

INFORME FINAL DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES SAP COLOMBIA



DIEGO ALEJANDRO HERNÁNDEZ CLAVIJO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTADE DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2022

INFORME FINAL DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES SAP COLOMBIA

DIEGO ALEJANDRO HERNÁNDEZ CLAVIJO

Informe de grado presentado como requisito para optar al título profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

JESUS ANDRES VELASQUEZ BALAGUERA
Magister en Logística Integral y Comercio Exterior.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2022

Autoridades Académicas

Padre José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

Fray Eduardo GONZALES GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

Padre José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

Fray Rodrigo GARCÍA JARA O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación.

ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de Facultad de Negocios Internacionales.

JESUS ANDRES VELASQUEZ BALAGUERA

Asesor informe de grado

CAROL DAYANA SOSA CELIS

Jurado

Villavicencio, septiembre de 2022

Agradecimientos

A mis padres por esforzarse cada día y darme la oportunidad de tener una educación y crecer como profesional y humano, por sus enseñanzas, su cariño y la sabiduría de su experiencia.

A mis amigos, compañeros y futuros colegas, por los buenos y malos momentos, por la ayuda, el apoyo constante y la esperanza de un futuro prometedor.

A mis profesores, por su tiempo, su paciencia, su rigor y por la experiencia y vocación de enseñar un oficio tan integral y noble como el comercio, con todos sus complementos y pormenores.

A SAP por darme la oportunidad de probarme como profesional y persona, por brindarme un gran equipo y compañeros de tan buenas cualidades, pacientes, amables y siempre dispuestos a compartir su conocimiento y experiencia.

Los llevo a todos en mis recuerdos y mi corazón...

Contenido

Resumen.....	8
Glosario.....	9
Justificación	12
Objetivos	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos	13
Introducción	14
SAP y la evolución hacia el modelo SaaS	16
Transición al modelo SaaS.....	17
Rol y funciones del practicante.....	19
Personalización de Instancias	19
Diseño de Career Site Builder.....	20
Demostraciones a clientes de los diferentes módulos de SSFF	20
Aprendizaje y Demos de SAP Litmos	21
Aportes.....	22
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Referencias.....	25
Anexos	26

Lista de Tablas.

Pág.

Tabla 1. Aportes.	22
------------------------	----

Resumen

La finalidad de este informe es la de evidenciar la experiencia obtenida en la práctica profesional escogida como opción de grado y realizada con la multinacional de software SAP, empresa la cual cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios que se ofrecen a otras compañías de múltiples sectores y con múltiples necesidades, los cuales se encuentran en una transición constante hacia el modelo de negocio SaaS.

Esta compañía es altamente reconocida y usualmente suele tenerse como referente dentro de diferentes industrias, pues parte de su tecnología y certificados suelen utilizarse como estándares en rubros como, por ejemplo, recursos humanos, finanzas, desarrollo de aplicaciones, etc.

Para poder desenvolverse dentro de la compañía el practicante del rol *HXM Pre-Sales Support* debe tener un nivel superior al B2 en el estándar del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), además de esto se debe tener un nivel mínimo de entendimiento del funcionamiento de las tecnologías más regulares, en especial aquellas que tienen que ver con los estándares de la industria en cuanto a desarrollo en la nube, como por ejemplo (Azure, AWS, SSO, SQL, CSV, API, Backend, Frontend, entre otras.)

Además de lo ya mencionado en el párrafo anterior, el practicante debe desarrollar un entendimiento de algunas de las herramientas de la empresa para poder resaltar su valor y hacer análisis de como las soluciones encajarían para solucionar las posibles necesidades del prospecto.
Palabras Clave: Prospecto, SAP, SaaS, Valor, Tecnología.

Glosario

API: Un Interfaz de Programación de Aplicaciones hace referencia a la manera en que un programa pueda comunicarse con otro, esto por medio de peticiones ya sean manuales o automatizadas y que permite solicitar, enviar, escribir, y/o actualizar datos de los mismos programas.

B2B: (*Business to Business*) Negocio a negocio es la manera en la que se le conoce a las interacciones comerciales que tienen las compañías entre sí, contrario al conocido B2C en el cual las empresas se enfocan en generar transacciones con los consumidores o personas naturales.

