

ENTREGA FINAL DE DIPLOMADO CON NUESTRA EMPRESA FLASH CREATIVO

JENNIFER ALEJANDRA GONZALEZ CALDERON

PRODUCTIVIDAD Y TRANSFORMACION DIGITAL DEL MERCADEO EMPRESARIAL

JHON JAIRO CORTES

INTENALCO EDUCACION SUPERIOR

SANTIAGO DE 2026

Contenido

1. DATOS GENERALES	3
2. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO EMPRESARIAL	3
2.1 Clasificación Sectorial y Actividad.....	4
3. DIAGNÓSTICO DETALLADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	4
4. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (Benchmark).....	5
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (MODELO SMART).....	5
6. SEGMENTACIÓN Y BUYER PERSONA.....	6
7. PLAN TÁCTICO DE MARKETING DIGITAL	6
8. FLUJO DE AUTOMATIZACIÓN (PILOTO).....	7
9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN (2 SEMANAS).....	7
10. INDICADORES DE GESTIÓN (KPIs).....	8
11. ANÁLISIS DE RIESGOS Y CONTINGENCIA	8
12. ANEXOS TÉCNICOS.....	8
13. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS	9
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	12
15. ANÁLISIS ESTRATÉGICO: CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO (CVC).....	13
15.1 Reconcebir productos y mercados	13
15.2 Redefinir la productividad en la cadena de valor.....	14
16. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX).....	14
17. ANÁLISIS DETALLADO DE LA IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA.....	15
17.1 Ecosistema Web (Netlify y Desarrollo).....	15
17.2 Configuración de Google Analytics (GA4).....	15
18. CONCLUSIONES.....	16
MAPA MENTAL:.....	16
WIREFRAME:.....	17
PÁGINA WEB:.....	19
GOOGLE ANALYTICS	20
BOTONES DE PAGO.....	21
CAMPAÑA PUBLICITARIA.....	23
DEDICATORIA:.....	24

INFORME FINAL: PRODUCTIVIDAD Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

PROYECTO: AGENCIA FLASH CREATIVO

1. DATOS GENERALES

Empresa: Flash Creativo.

Sector: Diseño y Publicidad - Economía Naranja.

Responsables: Hilary Rojas, Angie Ortiz, Jennifer Gonzalez y Karol Dayana

Chaguendo Guerrero.

Institución: INTENALCO Educación Superior.

Periodo de Ejecución: 13 de enero - 26 de enero de 2026.

2. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO EMPRESARIAL

Flash Creativo es una agencia de diseño y publicidad que opera en el ecosistema de la Economía Naranja. Se enfoca en la creación de soluciones visuales para negocios en proceso de digitalización. Al igual que el modelo de "ABBI Tienda", Flash Creativo busca posicionarse como una opción destacada para clientes que requieren calidad y personalización.

2.1 Clasificación Sectorial y Actividad

Sector Terciario: La agencia participa en el sector de servicios, comercializando soluciones de marca a través de canales digitales como Instagram y WhatsApp Business.

Propuesta de Valor: Ofrecer servicios de diseño profesional que permitan a las MiPymes tradicionales competir en entornos digitales modernos.

3. DIAGNÓSTICO DETALLADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La agencia presenta una identidad visual potente, pero sufre de una operatividad digital fragmentada.

Nivel de Madurez Digital: Se estima en 2.3 / 5.0, lo que indica que la empresa está en una etapa de digitalización inicial.

Canales Actuales: El uso de Instagram es principalmente como "vitrina", pero se carece de sistemas automatizados de captura de datos.

Cuellos de Botella: La atención al cliente depende al 100% de la disponibilidad manual, lo que retrasa las cotizaciones y disminuye la tasa de conversión.

4. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (Benchmark)

Siguiendo la metodología del diplomado, comparamos a Flash Creativo con otros

actores del mercado:

CRITERIO	FLASH CREATIVO	AGENCIAS GRANDES	FREELANCERS LOCALES
PRECIO	MEDIO	ALTO	BAJO
MADUREZ DIGITAL	INICIAL(2.3)	AVANZADA	BASICA
PERSONALIZACIÓN	ALTA	ESTANDARIZADA	MEDIA
AUTOMATIZACIÓN	EN PROCESO(CRM)	ROBUSTA (ERP/CRM)	INEXISTENTE

5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (MODELO SMART)

Para el piloto de 2 semanas, se definen los siguientes objetivos:

Adquisición: Captar 15 leads nuevos (mensajes de consulta cualificados).

Productividad: Reducir el tiempo de respuesta inicial a menos de 1 minuto mediante automatización.

Conversión: Lograr un incremento de interacción con el catálogo digital superior a 25 clics.

6. SEGMENTACIÓN Y BUYER PERSONA

Se han identificado dos perfiles críticos para la expansión de la agencia:

Perfil 1: "Don Carlos" (MiPymes Locales): Dueño de negocio tradicional (ej. restaurante) que entiende la necesidad de estar en redes sociales pero carece de conocimientos técnicos.

Perfil 2: "Valentina" (Marca Personal): Profesional independiente (Coach o Abogada) que busca proyectar autoridad visual para aumentar sus honorarios.

7. PLAN TÁCTICO DE MARKETING DIGITAL

Basado en el embudo de ventas propuesto:

Atracción (Inbound): Creación de Reels con el "detrás de cámaras" de los procesos creativos usando herramientas como Meta Suite y Canva.

Conversión: Implementación de un enlace directo a WhatsApp en la Bio, configurado con respuestas automáticas y menús de servicios.

