

Informe Final de Práctica Empresarial en Alpes Solutions S.A.S

María José Guerra Quintero

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

Director

Henry Giovanni Moran Cuan

Magíster en la Administración de las Organizaciones

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2024

Contenido

1. Informe Final De Práctica Empresarial En Alpes Solutions Sas	12
1.1 Contexto De La Práctica Empresarial.....	12
1.2 Justificación	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo General.....	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
2. Perfil De La Empresa.....	14
2.1 Razón Social De La Empresa:	14
2.2 Objeto Social De La Empresa.....	14
2.3 Dirección, Teléfono Y Jefe Inmediato De La Empresa	15
2.4 Estructura Organizacional.....	15
2.4.1 Misión De La Empresa	15
2.4.2 Visión De La Empresa	15
2.4.3 Organigrama De La Empresa.....	16
2.5 Aspectos Económicos	17
2.5.1 Entorno Macroeconómico:.....	17
2.5.2 Entorno Microeconómico	21
2.6 Portafolio De Productos Y Servicios De La Empresa	23
2.6.1 Para Personas	23
2.6.2 Para Empresas	25
2.7 Aspectos Del Mercado Que Atiende Alpes Solutions S.A.S.....	27
2.7.1 Mercado De Soluciones Tecnológicas Personalizadas	27
2.7.2 Mercado De Soporte Y Mantenimiento De Software.....	28

2.7.3	Mercado De Staffing Y Externalización De Servicios De Ti	29
2.7.4	Mercado De Soluciones Iot Y Tecnologías Emergentes	29
3.	Cargo Y Funciones Desempeñadas	29
3.1	Cargo Desempeñado	30
3.2	Funciones Asignadas	30
3.3	Procesos, Procedimientos Y Herramientas	34
4.	Marco Conceptual Y Normativo.....	38
4.1	Marco Conceptual.....	38
4.2	Marco Normativo.....	42
5.	Aportes	45
5.1	Propuesta De Valor Agregado	45
5.1.1	Identificación De La Situación Problemática	45
5.1.2	Contribución De Conocimientos A La Empresa	47
5.1.3	Impacto Desde Los Resultados/Logros	48
5.2	Aportes De La Empresa Al Proceso Formativo.....	49
5.3	Plan De Mejora Para Alpes Solutions S.A.S.	51
5.3.1	Resumen Ejecutivo:	51
5.3.2	Contextualización Del Plan De Mejora	52
5.3.3	Objetivos Del Plan De Mejora.....	53
5.3.4	Aspectos Para Mejorar	53
5.3.5	Metas Del Plan De Mejora.....	56
5.3.6	Acciones Del Plan De Mejora.....	57
5.3.7	Indicadores/Verificación.....	60
5.3.8	Responsables.....	¡Error! Marcador no definido.
5.3.9	Recursos	64

5.3.10

Cronograma

64

6.

Conclusiones Y Recomendaciones

65

Referencias.....

68

Lista de tablas

Tabla 1. *Procesos, procedimientos y herramientas empleadas durante la práctica en Alpes Solutions S.A.S* 35

Tabla 2. *Indicadores para medir la efectividad de las acciones* 60

Tabla 3. *Responsables y sus responsabilidades* 63

Lista de figuras

Figura 1. <i>Estructura Corporativa de Alpes Solutions S.A.S Colombia</i>	16
Figura 2. <i>Directorio de empresas</i>	31
Figura 3. <i>Cotizaciones de empresas con servicios de Staffing y Outsorsing USA</i>	31
Figura 4. <i>Cotizaciones</i>	32
Figura 5. <i>Análisis situacional para la Creación de la PMO</i>	33
Figura 6. <i>Cronograma de acciones para implementar el Plan de Mejora</i>	65

Resumen

Este proyecto se centra en la optimización de los procesos comerciales y de gestión de clientes en Alpes Solutions S.A.S., una empresa con una sólida trayectoria en el sector tecnológico. A lo largo de la práctica empresarial, se identificaron áreas críticas de mejora, como la fragmentación de la información, la falta de automatización en tareas repetitivas y la comunicación interna descoordinada. Para abordar estas problemáticas, se propone un plan de mejora que incluye la implementación de un sistema CRM centralizado, la estandarización de procesos y la automatización de tareas clave. Estas acciones no solo buscan mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, sino también contribuir al crecimiento sostenible de la empresa. Este proyecto se enmarca dentro de las prácticas profesionales del estudiante, integrando la teoría con la práctica en un entorno real de trabajo, y está diseñado para desarrollarse en un plazo de siete meses.

Palabras Clave: optimización de procesos, automatización, CRM, eficiencia operativa, satisfacción del cliente.

Abstract

This project focuses on the optimization of business processes and customer management at Alpes Solutions S.A.S., a company with a strong track record in the technology sector. During the business internship, critical areas for improvement were identified, such as information fragmentation, lack of automation in repetitive tasks, and uncoordinated internal communication. To address these issues, a plan for improvement is proposed, which includes the implementation of a centralized CRM system, process standardization, and the automation of key tasks. These actions aim not only to enhance operational efficiency and customer satisfaction but also to contribute to the company's sustainable growth. This project is part of the student's professional internship, integrating theory with practice in a real work environment, and is designed to be developed over a seven-month period.

Keywords: process optimization, automation, CRM, operational efficiency, customer satisfaction.

Glosario

Automatización de Tareas: según Jara Valentín (2023), la automatización de procesos administrativos consiste en el uso de tecnología para optimizar tareas repetitivas y manuales, lo que permite reducir errores, mejorar los tiempos de ejecución y facilitar la toma de decisiones basada en información precisa.

CRM (Customer Relationship Management): es una herramienta tecnológica que permite gestionar de manera eficiente las relaciones y la comunicación con los clientes, centralizando la información en una plataforma para mejorar la atención y fidelización de los mismos (ElegirCRM, n.d.).

Estandarización de Procesos: Alarcón Barrero y Sánchez Vignau (2018) señalan que "la estandarización de los procesos es cuando estos se especifican (mencionan y describen detalladamente) y se programan" (p. 15).

Gestión de la Información: se define como "el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad" (Manso Rodríguez, 2008, p. 60).

Metodologías Ágiles: están basados en entregas frecuentes de versiones de software funcionales, con mayor relevancia a la planificación adaptativa, colaboración con el cliente y respuestas ante los cambios inherentes al desarrollo de software" (Crespo Boaventura et al., 2016, p. 3).

Optimización de Procesos: se entiende como un conjunto de acciones orientadas a mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos productivos y logísticos en diferentes sectores, mediante la implementación de herramientas avanzadas como simulación de procesos, indicadores de productividad, y técnicas de estadística inferencial, con el objetivo de

incrementar la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones (Monsalve & Serna, 2021).

PMO (Project Management Office): entidad organizacional que centraliza y estandariza la gestión de proyectos, proporcionando metodologías, herramientas y apoyo estratégico. Su implementación permite mejorar la alineación de proyectos con los objetivos estratégicos, optimizar recursos, y estandarizar procesos, contribuyendo a la eficiencia operativa y al éxito organizacional (Cavadía Sierra, Pinto Parra, & Salas Sánchez, 2024).

Satisfacción del Cliente: es el resultado de la percepción de calidad del servicio en relación con las expectativas del consumidor, donde la eficiencia del personal y del servicio juegan un rol crucial en garantizar una experiencia positiva que fomente la lealtad del cliente (Zárraga Cano, Molina Morejón, & Corona Sandoval, 2018).

Introducción

Este informe documenta la práctica empresarial realizada en Alpes Solutions S.A.S., una empresa dedicada al desarrollo de soluciones tecnológicas con más de diez años de experiencia en el mercado. El proyecto se enfoca en el análisis exhaustivo de los procesos comerciales y la gestión de clientes, identificando áreas clave que requieren optimización para mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción del cliente. En un entorno empresarial caracterizado por la rápida evolución tecnológica y la creciente competencia, la capacidad de una empresa para adaptarse y mejorar continuamente sus procesos es fundamental para asegurar su éxito a largo plazo.

Durante el desarrollo de esta práctica, se abordaron desafíos críticos como la fragmentación de la información, la falta de estandarización en los procesos y la ausencia de automatización en tareas repetitivas. Además, se identificó la necesidad de fortalecer la comunicación interna para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa. A partir de este análisis, se diseñó un plan de mejora integral que propone la implementación de un sistema CRM centralizado, la estandarización de procesos, y la automatización de tareas clave.

Este proyecto no solo busca aportar soluciones prácticas y efectivas a las problemáticas identificadas, sino que también pretende contribuir al desarrollo profesional de quien realiza la práctica, integrando conocimientos teóricos con la experiencia en un entorno real de trabajo. El plan de mejora propuesto está diseñado para ser implementado en un plazo de siete meses, con un enfoque en la adaptación continua y la alineación de los objetivos empresariales con las demandas del mercado actual.

1. Informe Final de Práctica Empresarial en Alpes Solutions SAS

1.1 Contexto de la Práctica Empresarial

Este informe de práctica empresarial tiene como objetivo proponer un plan integral de mejora para las estrategias de marketing de Alpes Solutions S.A.S. La propuesta busca optimizar la presencia de la empresa en el mercado, fortalecer las relaciones con los clientes y promover el crecimiento sostenible.

1.2 Justificación

Alpes Solutions S.A.S. es una empresa con más de diez años de trayectoria en el desarrollo de software y tecnología, conocida por su capacidad para adaptar la tecnología a las necesidades específicas de sus clientes. Sin embargo, en un mercado tecnológico tan dinámico y competitivo, mantener la operatividad y la relevancia no es suficiente. Es crucial que la empresa evolucione continuamente para no solo sostenerse, sino también destacarse como líder en su campo.

El propósito de este informe es proponer un Plan Integral de Transformación y Crecimiento Sostenible centrado en mejorar las estrategias de marketing de Alpes Solutions S.A.S. El objetivo es brindar a la empresa las herramientas y enfoques necesarios para optimizar su presencia en el mercado, fortalecer las relaciones con sus clientes y atraer nuevas oportunidades de negocio.

El mercado tecnológico cambia rápidamente y las expectativas de los clientes evolucionan constantemente. Un plan de marketing actualizado y bien ejecutado permitirá a Alpes Solutions S.A.S. estar a la vanguardia, ajustándose a las tendencias y demandas del mercado. En Alpes Solutions S.A.S., la relación con los clientes es fundamental. Mejorar las

estrategias de marketing ayudará a mantener una comunicación constante y personalizada, aumentando la satisfacción y fidelización de los clientes actuales y potenciales.

Utilizando herramientas modernas de marketing digital como SEO, SEM y marketing de contenidos, la empresa podrá llegar a un público más amplio y diversificado, captando nuevos clientes y ampliando su alcance. La implementación de metodologías ágiles y herramientas tecnológicas avanzadas en los procesos de marketing permitirá una gestión más eficiente y efectiva, reduciendo tiempos y costos, y mejorando la calidad de las campañas y proyectos.

El talento humano es uno de los mayores activos de Alpes Solutions S.A.S. Capacitar al equipo en nuevas tecnologías y técnicas de marketing no solo mejorará sus competencias, sino que también incrementará su motivación y compromiso, preparándolos mejor para enfrentar los desafíos del mercado. Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) permitirá monitorear y evaluar el éxito de las estrategias implementadas, asegurando una mejora continua y sostenible.

La implementación de este plan de mejora no solo se centrará en aspectos técnicos y operativos, sino que también ofrecerá un valor agregado significativo a Alpes Solutions S.A.S. Mejorará la eficiencia de los procesos internos, fortalecerá las relaciones con los clientes, aumentará la captación de nuevos clientes y desarrollará el talento humano dentro de la empresa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Apoyar las actividades comerciales de la empresa Alpes Solutions S.A.S., contribuyendo al desarrollo y ejecución de estrategias de marketing, gestión de relaciones con clientes y optimización de procesos internos, proponiendo un plan de acciones orientadas a

mejorar la eficiencia operativa, con el fin de fortalecer el aprendizaje práctico y aportar valor a la empresa.

1.3.2 Objetivos Específicos

Implementar estrategias de marketing y optimizar procesos internos comerciales, mediante la revisión, actualización y automatización de procedimientos, para mejorar la eficiencia operativa, la visibilidad de la empresa y fortalecer la relación con los clientes.