Backend: Hace referencia a todas las tecnologías que interactúan en la parte de “atrás” del *Frontend*, es decir que son todas aquellas interacciones, comunicaciones, bases de datos, o lógica que suceden sin que el usuario final lo note y que hacen el uso de las aplicaciones más intuitivo.

Career Site Builder (CSB): Se le conoce así al constructor de sitios interactivo “*No Code*” del módulo de reclutamiento de SAP SuccessFactors enfocado en la creación de sitios web completos enfocados en el reclutamiento de posible talento hacia las compañías.

CEO: (*Chief Executive Officer*) o conocido también generalmente como director ejecutivo suele ser el cargo más alto y con mayor responsabilidad dentro de una compañía, ya sea que haga parte o no de una junta directiva, si así está constituida la entidad.

Cloud: Término usado para referirse a la infraestructura de la “nube” que hace referencia a su vez a servidores usualmente distribuidos a los cuales se puede tener acceso siempre y cuando se tenga acceso a la red de internet.

CSV: Es un archivo de texto con un formato específico (delimitado por comas), en la que cada dato entre las mismas es un registro y puede ser interpretado por variedad de programas, por ser un archivo de texto suele ser utilizado para movimientos tanto de bajos como de altos volúmenes de datos no encriptados ya que suele ser liviano.

Demo: Se le denomina en SAP a la preparación y momento de la demostración de ciertos productos específicos a un prospecto siempre enfocado en mostrarle el valor para su caso en específico.

DryRun: Prueba en seco, en la cual el personal de ventas o preventas hace una demostración frente a otro personal de la compañía con el fin de recibir retroalimentación y hacer ajustes antes de la prueba con cliente.

Frontend: Se le denomina así a la interfaz visual con la que el usuario interactúa dentro de una aplicación, es decir, botones, campos de texto, imágenes, videos, etc. Esta suele verse complementada por el *Backend*, ya que este suele implementar la lógica detrás de las interacciones del usuario.

HXM: SAP HXM (Human eXperience Management) es producto de la integración de datos operativos provistos por SAP SuccessFactors con información sobre los sentimientos de los empleados de SAP Qualtrics. Al combinar ambos entornos es posible tomar decisiones más acertadas sobre los colaboradores, a partir de indicadores cualitativos y cuantitativos en todo el ciclo de vida de los empleados. (SAP Noticias, 2022)

Instancia: Interfaz de demostración adaptable según la necesidad del prospecto, con módulos habilitados y usuarios de prueba creados, utilizados con el fin de dar a conocer y demostrar el valor de los servicios de la compañía a los posibles clientes interesados en los mismos.

Landing Page: Una landing page o página de destino es una página web diseñada para lograr un solo objetivo: convertir visitantes en clientes o leads. (Islas, 2022)

SAP Litmos: SAP Litmos es una plataforma de capacitaciones para empresas a través de la web que permite una educación en línea más rápida e inteligente. La solución contiene un potente sistema de gestión del aprendizaje (LMS), que es SAP Litmos Training, y un catálogo de cursos de capacitación ricos en contenido, SAP Litmos Training Content. Se trata de la combinación ideal para mejorar los programas de educación y desarrollo y de Recursos Humanos automatizando tareas, desde crear y asignar los cursos hasta el seguimiento, la generación de informes y más. (SAP Litmos, 2022)

No-Code: Nombre dado a la reciente tendencia de búsqueda de creación más intuitiva de interfaces para personas sin o con poco conocimiento técnico, en donde usualmente se utilizan técnicas de arrastrar y soltar, en vez de escribir código que de función y estilo a las interfaces y al *Backend*, suele ser más visual e interactivo a costa de estar limitado solamente a los materiales disponibles.

Onboarding: Proceso por el cual el empleado pasa para ingresar a hacer parte de una organización, y se le acompaña en su proceso de aprendizaje y desenvolvimiento en sus funciones principales.

Presales: Suele denominarse así al área “hermana” de las ventas encargada de los aspectos más alejados de la interacción del cierre de las ventas, por ejemplo, demostración de los servicios de la empresa, adaptación de las interfaces de demostración a las necesidades del cliente, entre otras.

