

Informe de prácticas profesionales Synaptek S.A.S

Zielo Biviana Maldonado Jaimes

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Docente

Juan Carlos Acevedo León

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2023

Contenido

Introducción	9
1. Informe de prácticas profesionales Synaptek S.A.S.....	10
1.2 Justificación.....	10
2. Objetivos de la Práctica	10
2.1 Objetivo general	10
2.2 Objetivos específicos.....	11
3. Perfil de la empresa.....	11
3.1 Razón Social de la empresa.....	11
3.2 Objeto Social de la empresa	11
3.3. Misión de la empresa.....	12
3.4 Visión de la empresa	12
3.5 Organigrama de la empresa.....	12
4. Funciones del cargo	14
4.1 Cargo a desempeñar	15
4.2. Funciones realizadas en el desarrollo de la práctica empresarial.....	15
7. Marco conceptual.....	28
7.1 Generalidades	29
7.2 Definición de conceptos	29
8. Marco normativo.....	30
9. Aportes.....	30
9.1 Aportes a la empresa.	30
9.2 Aportes al estudiante	31
10. Conclusiones	32
11. Recomendaciones	32

Referencias.....	34
------------------	----

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Portafolio de servicios Synaptek S.A.S</i>	13
---	----

Lista de figuras

Figura 1. <i>Logo se Synaptek S.A.S.....</i>	11
Figura 2. <i>Organigrama de Synaptek S.A.S</i>	12
Figura 3. <i>Interfaz de dentos odontólogos.....</i>	16
Figura 4. <i>Interfaz dentos clínicos.....</i>	16
Figura 5. <i>Evidencia de resumen ejecutivo</i>	19
Figura 6. <i>Evidencia gráficos presentados en el resumen ejecutivo</i>	19
Figura 7. <i>Base de datos clientes internacionales.....</i>	21
Figura 8. <i>Log de acciones facial dental</i>	22
Figura 9. <i>Log de acciones sonrío ecuador</i>	23
Figura 10. <i>Log de acciones joan plácido chile</i>	23
Figura 11. <i>Evidencia contacto cliente 1.....</i>	24
Figura 12. <i>Evidencia contacto cliente 2.....</i>	24
Figura 13. <i>Evidencia contacto cliente 3.....</i>	24
Figura 14. <i>Estructura de solicitudes para soporte y atención al cliente.</i>	28
Figura 15. <i>Evidencia de documento tipificación de solicitudes.....</i>	28
Figura 16. <i>Página 1 acta términos de servicio</i>	31

Resumen

La practica empresarial es la apertura a un espacio en el cual el principal objetivo es aplicar conocimientos de lo aprendido en la etapa electiva, contribuyendo de manera significativa a los procesos de empresas como Synaptek S.A.S que tienen una trayectoria corta en la internacionalización de sus servicios y por lo tanto tienen la necesidad que desde un punto profesional se realice un análisis integral que se vuelva el punto de partida para crear procesos estructurados y como resultado se generen estrategias y soluciones que estén alineadas con los objetivos de una internacionalización que asegure a la compañía un crecimiento exponencial.

Palabras clave: práctica, análisis, internacionalización, procesos

Abstract

The business practice is the opening to a space in which the main objective is to apply knowledge of what was learned in the elective stage, contributing significantly to the processes of companies such as Synaptek S.A.S that have a short history in the internationalization of their services and Therefore, there is a need for a comprehensive analysis to be carried out from a professional point of view, which becomes the starting point for creating structured processes and as a result, strategies and solutions are generated that are aligned with the objectives of an internationalization that ensures the company an exponential growth.

Keywords: practice, analysis, internationalization, processes

Glosario

Base de datos: conjunto de datos organizado de tal modo que permita obtener con rapidez diversos tipos de información (ASALE y RAE, 2022).

Cliente: persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa. (ASALE & RAE, 2022)

Datos: información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por una computadora. (ASALE & RAE, 2022)

Documentación: Disciplina que se ocupa de la recopilación, organización y gestión de documentos o datos informativos. (ASALE & RAE, 2022)

Estrategia: en un proceso regulable, conjunto de las reglas que buscan una decisión óptima en cada momento. (ASALE & RAE, 2022)

Empresa: unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (ASALE & RAE, 2022)

Segmento de mercado: cada uno de los grupos homogéneos diferenciados a los que se dirige la política comercial de una empresa. (ASALE & RAE, 2022)

Software: conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora. (ASALE & RAE, 2022)

Introducción

En el presente informe de práctica empresarial se reflejan todas las funciones desarrolladas durante los seis meses vinculada como practicante en la empresa Synaptek S.A.S

De manera inicial se contextualiza toda la situación real de la empresa donde se refleja un análisis del funcionamiento tanto interno como externo de la compañía, con base en eso se enumeran las problemáticas que afronta actualmente la empresa e interfieren directamente en el proceso de internacionalización del servicio.

En aras de dar a la empresa soluciones desde un ámbito profesional, se desarrollan funciones en contextos reales en los cuales se da paso a contacto directo con clientes actuales, múltiples reuniones y capacitaciones con los equipos de las diferentes áreas de la empresa para con ello sintetizar la información en protocolos y documentos que la empresa debe seguir para estandarizar y así tener un crecimiento en mercados internacionales.

1. Informe de prácticas profesionales Synaptek S.A.S

1.2 Justificación

Las empresas que se encuentran incursionando en mercados internacionales, deben enfrentar una serie de problemáticas, las cuales varían dependiendo del objeto social de la misma. En el caso de las empresas de servicios, el problema que se evidencia comúnmente es la falta de conocimiento del cliente, y esto se convierte en una grave problemática ya que en este tipo de empresas lo que se busca es lograr entablar una relación continua y duradera.

Por lo tanto, si no se tiene una previa caracterización clara del cliente que compra el servicio las empresas comienzan a enfrentar imprevistos que impiden lograr una satisfacción completa del comprador y posiblemente el valor agregado del producto ya no sea significativo y el cliente pierda el interés de mantener una relación estable con la empresa.

Como profesional en negocios internacionales se reconoce la importancia de conocer las problemáticas actuales que enfrenta Synaptek S.A.S en el manejo de clientes internacionales y de esta manera tener una visión clara de las necesidades actuales en pro de poder construir una propuesta clara de soluciones y mejoras en los procesos.

2. Objetivos de la Práctica

2.1 Objetivo general

Identificar la causa y posibles soluciones de la problemática actual que enfrenta la empresa en el manejo y retención de clientes actuales de mercados internacionales.

