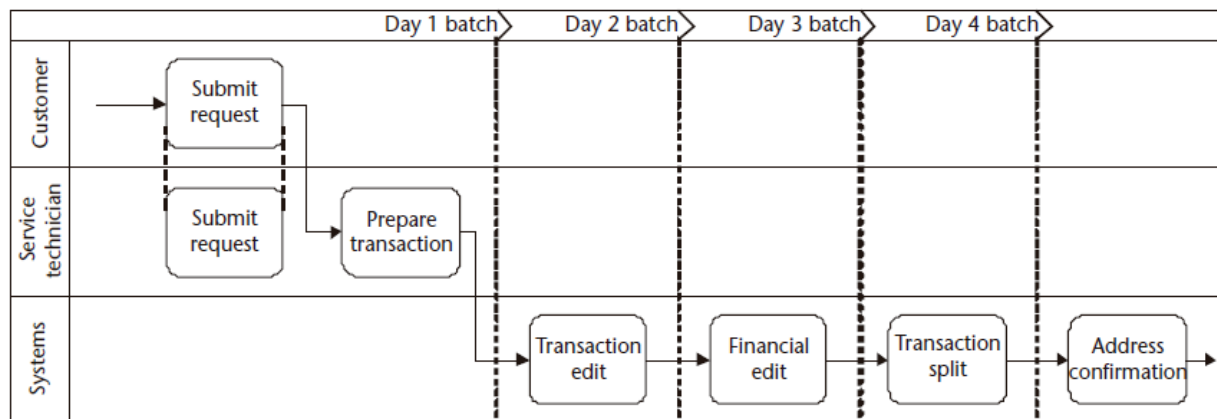


Figura 6. Agregando escala de tiempo a un diagrama. Recuperado del libro: Workflow Modeling Tools for Process Improvement and Applications Development escrito por Patrick Mcdermott y Alec Sharp el 2008.

Teniendo claras estas características, es posible tener un panorama del cómo se puede estructurar un buen flujo de trabajo, establecer la información más pertinente y así mismo ser concisos al plasmar y detectar las actividades que pueden llevar a generar en este caso el diseño web para Lafayette.

Diseño web

Al conocer el cómo realizar flujos de trabajo, es pertinente entrar en contacto con el diseño web, siendo esta la actividad que se refleja en esta investigación, teniendo como base el conocimiento de que esta es una de las funciones en las que puede desempeñarse un webmaster.

Además, teniendo como premisa que la facultad de Diseño Gráfico de la Universidad Santo Tomás presenta la posibilidad de enfocarse en la producción de contenido multimedia, siendo este énfasis en el cual se proveen conocimientos que permiten tanto diseñar como programar sitios web y además de tener como caso de estudio un proyecto que está totalmente

relacionado a este, se hace importante conocer en qué consiste este concepto con el fin de generar finalmente una relación en los temas que competen para esta investigación.

Siendo así, el diseño web es un término que resulta recogiendo diferentes conceptos en las cuales se involucran procesos que determinan el buen funcionamiento de un sitio web, entre estos se encuentra UX (experiencia de usuario), UI (interfaz de usuario), usabilidad, desarrollo o programación, NeuroWeb, entre algunos otros que constituyen lo que resulta siendo el diseño web.

Pero para tener un panorama de lo que es, resulta necesario comprender el por qué se constituye de tantos elementos, y es que todo se enfoca en algo mencionado por Córcoles y Montero (2014) como percepción visual, ya que exaltan la importancia que se debe tener con cada uno de los elementos dispuestos en un sitio web, algo que afirman al decir “la forma, tamaño, ubicación, color, tipografía, etc. que se le asigne a cada uno de los elementos de la interfaz se le influirá, de una manera u otra, en el usuario o visitante de un sitio web”.

Y es que es algo evidente, ya que la renovación de contenido en la web suele presentarse en todo momento, por un simple motivo que mencionan Purinton y Rosen (2004) siendo que, convertir a los internautas en visitantes recurrentes a través de un diseño web efectivo es un fenómeno, esto basado en el entendimiento de las prácticas que el marketing ha llevado a cabo con el fin de atraer una mayor cantidad de usuarios.

Pero para ello el trabajo del diseñador debe ser realmente eficaz, esto supone conocer al usuario, conocer sus necesidades o en caso de ser algún cliente como en el caso de estudio de esta investigación, buscar la mejor manera de plasmar sus ideas acordes a sus requerimientos. Esto es algo que se afirma a partir de Córcoles y Montero (2014) cuando se refieren al proceso que lleva a cabo el diseñador diciendo que “una vez asimilada toda la información sobre aquello

que quiere comunicar, el diseñador ha de empezar a generar soluciones de diseño adecuadas al propósito.”

Esto se complementa con varios conceptos de diseño que van enfocados en un equilibrio visual, refiriéndose a la implementación de color, tipografía, iconografía que se usa en el cuerpo del sitio web, algo que entra en el otro apartado del diseño web que resulta ser el desarrollo web en donde entra el webmaster a dar uso de lenguaje de programación como HTML y CSS, tema en el que no se entrará en profundidad.

Sin embargo, es importante conocer el cómo se compone un sitio web, pues diseñar este tipo de piezas suele tener cierta complejidad, algo que se puede afirmar a partir de:

Diseñar para la web es diferente de diseñar para cualquier otro medio. La amplitud de las habilidades requeridas a veces es desalentadora. La profundidad de la experiencia requerida, aparentemente inalcanzable. Sin embargo, el medio atrae a diseñadores de todas las esferas de la práctica del diseño: desde la ingeniería y la arquitectura hasta el diseño gráfico y de productos. (Boulton, 2009).

