

INFORME OPCIÓN DE GRADO

MODALIDAD: SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICAS

PRESENTADO POR:

JHENNIFER CONSTANZA VILLAMIL CARDOZO

ID: 919196

SITIO DE PRÁCTICA:

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR

(COLSUBSIDIO)

SUPERVISOR EN SITIO DE PRÁCTICA:

ERIKA CAICEDO

JEFE CENTRAL COTIZACIONES

TUTOR DE PRÁCTICA:

JOSE INDALECIO RODRIGUEZ CUNCANCHUN

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

ABRIL 2024

Contenido

Índice de Tablas	3
Índice de Figuras	4
Título del Tema de a Estudiar	5
Introducción	6
Planteamiento del Problema	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación.....	9
1. Experiencia a Sistematizar	10
2. Marco Teórico Experiencia a Sistematizar	11
4. Marco Conceptual o Teórico	13
5. Metodología de Investigación	15
6. Recomendaciones a la Metodología	27
7. Análisis Como Experiencia de Sistematización	28
9. Recomendaciones Prácticas	29
10. Conclusiones.....	30
11. Anexo	31
12. Referencias Bibliográficas	32

Índice de Tablas

Tabla 1	19
Tabla 2	20

Índice de Figuras

Figura 1	13
Figura 2	14
Figura 3	16
Figura 4	17
Figura 5	17
Figura 6	18
Figura 7	20
Figura 8	21
Figura 9	21
Figura 10	22
Figura 11	22
Figura 12	23
Figura 13	23
Figura 14	24
Figura 15	24
Figura 16	25
Figura 17	25
Figura 18	26

Título del Tema de a Estudiar

Transformación empresarial a través de implementación y organización de la Solución tecnológica crm Salesforce

Resumen

La implementación de Salesforce en la gerencia de ventas se realizó para mejorar la gestión de las cotizaciones. A pesar de la falta de conocimientos y también la rotación de personal nuevo, se implantan estrategias como capacitación constante mostrando las condiciones que a hoy estamos manejando esto con el fin de poder conocer los obstáculos.

La adaptabilidad la disposición y el liderazgo presentado ayudaron para garantizar el éxito del proceso, los resultados que se han percibido han mostrado una mejora en los resultados en la gestión de las cotizaciones y así mismo viendo las conversiones de las mismas, como lecciones aprendidas la comunicación clara y las diferentes capacitaciones realizadas superan la resistencia al cambio.

Por otra parte, y como recomendación fomentamos el uso de la aplicación para así mismo conocer las diferentes opciones de aprovechar la tecnología para continuar con las mejoras del proceso

Introducción

La idea de revisar y organizar nuestras experiencias se centra en el área de Ventas de Colsubsidio. Queremos mejorar la forma en que manejamos las cotizaciones, y para ello estamos pensando en usar una herramienta llamada Salesforce. Estas experiencias son importantes tanto para mí como persona y como profesional, porque nos hemos enfrentado a desafíos como la falta de conocimiento y la resistencia al cambio en nuestro equipo. Decidí enfocarme en esto porque sé que podría ayudarnos mucho en nuestro trabajo en Colsubsidio.

Esta sistematización se enfoca en la optimización de la gestión de cotizaciones en el área de Ventas de Colsubsidio mediante la implementación de Salesforce. Surge de la necesidad de superar obstáculos como la falta de familiaridad con la herramienta y la resistencia al cambio en el equipo. Esta iniciativa es importante tanto a nivel personal como profesional, ya que representa una oportunidad para mejorar habilidades individuales y contribuir al éxito organizacional.

El proyecto se seleccionó considerando diversos factores, como el tiempo requerido, los objetivos esperados y los posibles beneficios para la empresa. El objetivo principal es mejorar tanto a nivel personal como organizacional, utilizando estas experiencias como oportunidades de aprendizaje.

Uno de los principales desafíos fue la falta de conocimiento sobre Salesforce y la reticencia al cambio por parte de algunos miembros del equipo. Para abordar estas dificultades, se organizaron sesiones de capacitación y se destacaron los beneficios de adoptar la herramienta. Se aprendió la importancia de ser flexibles y ajustar estrategias según fuera necesario.

Las reuniones de equipo desempeñaron un papel fundamental en la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas. La participación de todos los miembros permitió compartir ideas y encontrar soluciones efectivas para los desafíos encontrados, esta sistematización busca proporcionar un marco detallado de los procesos, lecciones aprendidas y resultados alcanzados durante la implementación de Salesforce en la gestión de cotizaciones

Planteamiento del Problema

¿Cuáles fueron los desafíos enfrentados al implementar Salesforce para mejorar la gestión de cotizaciones y como superarlos?