SaaS: (*Software as a Service*) es un modelo de negocio en el cual se provee el software como servicio para que las personas y aplicaciones puedan conectarse e interactuar con las mismas desde cualquier lugar e interactuar con ellas siempre que se tenga una conexión a internet.

SSO: (*Single Sing-On*) Se refiere a una sesión centralizada y usualmente encriptada en la que los datos de un usuario se pueden utilizar a través de múltiples aplicaciones y plataformas para iniciar sesión en los mismos.

SuccessFactors (SSFF): Software como servicios (SaaS) de SAP enfocado a las necesidades de los recursos humanos de la compañía como por ejemplo evaluaciones de desempeño, gestión de la experiencia, reclutamiento, evaluación, objetivos, etc. Creado desde su base para adaptarse a las diferentes necesidades de las organizaciones.

Justificación

El presente trabajo tiene como fin el documentar la experiencia y conocimiento adquirido por el practicante en la empresa tecnológica SAP, esto con el fin de dar a entender la relación de la industria de la tecnología con el área de los negocios internacionales y el impacto de estos mismos dentro del sector por medio del conocimiento y aportes del practicante.

Aunado a lo anterior, este trabajo también tiene como propósito el dar una vista superficial de la empresa y sus actividades, además de mostrar de manera más específica el área en la que se desempeñó el practicante y cuáles fueron sus aportes a la misma, siendo esta, el área de preventas dentro de la rama de producto de SuccessFactors encargada de ventas dentro de la corriente SaaS a prospectos con necesidades en el área de recursos humanos.

Objetivos

Objetivo general.

Dar a conocer la empresa, las funciones y aportes del practicante dentro de la misma.

Objetivos específicos.

Documentar información general de la empresa, su sector e historia.

Registrar la experiencia del estudiante durante su periodo de prácticas profesionales.

Dar a conocer los aportes del practicante a la compañía y sus procesos.

Introducción

Cuando se introdujo el internet como tecnología relativamente creciente, el mundo del software era tan solo conocido por un nicho de entusiastas principalmente de países desarrollados, y por agencias gubernamentales que hacían investigación para aplicaciones militares. Eran muy pocos los que podían imaginar el impacto que esta tecnología tendría en el mundo actual, pues esta misma se ha convertido en algo esencial a pesar de tratarse de un concepto tan ampliamente conocido, pero a su vez tan abstracto.

Al principio como en cualquier revolución tecnológica, se encontraban grupos de adeptos optimistas por las capacidades de esta tecnología en el futuro próximo, además de escépticos quienes argumentaban que tal tecnología solamente era engorrosa y difícilmente escalable para el futuro, pues requeriría de grandes inversiones tanto en hardware como en software para hacer que las conexiones y por tanto la inversión fuesen viables.

Con el tiempo, tanto el internet como las comunidades y aplicaciones alrededor de este fueron cambiando, pues a pesar de ser comunicación aún analógica, se encontró que la inversión de despliegue de cableado transatlántico era viable en reducción de riesgo en pérdida de los mensajes y en incremento en la velocidad de las comunicaciones, esto generó una demanda creciente a través de diferentes industrias más allá de los gobiernos y los pequeños entusiastas.

Fue entonces que a pesar de que los costos y las inconveniencias del internet a finales de la década de los noventa y principios de los dos mil era alta, había compañías, grupos e individuos dispuestos a hacer de pioneros y pagar los altos costos aún en aquel momento para tener acceso a una red aún primitiva pero creciente de conexiones alrededor del mundo lo que generó una burbuja económica conocida hasta hoy como la burbuja de las punto-com.

La burbuja de las punto-com se refiere al periodo comprendido entre 1997 y 2000. Durante dicho periodo se produjo un fuerte crecimiento de los valores económicos de las empresas relacionadas

con Internet. Llegando, de este modo, a provocar una fuerte burbuja económica que llevó a la quiebra a una gran cantidad de empresas. (Arias, 2020)

Después de este acontecimiento se posicionó la tecnología como un nuevo sector de la economía relevante hasta el día de hoy, y junto a esto el internet se fue democratizando y creciendo de manera exponencial haciendo así que empezaran a generarse diferentes empresas tanto de hardware como de software alrededor del internet mismo, lo que daba acceso a millones de personas a través del mundo a los mismos contenidos reduciendo los costos de escalabilidad y replicación.

