Carta de usuario

27 de Mayo del 2021

Universidad de Guadalajara (UdeG)
Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (CUCEA)
Academia de Negocios Electrónicos

Presente

Por este conducto, nos permitimos informar que el **Dr. Juan Mejía Trejo**, profesor de la asignatura de Negocios Electrónicos, así como los estudiantes de la Licenciatura de Negocios Internacionales: "**España España Katia Sarahí, Camacho Lozano Víctor Jesús, Ascencio Molina Sofia Abigail, Lomeli Gutiérrez David Alejandro**", participaron en forma activa en el proyecto: "**Proseso Consultores**".

Dicho proyecto se llevó a cabo del: "**1 de Marzo al 27 de Mayo del 2021**", cuyas actividades desarrolladas fueron:

1. Diseño e implementación de herramientas de mercadotecnia digital, tales como:

a. **e-Mail Marketing:** Proseso.consultores.mkt@gmail.com
b. **Redes sociales. Twitter:** https://twitter.com/ProsesoM
c. **Canal de Video. YouTube:** https://www.youtube.com/channel/UCYc25egzyi4_4xRJHDxBsVg

2. Integrando finalmente el diseño e implementación de herramientas de negocios electrónicos, tales como (escoger 2):

- **Marketplace.** https://www.facebook.com/marketplace/item/477079106914073
- **e-Seguridad** https://central.bitdefender.com/

Cabe señalar que, de lo anterior, se nos entregó una descripción detallada que contiene la propuesta del modelo de negocio que soporta las herramientas antes mencionadas como paquete tecnológico de soluciones, a partir de un manual de operación y mantenimiento.

Por otro lado, destacamos también que los beneficios para nuestra organización, logradas por la implementación y medición del proyecto, se presentan como mejoras sustanciales en:

- La imagen y difusión de nuestra marca a partir de la distinción de la misma por su diseño y eslogan con notoriedad y ventaja competitiva estimada en un **30%.**
- La experiencia de nuestros clientes estimada en un **25%.**
- La lealtad de nuestros clientes estimada en un **35%.**
- La interacción con nuestros clientes potenciales y reales estimado en un **25%.**
- La accesibilidad a nuestros productos y servicios a nuestros clientes está estimada en un **45%**.
- La publicidad, alcances estimados en un **40%.**
- La reducción de costos vía redes estimado en un **30%.**
- Las ventas estimadas en un **35%.**

Se extiende la presente para los fines que convengan a los interesados.

Alicia Del Carmen Gutiérrez Vega
Gerente Administrativo
FIRMA

31-21-76-91
alicia.gutierrez@proseso.mx
RFC: PCO-070518-V70

PROSESO®
Innovando soluciones para ti

Generación y aplicación de conocimiento teórico-práctico

Zapopan, Jalisco a 17 de Julio de 2021

PROYECTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO: PROSESO

El proyecto es desarrollado para PROSESO empresa dedicada a la consultoría con una experiencia de más de 25 años en la consultoría y desarrollo de tecnología propia enfocada a eficientar y aumentar la productividad de los departamentos de recursos humanos en las empresas y organizaciones en México, radicada en la Cd. de Guadalajara, Jal. La empresa está interesada en reforzar sus áreas de oportunidad aprovechando la época pospandémica de COVID-19. El **problema a resolver** es el diseño e implementación de las diversas herramientas de marketing digital y de negocios electrónicos para lograrlo. Por lo tanto, en el análisis y estudio de su situación, el grupo de trabajo considera que el proyecto es de **transferencia tecnológica relevante**, pues desarrolla la integración a **nivel teórico** de los conceptos que comprenden la mercadotecnia digital y los negocios electrónicos permitiendo a **nivel práctico**, diseñar y habilitar, **mejoras de marca, e-mail marketing, redes sociales, canal de video como tecnología de apoyo a su promoción y publicidad como mercadotencia digital así como habiltación Marketplace y e-seguridad como apoyo a su actividad de negocios electrónicos.**

Son utilizados los libros del propio líder del proyecto:

Mejía-Trejo, J. (2017). Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web. Editorial Patria: México.

Mejia-Trejo, J. (2019). Fundamentos de Negocios Electrónicos. Teoría y Práctica. BUK: México.

Mejía-Trejo, J. (2019). Cómo diseñar e implementar APPS sin saber programar.BUK: México.

El proyecto se documenta y entrega al usuario a través de un **paquete tecnológico** que los describe y soporta, con un resultado de mejoras reconocidos por el usuario en imagen y difusión de la marca a partir de la distinción de la misma por su diseño y slogan con notoriedad y ventaja competitiva en un **30%**; la experiencia de sus clientes en un **25%**; la lealtad de los clientes en un **35%**; la interacción de clientes potenciales y reales en un **25%**; la accesibilidad de los productos y servicios a los clientes de **45%**; la publicidad en **40%**, la reducción de costos via redes sociales de un **30%** así como incremento de ventas estimadas de un **35%**. Además, **se forma recurso humano de 4 estudiantes de la Licenciatura de Negocios Internacionales, de la Universidad de Guadalajara.**

Este caso se considera de éxito, demostrando la aplicación y generación de conocimiento teórico-práctico de mercadotecnia digital y negocios electrónicos, en el período de abr-jun-2021

Líder del Proyecto Dr. Juan Mejía Trejo profesor investigador CUCEA UdeG

Celular: 33-12809887; e-mail: jmejia@cucea.udg.mx; juanmejiatrejo@hotmail.com

CUCEA

Reporte desarrollo tecnológico

Resumen Ejecutivo 2
Modelo Business Model Generation o de los 9 bloques 2
Pronóstico de la situación futura 3
Benchmarking Competitivo 4

A.- Segmento de consumidores. 5
B.- Propuesta de Valor. **6**
Consultoría en Implementación: 6
Desarrollos Especiales: 6
Venta de Hardware: 6
Maquila de Nómina: 6
Soporte Técnico: 6
Beneficios 7

C.- Canales de Distribución. 8

D.- Relaciones con el Consumidor 9

E.- Fuentes de Ingresos. 10
Gestión técnica-productiva: 10
Gestión administrativa y financiera: 10
Análisis de proyectos e inversiones: 10

F.- Recursos Clave. 11

G.- Actividades Clave. 12
Sistemas. 12
Consultoría en Implementación. 12
Venta de Hardware. 12
Maquila de Nómina. 12
Soporte Técnico. 13
BENEFICIOS. 13
Capacitación. 13
Cursos: 13

H.- Socios Clave 15

I.-Estructura de costos 15
Recursos Humanos: 15
Capacitación y Actualizaciones: 15
Bienes de uso: 15
Acceso a información: 15

Carta de transferencia de datos 16

Marketplace 18
Herramienta de correo electrónico **21**
Canal de Video **22**

Redes Sociales 24
Herramienta de e-Seguridad 25
Bitdefender 25

Resumen Ejecutivo

Modelo Business Model Generation o de los 9 bloques

Socios Claves

No se cuenta con ninguna alianza estratégica.