Por ende, se hace necesario comprender cada parte de un sitio web el cual se compone de diferentes secciones básicas:

- Cabecera (header),
- Columna principal (main column)
- Barra lateral (sidebar)
- Pie de página (footer)
- Fondo de página (wrapper)

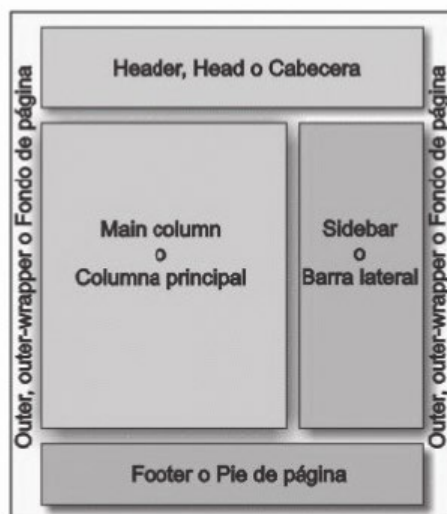


Figura 7. Partes de una página. Recuperado del libro: Diseño de interfaces web escrito por Jose Córcoles y Francisco Montero el 2014.

Esta no es una composición que se deba seguir estrictamente para toda página, pero da una idea de sus componentes y de su estructura general. Aunque de hecho existen plantillas predeterminadas en diferentes CMS (Content Management System) o administradores de contenido como Wordpress y Joomla, las cuales pueden ser usadas siempre y cuando sean funcionales para el tipo de contenido que se vaya a subir a la red.

Es claro que el diseño web es un concepto realmente amplio por la diversidad de conocimientos requeridos, ya que no se basa solo en el diseño, sino que este debe estar al servicio de la forma de maquetación permitida en la programación o en su fase de desarrollo.

Teniendo en cuenta la conceptualización de este estado de la cuestión se da inicio al diseño de sistematización de esta investigación.

DISEÑO DE SISTEMATIZACIÓN

Acorde a los conceptos planteados en el estado de la cuestión, y a partir de la experiencia adquirida en el proceso de pasantías, se hace necesario dar evidencia por medio de una sistematización el proceso realizado en el caso de estudio de esta investigación, siendo el diseño web realizado para Lafayette, el cual es un proyecto que se ha estado llevando a cabo tiempo antes de iniciar el segundo semestre del 2018, etapa en la cual se dio inicio al proceso de prácticas laborales.

Para entrar en contexto, el diseño web para Lafayette resulta ser una solicitud para la agencia de marketing online Increnta, la cual ha desarrollado un proceso de trabajo que se evidenciará por medio del análisis de un diagrama SIPOC, siendo esta definida por Pardo (2017) como “una representación esquemática de los componentes principales de un proceso. SIPOC responde a las siglas en inglés:

- Suppliers (proveedores)
- Inputs (entradas)
- Process (proceso)
- Outputs (salidas)
- Customers (clientes)”

Este diagrama permitirá reconocer el proceso que se ha llevado a cabo hasta la fecha, para así recoger datos que permitirán seguir el siguiente paso de esta sistematización.

El proceso de análisis dará paso, por último, a determinar los procesos que permitirán generar una mejora que se hubiese podido ejecutar en esta a partir del diseño de un flujo de trabajo o *workflow* que se llevará a cabo, con el fin de ser base para futuras gestiones de

proyectos de similares características de trabajo que el diseñador gráfico puede enfrentar en un ambiente laboral bien sea como pasante o profesional en el cargo de webmaster.

Inicialmente se da paso a dar resumen del proceso que se ha llevado a cabo en el diseño web para Lafayette, donde a partir de la experiencia como practicante, se detectan tensiones y situaciones que evidencian oportunidades de mejora. De tal manera, este proyecto se dividirá en tres fases, que se componen por los procesos, actores que intervinieron, hasta culminar cada una con el resultado, que es avance de diseño y desarrollo del proyecto.

Cabe aclarar que este análisis está visto desde un panorama personal a partir de los procesos observados y de los cuales se ha llegado a conocer en medio de la ejecución de este.

Fase 1

Solicitud de prototipos: Sonia Caro (Account) – Andrés Villota (Project)

- Inicialmente se hace un pequeño empalme del proyecto que estaba siendo desarrollado por un proveedor, el cual no generó satisfacción por los resultados tanto en diseño como desarrollo de la página web. Tras mi llegada, se solicita el re-diseño de esta.

Entrega de insumos: Sonia Caro (Account)

- Hacen entrega de algunos insumos ya empleados en la página web, y se da la posibilidad de buscar recursos en bancos de imágenes dispuestas para ello.

Revisión de contenidos y página web actual: Sebastian Herrán (Webmaster)

- Se hace revisión de los insumos acorde a lo solicitado, además de hacer inspección del estado en el que se encuentra el desarrollo y diseño de la página.

Diseño prototipo No 1: Sebastian Herrán (Webmaster)

- Se da inicio a diseñar una propuesta de la página acorde a lo solicitado.

Reunión y revisión Lafayette: Luisa Morales (Gerente Co) – Sonia Caro (Account) – Andrés Villota (Project) – Sebastian Herrán (Webmaster) – Equipo Lafayette Sports

- Al entrar como un actor responsable de este proyecto que ya se encontraba en desarrollo, se presenta una fase de re-proceso, que pese a no ser lo ideal, se genera debido al desconocimiento de las características solicitadas por Lafayette inicialmente.

Ajustes prototipo No 1: Sebastian Herrán (Webmaster)

- Teniendo claridad sobre los ajustes evidenciados en la reunión y peticiones del cliente, se da paso a realizar cambios en el diseño.

Revisión de diseño: Diseñador Lafayette – Sonia Caro (Account) – Sebastian Herrán (Webmaster)

- Para llevar un mejor seguimiento se genera una breve reunión con diseñador de Lafayette, para asegurarse de presentar finalmente un trabajo que requiriera pocos ajustes.