Desarrollar y proponer un plan de mejora integral que contemple la estandarización de procesos y el uso de herramientas tecnológicas para apoyar la gestión comercial y la comunicación interna, facilitando la colaboración entre departamentos.

Realizar un seguimiento y evaluación continua de las acciones implementadas, midiendo su efectividad para ajustar las estrategias según los resultados, y contribuir al aprendizaje práctico y al cumplimiento de los objetivos comerciales de Alpes Solutions S.A.S.

2. Perfil de la Empresa

2.1 Razón Social de la Empresa

Alpes Solutions S.A.S.

2.2 Objeto Social de la Empresa

Desarrollo de software y tecnología, generando valor a los clientes mediante la adaptación de la tecnología a sus necesidades. La empresa se especializa en mejorar la operatividad de sus clientes, disminuyendo costos, aumentando la eficiencia y generando mayor rentabilidad en sus procesos comerciales, técnicos y de servicios.

2.3 Dirección, Teléfono y Jefe Inmediato de la Empresa

- **Dirección:** Circunvalar 35 #92-170, Bucaramanga, Santander
- **Teléfono corporativo:** 317 852 6525
- **Correo Electrónico:** administracion@alpessolutions.com.co
- **Jefe Inmediato:** José Enrique Giraldo Otero

2.4 Estructura Organizacional

Alpes Solutions S.A.S. cuenta con un equipo de ingenieros y expertos en diferentes tecnologías, organizados en varias áreas funcionales para cubrir todas las necesidades de desarrollo, soporte y mantenimiento de software, así como staffing para proyectos específicos.

2.4.1 Misión de la Empresa

En Alpes Solutions generamos soluciones de software orientadas a generar innovación, crecimiento y transformación a las empresas apoyándonos en desarrollo de software a la medida con sus complementarios y Staffing de IT.

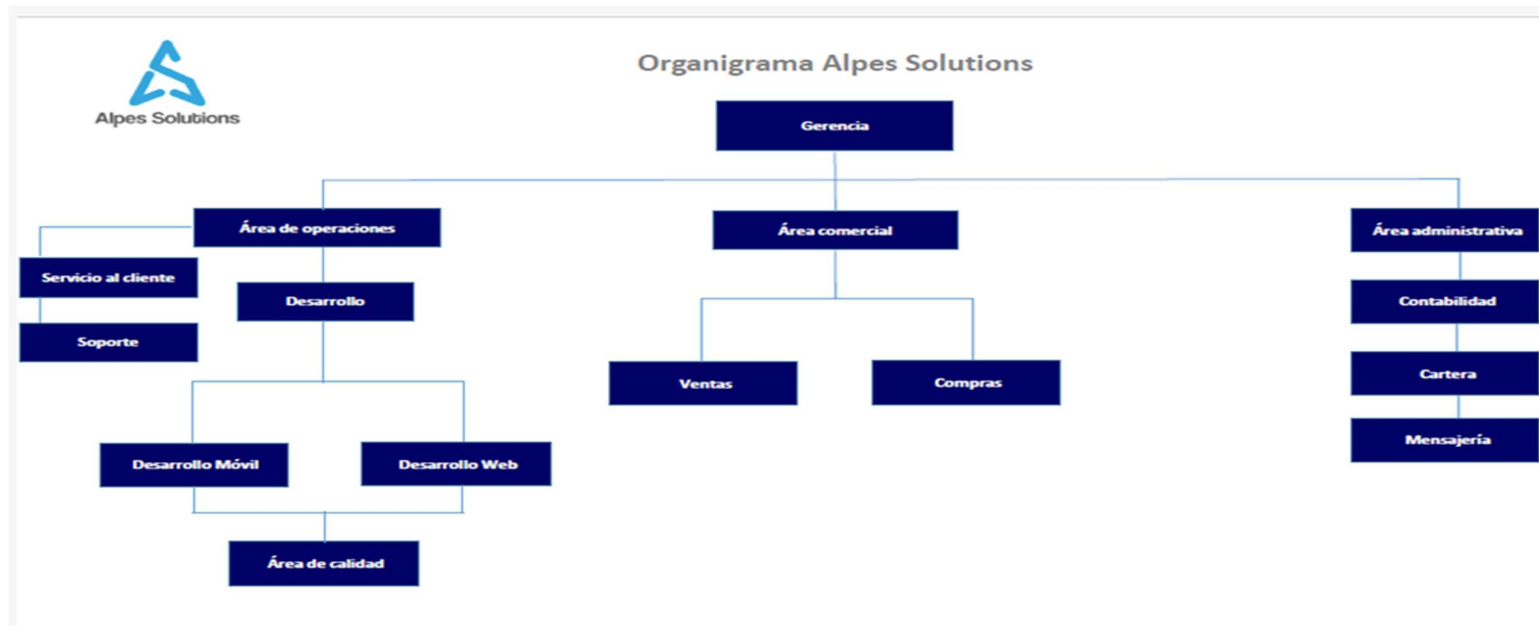
2.4.2 Visión de la Empresa

En el año 2028, Alpes Solutions será reconocido a nivel nacional como líder y vanguardista en soluciones integrales de software, respaldo por un equipo excepcionalmente talentoso, comprometido y empático. Apoyándonos en tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, IOT y blockchain, seremos referentes en la transformación digital empresarial. (Alpes Solutions).

2.4.3 Organigrama de la Empresa

En el organigrama que se presenta en la figura 1, se encuentra la estructura de la entidad financiera objeto de estudio, donde se observan las diferentes Vicepresidencias que la conforman.

Figura 1. Estructura Corporativa de Alpes Solutions S.A.S Colombia



Tomado de Alpes Solutions S.A.S. (2024).

2.5 Aspectos Económicos

Este informe se centra en analizar los aspectos económicos que afectan a Alpes Solutions S.A.S. tanto a nivel macroeconómico como microeconómico. Este análisis es fundamental para entender el contexto en el que opera la empresa y cómo los diversos factores externos pueden influir en su desempeño y crecimiento.

Para estructurar este análisis, se utiliza el marco PESTEL, que examina los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales que impactan la operación de la empresa desde el entorno macroeconómico.

En el entorno microeconómico, el análisis se enfoca en la competencia directa, la capacidad de la empresa para atraer y retener talento, y la relación con sus clientes. Entender estos aspectos permite identificar oportunidades y desafíos específicos que Alpes Solutions S.A.S. debe abordar para mantenerse competitiva en el mercado tecnológico.

Este análisis integral proporciona una visión completa de los factores externos que influyen en la estrategia y operación de Alpes Solutions S.A.S., permitiendo a la empresa tomar decisiones informadas para su desarrollo sostenible.

2.5.1 Entorno Macroeconómico

Para entender el contexto en el que opera Alpes Solutions S.A.S., es crucial analizar los factores externos que pueden influir en su desempeño y crecimiento. Utilizando el marco de análisis PESTEL, se examinan los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales. Este análisis proporciona una visión integral de las oportunidades y desafíos que enfrenta la empresa en su entorno macroeconómico.

El análisis PESTEL ayuda a identificar cómo las políticas gubernamentales, las condiciones económicas, los cambios sociales, los avances tecnológicos, las consideraciones ecológicas y el marco legal afectan las operaciones de Alpes Solutions S.A.S. Entender estos

factores es esencial para tomar decisiones estratégicas informadas y asegurar el crecimiento sostenible de la empresa en el competitivo sector tecnológico.

A continuación, se detallan cada uno de estos factores y su impacto en Alpes Solutions S.A.S., proporcionando un contexto claro y completo para entender el entorno macroeconómico de la empresa.

2.5.1.1 Factores Políticos. El contexto político en Colombia y a nivel global influye significativamente en las operaciones de Alpes Solutions S.A.S. En Colombia, el gobierno ha implementado el Plan TIC, que tiene como objetivo impulsar la digitalización y la adopción de tecnologías avanzadas (MINTIC, 2019). Este plan ofrece incentivos fiscales y programas de capacitación para empresas tecnológicas, beneficiando directamente a Alpes Solutions S.A.S. Además, las políticas favorables hacia la innovación y el emprendimiento crean un entorno propicio para el crecimiento de la empresa

A nivel internacional, la estabilidad política y las relaciones comerciales de Colombia facilitan el acceso a mercados extranjeros. Los acuerdos comerciales internacionales abren oportunidades para la colaboración con empresas internacionales, lo que puede ser beneficioso para la expansión de Alpes Solutions S.A.S.

2.5.1.2 Factores Económicos. La economía global está en recuperación después de la pandemia, y esto ha llevado a un aumento en la inversión en tecnología. Las empresas están buscando digitalizarse y mejorar su eficiencia operativa, lo que genera una mayor demanda de soluciones tecnológicas. En Colombia, la economía muestra signos de crecimiento y las políticas económicas favorecen la innovación en el sector tecnológico. Las fluctuaciones económicas, como las tasas de interés y las políticas monetarias, pueden afectar la inversión en tecnología. Sin embargo, el sector tecnológico es uno de los más resilientes y con mayor potencial de crecimiento, lo que proporciona un entorno positivo para Alpes Solutions S.A.S.

2.5.1.3 Factores Sociales. La digitalización de la sociedad ha incrementado la demanda de soluciones tecnológicas avanzadas. En Colombia, la mayor conectividad y la penetración de internet han facilitado la adopción de tecnologías digitales en diversas regiones, lo que crea un mercado favorable para Alpes Solutions S.A.S. Además, la creciente preocupación por la ciberseguridad y la protección de datos presenta oportunidades para la empresa. La tendencia hacia el trabajo remoto también impulsa la demanda de software y aplicaciones que faciliten estas nuevas formas de trabajo.

2.5.1.4 Factores Tecnológicos. Los rápidos avances en la tecnología, como la inteligencia artificial (IA), el Internet de las Cosas (IoT) y el machine learning, están transformando la industria tecnológica. Estas tecnologías ofrecen nuevas oportunidades para desarrollar soluciones innovadoras que mejoren la eficiencia operativa de las empresas. Alpes Solutions S.A.S. se beneficia al estar en la vanguardia de estas tendencias, ofreciendo a sus clientes soluciones tecnológicas avanzadas.

2.5.1.5 Factores Ecológicos. El compromiso con la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental se ha convertido en un aspecto crucial para muchas empresas. Las regulaciones ambientales más estrictas obligan a las empresas a adoptar tecnologías y prácticas que reduzcan su huella de carbono y mejoren la eficiencia energética. Alpes Solutions S.A.S. puede aprovechar esta tendencia al integrar tecnologías verdes y soluciones sostenibles en sus ofertas. Además, la creciente conciencia ambiental entre los consumidores y las empresas clientes crea una demanda adicional por soluciones tecnológicas que no solo sean eficientes, sino también ecológicamente responsables.

2.5.1.6 Factores Legales. El marco regulatorio y legal en Colombia y en el ámbito internacional influye en la operación de Alpes Solutions S.A.S. Las leyes de protección de datos, ciberseguridad y propiedad intelectual son particularmente relevantes para la empresa. Cumplir con estas regulaciones es crucial para mantener la confianza de los clientes y evitar sanciones legales. Las leyes de protección de datos, como la Ley Estatutaria 1581 de 2012 en Colombia y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa, establecen estrictos requisitos sobre cómo se deben manejar y proteger los datos personales. Además, las normativas relacionadas con la ciberseguridad exigen que las empresas implementen medidas adecuadas para proteger sus sistemas y datos contra amenazas y ataques.

Además, las leyes de propiedad intelectual protegen las innovaciones tecnológicas desarrolladas por Alpes Solutions S.A.S., asegurando que la empresa mantenga los derechos sobre sus creaciones y pueda beneficiarse económicamente de ellas. Cumplir con estas regulaciones legales es esencial para evitar disputas y mantener la integridad de la empresa en el mercado.

2.5.2 Entorno Microeconómico

Para comprender completamente el desempeño y la competitividad de Alpes Solutions S.A.S., es esencial analizar el entorno microeconómico en el que opera. Este análisis se enfoca en los factores específicos que afectan directamente a la empresa, incluyendo la competencia directa, la capacidad para atraer y retener talento, la relación con los clientes y la gestión interna. Estos elementos son cruciales para identificar oportunidades y desafíos que la empresa debe abordar para mantener y mejorar su posición en el mercado.