Actividades Clave

Resolución de Problemas

El sistema administra los recursos que se implementarán al diferente personal y área, tanto para el área de nómina, como de RH.

Recursos Clave

Intelectual. Se cuenta con la patente del software.
R. H. Se cuentan con ingenieros en sistema, así como asesores especializados en cuestiones fiscales.

Propuesta de Valor

Eficientar el área funcional de recursos humanos, así como el manejo y pago de nóminas, por medio del sistema de nómina PROSESO, contando con una amplia cobertura para cubrir un sistema de nómina desde 1 a 10,000 empleados. Dentro del sistema, existe una vinculación con el IMSS , para manejar altas , bajas.

Relaciones con el consumidor.

- Servicios automatizados.

Se implementa el sistema , se capacita al usuario y después de la implementación, se manejan las dudas a través de una plataforma de soporte técnico por medio de un asesor. (Helpdesk)

Canales de Distribución

- Propio
- Directo

1. Fuerza de Ventas.
2. Ventas Web.

Segmento de consumidores.

Mercado de Nicho

- Hotelerias (Hilton y Marriott)
- Industrias (Tequila Patrón, Tracsa, Aceros Corey, Aceros Ocotlan)
- Empresas de Gobierno (Comisión Estatal del Agua, Poder Judicial, Poder Legislativo de Guanajuato)

Estructura de Costos

Estructuras impulsadas por costos directos e indirectos

Fuente de Ingresos.

Tarifa de Uso: Las empresas compran pólizas de servicio (horas de servicio)

Arrendamiento: La mayoría de los clientes se rigen bajo la modalidad de arrendamiento, una iguala mensual, la cual incrementa cada año en base al % inflación, y la cuota se fija en base a la cantidad de empleados.

Misión: Buscar la satisfacción de nuestros clientes brindándoles soluciones eficientes en la administración de sus recursos humanos

Visión: Ser una empresa de alta tecnología en la industria del software en México brindando soluciones efectivas a nuestros clientes basándonos en un ambiente de creatividad, innovación y capacitación constante cuidando ser una empresa socialmente responsable

Valores: Honestidad, Espíritu de Servicio, Respeto, Responsabilidad social, Bienestar, Discreción, Puntualidad, Eficiencia

Pronóstico de la situación futura

La empresa de PROSESO CONSULTORES ejecutaron y examinaron las herramientas para analizar los mercados de clientes y las fuerzas competitivas considerando la forma en que la empresa puede seleccionar mercados atractivos y desarrollar estrategias exitosas en estos mercados. La empresa se enfrenta a numerosas oportunidades de mercado y deben evaluarse con cuidado antes de elegir sus mercados meta. El departamento de finanzas emplea estas proyecciones para obtener el dinero que necesita para invertir y operar en los servicios que brindan y personal para contratar el número de trabajadores que se requiere para un efectivo alcance de metas propuestas por la empresa. La mercadotecnia digital es responsable de hacer estos estimados utilizando todas las herramientas brindadas por el equipo.

Cada tipo de medición de la demanda sirve a un propósito específico o bien, podría hacer un pronóstico a largo plazo respecto a la demanda regional de su línea principal de servicios, con el fin de decidir si habrá que emprender alguno nuevo.

Las redes sociales que se proporcionaron se convertirán también en puntos de venta. Gracias a la integración de llamadas a la acción que invitan al usuario a contratar los servicios a través de plataformas como Facebook, Twitter, etc., los usuarios podrán adquirir directamente desde estas plataformas los servicios deseados, dando a suponer la consolidación del e-commerce.

Benchmarking Competitivo

Benchmarking Competitivo	Servicio	Capacidad de empleados	Costo
Proseso	Solución integral para el área de recursos humanos, para cubrir distintos aspectos de la administración del talento de una empresa, desde el reclutamiento, contratación, capacitación, asistencia, pago de tus colaboradores, sueldos salarios e informática que acompañará durante el proceso de implementación, brindando toda la asesoría necesaria para eficientar las actividades del área, así como el aprovechamiento de nuestros sistemas.	10,000	• Control de asistencia, Nóminas, RH, Módulos médicos, Capacitación. 100-500 empleados $6,000.00 mensuales
Contpaq	Sistema contable integrador favorito de los Contadores que facilita y automatiza el proceso de la información contable, financiera y fiscal de tu empresa, así como la recepción de tus comprobantes fiscales digitales, brindándote una visión global del estado del negocio.	1,000	• Contabilidad $3,990.00 • Nóminas $3,990.00 • Factura electrónica $1,990.00
Giro	Sistema integral para la gestión y control del capital humano y nómina. Diseñado para ser una solución versátil y flexible, capaz de adaptarse a sus necesidades específicas, le permitirá automatizar tareas, eliminar errores y concentrar en una sola base de datos la información de sus empleados, permitiéndole invertir mejor su tiempo en áreas de oportunidad que den más valor a su empresa.	5,000	• Contabilidad $12,500.00 • Nóminas $14,200.00 • Factura electrónica $22,500.00
Fortia	Fortia Prime es una suite de recursos humanos que incluye un software que simplifica procesos de nómina. Genera soluciones que permiten la coordinación de los participantes en cada fase de la nómina para lograr el resultado.	200	• Contabilidad $20,000.00 • Nóminas $25,000.00 • Factura electrónica $1000.00

Inversión proyecto: $75,000.00 Beneficios esperados mensuales: 33% = 1,330,000.00 mensual

A.- Segmento de consumidores.