Durante la fase de implementación de Salesforce, nos encontramos con desafíos significativos relacionados con la falta de conocimiento entre el equipo y la resistencia al cambio. Para superar estas barreras, se realizaron actividades de capacitación para mejorar la comprensión de la herramienta y se destacaron los beneficios del cambio. Además, se fomentó la participación del equipo en el proceso de toma de decisiones para abordar las preocupaciones y garantizar una transición más fluida hacia el nuevo sistema.

Objetivo General

Fortalecer habilidades prácticas y contribuir activamente al éxito organizacional, convirtiendo estas experiencias en valiosas oportunidades de aprendizaje para el desarrollo profesional.

Objetivos Específicos

1. Identificar las barreras que podrían obstaculizar la implementación de Salesforce.
2. Desarrollar estrategias de capacitación adaptadas para superar las barreras identificadas y facilitar la adopción de Salesforce en los equipos

Justificación

La decisión de sistematizar estas experiencias se basa en la identificación de problemas importantes dentro del proceso de gestión de cotizaciones en la Gerencia de Ventas de Colsubsidio. La falta de conocimiento y la resistencia al cambio representan obstáculos significativos que deben superarse para garantizar una implementación exitosa de Salesforce y mejorar la eficiencia operativa, se espera que la implementación de Salesforce tenga un impacto positivo, mejorando la productividad y la precisión en el manejo de cotizaciones, lo que, a su vez, contribuirá al éxito organizacional y al crecimiento de la empresa.

Al sistematizar estas prácticas, se busca fomentar la mejora continua y la innovación en los procesos, alineando las acciones con los objetivos organizacionales de eficiencia y competitividad. Se reconoce que esta iniciativa es crucial para el crecimiento y éxito a largo plazo de Colsubsidio, ya que permitirá aprovechar al máximo el potencial de una herramienta tecnológica líder como Salesforce.

1. Experiencia a Sistematizar

La experiencia que busco sistematizar se enfoca en la introducción de Salesforce en nuestra Gerencia de Ventas en Colsubsidio, con el propósito de mejorar la gestión de cotizaciones. Para ello, hemos seguido un enfoque metodológico que implica recolectar datos sobre la implementación de Salesforce, analizar los resultados obtenidos, identificar las lecciones aprendidas y elaborar recomendaciones prácticas.

Durante la recolección de datos, nos enfocamos en entender cómo adoptó el equipo esta nueva herramienta y en identificar los desafíos que enfrentamos durante la implementación. También consideramos las necesidades de los ejecutivos de cuentas de Colsubsidio. Después de recolectar los datos, los analizaremos para encontrar tendencias y áreas de mejora.

Basándonos en este análisis y en las lecciones aprendidas, desarrollaremos recomendaciones específicas para fortalecer el uso de Salesforce y maximizar su impacto en nuestra organización. Nos aseguraremos de que estas recomendaciones estén alineadas con los objetivos estratégicos y los valores de Colsubsidio, para integrar Salesforce efectivamente en nuestros procesos de ventas.

2. Marco Teórico Experiencia a Sistematizar

El enfoque del tema se centra en la implementación de la plataforma Salesforce en la Gerencia de Ventas de Colsubsidio, para mejorar la forma de gestionar las cotizaciones. Se examina detalladamente el proceso metodológico utilizado, que involucra la recopilación de datos, el análisis de los resultados obtenidos, la identificación de lecciones aprendidas y la formulación de recomendaciones prácticas. Además, se sitúa esta implementación en un contexto teórico que abarca tanto los principios de la tecnología empresarial como los antecedentes específicos de la organización. Se destaca la importancia de aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles para optimizar los procesos comerciales y mejorar la interacción con los clientes.

3. Antecedentes

La decisión de mejorar y actualizar Salesforce en la Gerencia de Ventas de Colsubsidio surgió de la necesidad de adaptarnos a las nuevas formas de trabajo y optimizar nuestros procesos existentes. Si bien ya teníamos Salesforce en uso, reconocimos la importancia de seguir mejorando y actualizando nuestra herramienta para mantenernos al día con las últimas tendencias y necesidades del mercado; Nos dimos cuenta de que era crucial cambiar el formato de los nuevos registros para hacerlos más eficientes y relevantes. Esta actualización nos permitiría optimizar nuestras operaciones y mejorar la experiencia tanto para nuestro equipo como para nuestros clientes.

Además, reconocimos la importancia de las mejoras continuas en la aplicación. Sabíamos que debíamos mantenernos ágiles y estar dispuestos a adaptarnos a medida que evolucionaban las necesidades de nuestra empresa y del mercado en general. La decisión de mejorar y actualizar Salesforce en Colsubsidio se basó en la necesidad de seguir siendo

competitivos y eficientes en un entorno empresarial en constante cambio. Reconocimos la importancia de adaptarnos a nuevas formas de trabajo y de mantenernos actualizados con las últimas mejoras tecnológicas para satisfacer las demandas del mercado y mejorar la experiencia del cliente.