2.2 Objetivos específicos

- Aplicar los conocimientos adquiridos en marketing estratégico para identificar los clientes internacionales actuales de la empresa y segmentarlos por país.
- Reforzar el análisis para comprender la relación de la empresa con cada segmento identificado y seleccionar el segmento de mayor problemática con el fin de proponer una mejora en el proceso de seguimiento, relacionamiento y atención al cliente.
- Fortalecer el conocimiento teórico adquirido en la etapa de pregrado para sugerir cambios y nuevos protocolos con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

3. Perfil de la empresa

Synaptek S.A.S es una empresa dedicada al desarrollo de software para odontólogos y médicos que tiene más de 10 años en el mercado nacional y 2 años aproximadamente incursionando en el mercado internacional. Su principal función ha sido optimizar procesos administrativos para profesionales de la salud mediante la integración y optimización de software.

3.1 Razón Social de la empresa

Figura 1. Logo se Synaptek S.A.S



Tomado de Synaptek S.A.S (2022).

3.2 Objeto Social de la empresa

Actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos, así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica similar lícita tanto en Colombia

como en el extranjero. La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

3.3. Misión de la empresa

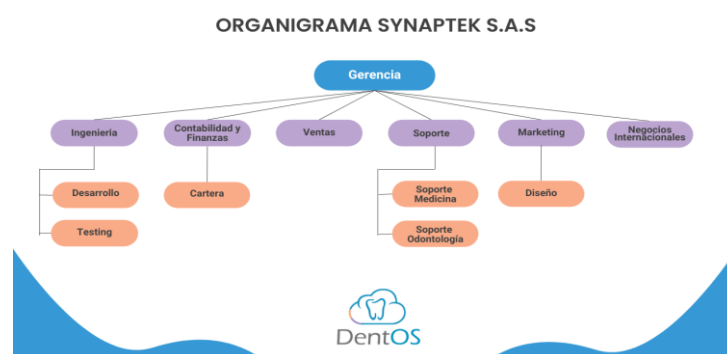
Optimizar la práctica médica y odontológica, siendo una herramienta integral para los profesionales de la salud que permita gestionar todas las áreas de la clínica en el menor tiempo posible. (Synaptek S.A.S, 2022).

3.4 Visión de la empresa

Convertirnos en la herramienta insignia de los profesionales de la salud, transformando desde un desarrollo modular la centralización de la gestión clínica en la nube, permitiendo el acceso sin restricciones a toda la información en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. (Synaptek S.A.S, 2022)

3.5 Organigrama de la empresa

Figura 2. Organigrama de Synaptek S.A.S



Tomado de Synaptek SAS, Newsletter (2022).

3.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Tabla 1. *Portafolio de servicios Synaptek S.A.S*

Portafolio de servicios Synaptek S.A.S	
Categoría	Descripción del servicio
DentOS	Dentos es un software dental 100% en la nube, que presta un servicio integral enfocado en la optimización, seguridad, normatividad y facilidad de la práctica odontológica ya sea para una unidad, un consultorio o clínica odontológica.
ClínicOS	Clínicos es un software médico 100% en la nube, que presta un servicio integral enfocado en la optimización, seguridad, normatividad y facilidad de la gestión asistencial para los servicios de salud como clínicas, consultorios y estética.
Módulos individuales	
Marketing	Modulo individual que facilita la gestión de mercadeo de las clínicas, desde el envío de información, control de asistencia, seguimiento de pacientes y generación de reportes que permiten evaluar su desempeño.
Inventarios	Modulo individual que permite administrar el manejo y control de inventario ya sean

Portafolio de servicios Synaptek S.A.S

productos, insumos o servicios.

Contabilidad Avanzada

Módulo individual que ofrece al contador de la empresa la opción parametrizar todo el sistema contable interno y generar reportes

periódicos de manera automática.

Nomina Electrónica

Módulo individual que permite liquidar la nómina de los empleados de la empresa y enlazar de manera directa la transmisión del documento a la Dian

Facturación Electrónica

Módulo individual que permite generar almacenar y transmitir a la Dian las facturas electrónicas de venta.

Adaptado de datos de información de la compañía (2022).

4. Funciones del cargo

Según Synaptek SAS (2022) las siguientes actividades serán requeridas para el ejercicio de la práctica empresarial:

- Caracterización de la empresa
- Caracterización de los servicios
- Estructuración base de datos clientes internacionales

- Seguimiento al portafolio actual de clientes internacionales
- Identificación de problemáticas actuales con clientes internacionales
- Creación de estrategias para mitigar las problemáticas actuales en los mercados internacionales
- Creación de protocolos para seguimiento y atención de clientes internacionales
- Creación de documentación que se considere necesaria implementar en relación con clientes internacionales

4.1 Cargo a desempeñar

El cargo designado a desempeñar es el de Asistente en el departamento de negocios internacionales.

4.2. Funciones realizadas en el desarrollo de la práctica empresarial

4.2.1 Función 1. Informe general de la situación actual de la empresa y contextualización de los procesos internos en las áreas

El desarrollo de la práctica empresarial toma como punto de partida la elaboración de un informe general desde un punto de vista integral en el cual se da la posibilidad de familiarizarse con todos los procesos internos de la empresa e identificar algunas de las problemáticas que enfrentan actualmente en su proceso de internacionalización. Del informe presentado se extrae la siguiente información:

4.2.1.1 Informe inicial.

- *Descripción de la empresa:* Synaptek S.A.S es una empresa de tecnología que opera de manera remota dedicada al desarrollo de software para el área de la salud enfocados en odontología y medicina estética, la empresa actualmente lleva 10 años en el mercado nacional y 2 años incursionando en mercados extranjeros.

La empresa nace con la necesidad de poder ofrecer a los profesionales de la salud una plataforma modular en la cuál sea posible gestionar todas las áreas de la clínica y a su acceder a la información de manera inmediata desde cualquier dispositivo electrónico conectado a internet, así mismo ofrecer seguridad a los profesionales de trabajar en un sistema que se encuentra bajo todo el marco normativo que solicita la superintendencia de salud y cumple las exigencias que demandan las autoridades que regulan todo lo que abarca el manejo de información clínica de manera digital.

Figura 3. Interfaz de dentos odontólogos



Tomado de la interfaz principal de dentos odontólogos (2022).

Figura 4. Interfaz dentos clínicos



Tomado de la interfaz principal de dentos odontólogos (2022).

4.2.1.2 Identificación de los procesos internos de las áreas que intervienen en la empresa. Para desarrollar este punto se llevan a cabo reuniones con cada jefe de área de manera independiente para conocer sus procesos internos y la percepción de lo que la empresa requiere actualmente.