¿Para quién o qué grupo consumidor estamos creando valor? Nuestros clientes son todas aquellas personas con actividad empresarial que requieran servicios de consultoría, maquila de nómina y compra de hardware

¿Quiénes son nuestros más importantes consumidores?

Nuestro segmento de clientes es: Mercado Segmentado. Ya que algunos modelos de negocios distinguen segmentos de mercado con ligeros problemas y necesidades. Un ejemplo de esto, es lo que le ocurre a “proseso” el cual se especializa en servicios consultoría, soporte técnico, maquila de nómina y Venta de Hardware, el cual sirve a varios segmentos de consumidores con ligeras diferencias de propuesta de valor, canales de distribución y las relaciones con los consumidores en los sectores empresariales, tecnológicos,etc.

B.- Propuesta de Valor.

Preguntas clave por hacer, son:
¿qué valor entregamos al consumidor?
Un servicio que ahorra tiempo y recursos al evitar la duplicación de tareas.

¿Cuáles de los problemas de nuestros consumidores, y como estamos apoyando para su solución?
El problema de las empresas con las que trabajamos es que les falta tiempo para administrar y atender las nóminas de sus empleados así como el almacenamientos de datos electrónicos (como almacenar las ventas de cada producto o servicio que hagan). Cuando contratan nuestros servicios y nos encargamos de dicha tarea; es cuando ellos pueden utilizar ese tiempo en otras áreas de su empresa para tener un mejor rendimiento en sus actividades empresariales.

¿Qué conjunto de productos y servicios estamos ofreciendo a cada segmento de consumidores?

Los productos que estamos ofreciendo a nuestro segmento de mercado son:

Consultoría en Implementación:

En PROSESO están comprometidos en brindar soluciones de primer nivel, por lo que han creado un modelo de trabajo ágil y eficiente para el proceso de implementación de sus sistemas en donde sus equipo de consultores los llevará de la mano durante todo el proceso de configuración y puesta en marcha del sistema.

Desarrollos Especiales:

Es común que las empresas tengan necesidades específicas de acuerdo a sus operaciones es por ello que la gente de proseso están abiertos a recibir requerimientos especiales de sus clientes que son revisados por sus equipo de desarrollo para darles alternativas para adecuar o desarrollar soluciones a la medida de sus clientes.

Venta de Hardware:

Cuentan con equipos de control de asistencia biométricos o de proximidad, así como dispositivos o impresoras de credencialización de las mejores marcas para que siempre tengas la opción más adecuada a tu presupuesto.

Maquila de Nómina:

El proceso de pago de la nómina es una de las tareas más importantes de cualquier empresa por lo que se debe de hacer de la forma más eficiente y atendiendo todas las regulaciones legales y fiscales de la autoridad. En ocasiones las empresas no tienen la infraestructura o el recurso humano para llevar dicha tarea de forma confiable y puntual es por ello que han creado este servicio para ayudarles con esta importante tarea y así canalizar esos recursos en los objetivos estratégicos de la empresa.

Soporte Técnico:

Siendo los creadores de las herramientas aplicativas utilizadas, tienen un interés genuino en su funcionamiento y administración adecuada, siempre con el compromiso de

mantener un enfoque pro-activo a los problemas potenciales en lugar de simplemente estar reaccionando a los problemas que se presentan. Es por eso que PROSESO ha incorporado a su área de soporte la red global privada Team Viewer para ofrecer a nuestros clientes una solución más rápida con el soporte y capacitación de acceso remoto.

Beneficios

• Soporte telefónico y por email.
• Asesoría en oficinas del cliente.
• Asesoría a través de conexiones remotas.
• Descuento del 30% en las capacitaciones de sus sistemas.
• Precio preferencial en los cursos promovidos por la empresa.

Al contratar sus pólizas de soporte nuestros clientes tendrán derecho a los *Siguientes servicios*:

• Instalación y configuración de hardware vendido por nuestra empresa.
• Instalación y configuración de la base de datos SQL Server.
• Instalación y configuración de las aplicaciones de Proseso.
• Asesoría en procedimientos especiales (Declaraciones informativas, PTU, Aguinaldo, Ajustes Ispt).
• Asesoría en el proceso de elaboración de nómina (Cálculo, Finiquitos, Transferencia bancaria, Variables).
• Elaboración o modificaciones de reportes.
• Cambios en las políticas de pago.

Servicios

Gracias a estos servicios es que podemos agregar como propuesta de valor los siguientes puntos:

• *Ahorrar recursos humanos y financieros al evitar duplicidad de tareas.*

• *Fortalecer el control interno al dividir procesos operativos en diferentes áreas de la empresa.*

• *Disminuir los riesgos de pagos erróneos o en exceso por multas y recargos fiscales.*

• *Contar con personal altamente capacitado en la operación de las soluciones implementadas.*

• *Procesar información confiable y oportuna para la toma de decisiones a través de reportes e indicadores*

C.- Canales de Distribución.

La empresa PROSESO, cuenta principalmente con canales de distribución que forman parte del marketing digital.

Por medio de estos mismos canales se genera contenido de valor, utilizando herramientas como redes sociales, blogs, promocionales y publicidad, facilitando el acceso que puede tener el consumidor a este servicio en particular.

Por medio de WhatsApp, se facilita el contacto directo con el personal especializado para otorgar información sobre el funcionamiento y el propósito de la empresa al contratar los servicios que se ofrecen.

Gracias a Facebook se permite crear distintos tipos de objetivos que se busca conseguir como son: la promoción de publicaciones, promocionar los blogs, atraer persona al sitio web, aumentar las conversaciones por este mismo medio, llegar a personas que se encuentren cerca de la empresa, aumentar la reproducción de videos, lograr que las personas soliciten las ofertas.

Por otra parte YouTube, es una plataforma que funciona de manera en que se da a conocer, quienes son, cuales son los principales servicios que ofrece PROSESO y de qué manera lo hace. Lo anterior a través de videos que plasman imágenes que ayudan a que sea más dinámico.

Por medio de esta plataforma social le permite a la empresa ser encontrada, ya que dentro de la misma existen perfiles de empresas o de personas expertas en cualquier rama laboral.

