

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE
Departamento de Economía, Administración y Mercadología

Economía solidaria y trabajo digno

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)
PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS DE
LAS EMPRESA



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP 3G02 INTEGRACIÓN PROFESIONAL EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
INTEGRACIÓN PROFESIONAL EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

LIC. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, GUADALUPE GABINA PEREZ OLVERA

Profesor PAP: **LUIS GUILLERMO PEÑA LAMAS**

Tlaquepaque, Jalisco, diciembre de 2022

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	4
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional.....	4
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	5
1.2 Caracterización de la organización.....	6
1.3 Identificación de la(s) problemática(s).....	7
1.4. Planeación de alternativa(s).....	8
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	11
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	18
1.7. Bibliografía y otros recursos	16
2. Productos	16
3. Reflexión crítica y ética de la experiencia.....	21
3.1 Sensibilización ante las realidades	24
3.2 Aprendizajes logrados	24

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

En el PAPA de Integración profesional en instituciones financieras cursado en el periodo de otoño 2022, que se realizó en la empresa Multiburó liderado por el profesor Luis Guillermo Peña Lamas, se realizaron actividades en el área de ventas trabajado bajo la supervisión de Ali Rueda que es la Ejecutiva de cuenta de esta área, una de las actividades mas importantes era la creación, planeación y organización de la primera edición del evento CrediFintech que es un evento que por primera vez lo realizaba Multiburó para la atracción de nuevos clientes. El cual se realizo el 17 de noviembre del 2022 en las oficinas de Multiburó con 60 invitados, 3 conferencias de diferentes empresas, 2 charlas de patrocinadores y más 5 patrocinadores contando desde productos hasta patricios por asistencia al evento. Se coordino junto con Manuel Mier la logística de este evento. Y la segunda actividad en el orden de importancia era la ejecución del CRM que manejan llamado Hubspot el cual lo tenia que investigar bien para poderle sacar el mayor provechó posible y enseñarle al área de ventas como poderlo explotar de una mejor manera.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construir sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

El PAP de Integración Profesional en Instituciones Financieras que se realizó en la empresa Multiburó en el periodo de otoño 2022 junto con otros 3 compañeros de ITESO que se nos asignó en diferentes áreas de esta empresa, me dejo experiencias gratificantes y muy valiosas para mi vida profesional que apenas está comenzando. Al poder tener un acercamiento con una empresa del ámbito financiero desde la parte operativa pude darme cuenta de que las empresas

financieras no solo se concentran en flujos de efectivo, análisis de crecimiento en las empresas, maximización de utilidades, etc. Si no que también existen diferentes ramas de esta que se desglosan como por ejemplo el riesgo que puede tener el otorgamiento de un crédito. Durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y primera semana de diciembre, estuve apoyando a Multiburó en el área de ventas con la dirección de Manuel Mier y de una manera más cerca de Ali Rueda y Juanita Morin con los cuales trabaja de manera híbrida asistiendo a las instalaciones los días lunes, miércoles y viernes de 9:30 a 2:00pm y los martes y jueves en los mismo horarios, pero de home office, conectándome a Hubspot y estando atenta a lo que se necesitara. La participación que desarrollo impacto directamente a las personas dentro de la organización, ayudándolas a desahogar su carga laboral que estaban teniendo en esos meses. Para poder lograr dicho propósito tuve que leer e investigar en Hubspot academy o preguntándole a los colaboradores acerca del funcionamiento del CRM que manejan ya que prácticamente la mayor parte del trabajo que realicé se hizo a través de esta plataforma.

En los meses que ayude a Multiburó se podría decir que pase por 3 fases, la primera fase que fue al de adaptación que conlleva desde mi entrada a Multiburó hasta el primer mes dentro de la empresa en donde me fui familiarizando con ella, en esta fase experimente un estado de desconocimiento completo ya que yo nunca había estado en una StartUp ni conocía su manera de trabajar. La segunda fase que experimente fue la de supervivencia ya que al ser una empresa con una aceleración veloz, nos lleva a que el trabajo sea de la misma manera, todo debe de ser para ya y puede que cambie de un día para otro y debas de volver a empezar esta parte puede decir que fue de septiembre a mediados de noviembre, sentí emociones de estrés por no poder hacer las cosas rápidas y de frustración cuando las tareas ya se habían terminado y era hacerlas otra vez pero de diferente manera y con otro resultado. Por último, la última fase en esta fase ya estaba totalmente familiarizada con la empresa, con el modo de trabajar y dominaba casi por completo los procedimientos los cuales necesitaba para hacer las actividades que me habían encomendado.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