2.5.2.1 Competencia Directa. El mercado en el que opera Alpes Solutions S.A.S. es altamente competitivo, con numerosas empresas que ofrecen servicios similares en desarrollo de software, consultoría tecnológica y soluciones de IoT. La competencia incluye tanto empresas locales como internacionales, así como startups tecnológicas que pueden ser más ágiles y adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias y tecnologías.

- **Empresas Locales:** Las empresas tecnológicas en Colombia están en constante evolución, mejorando sus capacidades y ofreciendo soluciones personalizadas. Este dinamismo obliga a Alpes Solutions S.A.S. a innovar continuamente y a mantener altos estándares de calidad.
- **Empresas Internacionales:** La presencia de empresas multinacionales en el mercado colombiano trae consigo altos niveles de competencia debido a sus mayores recursos y capacidades tecnológicas.
- **Startups Tecnológicas:** Los startups suelen ser más flexibles y rápidos en la adopción de nuevas tecnologías, lo que puede representar una competencia significativa para Alpes Solutions S.A.S.

2.5.2.2 Capacidad para Atraer y Retener Talento. El talento humano es fundamental para el éxito de Alpes Solutions S.A.S. La demanda por profesionales altamente calificados en tecnología es intensa, y la capacidad de la empresa para atraer y retener talento es crucial. La empresa debe ofrecer condiciones laborales atractivas para competir con otras empresas tecnológicas, como:

- Ofrecer oportunidades continuas de capacitación para mantener al equipo actualizado con las últimas tecnologías y metodologías.
- Crear un entorno de trabajo positivo que fomente la creatividad, la colaboración y el bienestar de los empleados.
- Proporcionar beneficios como salarios competitivos, horarios flexibles y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

2.5.2.3 Relación con los Clientes. La relación con los clientes es vital para Alpes Solutions S.A.S. La empresa se ha destacado por ofrecer soluciones tecnológicas personalizadas que se adaptan a las necesidades específicas de sus clientes. Mantener una relación sólida y de confianza con los clientes es crucial para la fidelización y para generar nuevas oportunidades de negocio a través de referencias y recomendaciones, es por ello que debe:

- Mantener una comunicación constante y efectiva con los clientes durante todas las fases del proyecto.
- Garantizar altos estándares de calidad en todos los servicios y productos ofrecidos.
- Proporcionar un soporte técnico ágil y eficiente para resolver cualquier problema que los clientes puedan enfrentar.

2.5.2.4 Gestión Interna. La eficiencia operativa y la gestión interna son esenciales para que Alpes Solutions S.A.S. pueda cumplir con sus objetivos estratégicos y operativos. La implementación de metodologías ágiles como SCRUM (ILIMIT, 2022) permite a la empresa gestionar proyectos de manera eficiente y adaptarse rápidamente a los cambios. Por ello debe:

- Utilizar metodologías ágiles para mejorar la gestión de proyectos y la colaboración entre equipos.
- Continuamente revisar y optimizar los procesos internos para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.
- Integrar tecnologías avanzadas en sus operaciones para mejorar la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos.

2.6 Portafolio de Productos y Servicios de la Empresa

El portafolio de productos y servicios de Alpes Solutions S.A.S. refleja la diversidad y especialización de la empresa en el ámbito del desarrollo de software y la consultoría tecnológica. Con más de una década de experiencia en el mercado, Alpes Solutions se dedica a ofrecer soluciones personalizadas tanto para individuos como para empresas, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente. Esta sección presenta una visión detallada de los servicios que ofrece la empresa, destacando cómo cada uno de ellos contribuye a mejorar la operatividad, reducir costos y aumentar la eficiencia y rentabilidad de sus clientes.

2.6.1 Para Personas

Alpes Solutions S.A.S. ofrece una gama de servicios diseñados para satisfacer las necesidades tecnológicas individuales. Desde el desarrollo de aplicaciones personalizadas hasta la consultoría y el soporte técnico, la empresa se enfoca en proporcionar soluciones que se ajusten perfectamente a los requisitos de cada cliente. Sus servicios detallados son:

2.6.1.1. Desarrollo de Software Personalizado. Alpes Solutions S.A.S. ofrece servicios de desarrollo de software a medida para clientes que necesitan aplicaciones personalizadas para sus proyectos o negocios. Esto incluye:

➤ ***Aplicaciones Web.*** Creación de sitios web y aplicaciones web interactivas y responsivas.

➤ ***Sistemas Empresariales.*** Desarrollo de sistemas integrados que facilitan la gestión de negocios personales.

2.6.1.2. Consultoría Tecnológica. La empresa proporciona asesoramiento tecnológico para ayudar a los clientes a identificar sus necesidades tecnológicas y diseñar estrategias que impulsen la eficiencia y la innovación.

➤ ***Evaluación de Necesidades.*** Análisis de los requisitos tecnológicos del cliente.

➤ ***Recomendaciones de Soluciones.*** Propuestas de soluciones tecnológicas adecuadas.

➤ ***Asesoramiento Continuo.*** Apoyo constante durante la implementación y uso de las tecnologías recomendadas.

2.6.1.3. Servicios de Soporte y Mantenimiento. Para garantizar que las soluciones tecnológicas sigan funcionando de manera óptima, Alpes Solutions S.A.S. ofrece servicios de soporte técnico y mantenimiento continuo.

- ***Soporte Técnico.*** Resolución de problemas técnicos y asistencia en tiempo real.
- ***Mantenimiento Preventivo.*** Actualizaciones regulares y mejoras de software.
- ***Asesoramiento Postventa.*** Apoyo continuo después de la entrega del producto.

2.6.2 Para Empresas

Para las organizaciones, Alpes Solutions S.A.S. proporciona soluciones integrales que abarcan el desarrollo de software empresarial, la consultoría tecnológica, el staffing de TI y el soporte y mantenimiento continuo. La empresa se especializa en la creación de sistemas robustos y eficientes que optimizan los procesos operativos y administrativos, facilitando la transformación digital y mejorando la competitividad en el mercado. Entre sus servicios están:

2.6.2.1. Desarrollo de Software Empresarial. Alpes Solutions S.A.S. se especializa en el desarrollo de software empresarial a medida, adaptado a las necesidades específicas de las organizaciones. Esto incluye:

- ***Sistemas de Gestión Empresarial.*** Desarrollo de ERPs, CRMs y otros sistemas integrados para la gestión empresarial.
- ***Automatización de Procesos.*** Implementación de soluciones que automatizan procesos operativos y administrativos.
- ***Soluciones de IoT.*** Integración de dispositivos IoT para mejorar la eficiencia operativa.

2.6.2.2. Consultoría Tecnológica Empresarial. La empresa ayuda a las organizaciones a evaluar y mejorar sus infraestructuras tecnológicas, proponiendo estrategias que maximicen la productividad y la innovación.

➤ ***Análisis de Infraestructura.*** Evaluación detallada de la infraestructura tecnológica existente.

➤ ***Diseño de Estrategias Tecnológicas.*** Desarrollo de planes estratégicos para la adopción de nuevas tecnologías.

➤ ***Transformación Digital.*** Apoyo en la transición hacia un entorno digital completo.

2.6.2.3. IT Staffing Alpes Solutions S.A.S. Ofrece servicios de Staffing de TI, proporcionando profesionales calificados para cubrir las necesidades temporales o permanentes de las empresas.

➤ ***Reclutamiento de Personal TI.*** Identificación y contratación de talento tecnológico especializado.

➤ ***Equipos de Desarrollo.*** Formación de equipos de desarrollo de software para proyectos específicos.

➤ ***Externalización de Servicios.*** Provisión de servicios de TI a través de personal externo altamente calificado.

2.6.2.4. Servicios de Soporte y Mantenimiento Empresarial. Para asegurar el funcionamiento continuo y eficiente de las soluciones tecnológicas, la empresa ofrece servicios de soporte y mantenimiento a sus clientes empresariales.

➤ ***Soporte Técnico Empresarial.*** Resolución de problemas técnicos y asistencia especializada.

➤ ***Mantenimiento Proactivo.*** Actualizaciones y mejoras regulares del software empresarial.

➤ ***Consultoría Postventa.*** Asesoramiento continuo para optimizar el uso de las soluciones implementadas.

2.7 Aspectos del Mercado que Atiende Alpes Solutions S.A.S

Alpes Solutions S.A.S. opera en un mercado dinámico y en constante evolución, caracterizado por la creciente demanda de soluciones tecnológicas avanzadas. La empresa se enfoca en varios segmentos de mercado clave, adaptando sus servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada uno. A continuación, se describen los principales aspectos del mercado que atiende Alpes Solutions S.A.S., destacando las características y demandas de los clientes tanto individuales como empresariales.

2.7.1 Mercado de Soluciones Tecnológicas Personalizadas

➤ **Desarrollo de Software a Medida.** El desarrollo de software a medida es uno de los pilares fundamentales de Alpes Solutions S.A.S. Este mercado incluye a clientes que requieren aplicaciones específicas para optimizar sus procesos operativos y administrativos.

Los clientes de este segmento valoran la personalización y la capacidad de las soluciones para integrarse perfectamente con sus sistemas existentes.

➤ **Consultoría Tecnológica.** Las empresas y los individuos buscan asesoramiento experto para identificar sus necesidades tecnológicas y diseñar estrategias efectivas. Este mercado valora la experiencia y el conocimiento profundo de Alpes Solutions S.A.S. en tecnologías emergentes como IoT. Los servicios de consultoría ayudan a los clientes a mejorar su infraestructura tecnológica y a implementar soluciones innovadoras que les permitan mantenerse competitivos.

2.7.2 Mercado de Soporte y Mantenimiento de Software

➤ **Soporte Técnico.** El mercado de soporte técnico incluye a clientes que necesitan asistencia continua para asegurar el funcionamiento óptimo de sus sistemas y aplicaciones.

Este segmento valora la rapidez y eficiencia en la resolución de problemas técnicos, así como el soporte proactivo que ayuda a prevenir inconvenientes futuros. Alpes Solutions S.A.S. ofrece servicios de soporte técnico que garantizan la estabilidad y el rendimiento de las soluciones tecnológicas implementadas.

➤ **Mantenimiento de Software.** Las empresas buscan servicios de mantenimiento de software para garantizar que sus aplicaciones y sistemas estén actualizados y funcionando correctamente.

Este mercado requiere actualizaciones regulares, mejoras de seguridad y ajustes necesarios para mantener la eficiencia operativa. Alpes Solutions S.A.S. proporciona servicios de mantenimiento que incluyen la actualización de software, la implementación de nuevas características y la corrección de errores.

2.7.3 Mercado de Staffing y Externalización de Servicios de TI

➤ **IT Staffing.** El mercado de staffing de TI abarca empresas que necesitan profesionales altamente calificados para proyectos específicos o para complementar sus equipos internos. Este segmento valora la capacidad de Alpes Solutions S.A.S. para proporcionar talento tecnológico especializado y adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los proyectos. La empresa ofrece servicios de staffing que incluyen el reclutamiento y la gestión de equipos de desarrollo.

➤ **Externalización de Servicios de TI.** Las empresas buscan externalizar sus servicios de TI para reducir costos y mejorar la eficiencia. Este mercado valora la experiencia y la capacidad de Alpes Solutions S.A.S. para gestionar servicios de TI de manera efectiva, permitiendo a las empresas centrarse en sus competencias principales. Los servicios de externalización incluyen la gestión de infraestructuras tecnológicas, el desarrollo y mantenimiento de software, y el soporte técnico.

2.7.4 Mercado de Soluciones IoT y Tecnologías Emergentes

Soluciones de IoT: El mercado de IoT incluye a clientes que buscan implementar soluciones de Internet de las Cosas para mejorar la conectividad y la gestión de sus dispositivos y sistemas. Este segmento valora la capacidad de Alpes Solutions S.A.S. para desarrollar soluciones IoT que proporcionen datos en tiempo real y optimicen los procesos operativos. Las soluciones de IoT incluyen la monitorización remota, la automatización y el análisis de datos.