D.- Relaciones con el Consumidor

PROSESO es una empresa mexicana que cuenta con una experiencia de más de 25 años en la consultoría y desarrollo de tecnología propia enfocada a eficientar y aumentar la productividad de los departamentos de recursos humanos en las empresas y organizaciones en México.

Gracias a que tenemos grandes marcas como socios y a la gran satisfacción de los resultados que se han adquirido por medio de nuestros servicios, es que los nuevos clientes confían en el trabajo que se les ofrece.

Por medio de la Asistencia Personal, interactúan tanto físicamente o por medios de comunicación. En este caso la empresa cuenta con dos números telefónicos y un correo electrónico y redes sociales, tanto para pedir información o cualquier duda que se tenga respecto al servicio, de igual manera para inconformidades en el mismo. Físicamente, cuenta con instalaciones para lo anteriormente mencionado.

Servicios Automatizados, por medio del sitio web de PROSESO se interactúa de esta manera, ya que se cuenta con un chat de messenger de inteligencia artificial que hace que se conecten con equipo de atención por si se requiere más información o surgen dudas.

E.- Fuentes de Ingresos.

La forma de generar ingresos en nuestro negocio, está determinada por la propuesta de valor diseñada para cada uno de los segmentos de mercado identificados. Las formas de cobrar nuestros servicios depende de las variables que lo afectan, siendo las principales el tiempo de trabajo requerido, la complejidad del mismo, la cantidad y nivel de personal abocado a la tarea, los costos variables asociados (movilidad y viáticos) y el beneficio generado por la actividad. También hay que tener en cuenta variables comerciales que hacen al mercado, es decir los valores de los competidores y el poder de negociación del cliente.

- **Gestión técnica-productiva:**

Las actividades a realizar en este servicio, demandan una atención personalizada, con un consultor especializado y capacitado, que se encargue de la planificación y seguimiento del establecimiento a lo largo del ciclo de contratación del servicio.

- **Gestión administrativa y financiera:**

Este servicio requiere de una contratación completa, ya que se manejaron todas las variables económicas y financieras del cliente. Es difícil segregar este servicio en actividades más pequeñas porque sería una complicación administrativa para ambas partes. Es por esto, que al ser un servicio de carácter fijo y de actividad constante. Hay una escala de precio acorde a la dimensión del negocio del cliente, ya que de esto dependerá la carga de trabajo administrativo.

- **Análisis de proyectos e inversiones:**

Acorde a la necesidad del cliente y el proyecto que se proponga realizar, se realizará un presupuesto estimando el tiempo de trabajo que llevaría. Este tiempo será calculado en base al nivel de profundidad al que se quiera llegar con el proyecto y acorde a la escala del mismo. Luego se valorarán estas horas de trabajo, tomando como referencia un precio de mercado de la consultoría

.

F.- Recursos Clave.

El modelo de negocios los recursos clave resultan para el desarrollo de la empresa respecto a las actividades de la empresa. Incluye recursos físicos, intelectuales, humanos y financieros. Pueden ser propios, arrendados o adquiridos de sus aliados clave.

Respecto con los recursos clave que cuenta PROSESO CONSULTORES cuentan con departamentos y personal especializado en :

- ➢ Dirección Gral.
- ➢ Administración
- ➢ Proyectos
- ➢ Implementación
- ➢ Ventas
- ➢ Soporte Técnico
- ➢ Desarrollo

Gracias a estos recursos se mejoraron la relación con los clientes y generar ingresos en el negocio, garantiza el éxito y la estabilidad de una empresa. Nuestros recursos físicos de la empresa cuentan con una basta experiencia en el campo en el que se desarrollan para una correcta y mejor asesoría en todos los servicios que la empresa brinda y logrando los objetivos de PROSESO CONSULTORES.

Los recursos financieros con los que cuenta la empresa nos permiten obtener ventajas en el mercado y dominar los distintos instrumentos financieros (efectivo, líneas de crédito, etc.) para ubicarnos en una posición más competitiva. La empresa cuenta con instalaciones ubicadas en Vasco de Quiroga 1373 Col. Miraflores C.P. 44270 que nos dan ventaja con la competencia.

Los recursos intelectuales de PROSESO CONSULTORES son de suma importancia por que contamos con una extensa lista de empleados, base de datos con nuestros clientes y programas informáticos que nos impulsan a otorgar un servicio exclusivo y de alta calidad a nuestros recurrentes y potenciales clientes.

G.- Actividades Clave.

Las actividades clave que desarrolla Proseso Consultores son para su modelo de negocio son:

➢ **Sistemas.**

Sistemas para administración de capital humano que te ayudarán a llevar un control más ágil de tu personal.

Nuestras aplicaciones están diseñadas para apoyar en los procesos de administración del personal, ayudando a los departamentos involucrados a interactuar de forma segura en la captura y consulta de información disponible en los diferentes kardex de nuestros sistemas.

➢ **Consultoría en Implementación.**

Trabajamos de la mano contigo durante el proceso de configuración e implementación del sistema. En PROSESO estamos comprometidos en brindar soluciones de primer nivel, por lo que hemos creado un modelo de trabajo ágil y eficiente para el proceso de implementación de nuestros sistemas en donde nuestro equipo de consultores los llevará de la mano durante todo el proceso de configuración y puesta en marcha del sistema.

➢ **Venta de Hardware.**

Contamos con equipos de control de asistencia biométricos o de proximidad, así como dispositivos o impresoras de credencialización de las mejores marcas para que siempre tengas la opción más adecuada a tu presupuesto.

➢ **Maquila de Nómina.**

El proceso de pago de la nómina es una de las tareas más importantes de cualquier empresa por lo que se debe de hacer de la forma más eficiente y atendiendo todas las regulaciones legales y fiscales de la autoridad.

➢ **Soporte Técnico.**

La efectividad de una solución es comúnmente medida por la rapidez en el soporte técnico requerido para mantenerla en uso. Siendo los creadores de las herramientas aplicativas utilizadas, tenemos un interés genuino en su funcionamiento y administración adecuada, siempre con el compromiso de mantener un enfoque pro-activo a los problemas potenciales en lugar de simplemente estar reaccionando a los problemas que se presentan.

BENEFICIOS.

- Soporte telefónico y por email.
- Asesoría en oficinas del cliente.
- Asesoría a través de conexiones remotas.
- Descuento del 30% en las capacitaciones de nuestros sistemas.
- Precio preferencial en los cursos promovidos por nuestra empresa.