Resultado de esta economía emergente y de las interacciones en la red se crearon grandes compañías de tecnología que hoy en día rivalizan y superan a las tradicionales, tales como Alphabet, Apple, Meta, Microsoft, entre otras, las cuales se encuentran en los principales índices de acciones del mundo como el S&P500 y el DOWJONES.

También como resultado de lo anterior se crearon diferentes comunidades y sitios de contenido bajo demanda, redes sociales, y tendencias de intercambio de información como el P2P que han tenido un gran impacto hasta el día de hoy en el movimiento de contenido a través de la internet.

Finalmente, la internet abrió la posibilidad a un mundo de transacciones y negocios sin límites a las fronteras físicas características de un negocio tradicional cuyo potencial se vería limitado a la cantidad de personas que vivan o circulen por su zona, es esto lo que ha llevado a las grandes tecnológicas a tener un crecimiento tan explosivo y a ser lo que hoy en día se han convertido, y SAP es un ejemplo perfecto de esto.

SAP y la evolución hacia el modelo SaaS

Fundada en 1972, el nombre inicial de la empresa significaba "desarrollo de programas de sistemas de análisis" (Systemanalyse Programmentwicklung) y más tarde se abrevió como SAP. Desde entonces, ha crecido de pequeño emprendimiento de cinco personas a empresa multinacional con casa matriz en Walldorf, Alemania, con más de 105.000 empleados en todo el mundo. (SAP, s. f.)

SAP siempre se enfocó en proveer a otras empresas por medio de un modelo de negocio B2B y sus soluciones han ido mutando a través del tiempo para suplir la demanda del mercado, pero aun así siempre tuvo en su esencia el saber que su objetivo era ayudar a las demás empresas de todas las industrias a mejorar sus procesos y ser más escalables en sus procesos.

Inicialmente como era estándar en la industria, SAP vendía su software como un producto en forma de licencia que daba los derechos de uso (pero no comerciales) a las compañías que lo adquiriesen, este producto estaba enfocado en el manejo de recursos de compañías para reducir la fricción de la información descentralizada y sin uso, dándole una vista holística e integrada para la toma de decisiones efectiva. de manera unificada.

Este software conocido inicialmente como SAP R/ 2, se creó a partir de la premisa de que los negocios suelen tener su información descentralizada a través de diferentes departamentos, haciendo que la comunicación y la coordinación se tornen en tareas en si mismas, cuando esta debería estar disponible a demanda para poder hacer diagnósticos de las diferentes partes o áreas que compongan a la compañía y así ayudar a tomar decisiones que sean provechosas, y resolver posibles inconvenientes y/o cuellos de botella.

Hoy en día con la evolución constante de la tecnología y las necesidades de los diferentes mercados y empresas, SAP ha sabido adaptarse para responder a estas, lo que ha llevado a que el primer software anteriormente mencionado en un camino de mejora constante hasta la transición de lo que hoy se conoce como el producto insignia de SAP y la evolución natural del mismo hoy conocido como SAP S/4HANA.

Transición al modelo SaaS.

SAP S/4HANA Cloud es un software modular y completo de ERP en la nube diseñado para cada necesidad de negocio –potenciado por IA y analíticas–. Con SAP S/4HANA Cloud, usted puede ejecutar sus operaciones críticas en tiempo real desde cualquier lugar, introducir nuevos modelos de negocio en su industria y expandirse globalmente con un socio de confianza. Durante 50 años, SAP ha estado ayudando orgullosamente a empresas de todos los tamaños –en todas las industrias y geografías– a operar al máximo con ERP. (SAP, s. f.)

Como se evidencia en la cita, se menciona también el término “Cloud”, el cual evidencia una de las evoluciones de adaptación al mercado de SAP, pues este cambio remueve la necesidad de que el usuario tenga que depender también de la centralización del software para operar su negocio, es decir que ya no es necesario que el CEO de una compañía tenga que estar en el computador de su escritorio o utilizar su laptop para acceder a la información completa de su empresa.