Entrega prototipo No 1: Sonia Caro (Account)

- Se hace entrega del primer prototipo de la página.

Feedback: Equipo Lafayette Sports

- Se recibe un informe, donde se evidencia poco gusto por el diseño presentado con las indicaciones presentadas. Tras ello, nos comunican libertad de diseñar, sin perder de vista la marca corporativa.

Fase 2

Reunión (revisión): Sonia Caro (Account) – Andrés Villota (Project) – Rosario Castellanos (Líder Diseño) – Sebastian Herrán (Webmaster)

- En medio del proceso de diseño que se estaba llevando a cabo, se detectó la importancia de llevar una frecuente comunicación entre actores que resultan siendo fundamentales en la gestión del proyecto. De esta manera, evitar re-procesos o confusiones llevando un canal de comunicación controlado.

Entrega de insumos: Sonia Caro (Account)

- Hacen entrega de insumos con mayor contenido siendo fotografías, catálogos, entre otros, para completar y llevar una mejor idea en la siguiente propuesta.

Diseño inicial prototipo No 2: Sebastian Herrán (Webmaster)

- Frente a lo mencionado, se hizo evidente llevar un buen manejo de insumos que proporcionó el cliente y así mismo, mantener una frecuente comunicación con este en caso de requerir más material.

Revisión: Sebastian Herrán (Webmaster) – Rosario Castellanos (Líder Diseño)

- Un fuerte cambio se generó tras el acompañamiento de un nuevo actor (líder diseño), que se compromete con el seguimiento de diseño de la página, lo cual ayudó a gestionar tiempos para este proceso.

Entrega inicial prototipo No 1: Sonia Caro (Account)

- Se hace envío de un primer diseño, con gran cantidad de cambios, en comparación con los diseños iniciales.

Feedback No 1: Equipo Lafayette Sports

- Se recibe la aprobación del diseño, con algunos comentarios, y se da paso para continuar con el diseño del contenido restante.

Diseño prototipo No 2: Sebastian Herrán (Webmaster)

- Tras la aprobación de un prototipo inicial, se da paso a terminar con la fase actual del proyecto, haciendo entrega de las visuales de páginas y sub-páginas acorde a secciones de la misma. Para llevar a cabo esta fase, se tuvieron en cuenta tiempos estipulados por el cliente que tuvieron como punto intrínseco la calidad final del diseño de la página web.

Entrega prototipo No 2: Sonia Caro (Account)

- Se hace envío de las visuales de cada sección de la página, como se había acordado con el cliente.

Feedback No 2: Equipo Lafayette Sports

- Se reciben varios ajustes de diseño que se verían reflejados en fase de desarrollo.

Fase 3**Ajustes de prototipo: Sebastian Herrán (Webmaster)**

- Se hace necesario aclarar que, los ajustes posteriores al último feedback, serían presentados directamente en la fase de desarrollo para así evitar cambios en el cronograma.

Fase de Desarrollo inicial: Pixel Pro (Proveedor)

- Se hace envío de todo el material aprobado por el cliente a un proveedor especializado en desarrollo de página web.

Solicitud de ajustes: Equipo Lafayette Sports

- En base a los diferentes procesos que se estuvieron realizando, un punto que se hizo relevante fueron solicitudes adicionales que se salían del cronograma o de lo requerido

inicialmente por el cliente. Esto genera la necesidad de llevar un control del proyecto para así no afectar tiempos de entrega, actividades y relación con cliente y proveedor.

Nuevos diseños: Sebastian Herrán (Webmaster) – Coordinador digital (Lafayette)

- Tras lo anterior, se entra en contacto con un nuevo actor (Coordinador digital Lafayette) que resulta siendo fundamental para llevar control sobre el proyecto. Su gestión se enfocó en solicitar nuevo material y revisar el estado actual de desarrollo de la página web.

Fase de Desarrollo: Pixel Pro (Proveedor)

- Actualmente este proceso se está llevando a cabo, sin embargo, se han debido hacer gran cantidad de ajustes y se espera que tras el contenido que debe ser enviado, teniendo en cuenta ajustes pendientes, se pueda llevar a cabo la finalización de implementación de la página web.

Diagrama SIPOC

Teniendo claridad de los procesos y tensiones identificados, se presenta el diagrama SIPOC, con el cual se podrán identificar las actividades específicas en cada fase. Con diferencia y para complementar este análisis, se dará una clasificación por colores (contorno de cuadros) a cada proceso, siendo así marcados con azul procesos bien ejecutados o sin problema alguno, amarillo aquellos que generaron alguna tensión y rojo aquellos que presentaron tensiones relevantes en el proyecto como se evidencia en la anterior parte del análisis. Esta clasificación resulta ser una herramienta para poder generar el flujo de trabajo que tendrá como resultado el presente estudio, para así mostrar el cómo se podría optimizar un proceso como el de la solicitud para Lafayette.

Tabla 4. *Diagrama SIPOC*

FASE 1				
Suppliers/Proveedores	Inputs/Entradas	Process/Procesos	Output/Salida	Customer/Cliente
Lafayette	Solicitud de proyecto de Diseño Web	Reunión con Increnta Cotización Acuerdo	Acuerdo de proyecto Lafayette Sports con Increnta	
Lafayette	Insumos gráficos	Clasificación de material	Carpeta de insumos digitales	Increnta
Increnta (Account – Project)	Entrega de material a Webmaster	Revisión de insumos Diseño inicial Revisión de diseños	Entrega de prototipo No 1	Lafayette
Lafayette	Entrega de feedback	Revisión de diseños Videollamada	Informe de ajustes	Increnta