La empresa se compone de las siguientes áreas:

- Ingeniería: el equipo de ingenieros es el área más robusta de la empresa, no solo por la cantidad de personas, sino por la estandarización de sus procesos internos, el área maneja una metodología scrum.

Actualmente el equipo se divide en dos: versión 1 y versión 2. Los integrantes de versión 1 se encargan de gestionar los requerimientos tanto de clientes nacionales como internacionales a través de tickets en los cuales los asesores de soporte informan las inconsistencias recibidas de los clientes y los desarrolladores se encargan de dar solución a las mismas, por otra parte los ingenieros de versión 2 se encargan de desarrollar una nueva versión de dentos compuesta de procesos más automatizados e integrados con nuevas tecnologías, en los dos casos se usa la plataforma JIRA como herramienta para la recepción, seguimiento y solución de objetivos.

Los requerimientos se encuentran segmentados y es positivo que los clientes internacionales hacen parte de un segmento independiente el cual tiene constantemente alta prioridad en requerimientos, sin embargo, este tipo de requerimientos en su

mayoría carece de información previa o clara y a pesar de su alta prioridad es complicado tener una solución completa en corto tiempo.

- **Marketing:** El área de marketing actualmente se encarga de diseñar todo el contenido para redes sociales de la empresa y se encuentra constantemente monitoreando las campañas en plataformas como facebook o instagram las cuales son 100% campañas para atraer clientes nuevos. Actualmente se han lanzado diferentes campañas cada una apuntando a los diferentes mercados objetivos entre ellos: Colombia, Ecuador, Perú y Chile. El área de marketing en sus estadísticas muestra un fuerte impacto en la cantidad de leads que generan las campañas, pero una cifra contraria en la cantidad conversión a cliente, y el escenario no mejora en el momento de analizar tasa de retención de clientes.
- **Soporte y atención al cliente:** Es el área que se encarga de atender todas las solicitudes de los clientes, los asesores que componen el equipo están capacitados para informar al cliente el manejo del software y recibir, reportar y notificar los requerimientos que tienen los clientes. Actualmente el área únicamente tiene protocolo de una estructura de capacitación modular sin embargo no existe en la empresa un grupo de asesores especializados en los clientes internacional es decir el área recibe todos los requerimientos y los atiende de la misma manera, a su vez sus procesos no se encuentran estandarizados por lo tanto están sujetos a disposición de cada asesor.
- **Ventas:** Es el área encargada del contacto inicial con los clientes, así como su proceso de on boarding , se encuentran divididos en dos, una parte del equipo se encarga de la atención y contacto de los clientes potenciales nacionales y la otra parte del equipo se encarga de todo el proceso de ventas a los leads de las campañas internacionales de esta manera se identifica un grado de especialización en el proceso sin embargo el área

únicamente se encarga de cerrar la venta y enviar el cliente con el área de soporte para que continúe el proceso de adaptación al sistema.

- **Negocios internacionales:** Es el área de la empresa que se encarga de acompañar los procesos de investigación en nuevos mercados y contribuye con el área de marketing en el diseño de nuevas estrategias para captación de clientes, sin embargo surge una necesidad actual y es evaluar lo que la empresa tiene actualmente en cuanto a sus clientes y determinar cómo se puede mitigar el bajo porcentaje de la tasa de retención de clientes para evitar que el retorno de la inversión que se hace desde marketing continúe disminuyendo.

4.2.2 Función 2. Identificar los clientes Nacionales e internacionales

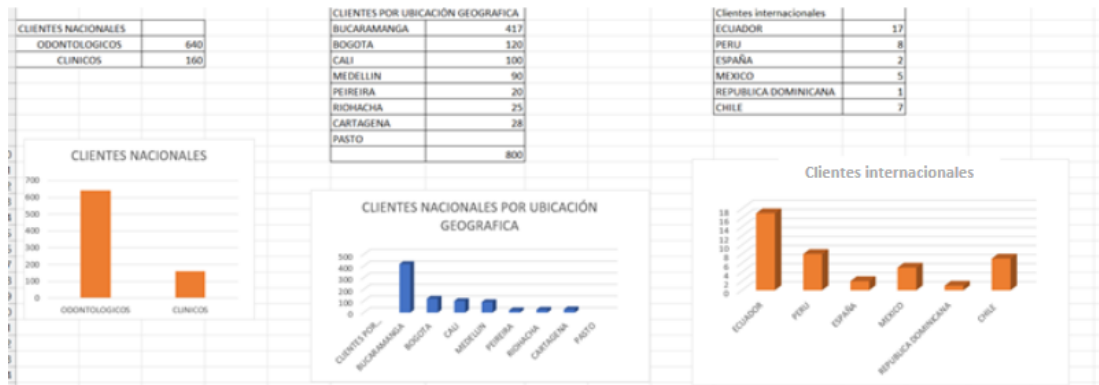
Se elabora un resumen ejecutivo que se presenta a gerencia en el cual se informa la cantidad actual de clientes la concentración geográfica de los mismos a nivel nacional e internacional.

Figura 5. Evidencia de resumen ejecutivo



Adaptado de Synaptek S.A.S.2022.*Resumen ejecutivo.*

Figura 6. Evidencia gráficos presentados en el resumen ejecutivo



Adaptado de SynapteK S.A.S.2022.*Resumen ejecutivo.*

4.2.3 Función 3. Identificar las problemáticas actuales que enfrenta SynapteK S.A.S en su proceso de internacionalización

Con los informes previos se realiza un análisis de las problemáticas de la empresa y se socializan los siguientes puntos con el gerente:

- La principal problemática que se encuentra con el informe inicial es que los clientes internacionales no están clasificados de una manera especial es decir no se tiene claridad de quiénes son, únicamente se hace el contacto inicial oportuno para la venta, pero después de ello no existe una ruta clara de la manera de hacer seguimiento a los clientes diferenciándolos de los nacionales.
- La base de datos de los clientes no está segmentada por lo tanto los asesores no tienen conocimiento de manera anticipada cuando los contactó un cliente nacional o internacional, solo lo saben en el momento de ejecutar la solución o incluso pasan por alto la necesidad de dar una atención diferente a los clientes internacionales, porque en ningún momento tienen claridad del cliente que los contacta.
- El área de desarrollo recibe los requerimientos de parte del área de soporte quien es el informador pero no tiene manera de evitar generar errores en el sistema porque no hay un conocimiento previo del cliente, de sus necesidades por lo tanto siempre debe realizar soluciones sobre la marcha así mismo el asesor en sus requerimientos muchas veces no logra transmitir la verdadera necesidad del cliente porque lo estandariza en los

requerimientos habituales de los clientes nacionales dejando de lado que la normatividad, cultura y costumbres son diferentes dependiendo de la ubicación geográfica.