Multiburó es una startup que funciona a partir del desarrollo de tecnología e información, tiene en el mercado desde el 2019, tiene alrededor de 30 empleados trabajando en las oficinas, su principal atención se basa en resolver la problemática de analizar el nivel de confianza de aquellas personas que solicitan rentar un inmueble esto hablando del sector inmobiliario y también se realiza este análisis en el sector crediticio, partiendo de lo mismo de poder reducir los niveles de riesgo ya que actualmente vivimos en mundo donde los niveles de confianza no son lo mejor, y Multiburó ayuda a que exista esta confianza entre las partes para facilitar y acelerar estos procesos. Esto se hace a partir de la recolección de la Data segregada ya que se encuentra en múltiples lugares y Multiburó se vuelve un concentrador de esta información, aunque no se otorga la data en “bruto” si no que se entrega un formato ya con una interpretación para que el propietario del inmueble o el asesor le llegue una información digerida muy fácil e intuitiva de entender. De esta forma lo que buscan es democratizar la información, ya que en tiempo pasados esta información a sido exclusiva de bancos o de grandes empresas que tiene un equipo especializado en análisis de riesgo que pueden generar estos resultados. Toda esta información se entrega al cliente final por medio de un sistema de puntaje o de calificación de una forma sencilla de 0 a 100 donde se puede observar una calificación que se le asigna tomando en cuenta todos los datos antes analizados, en el entregable que se da no solo se otorga la calificación sino que también se entrega toda la justificación de como se llega a esa calificación, como esta en sus antecedentes legales, como esta su historial crediticio, como esta con temas fiscales, como esta en listas negras nacionales e internacionales. El plus de Multiburó es que el servicio se lleva online en todo momento y esto permite que el entregable sea de una manera más rápida y sencilla ya que tarda aproximadamente 24horas en estar listo para que el cliente final pueda conocerlo.

El problema que nosotros detectamos es la falta de capital humano en el área de ventas para poder tener una interacción Face to Face con posibles clientes.

1.2 Caracterización de la organización

Multiburó es una StartUp PropTech Fintech Mexicana ubicada en la Colonia Colomos Providencia de Guadalajara, Jalisco, creada por Manuel Mier Alonos se encuentra en constante crecimiento, por ende, tiene mejoras constantes en todos productos que maneja. Cuenta con dos productos claves Multireporte Inquilino y Multireporte Express ambos se utilizan online, todo el proceso es desde la comodidad de tu casa, miden el riesgo de una persona, pero en diferentes situaciones uno en la Renta de un inmueble, ya que si en algún momento quisieras rentar tu casa pero no sabes si la persona a la que se la rentaras es segura este reporte te ayuda a poder medir el nivel de riesgo que tendrás con tu cliente y así tu podrás tomar una decisión en un par de minutos, ya que es un reporte muy entendible para cualquier persona y el segundo en el otorgamiento de Créditos, este no ayuda a decidir si nuestro cliente es de alto de un perfil alto en riesgo o es un bajo perfil según el orden antes mencionado.

Se maneja el área operativa donde se encuentra aproximadamente 10 personas dando soporte a los clientes online, el área de desarrollo donde se encuentran 5 personas que desarrollan las mejoras que se hacen en la página donde se generan los reportes, el área administrativa donde se encuentran 2 personas que llevan el control de ingresos egresos y flujos y el área de ventas donde se encuentran 2 personas, nosotros únicamente nos enfocaremos en el área de Ventas, donde se encuentra Juanita Morín como Ejecutiva de cuentas Multireporte Inquilino y Ali Rueda como Ejecutiva de cuentas Multireporte Express, ellas se encargan de atraer nuevos clientes, darle seguimiento a los que ya se tienen, así como seguir con la atención postventa y la planeación / organización de eventos para darse a conocer con más personas del medio.

1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

Se entiende que Multiburó al ser una empresa Stratup debe de ir en crecimiento de una manera acelerada y por ende los problemas pueden surgir en una mayor escala

y con diferentes grados de dificultad para resolverlos, durante mi estadía de apoyo me di cuenta de que el principal problema que tenía el área de Ventas era la falta de capital humano que este necesitaba, esto porque actualmente el área solo opera con dos personas antes mencionadas. Ellas necesitaban de alguien que las fuera apoyando en sus actividades diarias como por ejemplo la organización, planeación, seguimiento, cotización, presupuestos de los eventos y foros que se tenían próximos en el año. Así como la explotación del CRM que manejan llamado Hubspot ya que no utilizaban el 100% de las herramientas que este otorga, esto nos indicaba que estaban estancados en esta sección. En PAP pasados no se trabajó directamente en esta área, pero si con uno de los problemas antes identificado, que es el del CRM (Hubspot) el problema en PAP pasados era la falta de conocimiento de este al 100% por ende no podía ser explotado como se quisiera. El único inconveniente fue que la persona que lo resolvió de los PAP pasados no lo comunico con los colaboradores de la empresa y solo los resolvía en el momento. Del primer problema identificado antes mencionado no se tenía ningún antecedente, ya que actualmente la empresa está probando estas nuevas alternativas para la captación y fortalecimiento de relaciones con los clientes que antes no se aplicaban. Al ya tener las problemáticas identificadas se procedió a tratar de resolverlas, pero como se iban trabajando en ellas surgían muchas más problemáticas o inconvenientes que nos detenían en el avanza de la resolución de ellas que se estaba generando, el problema más común o recurrente que se generaba, era la falta de planeación y la falta de toma de decisiones en los presupuestos otorgados a las personas con la capacidad de tomar decisiones sobre estas, lo que nos llevaba a hacer todas las cosa de último momento y mucho menos planeado que un principio.