FASE 2				
Suppliers/Proveedores	Inputs/Entradas	Process/Procesos	Output/Salida	Customer/Cliente
Incrementa (Account – Project)	Informe de ajustes	Reunión con Webmaster y Líder Diseño	Plan de trabajo	
Lafayette	Insumos gráficos	Clasificación de material	Carpeta de insumos digitales No2	Incrementa (Account – Project)
Incrementa (Account – Project)	Entrega de proyecto a Webmaster	Revisión de insumos Diseño No2 Revisión de diseños	Entrega de prototipo No2 (inicial)	Lafayette
Lafayette	Entrega de feedback	Revisión de diseños Reunión	Informe de aprobación de diseños	Incrementa (Account – Project)

Incrementa (Account – Project)	Entrega de informe de ajustes a Webmaster	Revisión de informe Diseño No2 (final) Revisión de diseños	Entrega de prototipo No2 (final)	Lafayette
Lafayette	Entrega de feedback	Revisión de diseños Videollamada	Informe de ajustes	Incrementa

FASE 3				
Suppliers/Proveedores	Inputs/Entradas	Process/Procesos	Output/Salida	Customer/Cliente
Incrementa (Account – Project)	Entrega de informe de ajustes a Webmaster	Revisión de informe Diseño No3 (final)	Entrega de prototipo No3 a Pixel Pro (Desarrollo)	Pixel Pro
Pixel Pro	Diseños aprobados	Implementación de diseño en web	Desarrollo web inicial	Incrementa (Account – Project)
Incrementa (Account – Project)	Página de prueba Lafayette	Revisión de página web Informe de ajustes	Entrega de informe (desarrollo)	Pixel Pro

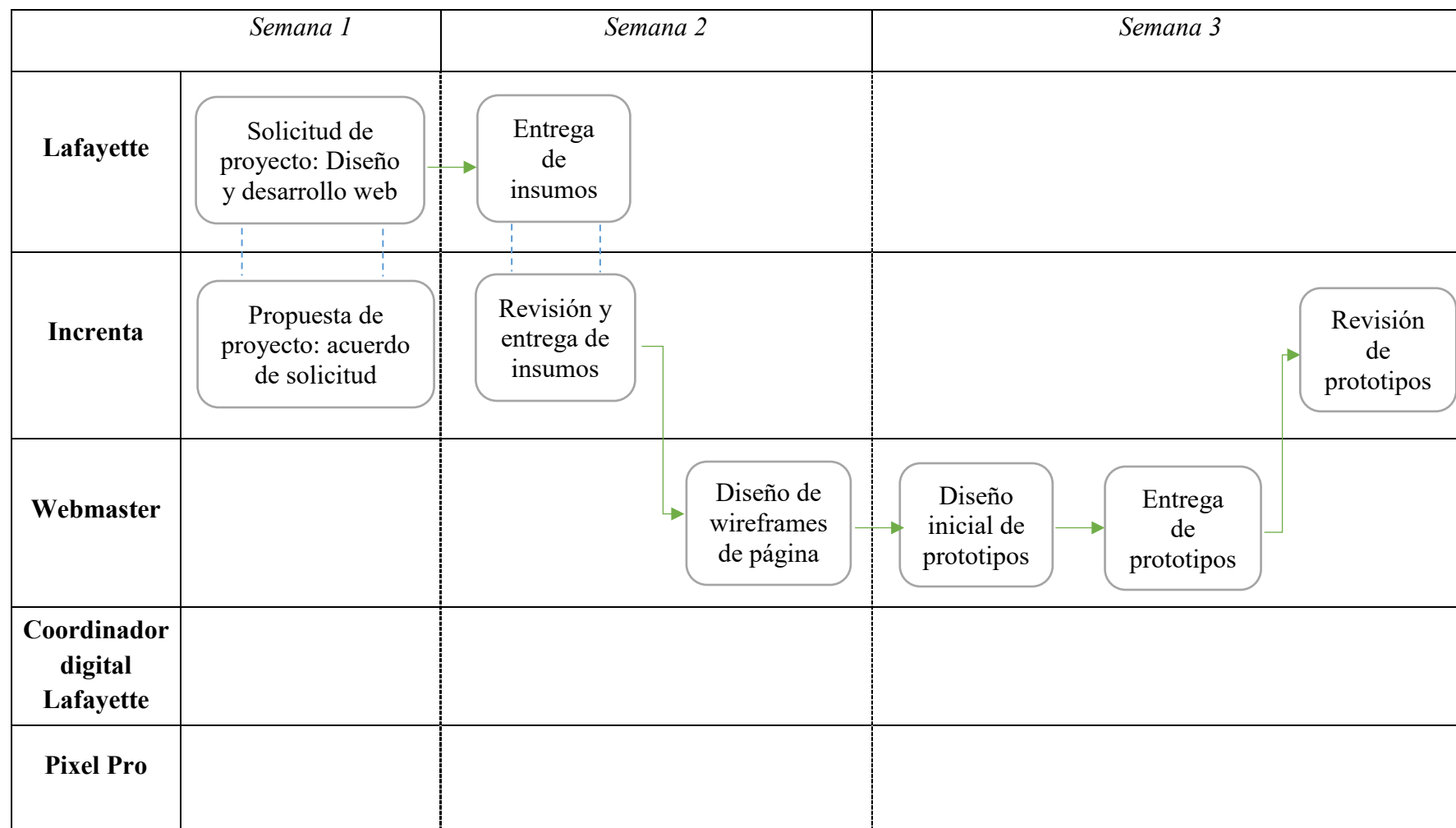
Lafayette	Entrega de solicitudes adicionales y nuevos insumos	Revisión de diseños Revisión y solicitud de insumos Ajustes de diseño	Diseños de página web (ajustes)	Pixel pro
Pixel Pro	Ajustes de diseño web (actual)	Revisión de diseños Implementación de ajustes en web	Entrega de informe (desarrollo)	Incrementa (Account – Project)