Al contratar nuestras pólizas de soporte nuestros clientes tendrán derecho a los siguientes servicios:

1. Instalación y configuración de hardware vendido por nuestra empresa.
2. Instalación y configuración de la base de datos SQL Server.
3. Instalación y configuración de las aplicaciones de Proseso.
4. Asesoría en procedimientos especiales (Declaraciones informativas, PTU, Aguinaldo, Ajustes Ispt).
5. Asesoría en el proceso de elaboración de nómina (Cálculo, Finiquitos, Transferencia bancaria, Variables).
6. Elaboración o modificaciones de reportes.
7. Cambios en las políticas de pago.

➢ **Capacitación.**

Estamos comprometidos con el crecimiento profesional de nuestros clientes por lo que hemos diseñado un programa de capacitación continua en donde los usuarios interesados pueden asistir a cursos y talleres relacionados con sus actividades diarias buscando aumentar la eficiencia y productividad de nuestros clientes.

Cursos:

• Personal básico

• Personal Avanzado

- Nómina y Timbrado
- Control Asistencia
- Taller calculo P.T.U
- Taller cálculo de Variables
- Taller S.U.A. e IDSE
- Taller sueldos y salarios

Los anteriores mencionados son todos los servicios y actividades que desarrolla PROSESO CONSULTORES en el negocio, cada segmento de clientes tiene una propuesta de valor diferente y por tanto requiere de diferentes actividades. Estos hacen posible que exista la propuestas de valor que ya hemos validado que soluciona el problema o necesidad del segmento de clientes.

Las actividades que son necesarias en el proyecto suponen una salida de recursos, costes, inversiones, etc., que se deben cuantificar por parte de la empresa, por tanto, cada actividad necesaria influye en la la viabilidad económica del negocio.

H.- Socios Clave

Nuestra actividad tiene interacciones en distintos puntos y sectores de las empresas o los clientes que adquieran nuestros servicios, que podrían requerir de un trato específico, fuera de nuestro alcance como Consultora. Para brindar soluciones integrales en estos casos, necesitaremos tener contactos y formar vínculos con las empresas y clientes que así lo requieran. La empresa PROSESO CONSULTORES no cuenta con ninguna alianza específica con ninguno de nuestros clientes.

I.-Estructura de costos

Al ser un modelo de negocios basado en la venta de servicios, para cuantificar estos costos, se debe definir el nivel de actividad (número de clientes activos, cantidad de clientes por consultor, entre otras cosas), se identificaron y cuantifican las variables de mayor preponderancia en los egresos de dinero:

- **Recursos Humanos:**
  Serían el principal costo de nuestra actividad. Se cuenta con personal calificado y de alto valor, que deben ser bien remunerados para mantenerlos comprometidos y motivados.
- **Capacitación y Actualizaciones:**
  Es necesario invertir en capacitación y actualización técnica para el personal, ya que se debe estar preparado para brindar las mejores soluciones posibles a los problemas de nuestros clientes.
- **Bienes de uso:**
  La estructura que requiere este negocio no es grande, ya que puede sostenerse con bajos recursos edilicios y de comunicación. Será necesaria el alquiler de una oficina, donde se puedan llevar a cabo las tareas operativas y reuniones con los clientes.
- **Acceso a información:**
  Si bien hay acceso gratuito a muchas fuentes de información, para acceder a contenidos exclusivos generados por entidades públicas o privadas, es necesario suscribirse a membresías anuales, teniendo acceso así a registros e informes especiale

27 de Mayo del 2021

Universidad de Guadalajara (UdeG)
Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (CUCEA)
Academia de Negocios Electrónicos

Presente

Por este conducto, nos permitimos informar que el **Dr. Juan Mejía Trejo**, profesor de la asignatura de Negocios Electrónicos, así como los estudiantes de la Licenciatura de Negocios Internacionales: "**España España Katia Sarahí, Camacho Lozano Víctor Jesús, Ascencio Molina Sofia Abigail, Lomeli Gutiérrez David Alejandro**", participaron en forma activa en el proyecto: "**Proseso Consultores**".

Dicho proyecto se llevó a cabo del: "**1 de Marzo al 27 de Mayo del 2021**", cuyas actividades desarrolladas fueron:

1. Diseño e implementación de herramientas de mercadotecnia digital, tales como:

a. **e-Mail Marketing:** Proseso.consultores.mkt@gmail.com
b. **Redes sociales. Twitter:** https://twitter.com/ProsesoM
c. **Canal de Video. YouTube:** https://www.youtube.com/channel/UCYc25egzyi4_4xRJHDxBsVg

3. Integrando finalmente el diseño e implementación de herramientas de negocios electrónicos, tales como (escoger 2):

- **Marketplace.** https://www.facebook.com/marketplace/item/477079106914073
- **e-Seguridad** https://central.bitdefender.com/

Cabe señalar que, de lo anterior, se nos entregó una descripción detallada que contiene la propuesta del modelo de negocio que soporta las herramientas antes mencionadas como paquete tecnológico de soluciones, a partir de un manual de operación y mantenimiento.

Por otro lado, destacamos también que los beneficios para nuestra organización, logradas por la implementación y medición del proyecto, se presentan como mejoras sustanciales en:

- La imagen y difusión de nuestra marca a partir de la distinción de la misma por su diseño y eslogan con notoriedad y ventaja competitiva estimada en un **30%.**
- La experiencia de nuestros clientes estimada en un **25%.**
- La lealtad de nuestros clientes estimada en un **35%.**
- La interacción con nuestros clientes potenciales y reales estimado en un **25%.**
- La accesibilidad a nuestros productos y servicios a nuestros clientes está estimada en un **45%**.
- La publicidad, alcances estimados en un **40%.**
- La reducción de costos vía redes estimado en un **30%.**
- Las ventas estimadas en un **35%.**

Se extiende la presente para los fines que convengan a los interesados.

Alicia Del Carmen Gutiérrez Vega
Gerente Administrativo
FIRMA

Alicia del C. Gutiérrez V.