1.4. Planeación de alternativa(s)

A lo largo de la estadía en Multiburó, tanto la organización como yo acordamos que para poder ayudarlos a resolver el problema era de lleno entrar a las partes de la organización y planeación de los futuros eventos a los que iban a asistir, así que lo que se planteo fue:

- Identificar los foros y eventos a los que se podían asistir a lo largo de los meses que iba a estar apoyándolos.

Para iniciar con este punto se investigaron todos los foros Ampí que iba a ver en lo que quedaba del año e investigar de eventos similares que se iban a realizar de parte de otras instituciones que tuvieran el nicho de mercado al que se querían enfocar. Partiendo de la identificación de los eventos y foros, se planeó hacer eventos en las instalaciones de Multiburó que estuvieran alejados a las fechas de los eventos que se tenían por parte de las otras instituciones para de esta manera tener una afluencia esperada de personas.

- Seleccionar y contactar a las instituciones que organizaban los eventos para poder extérnales la inquietud de participación.

Esto se llevo acabo de la busqué que antes ya había realizado me puse en contacto con las personas encargadas de los foros / eventos en los que se habían interesado Manuel Mier (Ceo de Multiburo) y Ali rueda (Ejecutiva de ventas) los cuales eran Foro AMPI Guadalajara que se realizó el 23 de septiembre del 2022 en las instalaciones de Palco con más de 24k asistentes, Foro AMPI Colima el cual se iba a realizo 28 de octubre del 2022 en las instalaciones de auditorio de UdeC en la ciudad de Colima con más de 850 asistentes, COPARMEX que fue el evento al cual había asistido Multiburó más importante que se realizó del 09 al 11 de noviembre en diferentes lugares iniciando el 09 en el estadio Akron, el 10 el hotel Hard Rock y el 11 terminando en el hospicio cabañas, foro inmobiliario León en cual se realizó el día 05 de octubre del 2022 en las instalaciones del Foro de la ciudad de León donde asistieron alrededor de 1k asistentes y por ultimo CANADEVI el cual se iba a realizar el 25 de noviembre en la ciudad de Cancún pero este se canceló unos días antes de que fuera la fecha del evento.

- Presupuestar y organizar la logística de los viajes que se iban a tener que realizar para cumplir con estos foros

Esta actividad fue la que me tomo más tiempo de realizar ya que en primera instancia tuve que comunicarme con las personas encargadas de cada evento para que me pudieran pasar los costos y niveles de patrocinios y sobre ese decir en cual iban a entrar, gestionar el pago dentro de la empresa Multiburó y pedir la factura con los organizadores de los foros, de ahí pedirles al coordinador las dimensiones o el plano del espacio de los stand y la agenda del evento para poder ver en qué momento Manuel Mier iba a participar (en caso de que participara). En segunda instancia tuvimos ya al conocer las medidas tuve que empezar a cotizar todas las cosas que se necesitaban ya que Multiburó no contaba con ninguna estructura publicitaria, se cotizo desde el muro publicitario hasta las arañas y lonas que se pusieron en el espacio designado para cada foro, y cada foro requería cosas diferentes para que se cumplieran. También de la mano de esto estaba creando los flujos de trabajos que se llevan a través de la plataforma Hubspot donde la gente al entrar a este flujo proporciona sus datos y estos se quedan guardados en la plataforma para poder convertirlos en contactos de marketing y así estarles mandando correos de las promociones que se tienen por mes, correos con información de interés del sector y correos recordándoles que no se olviden de consumir los servicios de Multiburó.