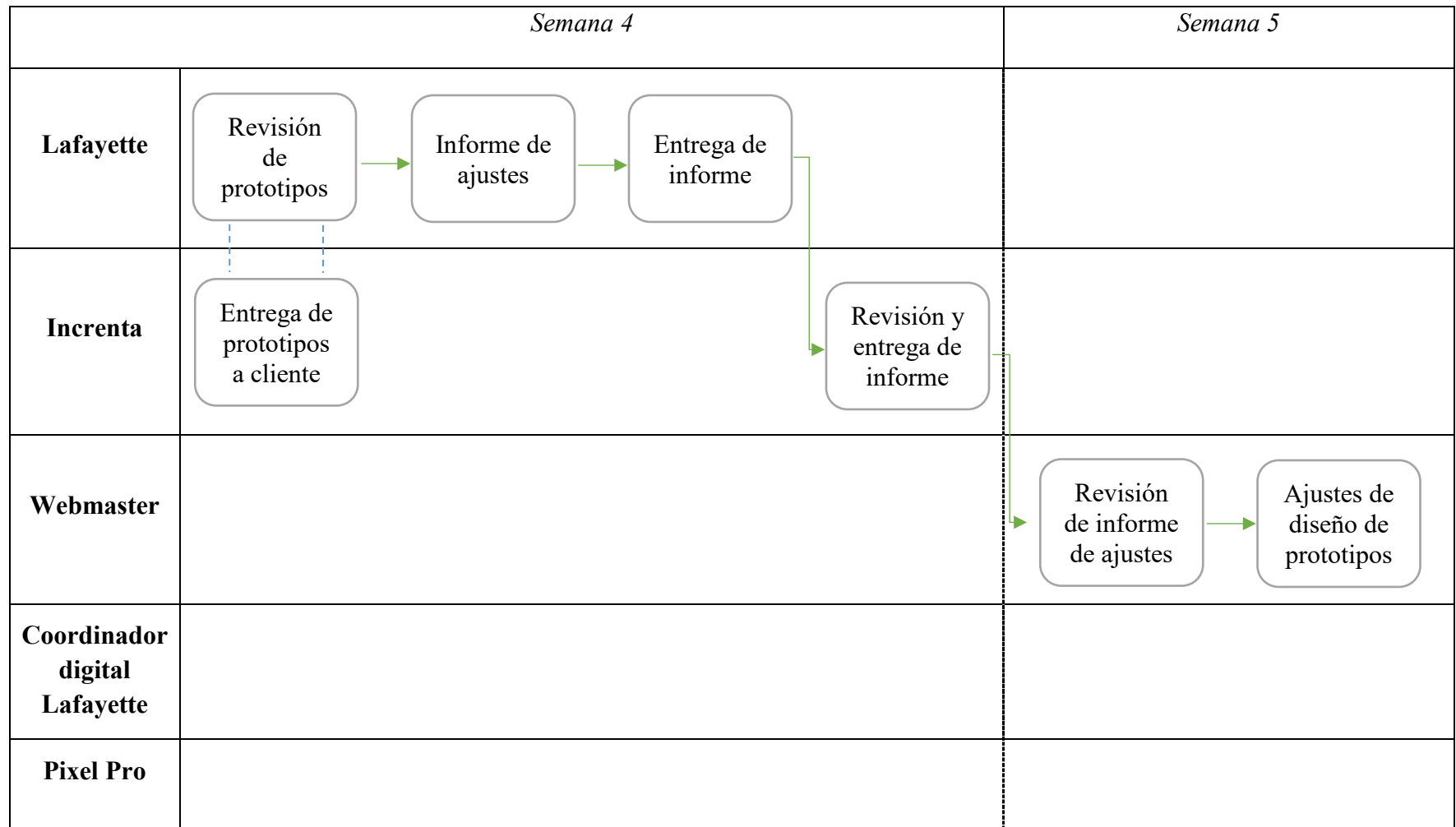
Fuente: Elaboración propia

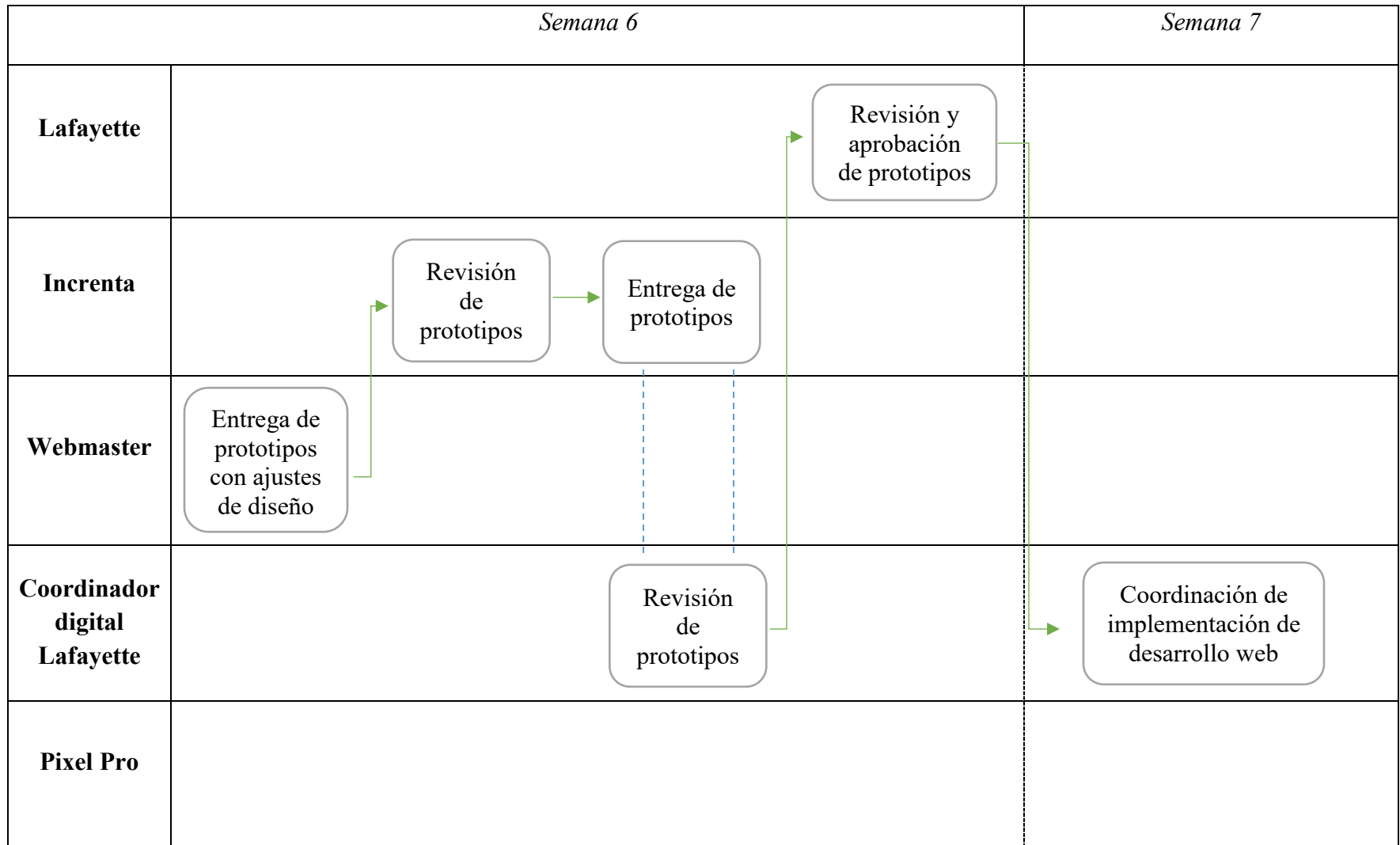
RESULTADOS

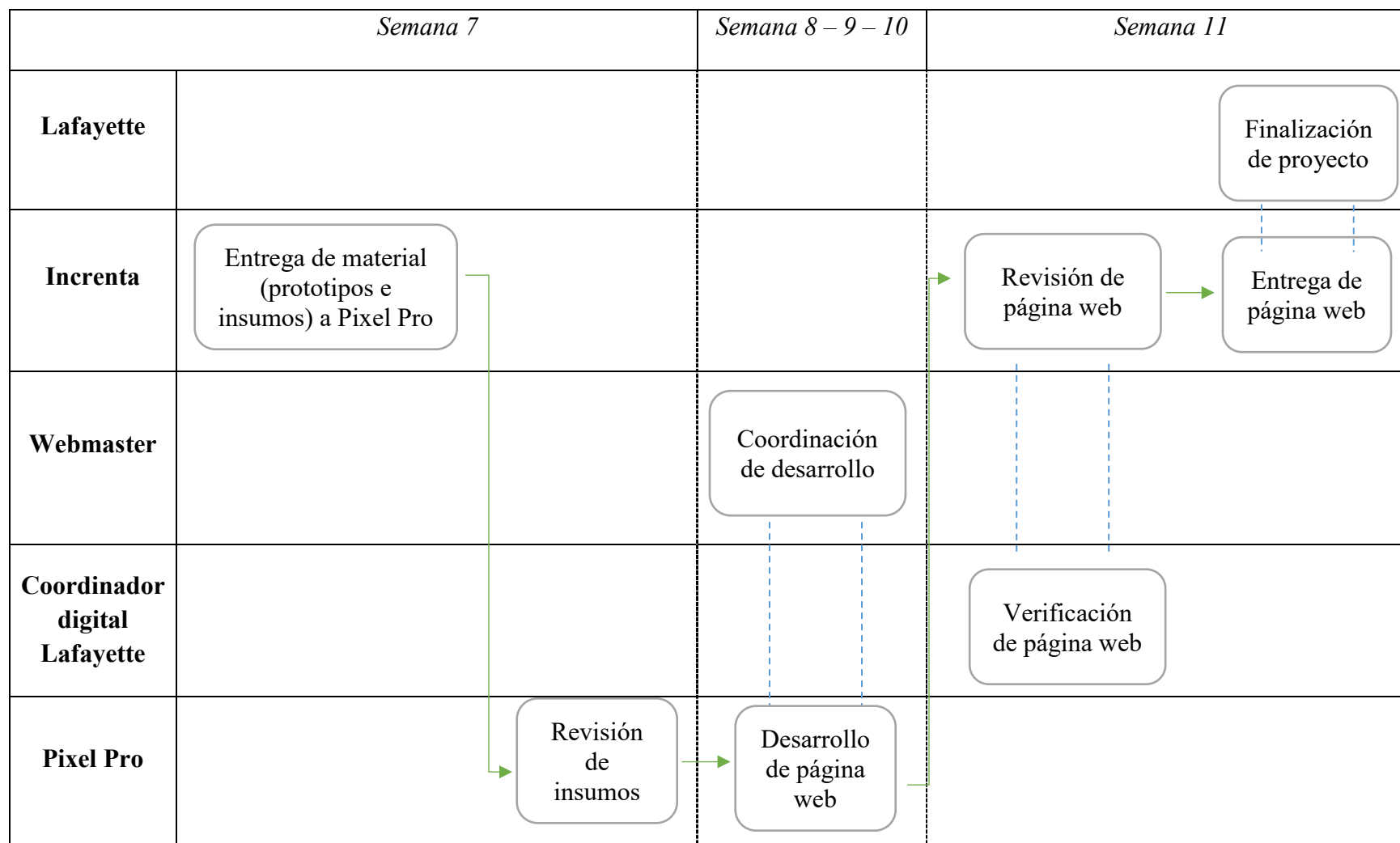
La clasificación de estos procesos permite tener un panorama y ver las posibilidades de generar un flujo de trabajo o *workflow* que complemente el desarrollo que se ha llevado hasta el momento del proyecto, de tal modo, dar evidencia de la oportunidad de mejora u optimización de cada una de las actividades realizadas para llevar a cabo el diseño web y desarrollo para Lafayette. Esto lleva a cierta discusión entre la decisión de agrupar procesos, quitar y añadir algunos, aunque lo ideal sería mantener los ya expuestos y acomodarlos a favor del flujo de trabajo, pese a ello, se tendrá la opción de ajustar varias actividades mientras sea necesario.