31-21-76-91
alicia.gutierrez@proseso.mx
RFC: PCO-070518-V70

PROSESO®
Innovando soluciones para ti

Marketplace

https://www.facebook.com/marketplace/item/477079106914073

En el primer apartado podemos identificar que está el anuncio correspondiente donde se describen los servicios ofrecidos por la empresa, esta será la vista que tendrán las personas que se encuentren con nuestro anuncio en el sitio de ventas Marketplace. Aquí se describe cuáles son los apartados del servicio para que los potenciales clientes sepan de qué trata el negocio de **PROSESO.**

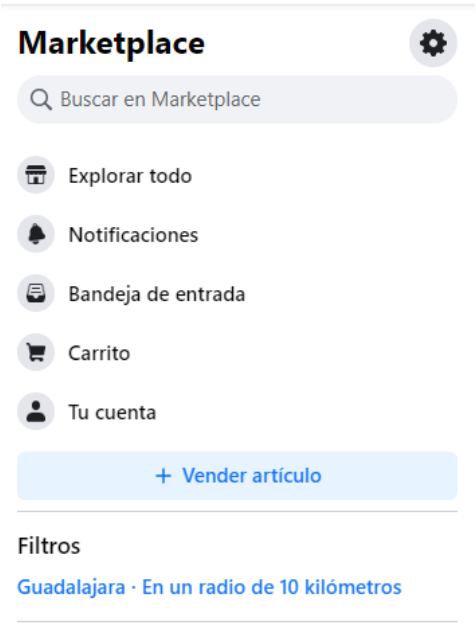
En este apartado que se encuentra en la parte izquierda de la herramienta, se nos despliega el buscador de los servicios en el cual podemos descubrir distintos tipos de servicios y/o productos. De igual forma tiene distintos apartados donde podemos obtener información:

- Notificaciones:
  - toda aquella interacción que se haya tenido con el anuncio (reacciones, comentarios, compartidos, etc.)
- bandeja de entrada:
  - Mensajes de los usuarios interesados en tu artículo o servicio.
- tu cuenta:
  - Información personal, así como los artículos ventas y demás que hayas generado en todas tus publicaciones en Marketplace.

En ese apartado situado en la parte derecha del anuncio de nos da toda la información general del producto, así como la opción de editarlo si fuera necesario y los detalles generales del producto o servicio como:

- Estado estético:
  - Si este es nuevo, usado, seminuevo, etc.

- Marca:
  - Nombre del creador del servicio o producto.
- Descripción general:
  - Apartado referente a una breve descripción del producto, donde además serás capaz de implementar información extra como ubicación, datos de contacto, etc.



Herramienta de correo electrónico

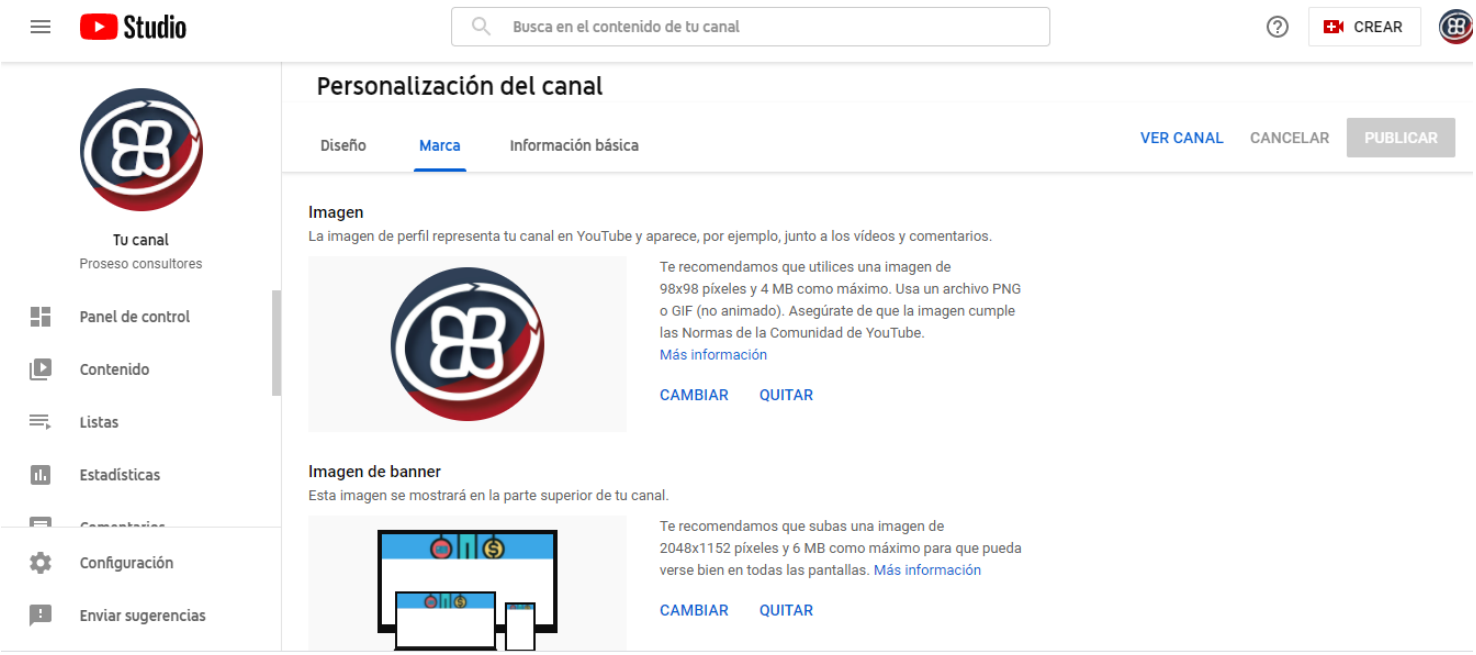
Una de las herramientas de mercadotecnia digital implementadas para este proyecto fue la del correo electrónico empresarial. Mismo que es la base para la creación de las redes sociales del negocio y el canal de video y publicidad de la empresa.

La herramienta del correo electrónico, es un claro ejemplo de lo que representa un primer contacto y acercamiento con los clientes potenciales. Puesto que, por medio de la misma, se puede establecer una comunicación directa con aquellos interesados en los servicios de PROSESO.