Ahora bien, Salesforce en la Gerencia de Ventas de Colsubsidio se apoya en bases teóricas relacionadas con la gestión empresarial y la tecnología. Estas bases incluyen:

Gestión de relaciones con los clientes (CRM): Salesforce se alinea con los principios de CRM, que se centran en mejorar la satisfacción y fidelización del cliente. Proporciona una plataforma completa para gestionar la información del cliente, automatizar procesos de ventas y ofrecer un servicio personalizado.

Tecnología empresarial: La implementación de soluciones tecnológicas en los procesos comerciales es común en el entorno empresarial actual. Salesforce se destaca como líder en el mercado de CRM, ofreciendo funciones avanzadas que mejoran la eficiencia operativa y la capacidad competitiva de las empresas.

Mejora continua: La introducción de Salesforce se enmarca en un enfoque de mejora continua, que busca identificar oportunidades de optimización y aplicar soluciones innovadoras para alcanzar los objetivos empresariales. Esto implica aprender de la experiencia y hacer recomendaciones prácticas para fortalecer el uso de Salesforce y maximizar su impacto en la organización.

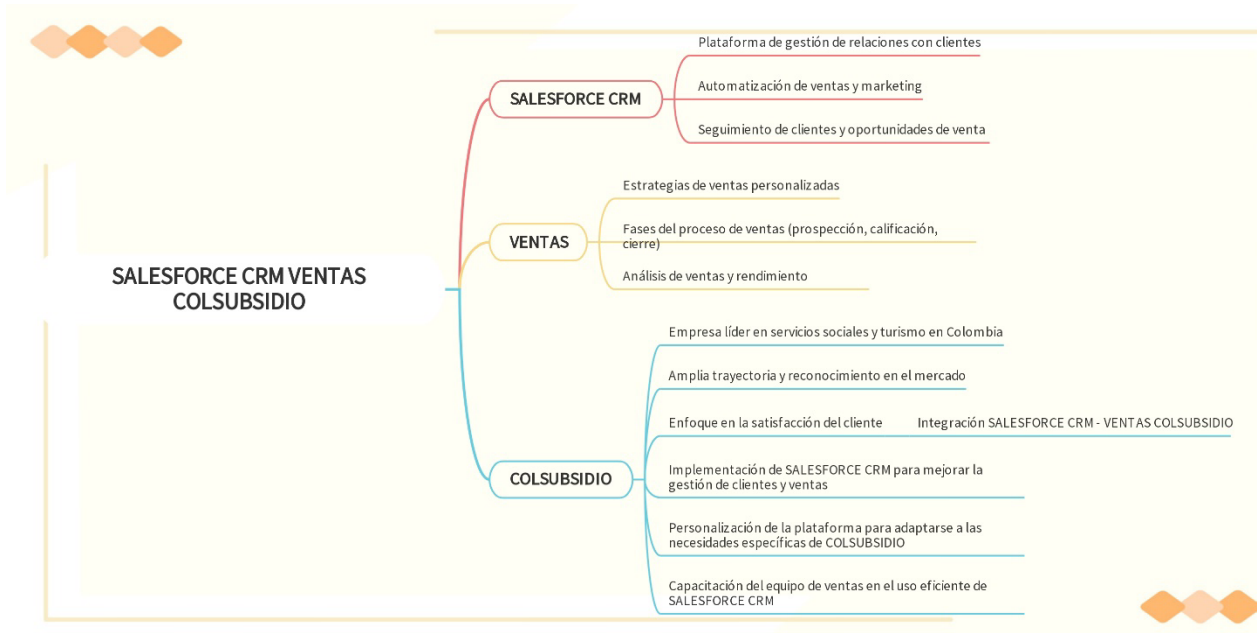
4. Marco Conceptual o Teórico

Figura 1



Fuente: Elaboración propia a partir de la historia de salesforce (*Nuestra Historia: Creamos Software Para Acercar A las Empresas y los Clientes.*, s. f.)