- No hay una constante comunicación con los clientes internacionales, y en general se identifica la inconformidad del cliente cuando se comunica para retirarse del sistema.
- No hay asesores especializados en el manejo y trato de clientes internacionales y se carece de un protocolo previo para estos clientes.

4.2.4 Función 4. Creación de base de datos independiente de clientes internacionales.

Se propone una estructura para la creación de una base de datos en la cuál sea posible almacenar toda la información importante para realizar seguimiento a los clientes internacionales

Figura 7. Base de datos clientes internacionales

NOMBRE	CELULAR	LINK	PLAN	PAGO	CIUDAD	ASESORA
JOSE FERNANDO D SANTIAGO	933632850	jdsantiago.dentos.co	PLAN BASICO	MENSUAL 15 USD	CHILE	GLORIA
SERVICIOS MEDICOS DENTALES PREVIDENT EIRL	982809064	previdenteir.dentos.co	PLAN CLINICA	30 USD	CHILE	GLORIA
JERRELY FRANCA	2975631145	http://52.37.45.55/dres/jerrehly/	PLAN BASICO + CONVENIOS	MENSUAL 200 USD	ARUBA	GLORIA
KATHERINE VIVIANA RIERA RENGIFO	987212643	https://katheriera.dentos.co/	PLAN BASICO	MENSUAL 30 USD	ECUADOR	GLORIA
PATRICIA RAMON	8093185805	http://54.157.157.128/dres/patira/	PLAN BASICO	MENSUAL 15 USD	REPUBLICA DOMINICANA	GLORIA
GRISMILDA RODRIGUEZ	8299059577	http://54.157.157.128/dres/joanp/	PLAN BASICO + 2 Dres	MENSUAL 35 USD	ECUADOR	GLORIA
CÓNSUL DENT S.A.	981793060	http://54.157.157.128/clinicas/consulent/	PLAN CLINICA + INVENTARIOS + MARKETING + CONVENIOS	MENSUAL 45 USD	ECUADOR	GLORIA
EMILIA CRISTINA GARCÍA MEDINA	3968656259	http://54.157.157.128/dres/emilia/	PLAN BASICO	MENSUAL 15 USD	ECUADOR	SILVIA

Adaptado de Synaptek S.A.S.2022. *Base de datos clientes internacionales.*

La anterior estructura permite identificar el teléfono de contacto a nuestros clientes, el link de su plataforma al cual se tiene acceso desde un usuario con permisos especiales donde se asume toda la responsabilidad de la protección de datos, el plan contratado esta columna surge con el fin de identificar previamente el tamaño del cliente, el país para segmentarlos geográficamente, el asesor o asesora que entendió el cliente de manera inicial, el log de acciones que nos permite hacer una revisión de la actividad de cada cliente en su plataformas es decir con qué frecuencia ingresa, qué módulos utiliza, cuántos usuarios gestionan los procesos en la página, esto con el objetivo de conocer a detalle la relación que tiene el cliente

hasta el momento con el software e identificar de qué manera o es posible hacer el primer contacto con el cliente y que este tenga la percepción de que estamos al tanto de su proceso y finalmente se crea un campo llamado seguimiento al cliente que es diseñado para almacenar la información obtenida en el contacto que se hace con el cliente para el cual se diseña un protocolo previo con el fin de que la conversación sea exitosa, y sea posible entender y atender las necesidades para así mejorar la satisfacción del mismo.

6.2.5 Función 5. Revisión de la actividad en la plataforma de clientes internacionales

La revisión de la actividad en la plataforma de los clientes se realiza mediante una opción habilitada en el sistema llamada Log de acciones la cuál nos permite con saber con exactitud el uso que los profesionales dan al sistema, se realiza de manera individual y se dejan las observaciones en un campo asignado en la base de datos para tenerlas en cuenta previamente en el contacto con el cliente.

6.2.5.1 Ejemplos revisión log de acciones.

Figura 8. Log de acciones facial dental

Usuario	Modulo	Acción	Descripción	Fecha	Especificación
ANDREINA RZO...	Principal	Crear	Agregó una cita	20-10-2021 14:19:27	usuario: 6 la cita con id: 2
ANDREINA RZO...	Principal	Crear	Cred un Paciente	20-10-2021 14:18:34	66666666 NATALIA PRIMERA
ANDREINA RZO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	20-10-2021 14:12:33	IP=64.252.66.194
Soporte Dentos	Principal	Modificar	Modificó un Usuario	20-10-2021 14:11:27	El usuario Soporte Dentos modificó el usuario ANDREINA RZO...
Soporte Dentos	Principal	Crear	Cred un Usuario	20-10-2021 14:11:27	El usuario Soporte Dentos creó el usuario ANDREINA RZO...
Soporte Dentos	Principal	Login	El usuario entro al sistema	20-10-2021 14:07:45	IP=64.252.66.66
Soporte Dentos	Principal	Login	El usuario entro al sistema	05-10-2021 15:48:35	IP=192.168.1.173.189
JOSE FERNANDO...	Principal	Crear	Agregó una cita	28-09-2021 21:24:05	usuario: 5 la cita con id: 1
JOSE FERNANDO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	28-09-2021 21:13:49	IP=74.236.14.180
JOSE FERNANDO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	28-09-2021 16:33:52	IP=64.252.66.196
JOSE FERNANDO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	28-09-2021 19:24:16	IP=64.252.66.39
JOSE FERNANDO...	Principal	Modificar	Actualizó un Paciente	28-09-2021 12:37:00	Eliana Fonseca Carbajal
JOSE FERNANDO...	Principal	Modificar	Modificar datos del paciente	28-09-2021 12:37:00	Antes: 128247487 - Eliana Fonseca Carbajal y despues...
JOSE FERNANDO...	Principal	Crear	Cred un Paciente	28-09-2021 12:36:37	128247487 Eliana Fonseca Carbajal
JOSE FERNANDO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	28-09-2021 09:52:04	IP=64.252.175.86
JOSE FERNANDO...	Principal	Activar	Modificó un Usuario	28-09-2021 09:39:32	El usuario JOSE FERNANDO D SAN JASO desactivó el u...
Soporte Dentos	Principal	Cups	Modificó un Cup	28-09-2021 09:22:57	El usuario Javier Nulter modificó el CUPS 152 RESINA G...
JOSE FERNANDO...	Principal	Crear	Cred un Paciente	28-09-2021 09:02:05	270854056 Edwar ramirez
JOSE FERNANDO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	28-09-2021 08:58:40	IP=64.252.175.86
JOSE FERNANDO...	Principal	Login	El usuario entro al sistema	28-09-2021 08:53:37	IP=64.252.175.86

Tomado de la interfaz principal de facial dental (2022).