Para llevar a cabo este flujo de trabajo, se tienen en cuenta las características ya vistas en el apartado del tema mencionado en el estado de la cuestión: simplicidad, actores, *loops* o repeticiones y tiempos. Cabe aclarar que los tiempos que se tienen en cuenta no van acorde a algún cronograma estipulado para el proyecto real debido a que el diseño y desarrollo para Lafayette se ha ejecutado en un tiempo de alrededor de un año, debido a procesos y motivos que en la experiencia personal se desconocen. Por otro lado, los actores presentes se agruparán acorde a los diferentes procesos, como ejemplo, Incrementa siendo uno de estos, abarca al Project Manager y Account de la misma, con el fin de no generar una mayor complejidad y mantener la característica de simplicidad en su orden. Siendo así, los actores individuales resultan ser el Webmaster, como actor de experiencia personal en el que nos enfocamos y, por otro lado, al actor fundamental para la gestión del proyecto, siendo el coordinador digital de Lafayette.

Tabla 5. *Flujo de trabajo o workflow*







Fuente: Elaboración propia

El flujo de trabajo que se evidencia procura mantener el mismo proceso que se llevó a cabo en el proyecto real hecho para Lafayette, sin embargo, como se menciona anteriormente, se hizo necesario hacer varios ajustes que muestran una línea de actividades ideal para llevar a cabo el mismo. La gran diferencia es el procurar evitar reprocesos que claramente hicieron prolongar tiempos de entrega, algo que evidentemente generó las tensiones detectadas en el análisis de datos por medio del resumen y diagrama SIPOC realizado.

Como bien se había expuesto con anterioridad, las características de un flujo de trabajo o *workflow* aplicados para este, se mantuvieron con el fin de evidenciar la importancia y lo útil que resulta generar este tipo de herramientas para cualquier proyecto.

Principalmente la sencillez y tiempos estipulados resultan ser esenciales, no solo por el hecho de mantener una cronología, sino que, además, permite establecer un orden en donde los actores responden a una serie de actividades que han de ser cumplidas. Por otro lado, los *loops* o repeticiones de procesos, aunque parece un poco tedioso de ver, se da a entender que hay actividades que requieren ser ejecutadas dos o más veces de lo necesario, pese a ello es un punto donde ha de tenerse precaución, pues de esto puede resultar una mayor cantidad de reprocesos de lo estipulado. Por último, los actores, aunque fueron agrupados, teniendo como argumento la búsqueda de mantener sencillez y orden, resultan cumplir con lo requerido en cuanto a actividades se refiere, complementan la manera de ejecución de cualquier proyecto que busque ser ejecutado de la manera más óptima posible.

Este flujo de trabajo resulta ser una solución ante las diferentes tensiones que se generaron en el proyecto para Lafayette, teniendo en cuenta las funciones que como webmaster se han aclarado en el estado de la cuestión, y así mismo, lo conocido como diseño web, resultan estar asociados en este proceso que evidencia la experiencia personal en etapa de prácticas

laborales. En esto reside la finalidad de este documento, siendo un aporte como ejemplo de la importancia de generar un buen flujo de trabajo ante cualquier requerimiento.

CONCLUSIONES

Teniendo como resultado un flujo de trabajo o *workflow* basado en la experiencia obtenida en el proyecto de diseño web para Lafayette, por medio de prácticas laborales en la agencia de marketing digital Increnta, se evidencia que el diseñador gráfico tomasino, bajo la premisa de “concibe su desempeño como estratega, visionario y gestor desde una perspectiva integradora” (Cubides, 2017) está totalmente capacitado para cumplir a cabalidad requerimientos bajo el puesto de webmaster, dirigido por el énfasis de Multimedia.

Entender las responsabilidades a las cuales se puede comprometer un webmaster resultó ser significativo teniendo en cuenta su gran relación con el diseño web, lo que resulta ser un aporte al énfasis mencionado, siendo un perfil que puede empezar a fomentarse desde el ámbito académico.

Frente a la experiencia adquirida en esta etapa de pasantías, se logra captar la importancia que debe haber en cuanto a gestión de procesos, factor el cual resulta siendo objeto de estudio en este documento. Esto debido a la gran cantidad de situaciones que se presentaron en medio de la ejecución de cada solicitud. Pese a solo centrarse en el proyecto de diseño web para Lafayette, este evidencia la necesidad de una previa planeación, de llevar control sobre cada actividad y más allá de esto, y pese a no ser un punto destacado, las habilidades blandas juegan un papel realmente importante, el ambiente laboral y una fuerte comunicación entre actores. Esto con el fin de evitar posibles situaciones como retrasos, inconvenientes con clientes y proveedores, lo cual en última instancia resulta afectando calidad y tiempos de entrega de proyectos.

Lo anterior resulta ser punto clave para entender que para llevar a cabo un proyecto no basta solo con tener el conocimiento y técnica para ejecutar algún proceso, sino además de que, en medio de las relaciones interpersonales, disposición y actitud, se logra crear todo un ambiente laboral que define las posibilidades de llevar un buen o mal desempeño frente a cualquier solicitud.