Figura 2



Fuente: Elaboración propia basada en las soluciones educativas crm Salesforce.org. (2024, 18 marzo). *Salesforce CRM for Education - Salesforce.org.*

<https://www.salesforce.org/education/>

5. Metodología de Investigación

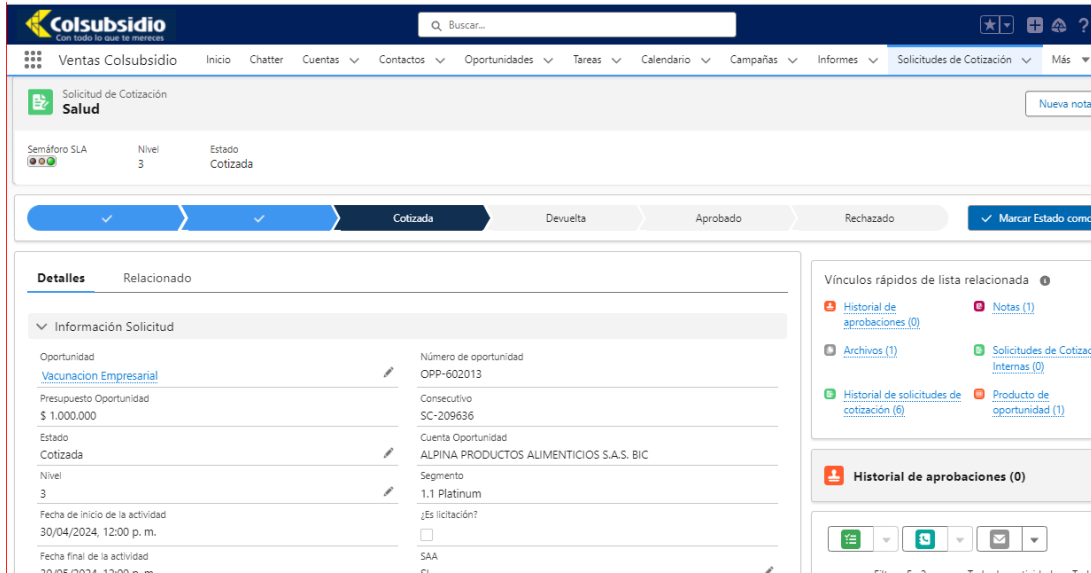
Después de varias reuniones entre los diferentes equipos de Colsubsidio, se identificó la necesidad de desarrollar una estrategia para garantizar el correcto funcionamiento de la herramienta Salesforce, especialmente en el área de central de cotizaciones. Para facilitar este proceso, se crearon una serie de preguntas guía para los ejecutivos, asegurando así la carga precisa de las solicitudes.

Para abordar este desafío, se empleó una metodología de investigación mixta exploratoria y de observación esta aproximación permitió explorar las funcionalidades de la herramienta y determinar qué preguntas eran necesarias para complementar la información requerida por los ejecutivos. Anteriormente, el proceso de determinar el nivel de las solicitudes se realizaba de manera manual, ya que los ejecutivos carecían del criterio necesario para hacerlo de manera automática.

Actualmente, se ha implementado una propuesta de niveles, la cual ha demostrado ser efectiva y está en funcionamiento. Además, la herramienta ahora ofrece a los ejecutivos y auxiliares la posibilidad de ampliar su conocimiento a través de un espacio de formación disponible en la misma plataforma. Esto les permite comprender los beneficios de los ajustes realizados y utilizar la herramienta de manera más eficiente.

Figura 3

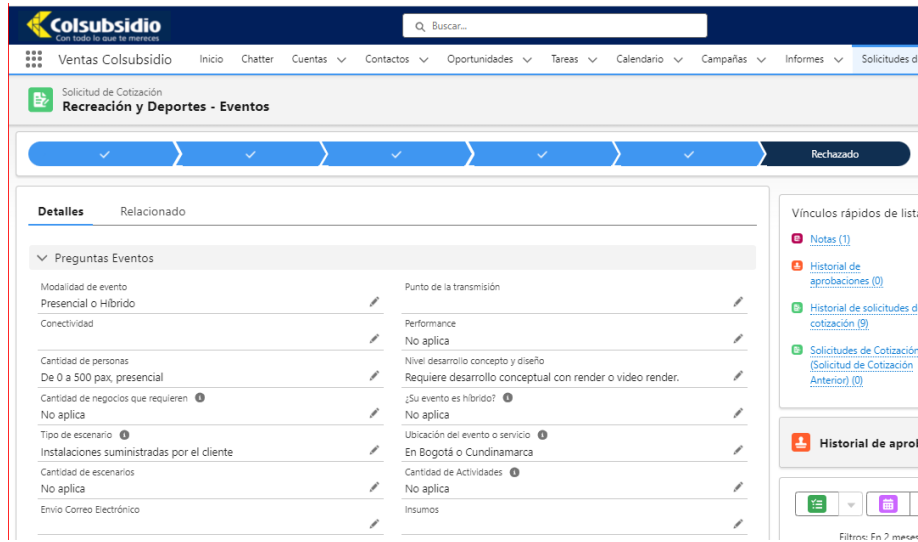
Salesforce antes de colocar las preguntas base



Nota. Tomada de la plataforma salesforce Colsubsidio donde observamos la plataforma de solicitudes antes de proponer las preguntas guías para la optimización de tiempos y entendimiento de la propuesta.