Figura 9. Log de acciones sonríe ecuador

[Página de Estadísticas](#) [Página principal](#) [Cerrar sesión](#)

Buscar Acción

Usuario: Módulo: Acción: Descripción: Especificación:

Fecha desde: Fecha hasta:

Usuario	Sucursal	Módulo	Acción	Descripción	Fecha	Especificación
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	26-03-2023 17:41:59	IP=190.96.147.94
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	03-03-2023 17:37:53	IP=181.55.20.225
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	03-03-2023 15:51:47	IP=181.55.20.225
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	28-12-2022 18:07:47	IP=186.118.85.191
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	01-08-2022 15:12:31	IP=157.100.200.231
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	30-07-2022 09:41:06	IP=157.100.200.231
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	28-07-2022 14:32:06	IP=157.100.200.231
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	27-07-2022 15:48:23	IP=157.100.200.231
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	27-07-2022 12:19:26	IP=191.110.65.248
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	14-07-2022 16:13:22	IP=157.100.200.231
JENNY ASISTENTE	Principal	Módulo Histori...	Crear	Insertó una nueva Historia...	14-07-2022 09:57:36	Paciente con el documento: 2300211451
JENNY ASISTENTE	Principal	Módulo Histori...	Pidió aut...	Accedió a la página de las ...	14-07-2022 09:57:20	IP=157.100.200.231 Doctor: KATHERINE RIERA
JENNY ASISTENTE	Principal	Módulo Histori...	Crear	Insertó una nueva Historia...	14-07-2022 09:56:58	Paciente con el documento: 1718206863
JENNY ASISTENTE	Principal	Módulo Histori...	Pidió aut...	Accedió a la página de las ...	14-07-2022 09:56:42	IP=157.100.200.231 Doctor: KATHERINE RIERA
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	14-07-2022 09:55:15	IP=157.100.200.231
JENNY ASISTENTE	Principal	Pacientes	Crear	Creó un Paciente	13-07-2022 16:31:38	1718206863 CARMEN YADIRA BENAVIDES CHACON
JENNY ASISTENTE	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	13-07-2022 16:28:20	IP=157.100.200.231
JENNY ASISTENTE	Principal	Pacientes	Modificar	Actualizó un Paciente	12-07-2022 17:29:36	JAIME ANDRES AZANSA JUMBO
JENNY ASISTENTE	Principal	Pacientes	Modificar	Modificar datos del paciente	12-07-2022 17:29:36	Antes: 1719615419 - JAIME ANDRES AZANSA JUMBO y ...
JENNY ASISTENTE	Principal	Pacientes	Modificar	Actualizó un Paciente	12-07-2022 17:29:01	JAIME ANDRES AZANSA JUMBO

Page 1 of 73 | Exportar acciones

Dar acceso al IP

Tomado de la interfaz principal de sonríe ecuador (2022).

Figura 10. Log de acciones joan plácido chile

[Página de Estadísticas](#) [Página principal](#) [Cerrar sesión](#)

Buscar Acción

Usuario: Módulo: Acción: Descripción: Especificación:

Fecha desde: Fecha hasta:

Usuario	Sucursal	Módulo	Acción	Descripción	Fecha	Especificación
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	26-03-2023 18:10:38	IP=190.96.147.94
JOAN PLACIDO	Principal	Módulo de Citas	Crear	Agregó una cita	26-10-2022 18:50:19	usuario: 43 la cita con id: 4
JOAN PLACIDO	Principal	Pacientes	Crear	Creó un Paciente	26-10-2022 18:49:14	00116215389 maria jose placido rosario
JOAN PLACIDO	Principal	Módulo de Citas	Modificar	Modificó una cita	26-10-2022 18:47:24	usuario: 43 la cita con id: 2
JOAN PLACIDO	Principal	Módulo de Citas	Crear	Agregó una cita	26-10-2022 18:44:19	usuario: 43 la cita con id: 2
Soporte DentOS	Principal	Cups	Crear	Creó un Cups	26-10-2022 18:21:36	El usuario Soporte DentOS creó el CUPS 2 CONSULTA c...
JOAN PLACIDO	Principal	Pacientes	Crear	Creó un Paciente	26-10-2022 18:08:41	001162153867 joan danilo placido rosario
Soporte DentOS	Principal	Módulo Clínica	Modificar	Modificó una Clínica	26-10-2022 18:06:19	0011 Centro odontologico Dr, Joan Placido
JOAN PLACIDO	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	26-10-2022 18:01:44	IP=186.6.17.25
Soporte DentOS	Principal	Usuarios	Modificar	Modificó un Usuario	26-10-2022 18:01:33	El usuario Soporte DentOS modificó el usuario JOAN PL...
Soporte DentOS	Principal	Usuarios	Modificar	Modificar datos del usuario	26-10-2022 18:01:33	Antes: 116215385 - JOAN PLACIDO y despues: 001162...
Soporte DentOS	Principal	Usuarios	Modificar	Modificó un Usuario	26-10-2022 18:01:09	El usuario Soporte DentOS modificó el usuario JOAN PL...
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	26-10-2022 18:00:22	IP=152.202.171.215
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	19-10-2022 15:51:55	IP=191.95.143.53
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	18-07-2022 12:04:36	IP=181.236.167.166
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	28-06-2022 12:29:24	IP=181.55.20.154
Soporte DentOS	Principal	Módulo Opcion...	Modificar	Modificó una Opción del Si...	21-06-2022 15:44:33	El usuario Soporte DentOS modificó la opción con códig...
Soporte DentOS	Principal	Módulo Unidad...	Crear	Creó una Unidad Odontol...	21-06-2022 15:44:06	Se creó la unidad odontológica con el nombre Unidad 3
Soporte DentOS	Principal	Login	Login	El usuario entro al sistema	21-06-2022 15:42:58	IP=186.118.196.186
Soporte DentOS	Principal	Módulo Clínica	Modificar	Modificó una Clínica	21-06-2022 10:15:20	0011 Centro odontologico Dr, Joan Placido

Page 1 of 32 | Exportar acciones

Dar acceso al IP

Dirección IP: Guardar

Tomado de la interfaz principal de Joan plácido chile (2022).