- Presentar las propuestas e ideas que se tenían para cada evento, así como el presupuesto de este

Esta actividad se realizó muchas veces al igual que la pasada ya que ni Ali ni Manuel tenían una idea clara y concisa de como iba a ser el evento entonces se plantearon muchos escenarios posibles hasta que ellos tomaron la decisión de cual les gustaba más y sobre esa decisión se trabajó para poder llegar a un resultado final. Cada evento tuvo diferentes flujos de trabajos, se tomaron diferentes escenarios de cada uno y también formas de organizar por ejemplo en el evento de Foro AMPI Colima se tomó la decisión de ser patrocinadores y que Manuel Mier diera una conferencia sobre como la Tecnología ayudaba a las sector inmobiliario, al tomar esta decisión se tuvo que organizar la charra y el registro que conllevaba eso, y se optó también por mandar a imprimir en Colima las lonas que se iban a colocar en el stand nosotros

mandando el diseño que les gustaba más, al ser un lugar donde todavía no se tenía conocimiento de Multiburó se opto por hacer un QR que dirigiera directo al WhatsApp de Juanita Morin con un mensaje referente al Foro para poder identificarlos de una manera rápido y sobre todo la comunicación fuera sumamente mas directa, pero en cambio en COPARMEX se compraron todas las publicidades y nosotros montamos el espacio que iba designado a Multiburó, así que en este escenario fue mucho más difícil ya que al ser un evento tan grande e importante las reglas son mas estrictas y tuvimos que apegarnos a ellas al cien por ciento, desde la hora y fecha de montaje, la entrada de los proveedores, las medidas y dimensiones que nos otorgaron, los horarios de desmontaje, para este foro se cotizo un muro publicitario una lona con el diseño que no lo otorgo un externo a la empresa, un stand que se tuvo que recoger y se rento una periquera para que los clientes estuvieran más cómodos, y como toque final se compraron bolsitas de maicitos y se le pegaron etiquetas que se le daban a los clientes como botana mientras se les explicaban los productos que maneja Multiburó.

- Seguimiento con los pagos y entregas de materiales solicitados tanto interno como externos

Para esta parte se trabaja mucho de la mano con Luis Omar que es el chico que está encargado de los pagos que se hacen, entonces se tenía mucha comunicación con el para poder solicitar el pago y poderle comprobar con la factura, todo esto siguiendo los procesos que se tienen con la empresa. Y por otra parte coordinar con los proveedores toda la entrega, diseños, horarios, lugares donde se fueran a necesitar cada cosa, para que todo saliera de la mejor manera posible.

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Durante los meses como ya se había comentado me fueron encomendadas las tareas de planeación y organización de los foros y eventos próximos a su realización.

Como primera parte se realizó un archivo con las fechas de todos los eventos próximos a los cuales podía asistir Multiburó.

OCTUBRE						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
					1	2
3	4	<u>5</u>	<u>6</u>	7	8	9
10	11	<u>12</u>	<u>13</u>	<u>14</u>	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	<u>28</u>	29	30
31						

NOVIEMBRE						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
	1	2	<u>3</u>	<u>4</u>	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	<u>17</u>	18	19	20
21	<u>22</u>	<u>23</u>	<u>24</u>	25	26	27
<u>28</u>	<u>29</u>	<u>30</u>				

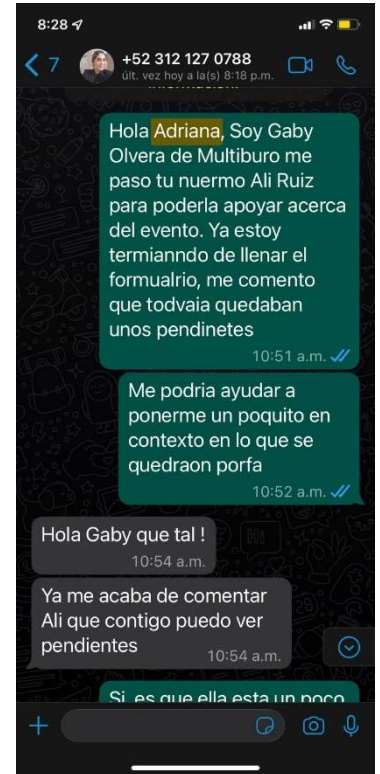
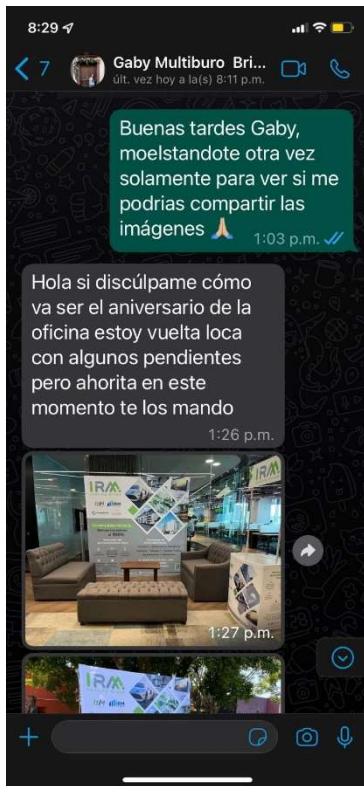
DICIEMBRE						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

El cual se realizó después de una investigación en internet, se creó este archivo que contiene hipervínculos que al dárle clic en el nuevo te lleva directo a los detalles del evento, como se muestra a continuación