Al contrario de lo recién mencionado, este CEO tiene la capacidad de acceder a sus datos desde cualquier lugar gracias a que SAP provee una infraestructura en diferentes regiones del mundo generando redundancia y garantizando una disponibilidad constante de sus servicios con una baja latencia desde cualquier lugar con acceso a internet, además de que provee la posibilidad de que varias personas utilicen el sistema en simultaneo y todos sus cambios se sincronicen casi instantáneamente sin importar el lugar del mundo en el que se encuentren.

Además, esta adaptación a las nuevas tecnologías, abre las puertas a nuevos modelos de monetización para este tipo de software prestado en línea como un servicio (SaaS), lo que lo hace más sencillo e intuitivo para quien lo contrata, pues no es necesario lidiar con compras de servidores o infraestructura o adaptaciones, además de que ya no está atado por licencia a una única versión del software pues siempre tendrá a su disposición las actualizaciones y cambios más recientes para estar a la vanguardia del mercado.

Por último, otra de las ventajas más notables es el costo flexible y reducido para las compañías que busquen contratar el servicio, pues en vez de atarse a un costo de talla única

independientemente del tamaño de la empresa, tienen la opción de suscribirse para su uso con un cierto número de usuarios que pueden ir fluctuando a través del tiempo y siempre teniendo la opción de migrar sus datos a otros servicios o integrarse con servicios de terceros que suplan las necesidades que estos tengan sin dañar sus flujos actuales de trabajo.

Rol y funciones del practicante.

El rol asignado al practicante fue el de *HXM PreSales Support* el cual es un cargo específico al área de preventas en la cual se introduce al practicante a un rol de preventas completo con ayuda de un mentor ya profesional y con experiencia en el área, esto mientras que el practicante va dando soporte y generando valor al área de diferentes maneras.

Desde antes de iniciar labores, SAP se encarga de que en el proceso de *onboarding* a la compañía, se asigne el mentor para el practicante y se incentiva al contacto previo al inicio de las funciones para familiarizarse mejor y aclarar pasos, funciones y responsabilidades de ambas partes frente al tiempo de las prácticas profesionales.

En este punto se habla de que la responsabilidad del cargo es la de hacer demostraciones de valor personalizadas para los prospectos de diferentes países, esto limitado al área de Latinoamérica norte y el Caribe y dependiendo de la necesidad estas podían hacerse en español, en inglés o de ser necesario en ambos idiomas.

Personalización de Instancias.

Dentro de las primeras asignaciones al rol del practicante está la de familiarizarse con el entorno de trabajo del producto específico, en este caso *SAP SuccessFactors*, el cual está enfocado en el área de los recursos humanos y cuenta con gran variedad de módulos en si mismo, cada uno flexible y adaptable en la gran mayoría de casos a las necesidades de los clientes.

En primera instancia el mentor se encarga de dar una introducción a la instancia asignada que se utilizará para ser adaptada en diseño a las necesidades de cada cliente, en el que por ejemplo con nociones de diseño de interfaces se debía hacer una recopilación de recursos del prospecto interesado, con materiales como por ejemplo el logo, los colores de su marca, imágenes relacionadas que se utilizarían para poder darle personalización, simulando así un entorno unificado de trabajo.

Diseño de Career Site Builder.

Con el aprendizaje constante de la tecnología de SuccessFactors, se llega al módulo de reclutamiento el cual es uno de los más robustos del producto, en este caso en específico por ser tan solicitada, una de las principales características para las demostraciones era el diseño del *Career Site Builder (CSB)* el cual tiene como objetivo, convertirse en una *Landing Page* para todos aquellos interesados en conseguir un empleo con la compañía del prospecto, en este caso con más recursos del mismo prospecto, se crean diseños atractivos no solamente para el mismo prospecto sino para los posibles aplicantes que son incentivados a darse de alta en caso de ser solicitados como candidatos a una posición.

El Career Site builder además cuenta con la posibilidad de hacer toda su interfaz de manera no-code, por lo que el cliente no necesitaría de un rol técnico para poder diseñar o implementar cambios en el diseño o funcionalidad del sitio web, lo que no cierra o limita per se los diseños, pues SAP ha pensado esta funcionalidad para dejar espacios de interacción también a roles más técnicos.