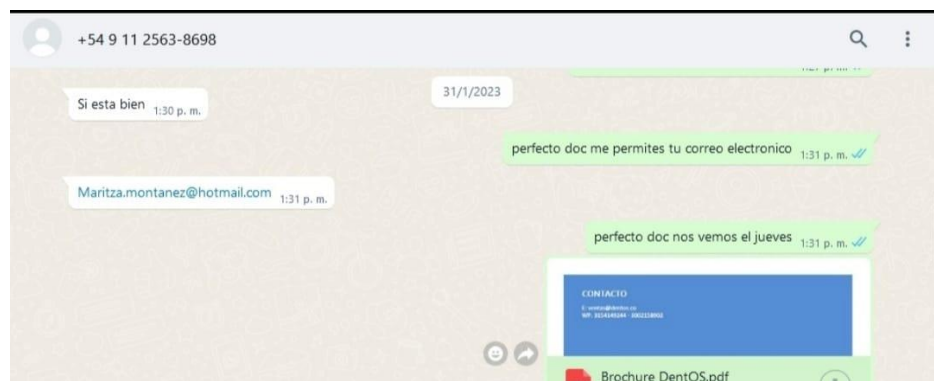
6.2.6 Función 6. Seguimiento a los clientes internacionales actuales

Se hace contacto directo con los clientes de manera individual para conocer de manera precisa sus necesidades y de esta manera identificar las problemáticas generales que enfrenta

la empresa en relación a la satisfacción del cliente. Con algunos se establece contacto por WhatsApp de manera inicial o en su mayoría se agendan reuniones por zoom.

6.2.6.1 Evidencia seguimiento.

Figura 11. *Evidencia contacto cliente 1*



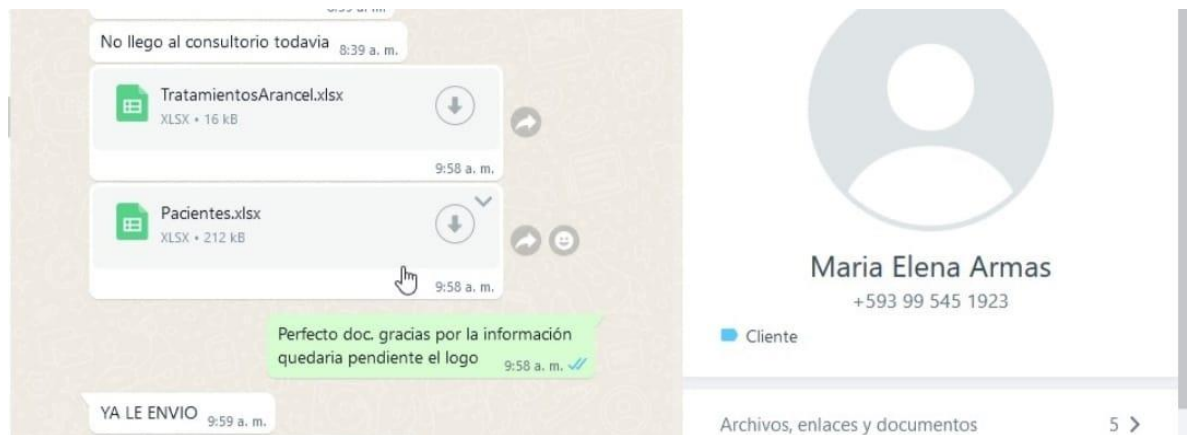
Z. Maldonado, comunicación personal, 31 de enero del 2023

Figura 12. *Evidencia contacto cliente 2*



Z. Maldonado, comunicación personal, 02 de febrero del 2023

Figura 13. *Evidencia contacto cliente 3*



Z. Maldonado, comunicación personal, 10 de febrero del 2023

6.2.7 Función 7. Informe de los hallazgos realizados en el seguimiento a clientes

Se presenta un informe al gerente comercial de Synaptek S.A.S en el cuál se enumeran las problemáticas generales halladas en las continuas reuniones con clientes internacionales a su vez se enumeran las posibles soluciones a ejecutar para resolver cada incidencia. Estos son algunos de los hallazgos más importantes.

- Gran porcentaje de clientes indican que tienen dudas acerca de funcionabilidad del sistema pero que día a día debido a sus ocupaciones no contactan a los asesores entonces solo lo usan para llevar la agenda.
- Solución: Asignar un solo asesor encargado de atender a todos los clientes internacionales y delegarle la responsabilidad de realizar un seguimiento periódico, de manera inicial este debe ser semanal y a medida que avance el cliente y se adapte el sistema el seguimiento puede ser mensual y finalmente trimestral, lo anterior con el objetivo de crear una relación estrecha con el cliente y darle la percepción de que no compro un sistema de agenda sino adquirió un solución integral para la gestión odontológica de manera fácil y completa en un solo sistema y que la empresa está interesada en que pueda sacar el mayor provecho al sistema y existe la preocupación porque lo pueda hacer en el menor tiempo posible.

- Otro factor hallado es que los clientes se sienten ajenos a nivel cultural, varios se molestan por terminología que no es precisa de su país caso específico los clientes españoles para los cuales es realmente importante que los términos usados sean propios de su país.
- Solución: Realizar un entrenamiento o capacitación al asesor encargado de atender los clientes internacionales y definir un documento con terminología para implementar en las capacitaciones o cualquier contacto con los clientes, a su vez en el entrenamiento definir como protocolo una investigación previa de la cultura y comunicación que el cliente puede usar habitualmente guiados de su ubicación geográfica con esto se reduce en un gran porcentaje la situación en la cual el cliente se exprese con terminologías de su país el asesor constantemente le pregunte a que se refiere y esto genere inconformidad.
- En el tercer hallazgo se concluyó que los clientes no tienen claro que fue lo que contrataron a su vez se molestan por tiempos de respuesta porque no tienen claridad de los filtros que pasa cada solicitud, desconocen los horarios, así como sus responsabilidades como clientes y los protocolos de synaptek en atención.
- Solución: Elaborar un acta de términos de servicios la cual se envíe al cliente una vez realice la contratación del sistema para que de esta manera quede documentada la contratación y estén especificados los canales de atención, horario, tiempos de respuesta y responsabilidades de las partes.

6.2.8 Función 8. Entrenamiento al asesor especializado en clientes internacionales para la creación de un protocolo post venta para los clientes.