NEGOCIOS INMOBILIARIOS	QUERETARO	03 AL 05 DE NOVIEMBRE DEL 2022	https://www.nferias.com/expo-negocios-inmobiliarios/
7 FORO INMOBILIARIO	PLAYA DEL CARMEN	17 DE NOVIEMBRE DEL 2022	https://www.foroampipdc.com/
OPENFINANCE SUMMIT	CDMX	22 AL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2022	https://www.openfinance2020.com/?fbclid=IwAR2QJhcXwzick0qYQJ1-gYCxdoIXB9Ej3RO1U5kfbneO_kju53pj7Nj5-A
Innovation & Fintech Summit	Guadalajara	3 Y 4 DE NOVIEMBRE 2022	https://www.eventbrite.es/e/innovation-fintech-summit-2022-presencial-tickets-411381863227affebd55bd5estsearch&keep_tld=1

Sobre esa información ya proporcionada se podían tomar decisiones de si asistir a ese foro o elegir otro según como Manuel lo decidiera.

Al ya tener reconocidos los eventos y foros a los que se quería asistir la segunda etapa era ponerte en contacto con las personas encargadas de cada uno, entonces fue lo que hice empezar a contactarme con ellas para poder externarles el deseo de Multiburó de querer participar como patrocinadores en su evento.



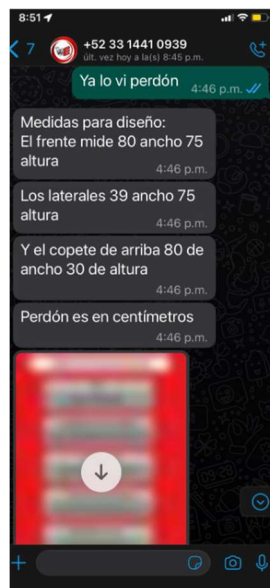
Al ya tener una conversación directa con las personas encargadas de los eventos lo primero que se les pregunto fueron los requisitos y los costos que cada uno tenía, al momento que nos compartían los datos yo se lo pasaban a Luis Omar para que me ayudara a darlos de alta en el banco ya que estos tardan en darse de alta de 30 a 50 minutos por cuenta y como ya había comentado las cosas dentro de Multiburó se hacen rápido. Entonces le pasábamos a Luis Omar las cuentas por medio de correo electrónico al correo billing@multiburo.com.mx copiando a Manuel Mier y Ali

Rueda para que también estuvieran enterados del avance que llevábamos en los eventos, como se muestra en la siguiente imagen:



A la par de eso ya se estaban sacando otros pendientes que el foro generaba como por ejemplo en el caso del Foro AMPI Colima se tenía que enviar cierta documentación que necesitaban ellos para nuestro registro entonces, en COPARMEX se tuvo que llenar una solicitud con las cosas que iba a ingresar y demás información básica de la empresa, todo esto lo realice con la supervisión de Ali Rueda para no tener ningún error.

También ya se empezaban a ver temas de cotización de mobiliario que se iba a requerir para poder realizar los foros a los cuales nos habíamos inscrito.



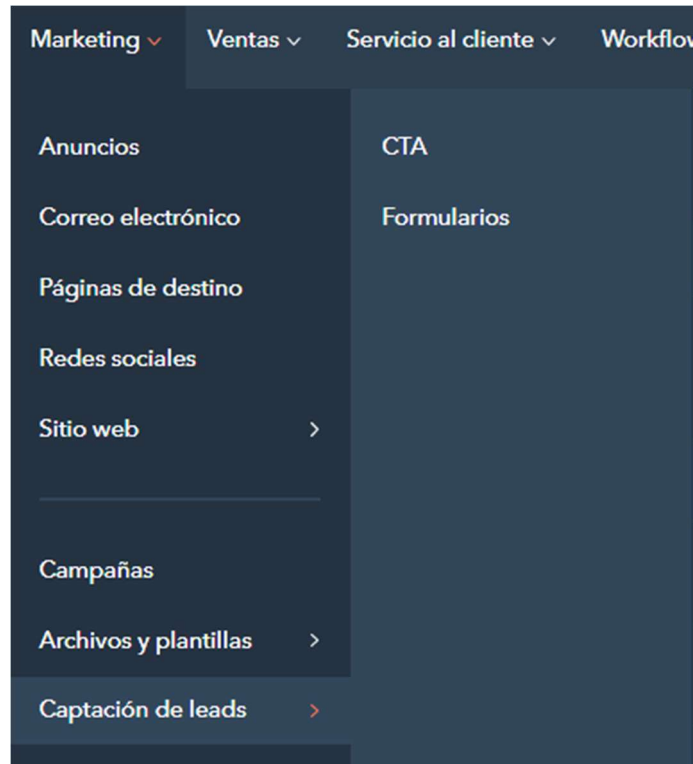
Al ya tener el mobiliario seleccionado que se iba a requerir se realizaba un presupuesto en base al mobiliario elegido y se le presentaba a Manuel para que me diera luz verde y me pudiera compartir la forma de pago en la que se iban a realizar dichas rentas/ compras ya fuera en efectivo o por transferencia ya que al ser diferentes con llevan diferentes procesos. Las de efectivo se le tenía que solicitar a Edgar el recurso y las de transferencia el proceso antes mencionado.