La gran limitante para llevar a cabo esta sistematización, resulta ser el factor tiempo, debido a que lamentablemente hoy día no se ha dado por finalizado el proyecto para Lafayette (se encuentra en fase de desarrollo), y según actores internos de Increnta, se tendría estimado que se dé entrega de este a finales de año, pese a haber tenido que acelerar ciertas actividades lo cual ponía en riesgo la calidad del entregable.

Una de las grandes fortalezas resulta ser el perfil como diseñador gráfico tomasino que se ha fomentado, en especial por la capacidad de gestionar diferentes procesos, establecer de alguna manera liderazgo frente a ello, pues pese a haber actores que deben responder frente a cada proyecto, la intervención personal con el cliente permitió establecer parámetros de cara a lo solicitado y claro está, tener una mejor visión del usuario final del producto, siendo en este caso una página web. Lo anterior resulta ser toda una oportunidad de mejora, siendo que una mayor intervención de actores fundamentales podría evitar situaciones que puedan afectar el desarrollo de cualquier proyecto frente a sus actividades, teniendo en cuenta que no todo actor logra llevar una buena comunicación acorde a sus aptitudes.

Todo esto es algo que se pudo detectar al analizar el proyecto para Lafayette por medio de la matriz SIPOC y el resultado que este permitió arrojar. Un flujo de trabajo o *workflow* resulta ser una herramienta realmente útil. Esto frente a la experiencia personal deja grandes aprendizajes que seguramente a futuro serán aplicados, más allá de los conocimientos técnicos

como webmaster, pues es claro que el factor humano resulta ser esencial, el trabajo constante frente a cualquier proceso y la disposición como anteriormente se ha mencionado, resultan ser puntos determinantes del profesionalismo de cada actor y su capacidad como persona de actuar frente a cualquier situación, y eso es realmente uno de los más grandes aprendizajes.

REFERENCIAS

- Arnett, P., Litecky, C. y Liu, C. (2000) Design Quality of Websites for Electronic Commerce: Fortune 1000 Webmasters' Evaluations. Recuperado el 8 de septiembre de 2018. Tomado de <https://pdfs.semanticscholar.org/a968/7de098fc1b816d8ffa5e7a19a3758af05d44.pdf>
- Boulton, M. (2009). A Practical Guide to Designing for the Web. Recuperado el 16 de septiembre de 2018. Tomado de [http://www.luceit.com/sites/default/files/A%20Practical%20Guide%20to%20Designing%20for%20the%20Web%20\(2009\).pdf](http://www.luceit.com/sites/default/files/A%20Practical%20Guide%20to%20Designing%20for%20the%20Web%20(2009).pdf)
- Córcoles, J. y Montero, F. (2014). Diseño de interfaces web. Recuperado el 15 de septiembre de 2018. Tomado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3229167&query=dise%C3%B1o+web#>
- Cubides, F. (2017). Presentación / Información del programa. Facultaddisenografico.usta.edu.co. Recuperado el 1 de septiembre de 2018. Tomado de <http://facultaddisenografico.usta.edu.co/index.php/disenografico/presentacion-informacion-del-programa#información-del-programa>
- Eckstein, R. y Spainhour, S. (2002). Webmaster in a nutshell. Recuperado el 11 de septiembre de 2018. Tomado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fM2o_u6uosUC&oi=fnd&pg=PR11&dq=webmaster&ots=TbJQIaDESC&sig=VUPJ-Tl5bHJ89i1beaf_UKADe28#v=onepage&q=webmaster&f=false

Georgakopoulos, D., Hornick, M. y Sheth, A. (1995). An Overview of Workflow Management: From Process Modeling to Workflow Automation Infrastructure. Recuperado el 12 de septiembre de 2018. Tomado de <http://www.workflowpatterns.com/documentation/documents/workflow95.pdf>

Increnta. (2016). Esto es Increnta. Recuperado el 1 de septiembre de 2018. Tomado de: <http://increnta.com/co/nosotros/>

Mcdermott, P. y Sharp, A. (2008). Workflow Modeling Tools for Process Improvement and Applications Development. Recuperado el 11 de septiembre de 2018. Tomado de: <http://www.pdf.to/bookinfo/webmaster-career-starter-2e.pdf/>

Pardo, J. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. Recuperado el 16 de septiembre de 2018. Tomado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=5190227&query=sipoc>

Penadés, M. (2002). Una aproximación metodológica al desarrollo de flujos de trabajo. Recuperado el 12 de septiembre de 2018. Tomado de <http://www.dsic.upv.es/docs/bib-dig/tesis/etd-10272003-001444/Tesis.pdf>

Purinton, E. y Rosen, D. (2004). Website design: Viewing the web as a cognitive landscape. Recuperado el 16 de septiembre de 2018. Tomado de https://www.academia.edu/2047671/Website_design_Viewing_the_web_as_a_cognitive_landscape

Vaughn, J. (2001). Webmaster and information technology /Career starter. [Webmaster y tecnología de la información / Inicio de profesión]. Recuperado el 1 de septiembre de 2018.

Tomado de: <http://www.pdf.to/bookinfo/webmaster-career-starter-2e.pdf/>

Wade, M. y Parenten, M. (2015). Relationships Between Job Skills and Performance: A Study of Webmasters. [Relaciones entre las habilidades de trabajo y el rendimiento: un estudio de Webmasters]. Recuperado el 2 de septiembre de 2018. Tomado de

<http://ezproxy.ucentral.edu.co:2112/ehost/detail/detail?vid=0&sid=67b1e076-4ab2-4bd4-82e6-b5b90ee2ead4%40sessionmgr103&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d>