Figura 4

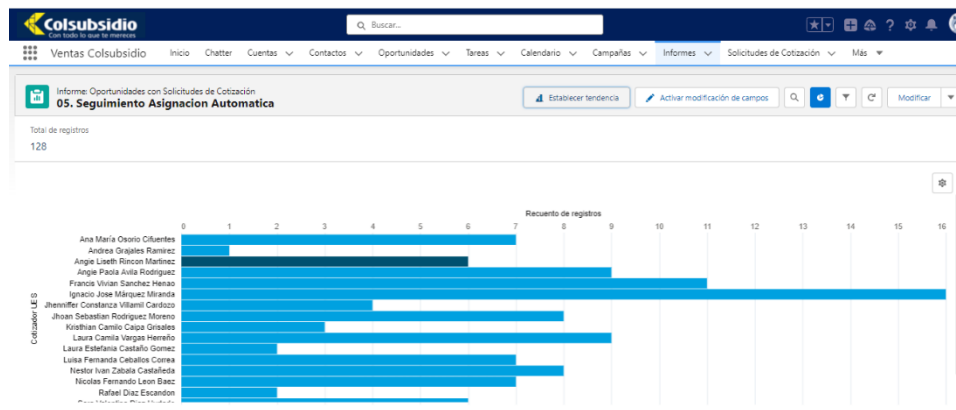
Salesforce con las preguntas propuestas



Nota. Tomada de la plataforma salesforce Colsubsidio donde observamos el detalle de las preguntas ya propuestas e implementadas en el aplicativo salesforce.

Figura 5

Seguimiento de las solicitudes con cada usuario



Nota. Tomada de la plataforma salesforce Colsubsidio donde se realiza el seguimiento a las solicitudes que ya están cargadas por los ejecutivos en el aplicativo.

Figura 6

Resumen detallado del seguimiento

Cotizador UES	Nombre de la cuenta	Nombre de la oportunidad	Solicitud de Cotización: Consecutivo	Nivel	Línea de producto
Ana María Osorio Cisneros (7)	JAIIME RODRIGUEZ	ACTIVIDAD EC CUBO 45 PAX	SC-216278	3	Club El Cubo
	INTEGRADOR WT SAS	COCTEL CLIENTES	SC-216392	2	Club La Coiba
	SIERRACOL ENERGY ARAUCA, LLC	SIERRACOL PROPUESTA AYDA ROLDAN ABRIL 2024 DPTO.IT	SC-216439	2	Club El Cubo
	CON LOGISTICA DEL VALLE S.A.S.	RYD - ALQUILER SALONES	SC-216478	2	Club El Cubo
	MARIO HUERTAS	TALLER COCINANDO ESTRATEGIAS	SC-216502	2	Club Belavista
	ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.S. BIC	TIQUETERA NATACION	SC-216504	2	Club La Coiba
	DIRECCION BIENESTAR SOCIAL POLICIA NACIONAL	SALON 3 DE ABRIL	SC-216525	2	Club El Cubo
Subtotal					
Andrea Grajales Ramirez (1)	COLOMBIANA KIMBERLY COLPAPEL S.A.S	SPA MOVIL	SC-216321	2	Eventos y Convenciones
Subtotal					
Angie Liseth Rincon Martinez (6)	I R C S.A.S INDUSTRIA DE RESTAURANTES CASUALES S.A.S.	prepensionados	SC-216392	2	Recreación
	SHYNE GROUP SAS	LANZAMIENTO DE UN LIBRO	SC-216360	2	Táctica
	COLEGIOS COLOMBIANOS SAS	CAMINATA ABRIL COLEGIOS COLOMBIANOS	SC-216428	2	Recreación
	WOOD ENGINEERING & CONSULTANCY COLOMBIA S.A.S	WOOD DIA DEL NIÑO 2024	SC-216461	2	Recreación
	ANALQUIM LTDA	ACTIVIDAD DE INTEGRACION ANALQUIM	SC-216472	2	Recreación
	YANBAL DE COLOMBIA S.A.S.	Día del Trabajo	SC-216500	2	Recreación

Nota. Tomada de la plataforma salesforce Colsubsidio donde se evidenciade forma más detallada la solicitud y el nivel de complejidad

Tabla 1

Preguntas realizadas a la UES de eventos que al día de hoy esta en funcionamiento en el aplicativo salesforce