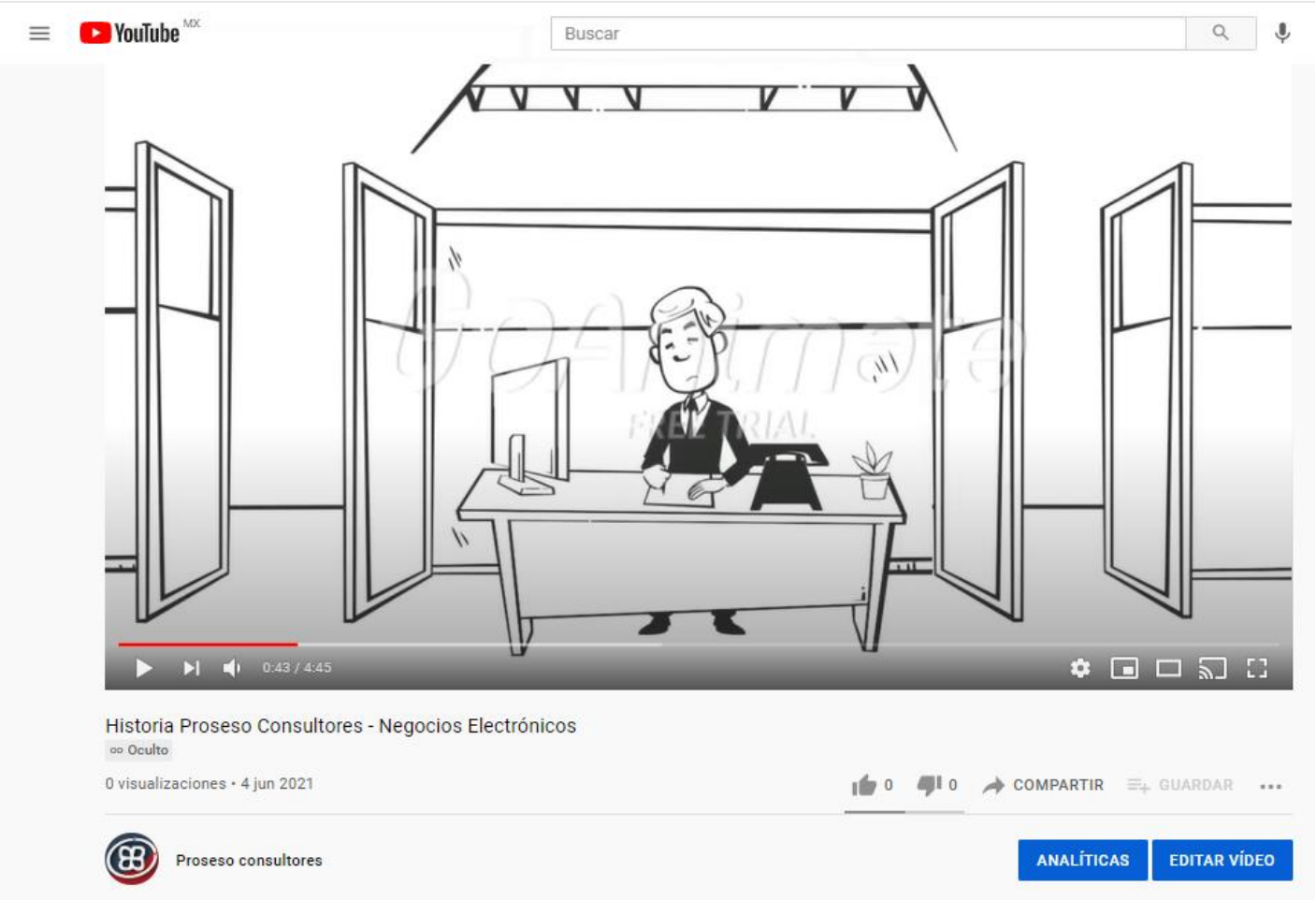
Si bien, se pueden crear varios correos empresariales, este principalmente es utilizado para los registros e inicios de sesión de las redes sociales, así como el canal de video “YouTube”.

La cuenta de correo electrónico es:
Proseso.consultores.mkt@gmail.com
La contraseña es:
Proseso21?

Canal de Video



Tras la creación del correo electrónico, y a manera de información y publicidad, se creó la segunda herramienta de mercadotecnia digital, mediante la plataforma de YouTube, que consta de una página en internet que se utiliza para subir videos, donde se crea primero un canal, se personaliza, de acuerdo a las características e intereses del negocio. Con imágenes como el logotipo, el eslogan, entre otras.



En la figura anterior, se aprecia uno de los videos relacionados a la historia de la empresa, sus comienzos, su giro comercial.

Se representa un claro ejemplo de la operatividad de la herramienta, así como indicadores para suscripción al canal, los likes & dislikes, junto con opciones para compartir el video en otras redes sociales.

La liga para el canal es:
https://www.youtube.com/channel/UCYc25egzyi4_4xRJHDxBsVg

El ingreso al canal es mediante la dirección de correo electrónico vinculada.

Redes Sociales

Tras la creación del canal de video y gracias a la herramienta del correo electrónico, se procedió a crear una Red Social llamada Twitter, (servicio de micro blogueo de 140 caracteres por publicación) la cual es de mucha utilidad al momento de promocionar los servicios de la empresa por medio de palabras clave. No sin antes agregar el carácter hashtag (#) que crea un vínculo general donde aparecen todas las publicaciones que hayan utilizado la palabra con el # antes.