3. Cargo y Funciones Desempeñadas

Durante la práctica en Alpes Solutions S.A.S., se desempeñó el cargo de Pasante en el Área Comercial. Este rol involucró diversas tareas enfocadas en apoyar las actividades comerciales de la empresa, contribuyendo al desarrollo y ejecución de estrategias de marketing, gestión de relaciones con clientes y apoyo en procesos internos. A continuación, se describen las funciones específicas realizadas en este cargo y cómo estas actividades apoyaron las operaciones diarias de la empresa.

3.1 Cargo Desempeñado

Pasante en el área comercial.

3.2 Funciones Asignadas

➤ *Segmentación y Contacto con Empresas Post-Macro Rueda 100*

Realizar la segmentación de la información de las empresas que participaron en la Macro Rueda 100, utilizando la plataforma HubSpot. Redactar y enviar correos de invitación a aquellas empresas con las que no se logró agendar reuniones durante el evento, con el objetivo de establecer citas posteriores para intercambiar contactos e información relevante. Esta actividad facilitó la creación de nuevas oportunidades de negocio y el fortalecimiento de la red de contactos de Alpes Solutions S.A.S.

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
Empresas															
Empresa	Participante	Redes Sociales	Ubicación	Descripción	Link	¿Qué solicitan?									
Latan	Karina Villamizar Gerente	Correo: latancas@hotmail.com gerencia@latano.com Teléfono: 3506602807	Avenida 5th-63 Centro Internacional Leos oficina 306 Cúcuta Norte de Santander	Somos un aliado para su negocio, contamos con el personal humano con mas de 20 años de experiencia y aunque somos una empresa joven , somos una compañía especializada en el comercio internacional con un amplio portafolio para la promoción de productos y servicios desde y hacia Colombia, provenientes de diversos sectores y con los mejores estándares de calidad. Nuestra experiencia brinda total tranquilidad perfecta.	https://latano.com/	Desarrollo a la medida									
Systemico	Edwin Ariza Chief executive officer	Correo: edwin.ariza@systemico.net Teléfono: CO 3186195270	Avenida Altos del Jardín N° 12 Bucaramanga	En SYSTEMICO definimos, desarrollamos y sostenemos startups de base tecnológica que presenten un alto nivel de innovación con una clara estrategia y que aporten un beneficio para aliados, clientes e inversionistas.	https://systemico.net/en-us	Portafolio General									
Base cook	Jaime Giraldo Gerente Comercial	Correo: jgiraldo@binu.com.co Teléfono: 3162904949	Ci 57 Sur #49-89 Sabaneta, Antioquia- Colombia	Somos una empresa colombiana con más de 20 años de experiencia en el mercado de las salsas, aderezos y vinagretas, conservamos procesos artesanales en nuestra planta para brindarte productos con sabores y texturas únicos.	http://www.basecook.com/in-dea.html	Portafolio General y desarrollo a la medida									
Signus Corp	Juan Pablo Rodriguez Moli CEO	Correo: jp@signuscorp.com Teléfono: 50250630117 - 50224444700	16 calle 4,53 2,10 Edificio Marbella Nivel 3 Guatemala, Guatemala 01010	Soporte personalizado: Brindamos una solución adaptada y parametrizada a tu giro de negocios con el acompañamiento de un equipo altamente calificado y preparado, te ayudarán en todas las etapas de puesta en marcha.	https://www.signuscorp.com/	Portafolio General									

Realizar cotizaciones de servicios de staffing y outsourcing en diversas empresas de Colombia. Este proceso incluyó la identificación de proveedores potenciales, la solicitud de propuestas detalladas y la evaluación de las ofertas recibidas. Estas cotizaciones permitieron a Alpes Solutions S.A.S. comparar diferentes opciones y seleccionar los proveedores más adecuados para sus necesidades operativas.

COTIZACIÓN DE EMPRESAS CON SERVICIO DE STAFFING Y OUTSOURCING U.S.A.																									
Empresa	País	Descripción	Link	Precios																					
TINCORP	COLOMBIA	En Tincorp, somos más que una empresa de tecnología; somos tu socio estratégico en el apasionante viaje hacia la transformación digital. Con más de 23 años de experiencia, hemos acelerado con éxito la evolución tecnológica y digital de empresas en Latinoamérica.	https://tincorp.net/	6. PROPUESTA ECONOMICA. Se indica a continuación los valores de los distintos perfiles de recursos para una dedicación mensual equivalente a 160 horas. <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERFIL</th> <th>PRECIO MENSUAL (USD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desarrollador Junior</td> <td>6.144,00</td> </tr> <tr> <td>Desarrollador Senior Backend</td> <td>6.912,00</td> </tr> <tr> <td>Analista de QA Senior</td> <td>5.760,00</td> </tr> <tr> <td>Consultor UML</td> <td>6.912,00</td> </tr> <tr> <td>SubTotal</td> <td>25.728,00</td> </tr> <tr> <td>Iva 19%</td> <td>4.888,32</td> </tr> <tr> <td>TOTAL:</td> <td>30.616,32</td> </tr> </tbody> </table>	PERFIL	PRECIO MENSUAL (USD)	Desarrollador Junior	6.144,00	Desarrollador Senior Backend	6.912,00	Analista de QA Senior	5.760,00	Consultor UML	6.912,00	SubTotal	25.728,00	Iva 19%	4.888,32	TOTAL:	30.616,32					
PERFIL	PRECIO MENSUAL (USD)																								
Desarrollador Junior	6.144,00																								
Desarrollador Senior Backend	6.912,00																								
Analista de QA Senior	5.760,00																								
Consultor UML	6.912,00																								
SubTotal	25.728,00																								
Iva 19%	4.888,32																								
TOTAL:	30.616,32																								
GRUPO NW	COLOMBIA	Somos una empresa multinacional de soluciones informáticas de alta tecnología estratégica	https://www.gruponw.com/faq/	https://nwadmin.gruponw.com/propuestas/2820 318&keys=Prl152 https://nwadmin.gruponw.com/propuestas/2820 318&keys=P7026																					
MAWESI S.A.S	COLOMBIA	Somos una compañía global de T.I que genera soluciones y servicios tecnológicos diseñados a la medida.	https://www.mawesi.net/	 Tarifas 2024 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>PRECIO CON IVA INCLUIDO</th> <th>PRECIO SIN IVA INCLUIDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mora Recursos Junior</td> <td>\$ 915,00</td> <td>\$ 769,00</td> </tr> <tr> <td>Mora Recursos Senior</td> <td>\$ 1.040,00</td> <td>\$ 880,00</td> </tr> <tr> <td>Mora Recursos Senior</td> <td>\$ 1.020,00</td> <td>\$ 855,00</td> </tr> <tr> <td>Recursos de Desarrollo Mora DB</td> <td>\$ 11.260,00</td> <td>\$ 9460,00</td> </tr> <tr> <td>Recursos de Desarrollo Mora DB</td> <td>\$ 10.960,00</td> <td>\$ 9160,00</td> </tr> <tr> <td>Recursos de Desarrollo Mora DB</td> <td>\$ 11.970,00</td> <td>\$ 10050,00</td> </tr> </tbody> </table> Las tarifas mencionadas NO incluyen IVA impuesto a los servicios.		PRECIO CON IVA INCLUIDO	PRECIO SIN IVA INCLUIDO	Mora Recursos Junior	\$ 915,00	\$ 769,00	Mora Recursos Senior	\$ 1.040,00	\$ 880,00	Mora Recursos Senior	\$ 1.020,00	\$ 855,00	Recursos de Desarrollo Mora DB	\$ 11.260,00	\$ 9460,00	Recursos de Desarrollo Mora DB	\$ 10.960,00	\$ 9160,00	Recursos de Desarrollo Mora DB	\$ 11.970,00	\$ 10050,00
	PRECIO CON IVA INCLUIDO	PRECIO SIN IVA INCLUIDO																							
Mora Recursos Junior	\$ 915,00	\$ 769,00																							
Mora Recursos Senior	\$ 1.040,00	\$ 880,00																							
Mora Recursos Senior	\$ 1.020,00	\$ 855,00																							
Recursos de Desarrollo Mora DB	\$ 11.260,00	\$ 9460,00																							
Recursos de Desarrollo Mora DB	\$ 10.960,00	\$ 9160,00																							
Recursos de Desarrollo Mora DB	\$ 11.970,00	\$ 10050,00																							

➤ *Cotización de Productos para Regalos Corporativos y Publicitarios*

Llevar a cabo cotizaciones de precios de productos destinados a regalos corporativos y publicitarios. Esto implicó la investigación de diferentes proveedores, la solicitud de presupuestos y la comparación de precios y calidad de los productos ofrecidos. Esta función ayudó a la empresa a seleccionar los mejores productos para sus campañas de marketing y relaciones públicas.

Figura 4. Cotizaciones

COTIZACIÓN GORRAS, POLOS									
PROVEEDORES		ESTAMPADOS GORRAS Y POLOS				TOTAL POLOS		TOTAL GORRAS	
		POLOS		GORRAS					
PROVEEDOR 1 (BORDATEX COLOMBIA)	\$	52.000	\$	18.000	\$	3.100.000	\$	800.000	
PROVEEDOR 2 (PONGASE LA CAMISA)	\$	48.000	\$	14.000	\$	2.400.000	\$	700.000	
PROVEEDOR 3 (Urbanoprom)	\$	75.000	\$	25.000	\$	3.750.000	\$	1.250.000	
COTIZACIÓN LAPICEROS Y AGENDAS									
PROVEEDORES		ESTAMPADOS AGENDAS Y LAPICEROS				TOTAL AGENDAS		TOTAL LAPICEROS	
		AGENDAS		LAPICEROS				TOTAL PORTACELULAR	TOTAL
PROVEEDOR 1 (TASSE)	\$	25.000	\$	3.000	\$	1.250.000	\$	150.000	\$ 1.400.000
PROVEEDOR 2 (JRI)	\$	11.500	\$	4.850	\$	575.000	\$	242.500	\$ 817.500
PROVEEDOR 3 (MUPPI)	\$	20.000	\$	2.000	\$	1.000.000	\$	750.000	\$ 1.750.000
PROVEEDOR 4 (AMBA TEDIARY)	\$		\$	26.000	\$		\$	1.300.000	\$ 1.300.000
PROVEEDOR 5 (PUBLICITAR COLOMBIA)	\$	14.105	\$	2.652	\$	705.250	\$	132.800	\$ 837.850
COTIZACIÓN IPS									
IPS		IPS				TOTAL		EXAMENES PARA 10	
		EXAMENES PER. EGR		OSTEOMUSCULAR					
IPS LABORAL SALUD	\$	25.000	\$	25.000	\$	15.000	\$	80.000	\$ 800.000
SAINSA OCUPACIONAL	\$	22.000	\$	22.000	\$	15.000	\$	52.000	\$ 520.000
IPS ICSA	\$	27.000	\$	27.000	\$	20.000	\$	67.000	\$ 670.000

➤ *Cotización de Servicios de IPS para el Personal de la Empresa*

Realizar cotizaciones de servicios de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) para el personal de Alpes Solutions S.A.S. Esto incluyó la búsqueda de IPS con buenos servicios, la solicitud de cotizaciones y la evaluación de las ofertas en términos de cobertura, calidad del servicio y costos. Esta actividad fue fundamental para garantizar el bienestar y la salud del personal de la empresa.

➤ *Proyecto de Investigación para la Creación de una PMO*

Figura 5. *Análisis situacional para la Creación de la PMO*

➤ **Realización de Encuestas para Análisis DOFA**

Llevar a cabo encuestas a los desarrolladores y al equipo de gestión con el objetivo de obtener información para un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) de la empresa en la ejecución de proyectos.

Este análisis proporcionó una visión integral de los puntos fuertes y áreas de mejora, facilitando la planificación estratégica para la creación de la PMO.

Estas funciones desempeñadas como Pasante en el Área Comercial en Alpes Solutions S.A.S. permitieron adquirir una experiencia valiosa en diversas actividades comerciales y estratégicas, contribuyendo al desarrollo y crecimiento de la empresa.

3.3 Procesos, Procedimientos y Herramientas

Durante la práctica en Alpes Solutions S.A.S., se emplearon diversos procesos, procedimientos y herramientas para llevar a cabo las tareas asignadas en el área comercial. Estas herramientas facilitaron la gestión eficiente de las actividades diarias, la organización de la información y la comunicación efectiva tanto dentro del equipo como con los clientes.