Una vez definida esa parte podíamos empezar a apartar fechas y horarios con todos los proveedores que ya se habían seleccionado.

Al tener esa parte bien organizada se seguía con la parte interna que era el flujo de trabajo el cual se iba a elegir ya fuera por medio de Hubspot o por medio de QR directo al WhatsApp de la ejecutiva de área, ya sea cualquiera de los flujos los tenía que armar, en caso de ser por medio de Hubspot lo tenía que hacer medio de un qué es lo que se muestra en la siguiente imagen:



Es una automatización de tareas que debes de asignarle a cada paso que van teniendo las personas sin que tu debes de estar haciendo, solo es programarlo de manera correcta y listo. En estos flujos empiezas poniéndole una indicación lo primero que siempre poníamos es que llenaron un formulario que yo también tenía que crear en otro apartado que es en este apartado:



Aquí en este parte podía crear un formulario donde las personas pudieran dejar sus datos básicos como nombre, numero de teléfono, donde trabajan, correo, profesión y conforme a esta información Hubspot nos creaba un contacto que luego ya sea Juanita o Ali le daban seguimiento para poder convertirlo en cliente, lo único complicado era realizar el proceso de Hubspot ya que en primera instancia teníamos que crear las bases de este y al ser un formulario con ordenes lo teníamos que asignar a un sitio web el cual también debía de ser creado por mi conforme a la estructura que Hubspot lo pedí.



Nombre *

Número de teléfono móvil *

Correo *

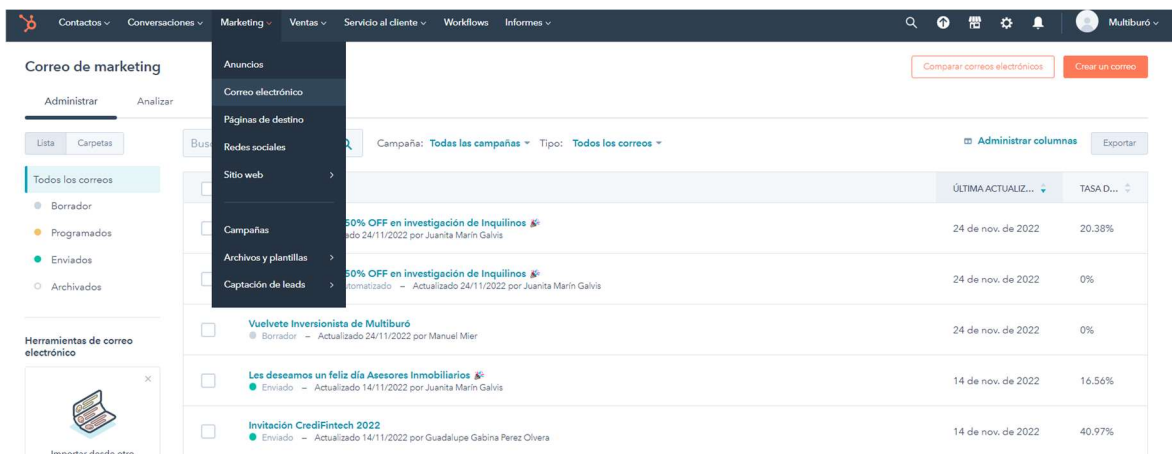
Nombre de inmobiliaria

protección de reCAPTCHA
 Privacidad · Términos

Enviar

La única parte que las personas alcanzaban a percibir era esta que se podría decir que era el entregable, pero para nosotros apenas era la primera parte de todo el proceso que íbamos a hacer con sus datos ya que al llenar ese formulario, programaba una orden que se le enviara un correo electrónico referente a Multiburó que también debía de crear desde el inicio.

Estos correos lo creaban y los pasaba a aprobación con Ali Rueda, estos los hacia también en la plataforma de Hubspot en el apartado de:



	ÚLTIMA ACTUALIZ...	TASA D...
50% OFF en investigación de Inquilinos	24 de nov. de 2022	20.38%
50% OFF en investigación de Inquilinos	24 de nov. de 2022	0%
Vuelve Inversionista de Multiburó	24 de nov. de 2022	0%
Les deseamos un feliz día Asesores Inmobiliarios	14 de nov. de 2022	16.56%
Invitación CredFintech 2022	14 de nov. de 2022	40.97%

Desde esta parte diseñábamos un correo desde cero con la estructura imágenes, emojis y formato que nosotros le quisiéramos dar, este correo se le iba a enviar en automático al posible cliente que teníamos en puerta.