Se hace un periodo de entrenamiento con el asesor asignado para manejo de clientes internacionales, en el cuál se comparte la base de datos creada y se socializa el estado actual

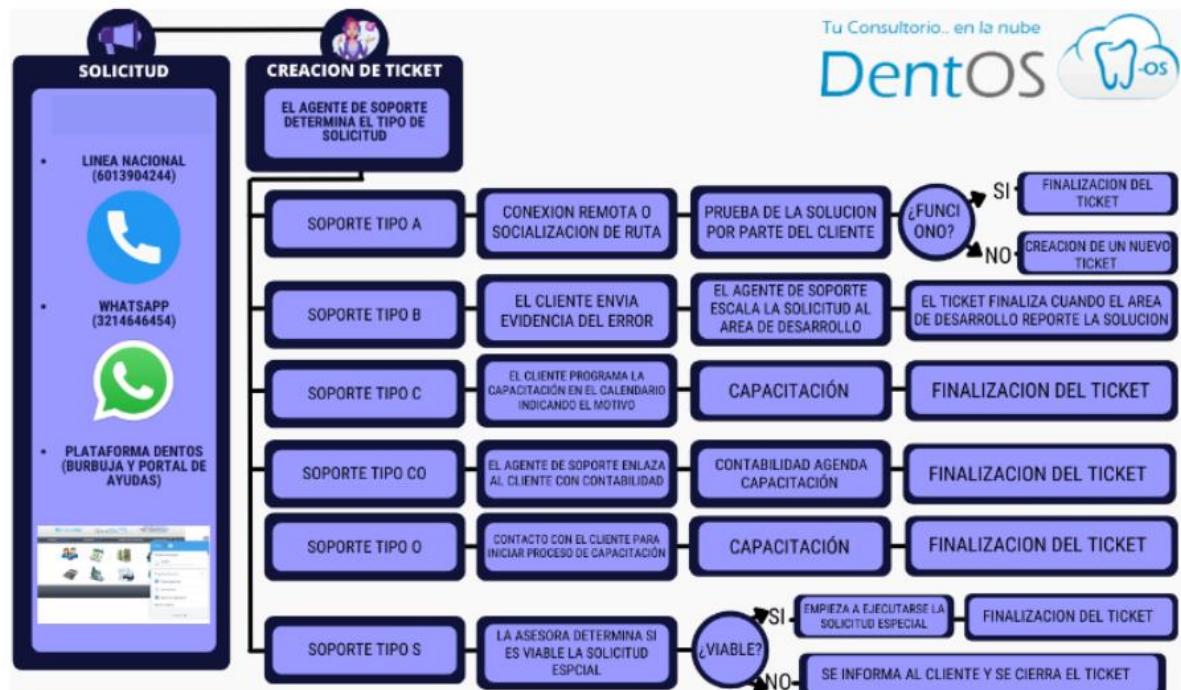
de cada cliente internacional, a su vez se elabora en conjunto un glosario de terminología a usar con los clientes por región y se le solicita seguir el siguiente protocolo:

- Cuando el área de ventas cierre un cliente internacional si el cliente no es de alguno de los países en los cuales ya tenemos relación comercial crear una documentación donde se especifiquen los aspectos culturales de ese cliente, un vocabulario de terminología odontológica o clínica del país y aspectos importantes culturales.
- Diligenciar la base de datos con información clara y precisa.
- Realizar un seguimiento constante inicial y si el cliente no muestra interés en avanzar remitirlo de manera inmediata a ventas para que quien realizó el proceso inicial pueda re contactar y generar de nuevo interés el cliente en continua.

6.2.9 Función 9. Tipificación de solicitudes y creación de ruta para atención de requerimientos

En aras de aportar una solución a la problemática general manifestada por los clientes en cuanto al desconocimiento de tiempos de respuesta de sus solicitudes o de una alta espera para solución definitiva se plantea el siguiente esquema para tipificar las solicitudes y agilizar el escalamiento de las mismas.

Figura 14. Estructura de solicitudes para soporte y atención al cliente.



Adaptado de Synaptek S.A.S.2022. Estructura de solicitudes para soporte y atención al cliente.

Figura 15. Evidencia de documento tipificación de solicitudes



Adaptado de Synaptek S.A.S.2022. Evidencia de documento tipificación de solicitudes.

7. Marco conceptual

7.1 Generalidades

Este marco conceptual “Es una estructura teórica que sirve como guía para el desarrollo de una investigación y proporciona una base sólida para la comprensión de los fenómenos observados” (Pérez,2010, p35)

Por otra parte, se tienen en cuenta conceptos y principios afines a los procesos que desarrolla la empresa y en los cuales como profesional se está directamente implicado.

7.2 Definición de conceptos

7.2.1 *Práctica profesional*

Se desarrolla el periodo de practicas partiendo de lo que conlleva la definición acertada de práctica profesional y para ello se toma como base el siguiente concepto: “La práctica profesional es una experiencia de aprendizaje que se lleva a cabo en un entorno de trabajo real, en la que los estudiantes pueden aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en el aula y adquirir experiencia laboral relevante en su campo de estudio” (Bourdieu, 1990).

7.2.3 *Internacionalización de servicios*

“La internacionalización permite el acceso a otros mercados, lo que posibilita el crecimiento económico. Intensifica el proceso del intercambio de cualquier tipo de bien entre los diferentes países del mundo” (Quiroa, 2019).

7.2.4 *Base de datos*

“Una base de datos hace referencia al conjunto de datos o informaciones determinadas que se pueden consultar de manera ágil, y segmentando las características que se quieran destacar para concretar más la información que se pretende revisar” (Peiró,2020).

8. Marco normativo

Ley 1581 de 2012: es la ley de protección de datos bajo la cual se regula el uso o tratamiento de datos personales y busca proteger la privacidad de todos los ciudadanos en ella se encuentran todos los procedimientos y normas que deben seguir tanto entidades públicas como privadas que almacenen, usen o procesen datos personales en Colombia.

Ley 23 de 1982: la ley de protección de propiedad intelectual en la cual se establecen tanto los derechos como los deberes del creador original de la obra o en este caso específico el software odontológico.

Norma ISO/IEC 27002: es la norma que establece un conjunto de controles de seguridad disponibles para que una compañía pueda implementar en busca de proteger su información y los sistemas que procesan sin dejara de lado leyes y regulaciones vigentes y aplicables.