A continuación, se presenta un cuadro que organiza los procesos, procedimientos y herramientas empleadas durante la práctica en Alpes Solutions S.A.S., destacando su objetivo y cómo contribuyen a las operaciones diarias de la empresa.

Tabla 1. *Procesos, procedimientos y herramientas empleadas durante la práctica en Alpes Solutions S.A.S*

AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTAS	OBJETIVO
Segmentación de Información y Contacto con Empresas	Identificación y segmentación de empresas post-Macro Rueda 100	Segmentar información utilizando la base de datos; Redactar y enviar correos a través de HubSpot	HubSpot, Bases de datos de la empresa	Agendar reuniones para intercambiar información y contactos comerciales
Cotización de Servicios de Staffing y Outsourcing	Solicitud y recopilación de cotizaciones	Identificación de proveedores, solicitud de cotizaciones y evaluación de ofertas	Excel, Herramientas ofimáticas	Comparar opciones y seleccionar proveedores adecuados
Cotización de Productos para Regalos Corporativos y Publicitarios	Investigación de proveedores y comparación de precios	Solicitud de presupuestos y comparación de precios y calidad de productos	Excel, Herramientas ofimáticas	Seleccionar productos para campañas de marketing y relaciones públicas

AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTAS	OBJETIVO
Cotización de Servicios de IPS para el Personal	Solicitud y evaluación de servicios de IPS	Búsqueda de IPS, solicitud de cotizaciones y evaluación de cobertura y calidad	Excel, Herramientas ofimáticas	Garantizar el bienestar y la salud del personal
Proyecto de Investigación para la Creación de una PMO	Investigación y análisis de información	Lectura de documentos, investigación de mejores prácticas, realización de encuestas a desarrolladores y equipo de gestión	Word, Excel, Google Docs, Google Sheets	Proporcionar una base para la implementación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)
Realización de Encuestas para Análisis DOFA	Obtención de información para análisis DOFA	Realización de encuestas a desarrolladores y equipo de gestión, recopilación y análisis de datos	Google Forms, Excel, Word	Identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para mejorar la gestión de proyectos

AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTAS	OBJETIVO
Comunicación	y Coordinación	de Realización de reuniones	Google Meet, Google	Facilitar la comunicación
Colaboración Interna	actividades y reuniones	virtuales y colaboración en documentos compartidos	Drive, Google Docs, HubSpot	y colaboración eficiente entre los miembros del equipo
Gestión de Relaciones con Clientes	Automatización y personalización de comunicaciones	y Uso de CRM para gestionar datos de clientes, personalización de correos electrónicos	HubSpot	Mejorar la relación y comunicación con los clientes
Creación de Material Gráfico y Publicitario	Diseño de contenido visual para campañas de marketing	Utilización de Canva para crear gráficos y material publicitario	Canva	Producir contenido atractivo y profesional para aumentar el compromiso y la visibilidad de la marca

4. Marco Conceptual y Normativo

4.1 Marco Conceptual

➤ *El Marketing Digital*

Hoy en día, el marketing digital se ha convertido en una herramienta esencial para el éxito empresarial en el entorno moderno. Freidenberg (2019), en su libro *Marketing Digital para Todos*, define el marketing digital como un conjunto de estrategias que utilizan los canales digitales para conectar a las empresas con sus prospectos. Este enfoque incluye la publicidad en motores de búsqueda, redes sociales y herramientas de mensajería directa, permitiendo a las empresas comunicarse con su audiencia de manera efectiva y personalizada. Freidenberg subraya que el marketing digital se basa en cuatro pilares fundamentales: búsquedas online, mercados online, redes sociales y mensajería directa. La integración de estos pilares es crucial para maximizar el impacto de las campañas, y además, destaca la importancia de medir y optimizar continuamente los resultados para mejorar el retorno de la inversión, asegurando así el éxito sostenido de las estrategias de marketing digital.

De manera similar, la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI, 2015) enfatiza que el marketing digital no solo facilita esta conexión, sino que también permite la optimización en tiempo real de las campañas a través del uso de tecnologías avanzadas como el Big Data. Esta optimización abarca actividades clave como la gestión de perfiles en redes sociales, la publicidad en buscadores y el marketing móvil. Ambos enfoques subrayan la importancia de integrar estas herramientas para maximizar el impacto de las campañas y mejorar el retorno de la inversión.

➤ *Metodologías Hábiles*

Las metodologías ágiles han ganado una relevancia significativa en la gestión de proyectos empresariales, especialmente en sectores que requieren adaptabilidad y eficiencia, como lo son las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y el desarrollo de software. Según el modelo Ágil descrito en el documento "Modelo Agile" de Digital Talent Agency en (2018), las metodologías ágiles se centran en la flexibilidad, la mejora continua y la colaboración efectiva de los equipos, lo que permite responder rápidamente a los cambios en las necesidades de los clientes. Este enfoque promueve la entrega incremental de productos, prioriza la interacción humana sobre los procesos rígidos, y enfatiza la importancia de la colaboración cercana con los clientes.

Por otro lado, Claudia Liliana Serrano Junco, en su libro "Metodologías Ágiles en las PYMES: Un Modelo Integral de Auditoría en la Gestión Interna," (2022), amplía esta perspectiva, subrayando cómo metodologías ágiles como Scrum, Kanban y Crystal Clear se utilizan en las PYMES para hacer la gestión interna más eficiente y de calidad. Serrano Junco señala que estas metodologías no solo se aplican para mejorar los procesos de desarrollo de software, sino también en la gestión de proyectos en otros sectores industriales, como el textil. Estas metodologías respaldan la gestión interna de las PYMES para adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado y fomentar una cultura de mejora continua.

➤ **CRM**

El Customer Relationship Management (CRM) ha emergido como una herramienta esencial en la gestión empresarial moderna, enfocada en la optimización de las interacciones entre las empresas y sus clientes. Según Bose (2002), el CRM se define como la integración de tecnologías y procesos de negocio que buscan satisfacer las necesidades de los clientes durante cualquier interacción con ellos. Este enfoque permite a las empresas adquirir, analizar y utilizar

el conocimiento del cliente para mejorar la venta de productos o servicios, haciéndolo de manera más eficiente. A su vez, Chen y Popovich (2003) amplían esta definición, señalando que el CRM es la combinación de personas, procesos y tecnologías que permiten entender mejor a los clientes de las compañías, facilitando las relaciones no solo con los clientes, sino también con proveedores y empleados, integrando así ventas, marketing y otros aspectos clave de la empresa.

Uno de los puntos fundamentales que se asocia con un CRM es su habilidad para mejorar la automatización y eficiencia en varios procesos empresariales. Xu et al. (2002) establecen una importante distinción de los componentes clave del CRM, como la automatización de ventas, que permite a las empresas monitorear los ciclos de compra del cliente y cambiar sus estrategias en consecuencia. Además, el CRM mejora significativamente el servicio al cliente mediante el monitoreo de las interacciones y la identificación de las personas más adecuadas para resolver problemas o proporcionar productos específicos. Estos sistemas también integran herramientas de automatización del marketing, lo que facilita la creación de campañas más efectivas y personalizadas, basadas en el análisis de los hábitos de compra de los clientes.

Finalmente, el impacto en cuanto al CRM para las empresas se refleja en la lealtad del cliente y la eficiencia de los procesos internos. Bose (2002) apunta que el CRM no solo aumenta ventas, sino que también reduce costos operativos al mejorar la eficiencia de las operaciones comerciales. Esto es especialmente relevante en el contexto de la competencia moderna, donde la capacidad de retener a los clientes existentes y satisfacer sus necesidades de manera efectiva se traduce en una ventaja competitiva. Según Chen y Popovich (2003), la implementación exitosa de un CRM puede transformar una estrategia empresarial de adquisición de clientes hacia una que prioriza la retención y la gestión efectiva de las relaciones con los clientes, lo que es fundamental para el éxito a largo plazo de la empresa.

➤ ***Innovación Tecnológica***

La innovación tecnológica se refiere al proceso mediante el cual la tecnología se utiliza como medio para introducir cambios significativos en productos, servicios o procesos dentro de una organización. Este proceso es continuo y está profundamente influenciado por el contexto histórico y las condiciones evolutivas de la tecnología misma. Según Galicia (2015), la innovación tecnológica no solo implica la creación de nuevas tecnologías, sino también la mejora de las existentes a través de mecanismos de retroalimentación que refuerzan la tecnología dominante sobre otras alternativas competidoras. Así mismo, la Universidad Nacional de Quilmes (1996) destaca que la innovación tecnológica ha evolucionado desde un modelo lineal, centrado en la secuencia de descubrimiento, desarrollo y comercialización, hacia modelos interactivos que subrayan la importancia de las interrelaciones entre ciencia, tecnología y mercado. Estos modelos reconocen que la innovación no depende exclusivamente de avances tecnológicos, sino también de cómo se integran con las necesidades del mercado y las interacciones entre diversos actores, como universidades, centros de investigación y empresas

Por otro lado, la gestión de la innovación tecnológica, tal como lo describe Utterback (2001), incluye varias etapas clave como la iniciación, formulación de ideas, resolución de problemas y difusión de la innovación (Innovación Tecnológica, p. 17). Este enfoque se complementa con la visión de la Universidad Nacional de Quilmes (1996), que subraya la importancia de un proceso de aprendizaje continuo y acumulativo, en el cual la innovación está sujeta a procesos complejos de selección y depende de una serie de factores económicos, sociales y tecnológicos. Así mismo, la gestión efectiva de la innovación requiere una cultura organizacional que fomente la creatividad, la experimentación y la aceptación del cambio, lo que es esencial para integrar de manera exitosa la tecnología con las demandas del mercado y lograr innovaciones que impacten positivamente en la sociedad.

4.2 Marco Normativo

La gestión de la información y la seguridad de los datos en Alpes Solutions S.A.S. se basa en un conjunto de regulaciones y normas fundamentales que aseguran la protección adecuada de los datos personales y la integridad de la información. Este informe revisa las principales leyes colombianas, como las Leyes 1581 de 2012, 1266 de 2009, y 1273 de 2009, así como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea y la norma ISO/IEC 27001 de 2022. Estas regulaciones y estándares permiten a la organización cumplir con sus obligaciones, gestionar eficazmente los riesgos de seguridad, y fortalecer la confianza de sus clientes.

➤ *Ley Estatutaria 1581 de 2012*

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, establece el régimen general de protección de datos personales de Colombia, lo cual es fundamental que toda empresa garantice la privacidad, seguridad y cooficialidad de las actividades que involucre el tratamiento de información de clientes que cumplan con las normativas vigentes (Congreso de Colombia, 2012). En esta Ley para Alpes Solutions S.A.S al ofrecer servicios tecnológicos que puede incluir el manejo de datos personales, esta obligado a cumplir con los principios de legibilidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso, seguridad y confidencialidad en el tratamiento de dicha información.

Por otra parte, la ley establece que los titulares de la información tienen derechos fundamentales a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, así como a solicitar la eliminación de sus datos cuando estos no sean necesarios para sus finalidades establecidas (Congreso de Colombia, 2012).

Finalmente, para la empresa Alpes Solutions S.A.S el incumplimiento de esta ley 1581 de 2012 puede resultar en sanciones significativas para la empresa, incluyendo multas y otro tipo de penalidades administrativas.

➤ ***Reglamento (UE) 2016/679***

El Reglamento General de Protección de Datos del Parlamento Europeo (2016) establece reglas claras para proteger la información personal y asegurar que pueda moverse libremente dentro de la Unión Europea. Es vital para que las empresas, especialmente las que crean soluciones tecnológicas, manejen los datos de manera que se respeten altos estándares de privacidad y seguridad. Este reglamento destaca la importancia de ser legales, justos y transparentes en el tratamiento de los datos, y de mantenerlos solo el tiempo necesario, asegurando su exactitud y confidencialidad. Para empresas como Alpes Solutions S.A.S., seguir estos principios es clave para ganarse la confianza de los clientes y cumplir con las normativas europeas.