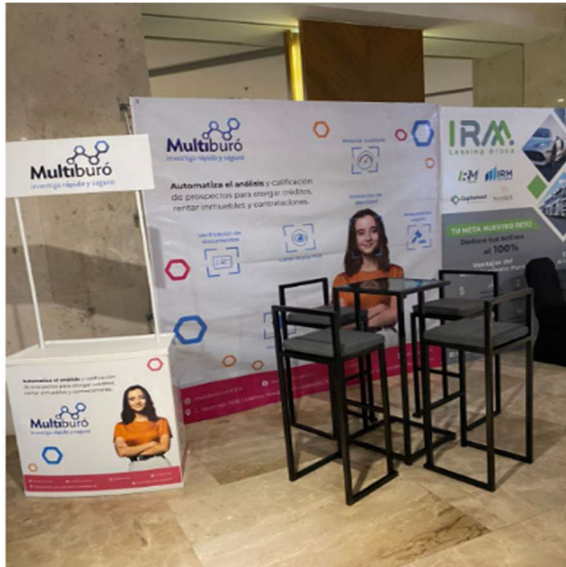
Después de esta parte el workflow convertía los datos en un contacto el cual se quedaba registrado en el lugar que nosotros le dejáramos indicado, normalmente siempre se creaba una propiedad con el nombre del evento y a quien se le asignaba como se muestra en la imagen:



Al ya tener el contacto registrado como se requería era más fácil identificarlo para cualquier persona y de esta manera le daban seguimiento ya que al no tenerlo registrado se podía ir a una base de datos de mas de 16mil contactos que son con los que cuenta Multiburó.

Para poder concluir con el evento o foro según fuera el caso era montar las cosas que se iban a tener durante este y al final de cada foro regresar recoger lo que se había ocupado, durante los foros y eventos solamente iban Ali, Juanita y Manuel ya que ellos eran los que conocían los productos a la perfección.

Para COPARMEX se mandaron a hacer stand y un muro publicitario el cual gestione desde el primer contacto hasta que lo tuvimos nosotros.



1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

Los resultados alcanzados durante estos meses fue el impacto que le ayude a generar al área de ventas ya que como lo comente antes esta escasa de capital humano para poder realizar todas las actividades la mejor manera posible, considero que mi impacto fue tanto interno por la parte ya antes mencionada, pero externos también ya que en los eventos o foros en los que se presentaban la gente se quedaba con algo que de manera indirecta para ellos, pero directa para la empresa yo estaba involucrada en que las cosas sucedieran.

El resultado que se dio fue satisfactorio para la empresa ya que em lo externaron en muchas ocasiones y cada uno de ellos se fueron entregando en la fecha y hora acordada ya que eran los foros o eventos que se tenia planeados realizar.

Uno de los aspectos importantes que cabe resaltar es que cada evento se organizó y planeo de manera diferente según eran las necesidades y hasta donde podíamos llegar en cada uno.

Hay que tener muy en claro también que todas las tareas que se realizaron debían de tener la aprobación de ya se de Manuel Mier que era lo ideal o de Ali Rueda, ninguna actividad se realizó sin su consentimiento ni su VoBo.

1.7. Bibliografía y otros recursos

Mier, M. (agosto de 2022). Multiburo en Imagen radio y TV nacional . (K. Goudiaby, Entrevistador)

Multiburo . (2019). *Multiburo* . Obtenido de <https://multiburo.com.mx/>

2. Productos

El producto estrella que se le entregó a Multiburó fue la realización del CrediFintech 2022 primera edición. El cual se realizó el 17 de noviembre en las instalaciones de Multiburó.



The event poster for 'CrediFintech 2022' features the following information:

- Event Name:** CrediFintech 2022
- Theme:** DIGITALIZACIÓN | SCORES | WEB DEFI
- Date:** 17 de Noviembre
- Location:** Terraza Multiburó / Asunción #1926, Guadalajara, Jalisco.
- Attendees:** +60 Invitados
- Activities:** +3 Talk Tech
- Description:** CrediFintech es un evento realizado por expertos especializados en Tecnología Financiera en temas como análisis de riesgo, onboarding digital, firmas electrónicas, entre otros. Diseñado para poder compartir con otros financieros y startups experiencias del ámbito y crear alianzas, haciendo una comunidad cada vez más fuerte.
- Registration:** REGÍSTRATE
- Main Sponsors:** ExpedienteAzul, Multiburó (Investiga rápido y seguro), TRATO.
- Programa del Evento:**
 - 19:00-19:30: Registro
 - 19:30-19:45: Inauguración
 - 19:45-20:05: "Mujeres prácticas para lograr embedding digital en Latam" Juan Carlos Gonzalez - CEO Expediente Azul
 - 20:05-20:08: CEO & WEALTH | Injerto Empresarial
 - 20:15-20:40: "Confianza digital para obtener más y mejores clientes" Ethain Castillo - Director de Ciencia de datos de Multiburó
 - 20:40-20:50: SCORES - App That Matter
 - 20:50-21:15: "Firma electrónica digital" David Pizarro - Legatech manager TRATO
 - 21:15-22:30: NETWORKING
- Sponsors TECH:** CEO & WEALTH, scorece.
- Sponsors:** Puro, [Logo], [Logo].
- Registration:** REGÍSTRATE
- Hashtag:** #C2022 Multiburó

Para la realización de este evento lleve a cabo todos nuevos aprendizajes que había adquirido en Multiburó.