Ejemplo de eventos

FORMULARIO PARA NIVELES DE COMPLEJIDAD			
Eventos			
Modalidad del servicio	Presencial o Híbrido		
1	Nivel desarrollo - Concepto y diseño	Requiere desarrollo conceptual con render o video render.	5
		Requiere desarrollo temático con fotomontajes del evento, producto o servicio.	3
		Propuesta descriptiva con imágenes de referencia.	2
2	Cantidad de personas	De 0 a 500 pax, presencial	2
		De 501 a 1.500 pax, presencial	3
		De 1501 en adelante	4
3	Su evento es híbrido?	Sí requiere transmisión en vivo.	2
		Sí, requiere transmisión y desarrollo de landing page.	3
		No, solo será evento o servicio presencial.	0
		No aplica	0
4	Tipo de escenario para eventos	Instalaciones suministradas por el cliente	2
		Alquiler de escenario (proveedor creado)	2
		Alquiler de escenario (proveedor no creado)	5
		No aplica	0
5	Ubicación del evento o servicio	En Bogotá o Cundinamarca	2
		En hasta 3 Ciudades Principales (Incluye Bogotá)	3
		En 4 o más Ciudades Principales	7
		No aplica	0
6	Cantidad de escenarios a alquilar, por ciudad	Un escenario específico	2
		Hasta 3 opciones de escenario por ciudad	4
		4 o más opciones de escenario por ciudad	5
		No aplica	0
7	Cantidad de Opciones de Actividades Ejemplo: talleres, shows, concursos,	Requiere entre 1 a 3 actividades.	2
		Requiere entre 4 y 7 actividades.	3
		Requiere 8 o más actividades.	4
		No aplica	0
8	Performance	Requiere cotizar opciones de presentadores, shows, conferencistas (o similares) con Personajes No famosos .	2
		Requiere cotizar opciones de presentadores, shows, talleres, conferencias (o similares) con Personajes Famosos .	3
		No aplica	0
9	Cantidad de negocios que requieren	El evento requiere apoyo de alguna otra UES	3
		No aplica	0

Nota. Elaboración por el grupo lineamiento de procesos de Colsubsidio donde se tomaron en cuenta las observaciones de cada una de las UES para crear un formulario de niveles y así determinar la complejidad de manera automática.

Tabla 2

Ponderación de niveles

NIVEL	RANGO	TIEMPO HABIL
NIVEL 2	De 1 a 14	3 días
NIVEL 3	De 15 a 19	5 días
NIVEL 4	De 20 en adelante	10 días

Nota. Elaboración por el grupo lineamiento de procesos de Colsubsidio donde se estableció el nivel según la sumatoria del rango para definir los tiempos hábiles de respuesta frente al cliente.

Figura 7

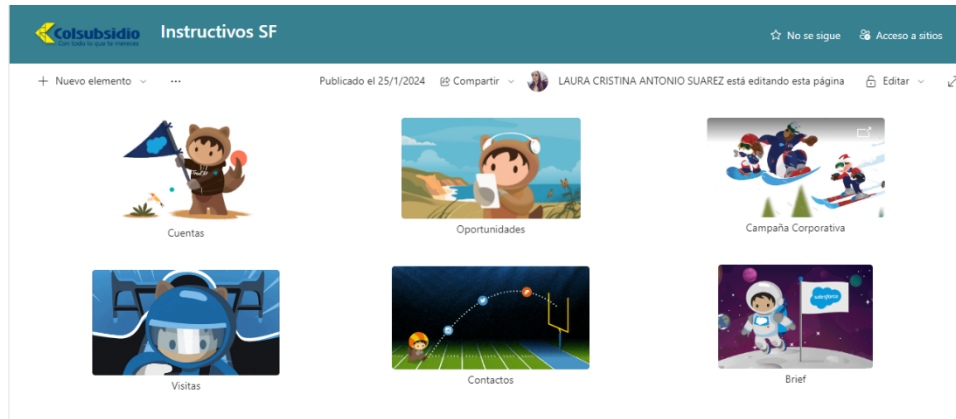
Apoyo formativo de la plataforma salesforce



Nota. Tomada de la plataforma salesforce Colsubsidio donde contamos con un espacio de formación que se estableció durante los nuevos procesos de cotizador automático

Figura 8

Apoyo formativo de la plataforma salesforce



Nota. Tomada de la plataforma salesforce Colsubsidio donde contamos con un espacio de formación que se estableció durante los nuevos procesos de cotizador automático

Resultados de la encuesta

Figura 9

1. ¿Cómo calificaría la efectividad de las sesiones de capacitación sobre Salesforce en la gestión de cotizaciones?

[Más detalles](#)

● Muy efectivas	6
● Algo efectivas	1
● Poco efectivas	0
● No tuve acceso a las sesiones d...	4



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

Figura 10

2. ¿Cómo describirías la interfaz de usuario de Salesforce en términos de facilidad de uso?