9. Aportes

9.1 Aportes a la empresa.

Con el seguimiento a clientes internacionales se logró identificar la necesidad de diseñar una solución informativa para implementar desde el momento que el cliente acepta contratar los servicios todos los aspectos en los que no hay claridad y pueden surgir inconformidades tales como las responsabilidades del usuario, los servicios contratados, el escalamiento de solicitudes, los medios de comunicación, las responsabilidades como empresa, entre otros aspectos que requieren atención inmediata para mitigar el alto porcentaje de insatisfacción en nuestros clientes internacionales por lo tanto se realiza un documento estructurado en el cual se detalla puntualmente toda la información que el cliente debe tener

una vez contrata el servicio para suministrarle una total claridad de la cobertura del mismo, horarios de atención y nuestros requerimientos para contribuir en una correcta implementación del sistema.

Se entrega a gerencia comercial un documento de 6 páginas el cual comienza a ser socializado a los clientes una vez deciden contratar el servicio.

Figura 16. *Página 1 acta términos de servicio*

ACTA DE SERVICIO IMPLEMENTACIÓN	
Nombre de la Empresa	Correo
Fecha de inicio	
Versión	1.0
Objetivo del Proyecto	Ofrecer al servicio de un sistema integral de gestión para clientes, proveedores, empleados y socios del sector salud.
Firma	Firma del cliente y del proveedor

Alcance de la implementación

- Módulo de pacientes:** Permite crear, modificar, consultar, editar y eliminar los datos de los pacientes, incluyendo la historia clínica, los diagnósticos, los planes de tratamiento, la evolución, la facturación y el pago.
- Módulo de agenda:** Permite agendar por especialidad, a su vez crear un sistema de comunicación con pacientes vía WhatsApp con un enlace directo con el módulo de pacientes.
- Módulo de pagos:** Permite acceder al módulo de caja en el cual se pueden crear recibos de caja, comprobantes, facturas y tickets de venta de medicamentos y otros productos, a su vez se puede acceder al módulo de pagos en el cual se pueden crear recibos de pago, facturas y comprobantes de pago de clientes, proveedores, socios del sector salud y empleados.
- Módulo de reportes:** Permite generar reportes de ventas, ingresos, gastos, utilidades, entre otros.
- Módulo de mantenimiento:** Permite acceder a los datos generales del cliente, acceso a correo de apoyo técnico y al portal de soporte en los temas definidos.

Requisitos

- El cliente deberá proveer el lugar.
- El cliente deberá proveer el equipo.
- El cliente deberá proveer el personal necesario para la gestión de los datos y la facturación.
- Disponibilidad y comunicación del cliente para tomar las decisiones.

Sugerencias

Adaptado de Synaptek S.A.S.2022. *Acta de términos de servicios*.

A su vez como aporte también se le entrega a la empresa toda la documentación realizada durante la practica empresarial, dentro de ello se entregaron protocolos de seguimiento a clientes, base de datos actualizada de clientes internacionales, ruta de capacitación para el personal de soporte y atención al cliente y una estructura viable para el manejo de requerimientos a clientes internacionales.

9.2 Aportes al estudiante

La práctica empresarial fue un proceso enriquecedor en cuanto al aporte de nuevos conocimientos en el área de exportación de servicios, la empresa abrió la posibilidad de investigar a fondo todo el funcionamiento de una empresa de tecnología y permitió plantear y generar estrategias en busca de mejoras en sus procesos de retención a clientes. Por otra parte,

fue un canal directo al contacto real con clientes internacionales y abrió la oportunidad de interactuar conocer sus necesidades y a su vez exponer las posibles alternativas, fue un proceso integral y de aportes completamente nuevos a nivel profesional.

10. Conclusiones

La práctica profesional es un proceso retador, pero con un alto impacto en el desarrollo tanto personal como profesional.

Synaptek S.A.S es una empresa con un alto potencial de crecimiento en mercados internacionales y sin duda alguna fue una oportunidad para mí como profesional de generar nuevas ideas, explorar e investigar todo el funcionamiento de una empresa que a pesar de pertenecer al sector tecnológico me aportó y me permitió aportar también desde mi campo profesional.

El periodo de prácticas fue el ámbito que me permitió poner a prueba las temáticas aprendidas en la etapa de aprendizaje e incluso al tomarlo como un reto personal pude mejorar muchos conceptos y procesos que solo podría perfeccionar en un ámbito real de trabajo.

11. Recomendaciones

Synaptek es una empresa con alta experiencia en el mercado nacional, pero con una corta trayectoria en mercados internacionales por lo cual se recomienda lo siguiente:

- Llevar toda la información en la base de datos creada para clientes internacionales diligenciando todos los campos asignados.
- Hacer constante seguimiento a los clientes internacionales.

- Continuar capacitando al personal que atiende clientes internacionales.
- Implementar un modulo en el sistema que permita al área de ventas monitorear en tiempo real el uso que los clientes dan al sistema.
- Hacer visitas esporádicas a clientes en el exterior.

Referencias

- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/basededatos>
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/cliente>
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/datos>
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/documentación>
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/estrategia>
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/empresa>
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. [https://dle.rae.es/segmento de mercado](https://dle.rae.es/segmento%20de%20mercado)
- ASALE, R., & RAE. (2022). Diccionario de la lengua española RAE - ASALE. “Diccionario de La Lengua Española” - Edición Del Tricentenario. <https://dle.rae.es/software>
- Bordieun, *La práctica como experiencia de vida que valora la integridad del ser humano desde su saber hacer*. (s.f). Edu.co. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/IV_60.html
- Cardona y Carvajal (2018) *Diseño del sistema de gestión de seguridad de la información basado en la familia de normas de la serie iso/iec 27000 para una entidad pública colombiana*. [Trabajo de grado magister en gestión y desarrollo de proyectos de

software]. Universidad autónoma de Manizales. Repositorio universidad autónoma de Manizales

https://repositorio.autonoma.edu.co/bitstream/11182/1003/1/Dise%C3%B1o_sistema_gesti%C3%B3n_seguridad_informaci%C3%B3n_basado_familia_normas_serie_ISO_IEC_27000_entidad_p%C3%BAblica_colombiana.pdf

Congreso de la república de Colombia (1982, 28 enero). Ley 23 de 1982. Sobre derechos de autor.

De Comercio y Administración, C. F. C. E. S. (2011). *M. en C. Roberto Hernández Sampieri Escuela Superior de Comercio y Administración*. Wwww.uv.mx. Recuperado el 4 de abril de 2023, de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Ministerio de ambiente y desarrollo Sostenible (2021, 4 de agosto). Ley 1581 de 2012. *Politica de protección de datos personales*.

Peiró, R. (2020, julio 1). *Base de datos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/base-de-datos.html>

Quiroa, M. (2019, agosto 6). *Internacionalización*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/internacionalizacion.html>