REGISTRATE GRATIS

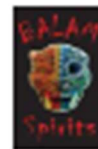
Al evento asistieron alrededor de 60 personas de perfil entre directivos y gerentes de financieras de Guadalajara



Sponsors TECH



Sponsors



Para la realización del evento se consiguieron estos patrocinadores con los cuales se tuvo que coordinar los pago y la entrega de los productos que ofrecían.

Otro de los entregables que se le dejo a Multiburó fueron los contactos que se inscribieron para que ellos los puedan convertir en clientes.

3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

Ayuda a la comunidad de estudiantes del ITESO a tener un primer acercamiento de una forma fácil con empresas en la rama que a ti mas te parezca. Esto te ayuda a darte una idea del área laboral y todos los aprendizajes que generas dentro de la universidad como pueden ser aplicado en el mundo laboral.

3.1 Sensibilización ante las realidades

Durante el proceso del PAP tuve un sinfín de emociones ya que las primeras dos semanas al ingresar el PAP este no estaba llenado mis expectativas ay que me sentí sin ningún rumbo las actividades que me designaban no me satisfacían por lo cual le dije a Paulina (nuestro primer contacto con la empresa) lo que me estaba pasando ella me ayudo mucho porque se lo comunicó al área la cual estaba apoyando y poco a poco me empezaron a designar actividades las cuales ya tenían mayor relevancia dentro de la organización. El primer problema que me tope fue las habilidades y conocimientos que necesitaba para desarrollar las tareas que me asignado ya que una de las actividades principales que iba a tener durante el PAP era la integración con Hubspot y yo nunca en mi vida lo había utilizado por ello decidí ponerme a leer y estudiar mucho acerca de este CRM para poder cumplir con todas mis actividades que me designaba y el según problema también fue que yo no era una persona creativa, ya que en mi carrera no es necesario serlo pero en el área que estaba ayudando necesitaba imaginarme las cosas para poder partir de ahí en estos momentos sentí frustración ya que no me sentí capaz de realizar estas actividades, por lo cual me apoyaba mucho de las personas de la empresa ya sea preguntándoles o pidiéndoles consejos acerca de lo que me estuviera detenido pues no me gusta quedar mal con las actividades que se me designan. Al ya estar

involucrada mas en la empresa empecé a sentirme parte de ella, al entender el ritmo en el que todos teníamos que hacer las cosas, en como se manejaban ya que no importaba si tu estabas con tu computadora en el jardín o en la oficina siempre y cuando cumplieras con el trabajo designado.

Salir al mundo laboral es un cambio total entre ser alumno y empleado o emprendedor ya que no es solo decir no entrego una tarea y listo si no que así si no entregas algo que se te había encargado se puede perder mucho dinero y clientes, solamente por una decisión tan fácil.

Las experiencias que se viví en el PAP son únicas desde batallar con diferentes caracteres de personas hasta los procesos que cada área maneja.

3.2 Aprendizajes logrados

A lo largo de estos 5 meses desarrollo habilidades que no sabia que tenía y mucho menos que sabia que me gustaban hacer, por ejemplo la organización de eventos, no sabia que me gustaba hacer esta parte, pero al estarla realizando desde buscar cotizaciones y encontrarla mejor opción relación precio calidad me encanto, tener que estar al pendiente de las cosas porque para que sucedan dependen de mi me genera un emoción de satisfacción y victoria, me gusta ver como de algo no se tiene nada pueden salir grande cosa. Puedo concluir que em gusta a la creación de cosas que nos conlleva a una segunda escala mas desarrollado.

Otros de los aprendizajes que también me llevo es el trabajo en equipo si bien, no es lo mismo hacer tareas en equipo que llevar a acabo trabajo en equipos ya que al ser un trabajo todos tenemos ocupaciones diferentes y debemos de ayudarnos y cumplir nuestro trabajo para no afectar al otro porque aunque nosotros no queramos afectar a los demás, si no términos nuestro trabajo lo afectaríamos indirectamente ay que si ocupa alguna información y no la tenemos, detenemos todo el trabajo que realizo y no sabemos cómo le repercute. Me llevo grandes experiencias del PAP.