Además de esto, el CSB provee la posibilidad de generar integraciones, pues en primer lugar se encuentra desde un inicio integrado con el módulo de reclutamiento lo que permite una interacción con la información de los candidatos desde la misma instancia, ya sea con contenido embebido o con *APIs* para tener más información desde otras aplicaciones.

La función del practicante con el CSB era la de diseñar completamente el entorno para adaptarlo a los posibles clientes del módulo al igual que con la instancia, pues en este caso suelen mostrarse juntas con el CSB para que el cliente pueda ver como funciona su integración y hacerse una mejor idea de cómo utilizar todas las funciones presentadas, sacándoles el mayor provecho.

Demostraciones a clientes de los diferentes módulos de SSFF.

Con el tiempo y el conocimiento al practicante se le absorta para que empiece a hacer ensayos de lo aprendido hasta el momento, y cuando se sienta listo o su manager se lo solicite, comience a

hacer *DryRuns* con sus compañeros de su equipo u otros para recibir retroalimentación que sirva para hacer ajustes, y en su debido momento siempre en compañía del mentor u otro profesional asignado, este pueda hacer parte o una demo completa de la base y ciertos módulos del producto si así se solicita.

En SAP suelen manejarse diferentes niveles de certificaciones por lo que esto ayuda a que, junto a las pruebas de conocimiento, los profesionales o practicantes, tengan la posibilidad de certificarse y crecer profesionalmente dentro de un área en específico. Además de esto las certificaciones de SAP suelen ser muy solicitadas en el mundo laboral ya sea para consultorías o para contratar personas con estos conocimientos para gestionar este tipo de sistemas.

Aprendizaje y Demos de SAP Litmos.

Litmos es un producto adquirido por SAP, el cual se especializa en educación. Este se caracteriza por ser muy flexible y adaptable a diferentes necesidades, como por ejemplo podrían ser las de una empresa que necesita contratar un servicio para capacitaciones internas, también uno que busque capacitar a sus socios o distribuidores, o de ser posible para utilizar la plataforma como un centro educativo completo abierto al público en general.

Este software está hecho para ser muy intuitivo desde su base y suele darle la posibilidad de manejo completo al usuario medio, pues no requiere de tener conocimientos técnicos para ser implementado, además tiene posibilidad de ser automatizado en gran medida para así tomar mayor ventaja de sus diferentes plugins para un uso más personalizado.

El rol del practicante con *Litmos* era el de personalizar la interfaz, analizar, entender e implementar las necesidades del prospecto en la plataforma con miras a proveerle valor. Junto a esto el practicante debía crear y diseñar cursos cortos e interacciones para que el cliente viese como sería su uso o el de su persona objetivo en el día a día.

Aportes

Tabla 1. *Aportes.*

Aportes del practicante a la empresa.	Aportes de la empresa al practicante.
• Incremento de la eficiencia y mejora en el diseño de las instancias. • Reducción del tiempo implicado en la creación del CSB para reclutamiento gracias a la creación de un estándar por plantillas, en español, inglés o bilingües según sea la necesidad. • Mejora en el diseño del CSB con adaptación a estándares más modernos. • Soporte constante al equipo de ventas y preventas tanto para SuccessFactors como para los especialistas en <i>Litmos</i>. • Ayuda directa a los miembros del equipo de preventas de SSFF, en la preparación 1:1 de las instancias y CSBs correspondientes a cada demostración de clientes y prospectos importantes.	• Incremento del conocimiento en el área de la tecnología enfocada a los recursos humanos y la educación. • Refuerzo en las habilidades de trabajo en equipo tanto sincrónico como asincrónico. • Relaciones profesionales tanto con miembros de SAP como con clientes importantes de diferentes partes de Latinoamérica, el Caribe y EE. UU. • Acompañamiento constante en el proceso de aprendizaje. • Posibilidad de apertura profesional al área de la tecnología. • Mejora de las habilidades de ventas, mercadeo y entrega del valor según se requiera.

Conclusiones

Los negocios internacionales son un campo en si mismo muy amplio por lo que requiere conocimientos diversos y una tendencia a aprender por la persona que se desempeñe en esta área, se requiere poder pensar fuera de la caja, plantear soluciones y resolver problemas en la medida de lo posible para traer valor a los demás. Esto mismo también aplica para el campo de la tecnología.