[Más detalles](#)

● Muy fácil de usar	6
● Moderadamente fácil de usar	4
● Difícil de usar	0
● No estoy seguro/a	1



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

Figura 11

3. ¿Qué cambios adicionales o mejoras sugerirías para optimizar aún más el uso de Salesforce en la gestión de cotizaciones?

11 Respuestas

2	anonymous	Mejores visual en diseño, infografía corporativo no tan Familiar
3	anonymous	Sacar mayor provecho desde cotizador automático.
4	anonymous	Tener un modulo de pruebas
5	anonymous	Velocidad de respuesta
6	anonymous	Optimizar los tiempos
7	anonymous	Agilidad en las cotizaciones
8	anonymous	Instructivos para los nuevos
9	anonymous	Tener instructivos para conocer los procesos
10	anonymous	Por el momento la plataforma se alinea con lo

Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

Figura 12

4. ¿Qué aspectos específicos de Salesforce consideras que han contribuido más a la mejora en la gestión de cotizaciones?

11 Respuestas

2	anonymous	No me hes clara la pregunta
3	anonymous	Cotizador automático
4	anonymous	Cotizaciones automáticas. Agilizan tiempos
5	anonymous	Diseño y presentacion
6	anonymous	Las nuevas plantillas
7	anonymous	Las plantillas
8	anonymous	Las propuestas en su presentación
9	anonymous	Cómo las preguntas que hacen ahora
10	anonymous	Las preguntas propuestas
11	anonymous	Las prequntas nuevas

Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

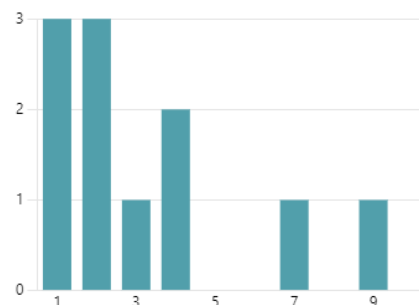
Figura 13

5. En una escala del 1 al 10, donde 1 es "Nada frustrante" y 10 es "Extremadamente frustrante", ¿qué tan frustrante ha sido para ti la implementación de las preguntas Salesforce en la gestión de cotizaciones?

[Más detalles](#)

Información

3.27
 Clasificación promedio



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

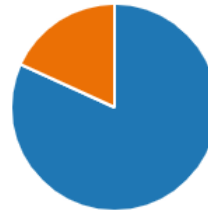
(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

Figura 14

6. ¿Cree que la falta de conocimiento sobre Salesforce ha sido un obstáculo para la mejora en la gestión de cotizaciones?

[Más detalles](#)

● si	9
● no	2



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

Figura 15

7. Tu género

[Más detalles](#)

Información

● Mujer	4
● Hombre	5
● No binario	0
● Prefiero no responder	2



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

Figura 16

8. ¿Ha experimentado una mejora en la precisión de las cotizaciones desde la implementación de las preguntas de Salesforce?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Sí, notablemente	7
● Sí, pero mínima	3
● No	1



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(*Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.*)

Figura 17

9. ¿Cree que la comunicación clara entre la central y los ejecutivos ha contribuido a mejorar la comprensión de las preguntas en el aplicativo Salesforce?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Sí, en gran medida	7
● Sí, en cierta medida	4
● No	0



Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(*Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.*)

Figura 18

10. ¿Qué aspectos específicos de Salesforce consideras que han contribuido más a la mejora en la gestión de cotizaciones?

11 Respuestas

2	anonymous	Relacionamiento y un compromiso en respuestas
3	anonymous	Mejora de relacionamiento
4	anonymous	Agilidad de algunos procesos y tiempos
5	anonymous	Historiales de procesos
6	anonymous	Las propuestas de años anteriores
7	anonymous	Cotizaciones de los años anteriores
8	anonymous	Las descripciones completas
9	anonymous	La información que uno pueda agregar y si ya se ha hecho pues colocar las propuestas de referencia
10	anonymous	La estructura de la aplicación

Nota. Elaboración propia encuesta en aplicativo form

(Microsoft Forms - Free Tool To Create Online Surveys, Forms, Polls, And Quizzes, s. f.)

6. Recomendaciones a la Metodología

Recogida de datos: La recogida de datos se realizó a través de una encuesta en línea que incluyó preguntas sobre la efectividad de las sesiones de capacitación sobre Salesforce, la facilidad de uso de la interfaz de usuario de Salesforce, sugerencias de mejoras para optimizar el uso de Salesforce, aspectos específicos de Salesforce que han contribuido a la mejora en la gestión de cotizaciones, nivel de frustración durante la implementación de las preguntas, percepción sobre si la falta de conocimiento sobre Salesforce ha sido un obstáculo para la mejora en la gestión de cotizaciones, y si ha habido una mejora en la precisión de las cotizaciones desde la implementación de las preguntas de Salesforce.