➤ ***Ley 1273 de 2009***

Según la Ley 1273 de 2009, se establece un marco regulatorio para la protección de datos personales en el ámbito financiero, crediticio, comercial y de servicios. Es fundamental que las empresas, como Alpes Solutions S.A.S., gestionen este tipo de información respetando los derechos de los titulares, garantizando la confidencialidad y la seguridad de sus datos. Así mismo, es importante que la ley otorgue a los individuos derechos esenciales como el acceso a su información personal, la rectificación de datos inexactos, la actualización de la información y la supresión de datos que ya no sean relevantes. Además, la ley establece claramente las condiciones bajo las cuales la información puede ser compartida con terceros, asegurando que siempre se respete la privacidad de los titulares de los datos (Congreso de Colombia, 2009).

➤ ***Ley 1341 de 2009***

La Ley 1273 de 2009 introduce modificaciones al Código Penal en Colombia para reforzar la protección de la información y los datos personales como bienes jurídicos. Esta ley es esencial para garantizar que las empresas, como Alpes Solutions S.A.S., manejen la información sensible de manera segura y conforme a la normativa vigente, evitando su uso indebido, acceso no autorizado, o cualquier forma de manipulación que pueda comprometer la confidencialidad e integridad de los datos (Congreso de Colombia, 2009).

Por otro lado, esta ley establece sanciones penales para aquellos que infrinjan la protección de la información y los datos personales, lo que subraya la importancia de que las empresas implementen medidas de seguridad robustas para proteger la información de sus clientes y evitar posibles repercusiones legales.

➤ ***Ley 1931 de 2018***

La Ley 1931 de 2018 establece un marco normativo para la gestión integral del cambio climático en Colombia, promoviendo acciones de adaptación y mitigación por parte de las entidades públicas y privadas (Congreso de Colombia, 2018). Esta ley es crucial para que las empresas, como Alpes Solutions S.A.S., adopten prácticas sostenibles y responsables, alineadas con los esfuerzos nacionales para enfrentar los desafíos del cambio climático.

La ley subraya la importancia de la integración de la sostenibilidad ambiental en la gestión empresarial, incentivando la implementación de políticas que reduzcan el impacto ambiental de las actividades económicas. Para Alpes Solutions S.A.S., cumplir con esta normativa implica no solo una obligación legal, sino también un compromiso con la responsabilidad social y ambiental, asegurando que sus operaciones contribuyan a la adaptación al cambio climático y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

➤ ***Norma ISO/IEC 27001 de 2022***

Esta norma ofrece un marco reconocido a nivel mundial para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Es especialmente importante para empresas como Alpes Solutions S.A.S., que manejan información sensible, ya que garantiza que los datos estén protegidos frente a amenazas como accesos no autorizados, pérdida o corrupción de información. La norma ayuda a las organizaciones a identificar, gestionar y reducir los riesgos relacionados con la seguridad de la información, mediante la aplicación de controles efectivos y un proceso de mejora continua. Además, adoptar la ISO 27001 de 2022 no solo asegura el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios en materia de seguridad de la información, sino que también fortalece la reputación y confianza de los clientes al mostrar un compromiso sólido con la protección de sus datos (ISO, 2022)

5. Aportes

5.1 Propuesta de Valor Agregado

5.1.1 Identificación de la Situación Problemática

Durante la práctica en Alpes Solutions S.A.S., se identificó una carencia significativa en la optimización de los procesos comerciales, lo cual afectaba la eficiencia y la efectividad del área. Específicamente, la problemática se manifestaba en varias áreas clave:

➤ **Fragmentación de la Información.** La información de empresas y contactos obtenida durante eventos comerciales como la Macro Rueda no estaba siendo centralizada de manera efectiva. Esto resultaba en dificultades para realizar un seguimiento adecuado y oportuno, lo cual podía llevar a la pérdida de potenciales oportunidades comerciales. La

falta de una estructura clara para el almacenamiento y gestión de datos impedía que el equipo comercial pudiera acceder rápidamente a la información necesaria para tomar decisiones informadas.

➤ **Redundancias en los Procesos.** Las tareas de segmentación, agendamiento de citas, y realización de cotizaciones se llevaban a cabo de manera manual y no estandarizada. Esto generaba redundancias, como la repetición de pasos innecesarios y la duplicación de esfuerzos, lo que ralentizaba el flujo de trabajo y limitaba la capacidad del equipo para manejar un mayor volumen de contactos y clientes potenciales.

➤ **Falta de Automatización.** La ausencia de herramientas tecnológicas que permitieran automatizar procesos críticos, como el envío de correos electrónicos personalizados y la gestión de la relación con los clientes (CRM), hacía que el equipo comercial dependiera en gran medida de procedimientos manuales. Esto no solo aumentaba la carga de trabajo, sino que también elevaba el riesgo de errores humanos y de falta de consistencia en las comunicaciones con los clientes.

➤ **Descoordinación en la Comunicación.** La falta de coordinación entre los diferentes miembros del equipo y departamentos relacionados con el área comercial también fue un factor que contribuyó a la ineficiencia. La comunicación no siempre era fluida, lo que generaba malentendidos y retrasos en la ejecución de tareas, especialmente en situaciones donde era crucial la colaboración rápida y efectiva.

5.1.2 Contribución de Conocimientos a la Empresa

Para mitigar estas problemáticas, se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la formación académica, junto con el aprendizaje práctico obtenido durante la práctica en la empresa.

A continuación, se detallan las principales contribuciones realizadas:

➤ **Centralización de la Información.** Se propuso y comenzó a implementar un sistema de centralización de la información utilizando la plataforma HubSpot. Esta herramienta permitió la creación de una base de datos unificada donde se podía almacenar y gestionar toda la información de los contactos comerciales, incluyendo empresas y participantes de eventos como la Macro Rueda. Esto facilitó el acceso rápido y eficiente a la información relevante, permitiendo una toma de decisiones más informada y oportuna.

➤ **Estandarización de Procesos.** Se desarrollaron procedimientos estandarizados para la segmentación de empresas, el agendamiento de citas y la realización de cotizaciones. Estos procedimientos incluían guías claras y pasos definidos que el equipo comercial debía seguir, lo que redujo las redundancias y aumentó la consistencia en el trabajo realizado. Además, se implementaron plantillas de correo electrónico y cotización para asegurar que las comunicaciones fueran uniformes y profesionales.

➤ **Automatización de Tareas.** Se promovió el uso de herramientas como HubSpot para automatizar tareas repetitivas, como el envío de correos electrónicos personalizados a los contactos comerciales. Esto no solo redujo significativamente el tiempo requerido para realizar estas tareas, sino que también mejoró la precisión y consistencia en la comunicación con los clientes. La automatización permitió al equipo

comercial enfocarse en actividades de mayor valor, como la negociación y el cierre de ventas.

➤ **Mejora en la Comunicación Interna.** Para mejorar la coordinación entre los miembros del equipo y otros departamentos, se establecieron canales de comunicación más eficientes, como reuniones periódicas de seguimiento y el uso de herramientas colaborativas en línea. Esto ayudó a reducir los malentendidos y a asegurar que todos los involucrados estuvieran alineados con los objetivos comerciales, lo que resultó en una ejecución más fluida y efectiva de las estrategias.

5.1.3 Impacto desde los Resultados/Logros

Las mejoras implementadas comenzaron a mostrar resultados positivos en varias áreas clave:

➤ **Reducción de Tiempos de Respuesta.** Gracias a la centralización de la información y la automatización de tareas, el equipo comercial pudo reducir significativamente los tiempos de respuesta en la gestión de contactos y en la elaboración de cotizaciones. Esto no solo ha mejorado la eficiencia operativa, sino que también ha aumentado la satisfacción de los clientes, quienes ahora reciben respuestas más rápidas y precisas a sus solicitudes.

➤ **Mejora en la Gestión de Oportunidades Comerciales.** La estandarización de procesos y la utilización de HubSpot para la gestión de relaciones con clientes han permitido al equipo comercial manejar un mayor volumen de oportunidades de manera más

efectiva. Esto se tradujo en un incremento en la tasa de conversión de prospectos a clientes, lo que ha fortalecido la posición de Alpes Solutions S.A.S. en el mercado.

➤ **Optimización de Recursos.** Al reducir las redundancias y automatizar tareas repetitivas, la empresa ha podido optimizar el uso de sus recursos humanos y tecnológicos. El equipo comercial ahora puede dedicar más tiempo a actividades estratégicas, como el desarrollo de relaciones a largo plazo con los clientes y la exploración de nuevas oportunidades de negocio, en lugar de tareas administrativas.

➤ **Fortalecimiento de la Colaboración Interna.** La mejora en la comunicación interna resultó en una mayor alineación entre los diferentes departamentos involucrados en el proceso comercial. Esto no solo ha mejorado la eficiencia, sino que también ha fomentado un ambiente de trabajo más colaborativo y orientado a objetivos, lo que es esencial para el éxito a largo plazo de la empresa.

5.2 Aportes de la Empresa al Proceso Formativo

Los aportes de la empresa Alpes Solutions S.A.S. al proceso formativo durante la práctica fueron significativos y abarcaron varias áreas clave:

➤ *Experiencia Práctica en un Entorno Real*

Alpes Solutions S.A.S. me proporcionó la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en tu formación académica en un entorno real de trabajo. La experiencia práctica en la empresa me permitió enfrentar y resolver problemas concretos relacionados con la gestión comercial, lo cual fortaleció mis habilidades y me preparó mejor para futuros desafíos profesionales.

➤ ***Exposición a Herramientas Tecnológicas Avanzadas***

Durante la práctica, tuve la oportunidad de utilizar herramientas tecnológicas avanzadas como HubSpot, Excel, Canva y Google Drive, entre otras. Estas herramientas fueron fundamentales en el entorno comercial, y mi exposición a ellas mejoró mi capacidad para manejar datos, automatizar tareas, y gestionar relaciones con clientes de manera efectiva.

➤ ***Desarrollo de Habilidades Blandas***

La práctica también contribuyó al desarrollo de habilidades blandas cruciales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión del tiempo. Al interactuar con diferentes departamentos y colaborar en proyectos conjuntos, aprendí a coordinar esfuerzos, comunicarme de manera clara y trabajar bajo presión, lo cual es esencial en cualquier entorno profesional.

➤ ***Introducción a la Gestión de Proyectos***

La participación en la investigación y planificación para la creación de una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) me introdujo en los principios básicos de la gestión de proyectos. Aprendí sobre la importancia de la planificación, la estandarización de procesos y la evaluación de riesgos, lo que me proporcionó una visión más amplia sobre cómo se gestionan proyectos complejos en una empresa.

➤ ***Retroalimentación Continua y Orientación***

A lo largo de la práctica, recibí retroalimentación continua de mis supervisores y compañeros de trabajo. Esta retroalimentación me ayudó a identificar áreas de mejora, a perfeccionar mis habilidades y a adaptarme rápidamente a las expectativas del entorno laboral.

La orientación proporcionada por la empresa fue clave para mi crecimiento profesional y personal.

➤ ***Exposición a la Industria Tecnológica***

Trabajar en una empresa de desarrollo de software y tecnología como Alpes Solutions S.A.S. me brindó una valiosa exposición a la industria tecnológica. Aprendí sobre las tendencias del mercado, las necesidades de los clientes y las dinámicas de la competencia en este sector en constante evolución. Esta experiencia me proporcionó una comprensión más profunda de cómo opera la industria y cómo las empresas tecnológicas pueden mantenerse competitivas.

5.3 Plan de Mejora para Alpes Solutions S.A.S.

“Optimización de Procesos Comerciales y de Gestión de Clientes”

5.3.1 Resumen Ejecutivo

Este plan de mejora tiene como objetivo optimizar los procesos comerciales y de gestión de clientes en Alpes Solutions S.A.S., con el fin de mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente y fomentar un crecimiento sostenible. A través de la implementación de un sistema CRM centralizado, la automatización de tareas repetitivas y el fortalecimiento de la comunicación interna, este plan busca transformar la manera en que la empresa maneja sus relaciones comerciales.

Además, este proyecto lo realizo como parte de mis prácticas profesionales, lo que me permite no solo contribuir al crecimiento y optimización de la empresa, sino también fortalecer mi desarrollo académico y profesional. Este plan está diseñado para abordar las necesidades

actuales de la empresa y, al mismo tiempo, cumplir con los objetivos formativos de mi práctica, brindándome una experiencia práctica valiosa y relevante.