Y para adaptarse al futuro el negociador internacional debe asumir el reto de ahondar en la tecnología, así como el desarrollador necesita aprender a negociar, ser empático y llevar las relaciones tanto personales como profesionales hacia adelante, solo así se puede adaptar hacia un futuro que cada día es más digital sin dejar de lado lo humano, todo se mueve a escalas cada vez más globales, pero en el día a día siempre se trata de personas tratando y dando valor a otras personas.

SAP en si misma es una excelente empresa para llevar esto acabo, durante el tiempo de prácticas es posible tener interacciones con personas de diferentes partes del mundo, sentir que se entrega valor a aquellos que lo están buscando y estar en un ambiente de aprendizaje constante y de retos que al ser solucionados en equipo más allá de una remuneración, traen un crecimiento personal y profesional.

Recomendaciones

Como recomendaciones principalmente hacia la universidad, cabe decir que en el proceso de prácticas la única dificultad que este practicante ha tenido, pero que sabe y entiende que los demás practicantes en otras empresas también, es la de la falta de comunicación e información clara por parte de la universidad frente a cómo debe llevarse el proceso de estas mismas, sus plazos y costos. Lo anterior puesto que en diferentes ocasiones diferentes practicantes y en algunas ocasiones profesores daban información errada frente a estos temas.

Referencias

- Arias, A. S. (2020, 16 abril). *Burbuja de las punto-com*. Economipedia. Recuperado 28 de agosto de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/burbuja-de-las-punto-com.html>
- Islas, D. S. (2022, 29 abril). *¿Qué es una landing page? La guía completa*. Blog de Wix | Diseño Web, Fotografía y Tips de Negocios. Recuperado 28 de agosto de 2022, de <https://es.wix.com/blog/2021/05/que-es-una-landing-page>
- SAP. (s. f.-a). *¿Qué es ? | Historia y Sistemas Empresariales que definen a*. Recuperado 28 de agosto de 2022, de <https://www.sap.com/latinamerica/about/company/what-is-sap.html>
- SAP. (s. f.-b). *Solución de software de ERP de SAP S/4HANA Cloud*. Recuperado 28 de agosto de 2022, de <https://www.sap.com/latinamerica/products/erp/s4hana.html>
- SAP Litmos. (2022, 12 agosto). *Online Training Platform Solutions | SAP Litmos LMS*. Recuperado 29 de agosto de 2022, de <https://www.litmos.com/es-LA/products>
- SAP Noticias. (2022, 10 junio). *HXM: la nueva visión de SAP para mejorar la experiencia del empleado*. SAP News Center Latinoamérica. Recuperado 29 de agosto de 2022, de <https://news.sap.com/latinamerica/2019/11/hxm-la-nueva-vision-de-sap-para-mejorar-laexperiencia-del-empleado/>

Anexos

Anexo 1. Constancia de Prácticas empresariales.

DocuSign Envelope ID: DEE9D057-C9C4-4EBE-8447-6AC439F478DC



SAP Colombia S.A.S.
Carrera 9 N° 115-06
Edificio Tierra Firme, Oficina 2404
Bogotá, D.C. – Colombia
Tel: (571) 600 30 00
Fax: (571) 600 30 01
www.sap.com/colombia
NIT: 900.320.612-5

Bogotá D.C., 31 de julio de 2022

Constancia

SAP Colombia S.A.S., hace constar que los datos que se relacionan a continuación corresponden a **Diego Alejandro Hernandez Clavijo**, quién estuvo vinculado/a en el cargo de Practicante Universitario/a por medio de un contrato de práctica empresarial, cumpliendo con los requisitos académicos exigidos por su programa de formación.

DOCUMENTO DE ID: 1.121.936.554
FECHA DE INGRESO: 01 de febrero de 2022
FECHA DE TERMINACIÓN: 31 de julio de 2022

La presente constancia se expide con destino a quien interese.

Cordial saludo,

DocuSigned by:

01795248E00A45A...

Camilo Espinosa Ortiz
Recursos Humanos
SAP Colombia S.A.S

DocuSigned by:

0314253E45904D0...

Diego Hernandez