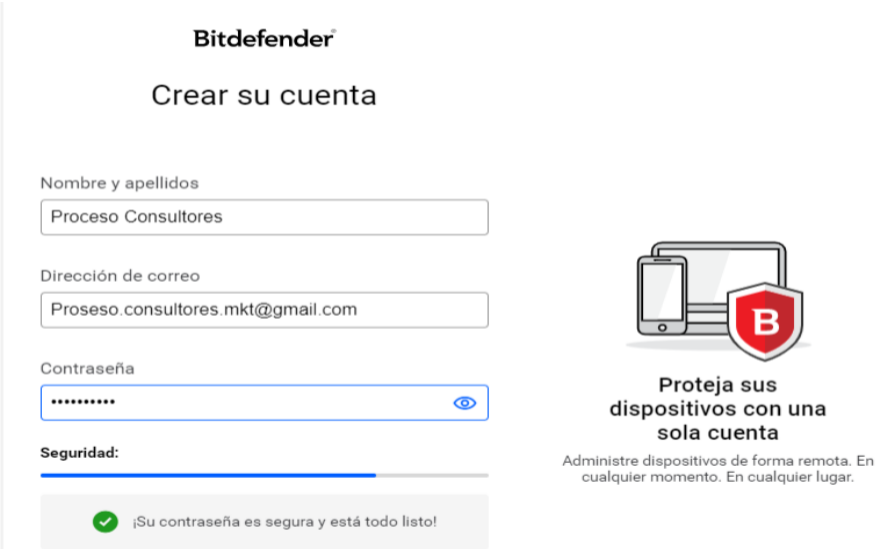
La liga del Twitter de la empresa es la siguiente:

https://twitter.com/ProsesoM

La contraseña de la cuenta es:

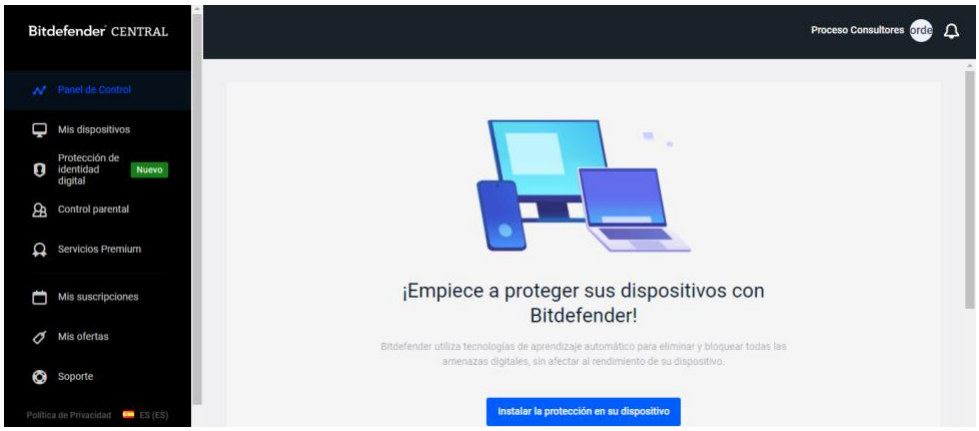
Proseso21?

Herramienta de e-Seguridad
Bitdefender

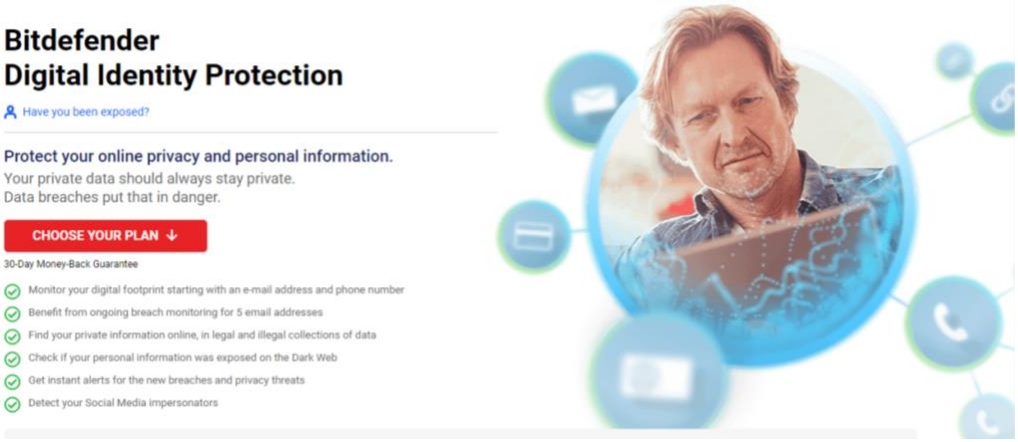


Por último, se busca implementar una herramienta de seguridad principalmente para la privacidad de la información de cada uno de sus clientes que se otorga y se confía a PROSESO.

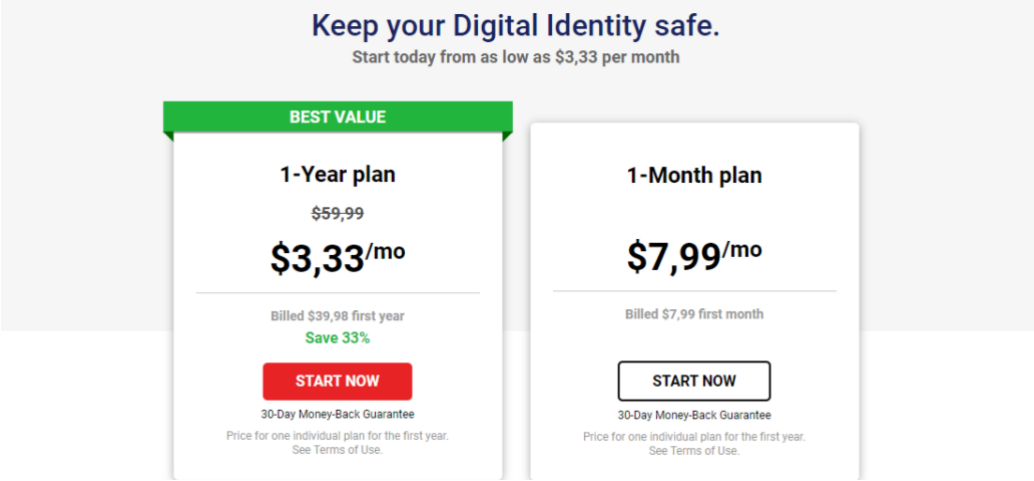
Mediante el software de “Bitdefender”, se creó una cuenta gracias al correo electrónico anteriormente mencionado.



Posteriormente, se elegirá uno de los servicios que el software ofrece. En el caso de PROSESO, se busca elegir el servicio de “Protección de identidad digital”.



Por último, se empieza la prueba que se va a contratar y que será pagada mensualmente.



Gracias al software, visto como un antivirus la empresa puede dejar de preocuparse por la privacidad en la web puesto que protege su presencia en línea cifrando todo el tráfico de Internet también protege su información bancaria, contraseñas y descargas de los piratas informáticos cuando utilice una conexión Wi-Fi.