5.3.2 Contextualización del Plan de Mejora

Alpes Solutions S.A.S., una empresa con más de diez años de experiencia en el desarrollo de software y tecnología, ha demostrado ser un actor clave en la industria tecnológica. Sin embargo, en un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, se ha identificado la necesidad de optimizar ciertos procesos comerciales y de gestión de clientes para asegurar un crecimiento sostenido y mejorar la eficiencia operativa.

Durante mi práctica profesional en la empresa, he observado que existen áreas clave donde los procesos no están totalmente optimizados, lo que ha generado ciertos desafíos en la eficiencia del equipo comercial y en la satisfacción de los clientes. Específicamente, la fragmentación de la información de los clientes, la falta de automatización en tareas repetitivas y la comunicación interna descoordinada han afectado la capacidad de la empresa para responder de manera rápida y eficaz a las oportunidades comerciales.

Este plan de mejora se desarrolla como una respuesta a estas necesidades, con el objetivo de implementar soluciones prácticas y efectivas que no solo beneficien a la empresa, sino que también contribuyan a mi formación profesional. Al centrarme en la optimización de procesos mediante la estandarización, la implementación de un sistema CRM centralizado como HubSpot y la mejora de la comunicación interna, busco aportar un valor tangible a la operación diaria de Alpes Solutions S.A.S. Además, este proyecto me ofrece una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en un entorno real, mejorando mis competencias y preparándome para futuros desafíos en mi carrera profesional.

Este plan no solo se alinea con las metas estratégicas de la empresa, sino que también cumple con los objetivos formativos de mi práctica profesional, permitiéndome desarrollar habilidades esenciales en gestión de proyectos, uso de tecnologías emergentes, y mejora continua de procesos.

5.3.3 *Objetivos del Plan de Mejora*

- Estandarizar, automatizar y mejorar la eficiencia de los procesos comerciales clave para reducir tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio.
- Implementar un sistema CRM para centralizar y actualizar la información de clientes, mejorando el acceso y la precisión de los datos.
- Establecer canales de comunicación eficientes y efectivos para mejorar la colaboración y reducir malentendidos.
- Implementar mejoras que permitan responder de manera más rápida y efectiva a las necesidades de los clientes, incrementando su satisfacción con el servicio recibido.

5.3.4 *Aspectos para Mejorar*

Durante el desarrollo de mi práctica profesional en Alpes Solutions S.A.S., se han identificado varios aspectos críticos que requieren mejoras para optimizar la eficiencia operativa, la gestión de clientes y la comunicación interna.

A continuación, se describen en detalle estos aspectos:

5.3.4.1 Optimización de Procesos Comerciales. Estandarización de Procedimientos: Actualmente, los procesos comerciales, como la segmentación de información, cotización y seguimiento de contactos, carecen de estandarización. Esta falta de uniformidad genera ineficiencias, ya que cada miembro del equipo puede manejar estas tareas de manera diferente, lo que puede llevar a inconsistencias en la calidad del servicio ofrecido. Además, la ausencia de procedimientos claros dificulta la capacitación de nuevos empleados y la integración de mejores prácticas. Para mejorar este aspecto, es esencial documentar, unificar y estandarizar estos procesos, creando guías y plantillas que aseguren que todos los miembros del equipo sigan las mismas prácticas.

Automatización de Tareas Repetitivas: muchas de las tareas comerciales que se realizan, como el envío de correos electrónicos de seguimiento, la gestión de bases de datos y la recopilación de información de clientes, se hacen manualmente. Este enfoque no solo consume tiempo valioso del equipo, sino que también aumenta el riesgo de errores humanos. La automatización de estas tareas mediante el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, como HubSpot, puede mejorar significativamente la eficiencia del equipo, permitiéndoles concentrarse en tareas de mayor valor agregado, como la estrategia y la interacción directa con los clientes.

5.3.4.2 Centralización de la Información. Gestión de Información de Clientes y Prospectos: En la situación actual, la información de clientes y prospectos está fragmentada en diferentes sistemas y plataformas, lo que dificulta el acceso rápido y preciso a datos relevantes. Esta dispersión de la información puede llevar a demoras en la toma de decisiones y a una menor capacidad para responder de manera oportuna a las oportunidades comerciales. Implementar un sistema CRM centralizado, como HubSpot, permitirá unificar toda la información en una sola plataforma, facilitando su acceso y manejo, y mejorando la capacidad de respuesta del equipo comercial.

Actualización y Mantenimiento de Datos: la fragmentación de la información también afecta la actualización y mantenimiento de los datos. Con múltiples fuentes de información, es difícil asegurar que los datos estén actualizados y sean precisos. La centralización de la información permitirá no solo un acceso más fácil, sino también una actualización y mantenimiento de datos más eficiente, asegurando que el equipo siempre trabaje con información confiable y actualizada.

5.3.4.3 Mejora de la Comunicación Interna. Coordinación entre Equipos: La falta de una comunicación fluida y efectiva entre los diferentes equipos dentro de la empresa ha sido un desafío que afecta la colaboración y, en consecuencia, la eficiencia en la ejecución de tareas comerciales. Esta descoordinación puede llevar a malentendidos, duplicación de esfuerzos o incluso a la omisión de tareas importantes. Para abordar este problema, es necesario establecer canales de comunicación claros y efectivos, como reuniones regulares de seguimiento y el uso de herramientas colaborativas, como Google Workspace, que faciliten la comunicación y coordinación entre los equipos.

Gestión del Conocimiento: otro aspecto importante es la gestión del conocimiento dentro de la empresa. La falta de un sistema adecuado para compartir información y mejores

prácticas entre los miembros del equipo puede limitar el aprendizaje y la mejora continua. Implementar herramientas y procesos que faciliten la documentación y el intercambio de conocimiento será clave para asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados y puedan beneficiarse del aprendizaje colectivo.

5.3.5 Metas del Plan de Mejora

Basada en los aspectos identificados para mejorar en Alpes Solutions S.A.S., las metas del plan de mejora que se plantean son claras, específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales (SMART).

A continuación, se proponen las metas alineadas con los objetivos del plan:

5.3.5.1 Estandarizar y Documentar los Procesos Comerciales. Meta: documentar y estandarizar el 100% de los procesos comerciales clave, como segmentación de información, cotización y seguimiento de clientes, dentro de un plazo de 3 meses.

Medición: evaluar la existencia y uso de guías y plantillas estandarizadas por todo el equipo comercial.

5.3.5.2 Automatizar el 50% de las Tareas Repetitivas. Meta: implementar la automatización del 50% de las tareas repetitivas en los procesos comerciales, tales como el envío de correos electrónicos de seguimiento y la gestión de bases de datos, utilizando herramientas como HubSpot, en un plazo de 4 meses.

Medición: verificar la reducción en la carga de trabajo manual y el tiempo empleado en tareas repetitivas, midiendo la cantidad de tareas automatizadas y su impacto en la eficiencia.

5.3.5.3 Centralizar la Información de Clientes y Prospectos. Meta: migrar y centralizar el 100% de la información de clientes y prospectos en el sistema CRM HubSpot en un plazo de 3 meses, asegurando que todo el equipo tenga acceso a información actualizada y completa.

Medición: revisar la centralización de datos y la accesibilidad para todo el equipo, garantizando que no haya datos dispersos en diferentes plataformas.

5.3.5.4 Mejorar la Coordinación y Comunicación Interna. Meta: aumentar la eficiencia de la comunicación interna en un 30% mediante la implementación de reuniones semanales de seguimiento y el uso de herramientas colaborativas como Google Workspace, en un plazo de 2 meses.

Medición: evaluar la reducción en malentendidos y la mejora en la coordinación entre equipos a través de encuestas internas de satisfacción y la revisión del cumplimiento de plazos.

5.3.5.5 Incrementar la Satisfacción del Cliente. Meta: aumentar la satisfacción del cliente en un 20% en un plazo de 7 meses, mediante la mejora de la rapidez y calidad de las respuestas y soluciones ofrecidas, evaluada a través de encuestas de satisfacción y feedback de los clientes.

Medición: realizar encuestas de satisfacción antes y después de implementar las mejoras, midiendo la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido.

5.3.6 Acciones del Plan de Mejora

Para alcanzar las metas establecidas y cumplir con los objetivos del plan de mejora en Alpes Solutions S.A.S., se deben llevar a cabo las siguientes acciones estratégicas.

5.3.6.1 Acciones Implementadas Durante la Práctica. Toda la información relacionada con clientes, proyectos y procesos se unificó en una plataforma accesible para todos los departamentos, lo que mejoró significativamente la eficiencia y redujo la duplicidad de datos.

Se identificaron y automatizaron tareas rutinarias, como el envío de correos de seguimiento, la generación de reportes y la actualización de bases de datos, lo que liberó tiempo de los empleados y mejoró la productividad.

Se implementaron herramientas como Teams, y Google Workspace, mejorando la comunicación entre los equipos, facilitando el intercambio de información en tiempo real y reduciendo los tiempos de respuesta en la toma de decisiones.

Se organizaron talleres y capacitaciones para familiarizar al personal con los nuevos sistemas y procesos, asegurando una transición fluida y el aprovechamiento óptimo de las tecnologías implementadas.

5.3.6.2 Las siguientes acciones sientan la base para continuar con la siguiente fase de mejoras propuestas, que incluyen:

➤ ***Revisión y Estandarización de Procesos Comerciales.*** Realizar un análisis detallado de los procesos comerciales actuales, como segmentación de información, cotización y seguimiento de clientes, para identificar áreas de ineficiencia y variabilidad.

Documentar los procedimientos óptimos identificados, creando guías y plantillas estandarizadas que puedan ser utilizadas por todo el equipo comercial.

Implementar estas guías y plantillas a través de sesiones de capacitación y asegurarse de que todos los miembros del equipo estén alineados con las nuevas prácticas estandarizadas.

➤ ***Implementación de la Automatización de Tareas Repetitivas.*** Identificar las tareas repetitivas en los procesos comerciales, como el envío de correos electrónicos de seguimiento y la actualización de bases de datos.

Configurar HubSpot para automatizar estas tareas repetitivas, asegurando que la configuración esté alineada con los procesos estandarizados.

Capacitar al equipo comercial en el uso de HubSpot y otras herramientas de automatización para garantizar un uso eficaz y eficiente.

➤ ***Centralización de la Información de Clientes y Prospectos.*** Auditar la información existente de clientes y prospectos que actualmente se encuentra dispersa en diferentes sistemas y plataformas.

Migrar toda la información relevante a HubSpot, asegurando que los datos estén organizados y sean fácilmente accesibles para todo el equipo.

Implementar un sistema de mantenimiento regular de la base de datos en HubSpot para asegurar que la información esté siempre actualizada y precisa.

➤ ***Mejora de la Coordinación y Comunicación Interna.*** Establecer un calendario de reuniones semanales de seguimiento entre los equipos comerciales y otros departamentos clave, con un enfoque en la alineación de objetivos y la resolución de problemas de coordinación.

Implementar herramientas colaborativas como Google Workspace para facilitar la comunicación y el intercambio de información entre los miembros del equipo.

Realizar talleres de formación sobre buenas prácticas de comunicación y trabajo en equipo, enfocados en mejorar la colaboración y reducir los malentendidos.

➤ ***Incremento en la Satisfacción del Cliente.*** Desarrollar encuestas de satisfacción del cliente que se envíen regularmente para evaluar la calidad del servicio y la rapidez de las respuestas.

Analizar los resultados de las encuestas y utilizar los datos para ajustar y mejorar continuamente los procesos comerciales y la atención al cliente.

Establecer un sistema de seguimiento postventa, utilizando HubSpot, para garantizar que los clientes reciban soporte continuo y se mantengan satisfechos con los servicios recibidos.

5.3.7 Indicadores/Verificación

Para medir la efectividad de las acciones implementadas y asegurar que las metas del plan de mejora se estén cumpliendo, se establecen los siguientes indicadores clave:

Tabla 2. *Indicadores para medir la efectividad de las acciones*

Acciones implementadas	Indicador	Medición	Meta
Reducción del Tiempo de Respuesta en Procesos Comerciales	Tiempo promedio de respuesta a los clientes.	Comparar el tiempo promedio de respuesta antes y después de la implementación de las mejoras en un plazo de 7 meses	Reducir el tiempo de respuesta en un 30% en los primeros 7 meses.