Análisis de datos: Una vez recogidos los datos, se pueden analizar cuantitativa y cualitativamente. Por ejemplo, puedes calcular estadísticas descriptivas como el promedio, la mediana y la moda para las respuestas de calificación de efectividad y facilidad de uso. También puedes categorizar y analizar las respuestas abiertas sobre sugerencias de mejoras y aspectos específicos de Salesforce que han contribuido a la mejora en la gestión de cotizaciones. Además, puedes analizar las respuestas de la escala de frustración y las preguntas sobre obstáculos y mejoras en la gestión de cotizaciones.

Interpretación de datos: La interpretación de los datos implica sacar conclusiones basadas en los análisis realizados. Por ejemplo, podrías concluir que la mayoría de los encuestados consideraron las sesiones de capacitación como efectivas, pero aún hay espacio para mejorar la facilidad de uso de la interfaz de usuario de Salesforce. También podrías identificar las principales áreas de mejora sugeridas por los encuestados, así como los aspectos específicos de Salesforce que más han contribuido a la mejora en la gestión de cotizaciones. Además, podrías interpretar las respuestas sobre nivel de frustración,

obstáculos y mejoras en la gestión de cotizaciones para identificar posibles áreas de atención en futuras iniciativas.

7. Análisis Como Experiencia de Sistematización

Los datos recolectados fueron analizados meticulosamente para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Se utilizaron herramientas estadísticas y técnicas de análisis cualitativo para comprender a fondo el impacto de la implementación de Salesforce en la gestión de cotizaciones de la Gerencia de Ventas de Colsubsidio. Este análisis permitió identificar tanto los éxitos como los desafíos encontrados durante el proceso de implementación.

8. Identificación de Lecciones Aprendidas

A partir del análisis de resultados, se identificaron una serie de lecciones aprendidas clave. Estas incluyen la importancia de una comunicación clara y efectiva durante todo el proceso de implementación, la necesidad de una capacitación que sea constante y personalizada para los ejecutivos, y la importancia de tener una buena actitud para el cambio organizacional. Además, que este ejercicio nos ayudó a ver la colaboración entre los equipos de ventas y tecnología para garantizar el éxito a largo plazo de la implementación de Salesforce.

9. Recomendaciones Prácticas

Basándose en el análisis de resultados y en las lecciones aprendidas, se formularon una serie de recomendaciones prácticas para fortalecer el uso de Salesforce y maximizar su impacto en la organización. Estas recomendaciones se centran en áreas clave como la capacitación continua de los usuarios, la optimización de los procesos internos para alinearlos con las capacidades de Salesforce, y el establecimiento de métricas claras para evaluar el rendimiento y el retorno de la inversión.

10. Conclusiones

La experiencia de sistematización presentada ha permitido obtener una comprensión profunda de la implementación de Salesforce en la Gerencia de Ventas de Colsubsidio. A través de un enfoque metodológico de observación que incluye la recolección de datos, el análisis de resultados, la identificación de lecciones aprendidas y la formulación de recomendaciones prácticas, se ha logrado optimizar la gestión de cotizaciones a través de los niveles implementados y así minimizar el impacto de Salesforce en la organización. Este enfoque centrado en la acción y orientado a resultados garantiza que las recomendaciones propuestas estén alineadas con los objetivos estratégicos y los valores de Colsubsidio, asegurando así una integración efectiva de Salesforce en los procesos de ventas de la organización.

11. Anexo

Entrevista jefe central de Colsubsidio

https://youtu.be/2pabciRInjM?si=LNWrzXyLjYPy0W_R

12. Referencias Bibliográficas

Redirecting. (s. f.). https://colsubsidio365.sharepoint.com/sites/BI_SF

Prosci Inc. (s. f.). *Gestión del cambio | Qué es gestión del cambio | ProsCi.*

<https://www.prosci.com/es/change-management>

Search | Forrester. (s. f.). Forrester.

[https://www.forrester.com/allSearch?query=CRM%20y%20Gesti%25C3%25B3n%](https://www.forrester.com/allSearch?query=CRM%20y%20Gesti%25C3%25B3n%20de%20Ventas&s=relevance&dateRange=365)

[20de%20Ventas&s=relevance&dateRange=365](https://www.forrester.com/allSearch?query=CRM%20y%20Gesti%25C3%25B3n%20de%20Ventas&s=relevance&dateRange=365)

¿Qué es Salesforce? | Salesforce. (s. f.). Salesforce.

<https://www.salesforce.com/mx/products/what-is-salesforce/>

Nuestra historia: Creamos software para acercar a las empresas y los clientes. (s. f.-b).

Salesforce. <https://www.salesforce.com/mx/company/our-story/>