Acciones implementadas	Indicador	Medición	Meta
Nivel de	Porcentaje de	Evaluar el número	Lograr la
Automatización de Tareas	tareas comerciales	de tareas	automatización
Repetitivas	repetitivas	automatizadas	del 50% de las
	automatizadas.	utilizando	tareas
		HubSpot, y	repetitivas en un
		calcular el	plazo de 4
		porcentaje del total	meses.
		de tareas.	
Centralización de la	Proporción de	Auditar la cantidad	Centralizar el
Información de Clientes y	información de	de información	100% de la
Prospectos	clientes y	migrada y	información en
	prospectos	organizada en	el sistema CRM
	centralizada en el	HubSpot en	en un plazo de 3
	CRM.	comparación con la	meses.
		cantidad total de	
		datos existentes.	
Mejora en la	Frecuencia de	Realizar encuestas	Reducir los
Comunicación Interna	malentendidos o	internas y	malentendidos y
	problemas de	monitorear el	problemas de
	coordinación	número de	coordinación en
		incidentes	un 30% en un
		relacionados con la	

Acciones implementadas	Indicador	Medición	Meta
	reportados internamente.	falta de coordinación antes y después de la implementación de las herramientas de comunicación.	plazo de 2 meses.
Incremento en la Satisfacción del Cliente	Índice de satisfacción del cliente.	Realizar encuestas de satisfacción antes y después de implementar las mejoras, analizando el cambio en la puntuación de satisfacción.	Aumentar la satisfacción del cliente en un 20% en un plazo de 7 meses.

5.3.8 Responsables

Para asegurar el éxito en la implementación del plan de mejora en Alpes Solutions S.A.S., es crucial asignar responsabilidades claras a las personas o equipos que liderarán cada meta.

A continuación, se detallan los responsables de cada meta:

Tabla 3. *Responsables y sus responsabilidades*

Meta	Responsable	Función
Estandarizar y Documentar los Procesos Comerciales	El director del área Comercial	Liderar la revisión y estandarización de los procesos comerciales. Esto incluye la documentación de procedimientos y la creación de guías y plantillas estandarizadas que serán implementadas por todo el equipo.
Automatizar el 50% de las Tareas Repetitivas	El director de Tecnología	Implementar las herramientas de automatización como HubSpot, configurar la automatización de tareas repetitivas y asegurarse de que estén alineadas con los procesos estandarizados.
Centralizar la Información de Clientes y Prospectos	El gestor de datos	Auditar la información existente, migrarla a HubSpot, y asegurar que la información esté correctamente centralizada y accesible para todo el equipo.
Mejorar la Coordinación y Comunicación Interna	El coordinador de recursos humanos	Implementar herramientas colaborativas, organizar las reuniones semanales de seguimiento, y realizar talleres de formación sobre comunicación y trabajo en equipo.
Incrementar la Satisfacción del Cliente	El responsable de servicio al cliente	Liderar la implementación de encuestas de satisfacción, analizar los resultados, y coordinar las mejoras en los procesos de

Meta	Responsable	Función
		atención al cliente para aumentar su satisfacción.

5.3.9 Recursos

Para la correcta implementación del plan de mejora en Alpes Solutions S.A.S., se requerirán diversos recursos que permitan llevar a cabo cada una de las acciones planificadas de manera efectiva. A continuación, se detallan los recursos necesarios:

5.3.9.1 Recursos Tecnológicos. Software CRM (HubSpot), herramientas colaborativas (Google Workspace) y Equipos de Computación y Conectividad.

5.3.9.2 Recursos Humanos. Equipo de implementación de CRM, capacitadores para la estandarización de procesos y facilitadores de talleres de comunicación interna.

5.3.9.3 Recursos Financieros. Presupuesto para licencias de software, presupuesto para capacitación y presupuesto para equipos y herramientas.

5.3.9.4 Materiales y Documentación. Guías y plantillas estandarizadas, manual de uso del CRM y material didáctico para talleres.

5.3.10 Cronograma

El siguiente cronograma detalla las acciones específicas necesarias para implementar el plan de mejora en Alpes Solutions S.A.S., junto con su duración en semanas. Este plan está diseñado para desarrollarse a lo largo de 7 meses, proporcionando una guía clara y estructurada

para asegurar que cada acción se lleve a cabo de manera eficiente dentro del tiempo asignado, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados en el plan de mejora.

Figura 6. Cronograma de acciones para implementar el Plan de Mejora

Acción específica	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Revisión y estandarización de procesos comerciales																												
Documentar procesos actuales y crear guías																												
Implementación de guías y plantillas estandarizadas																												
Implementación del CRM (HubSpot)																												
Migración de datos a HubSpot																												
Capacitación en el uso de HubSpot																												
Automatización de tareas repetitivas																												
Identificación de tareas repetitivas y configuración en HubSpot																												
Evaluación y ajuste de la automatización																												
Mejora de la comunicación interna																												
Implementación de herramientas colaborativas (Google Workspace)																												
Realización de talleres sobre comunicación y trabajo en equipo																												
Monitoreo y evaluación de indicadores																												
Revisión de indicadores de rendimiento y ajuste de estrategias																												
Implementación de ajustes y monitoreo continuo																												

6. Conclusiones y Recomendaciones

La estandarización y documentación de los procesos comerciales en Alpes Solutions S.A.S. ha resultado en una mayor eficiencia operativa, permitiendo una gestión más organizada y reduciendo los tiempos de respuesta a los clientes.

La implementación del CRM (HubSpot) ha permitido centralizar la información de clientes y prospectos, mejorando la accesibilidad y precisión de los datos, lo que facilita la toma de decisiones informadas y el seguimiento efectivo de las relaciones con los clientes.

La automatización de tareas repetitivas ha liberado recursos humanos, permitiendo que el equipo comercial se concentre en actividades de mayor valor estratégico, lo que ha mejorado la productividad general.

La introducción de herramientas colaborativas y la mejora en la coordinación entre equipos ha reducido significativamente los malentendidos y ha mejorado la alineación entre los

objetivos de diferentes departamentos, contribuyendo a una ejecución más eficaz de los proyectos.

Las mejoras implementadas han tenido un impacto positivo en la satisfacción del cliente, reflejado en una mayor rapidez y calidad en las respuestas a las necesidades de los clientes, fortaleciendo así las relaciones comerciales.

El plan de mejora propuesto para Alpes Solutions S.A.S. representa una estrategia integral y bien estructurada para optimizar los procesos comerciales y fortalecer la relación con los clientes. Al implementar las acciones sugeridas, la empresa estará mejor posicionada para mejorar su eficiencia operativa y competitividad en el mercado, lo que contribuirá significativamente a su crecimiento sostenido y al logro de sus objetivos a largo plazo.

Se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de los procesos estandarizados y automatizados, permitiendo realizar ajustes oportunos y asegurar que los procedimientos se mantengan alineados con las mejores prácticas del sector.

Dado el éxito de la automatización en el área comercial, se sugiere explorar la posibilidad de implementar soluciones similares en otras áreas de la empresa, como la gestión de proyectos y el soporte técnico, para maximizar la eficiencia operativa.

Es fundamental continuar invirtiendo en la capacitación del personal en el uso de nuevas herramientas tecnológicas y metodologías ágiles, asegurando que el equipo esté preparado para adaptarse a cambios y mejorar continuamente.

Se recomienda promover una cultura de innovación y mejora continua dentro de la empresa, incentivando a los empleados a proponer y probar nuevas ideas que puedan optimizar los procesos y mejorar los resultados.

Es aconsejable realizar encuestas de satisfacción de clientes de manera regular para obtener feedback valioso y ajustar los servicios y procesos de atención al cliente según las necesidades y expectativas cambiantes del mercado.

Es recomendable que Alpes Solutions S.A.S. adopte un enfoque de implementación gradual y monitoreo constante para el plan de mejora propuesto. Esto permitirá ajustar las estrategias según los resultados obtenidos en cada etapa, asegurando que las mejoras se adapten a las necesidades reales de la empresa y maximicen los beneficios esperados, evitando posibles interrupciones en las operaciones diarias.

Referencias

- Alarcón Barrero, R., y Sánchez Vignau, B. S. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 13-25. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100013
- Alpes Solutions. (2024). Tu aliado en soluciones de software. <https://alpessolutions.com/>
- Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). (2015). Elementos del marketing digital. Versión 1.1. Comité de Marketing y Publicidad. Recuperado de <https://www.fromdoppler.com/wp-content/uploads/2019/02/elementos-marketing-digital.pdf>
- Cavadía Sierra, C. M., Pinto Parra, A. M., y Salas Sánchez, S. P. (2024). *Beneficios de la implementación de la oficina de proyectos en empresas dedicadas al mantenimiento de equipos rotativos*. Universidad EAN. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10654/44214>
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 18 de octubre). Ley 1581 de 2012. *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48.587. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Congreso de la República de Colombia. (2009, 05 de enero). Ley 1273 de 2009. *Por medio de la cual se modifica el Código Penal, creando un nuevo bien jurídico tutelado denominado "protección de la información y de los datos"*. Diario Oficial No. 47.223. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913>
- Congreso de la República de Colombia. (2018, 27 de julio). Ley 1931 de 2018. *Por medio de la cual se establecen directrices para la gestión del cambio climático*. Diario Oficial

No. 50.654.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87765>

Congreso de la República de Colombia. (2008, 31 de diciembre). Ley 1266 de 2008. *Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, especialmente la financiera, crediticia, comercial y de servicios, y la proveniente de terceros países*. Diario Oficial No. 47.219.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34492>

Crespo Boaventura, J., Esteban Peña Herrera, P., Pascual Verdecia Vicet, P., & Yulia Fustiel Alvarez, Y. (2016). Elección entre una metodología ágil y tradicional basado en técnicas de soft computing. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(Supl. 1), 1-17. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992016000500011

Elegir CRM. (n.d.). *¿Qué es un CRM?* Elegir CRM. <https://www.elegircrm.com/proyecto-crm/que-es-un-crm/>

Freidenberg, L. (2019). *Marketing Digital para Todos*. Primera Edición. Montevideo, Uruguay. ISBN: 978-9974-94-546-3. Recuperado de <https://mododigital.uy/uploads/tutorial/Marketin-Digital-interior-WEB%20-%20Leo%20Freidenberg.pdf>

Galicia, R. (2015). Innovación Tecnológica. En *Ciencias de la Tecnología de la Información*. ECORFAN, México D.F. Recuperado de https://www.ecorfan.org/proceedings/CTI_I/3.pdf

Ilimit. (2022). Metodología SCRUM: qué es y cómo implementarlo. <https://ilimit.com/blog/metodologia-scrum/#:~:text=Metodolog%C3%ADa%20SCRUM%3A%20qu%C3%A9%20es%20>

y%20c%C3%B3mo%20implementarlo%20,de%20la%20metodolog%C3%ADa%20SCRUM%20...%206%20Herramientas%20

Intersoft consulting services AG. (n.d.). General Data Protection Regulation (GDPR). GDPR-info.eu. Retrieved July 31, 2024, from <https://gdpr-info.eu/>

Jara Valentín, C. P. (2023). *La automatización de procesos administrativos como estrategia de mejoramiento de atención al usuario en una Institución Educativa pública* [Ensayo de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/44214>

Manso Rodríguez, Y. (2008). *La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria*. Revista Universidad y Sociedad, 7(2), 60-65. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2019, 26 de julio). Gobierno de Colombia presenta su Plan TIC 2018-2022: "El Futuro Digital es de Todos". MinTIC. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/102642:Gobierno-de-Colombia-presenta-su-Plan-TIC-2018-2022-El-Futuro-Digital-es-de-Todos>

Monsalve, G. P., y Serna, E. M. (Eds.). (2021). *Aportes de la investigación formativa a la optimización de procesos*. Editorial Instituto Antioqueño de Investigación. <https://dialnet.unirioja.es/download/libro/880625.pdf>

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2016). *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos*. Diario Oficial de la Unión Europea, L119, 1-88.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

Organización Internacional de Normalización. (2022). *ISO/IEC 27001:2022. Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información - Requisitos*. <https://www.iso.org/standard/82875.html>

Universidad Nacional de Quilmes. (1996). *La innovación tecnológica: definiciones y elementos de base*. REDES, vol. 3, núm. 6. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/907/90711287005.pdf>

Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., y Corona Sandoval, E. (2018). *La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(18), 15-35. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/>