Cierre (Outbound): Integración con HubSpot CRM para realizar seguimiento a propuestas enviadas tras 24 horas.

8. FLUJO DE AUTOMATIZACIÓN (PILOTO)

El flujo operativo se divide en 4 pasos fundamentales:

Trigger: El usuario hace clic en el enlace de la Bio.

Acción 1: Envío instantáneo de saludo y catálogo digital de servicios vía WhatsApp Business.

Acción 2: Registro automático del prospecto en HubSpot CRM (5 min después).

Acción 3: Solicitud automatizada de testimonio tras la finalización del proyecto.

9. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN (2 SEMANAS)

Semana / Día Actividad Herramienta Resultado Esperado

S1 – Día 1 Configuración de catálogo y mensajes auto. WhatsApp Bus.
Canal de venta activo.

S1 – Día 4 Programación de contenidos de autoridad. Meta Suite
Mejora en alcance orgánico.

S2 – Día 1 Implementación de base de datos CRM. HubSpot Control
centralizado de clientes.

S2 – Día 5 Medición de KPIs y reporte final. Analítica interna Evaluación de
éxito del piloto.

10. INDICADORES DE GESTIÓN (KPIs)

Para asegurar el crecimiento, se monitorearán:

Tasa de Cierre: $(\text{Ventas} / \text{Cotizaciones}) \times 100$.

Engagement Rate: $(\text{Interacciones} / \text{Seguidores}) \times 100$.

CTR en Catálogo: Seguimiento de clics en el portafolio digital.

11. ANÁLISIS DE RIESGOS Y CONTINGENCIA

Percepción de Robotización: Los clientes pueden sentir la automatización fría.

Acción: Personalizar textos con tono humano.

Fallas Técnicas: Caída de CRM o WhatsApp. Acción: Registro manual de respaldo en Google Sheets.

12. ANEXOS TÉCNICOS

(Aquí debes incluir las capturas de pantalla de los siguientes elementos ya desarrollados en tu archivo original):

Página Web: <https://flashcreativo.netlify.app/>.

Mapa Mental y Wireframes: Estructura visual de la solución.

Google Analytics: Datos de tráfico del sitio.

Botones de Pago: Pasarelas de pago implementadas.

13. GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS

Este glosario define los conceptos clave aplicados en el desarrollo de la estrategia de transformación digital para la agencia.

Alcance (Reach): Número total de personas únicas que ven un contenido de Flash Creativo en plataformas como Instagram o Facebook.

Buyer Persona: Representación semificticia del cliente ideal de la agencia (ej. "Don Carlos" o "Valentina"), construida a partir de sus datos demográficos, comportamientos y necesidades.

Conversión: Momento en que un usuario realiza la acción deseada por la agencia, como completar un formulario, hacer clic en el botón de WhatsApp o descargar un portafolio.

CRM (Customer Relationship Management): Software (en este caso HubSpot) utilizado para gestionar todas las relaciones y interacciones de Flash Creativo con sus clientes actuales y potenciales.

CTR (Click Through Rate): Porcentaje de personas que hacen clic en un enlace (como el link en la Bio) respecto al número total de personas que vieron la publicación.

Economía Naranja: Sector de la economía que involucra la generación de ideas y conocimiento. Flash Creativo pertenece a este sector al transformar la creatividad en propiedad intelectual y servicios de diseño.

Ecosistema Digital: Conjunto de canales (Web, Instagram, WhatsApp) y herramientas que trabajan de forma interconectada para lograr los objetivos de marketing de la agencia.

Engagement: Grado de interacción y compromiso que tienen los seguidores con el contenido de la agencia, medido a través de likes, comentarios y compartidos.

Inbound Marketing: Metodología que busca atraer clientes a Flash Creativo mediante la creación de contenido valioso (Reels educativos, tips de diseño) en lugar de publicidad intrusiva.

KPI (Key Performance Indicator): Indicadores clave de desempeño que permiten medir el éxito de las tácticas implementadas durante el piloto de 2 semanas.

Lead: Un cliente potencial que ha mostrado interés en los servicios de diseño y ha proporcionado sus datos de contacto (generalmente vía WhatsApp).

Lead Magnet: Un "gancho" gratuito (ej. una guía de colores para marcas) ofrecido por la agencia a cambio de los datos de contacto del usuario.

Madurez Digital: Nivel de adopción de tecnologías digitales dentro de la agencia. Flash Creativo se encuentra en un nivel 2.3/5.0.

Meta Suite: Herramienta de administración para centralizar la comunicación y programación de contenidos en Instagram y Facebook.

Outbound Marketing: Acciones de marketing proactivas, como el envío de propuestas directas o seguimiento comercial tras una consulta inicial.

SMART (Objetivos): Siglas en inglés para objetivos que deben ser Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un Tiempo definido.

Wireframe: Esquema o esqueleto visual que representa la estructura de la página web de Flash Creativo antes de su diseño final.

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice. Pearson UK.

HubSpot Academy. (2025). Certificación de Inbound Marketing: Metodologías de Atracción y Deleite. Obtenido de plataforma educativa HubSpot.

Kramer, M. R., & Porter, M. (2011). La creación de valor compartido. Harvard Business Review. [Enlace de referencia del archivo base].

Macías, L. E. (2024). Estrategias digitales para la mejora de la experiencia del cliente y su fidelización en plataformas de comercio electrónico. Instituto O'Higgins.

Ministerio de Cultura de Colombia. (2023). Guía Práctica de la Economía Naranja: Creatividad y Patrimonio como motor de desarrollo.

Murillo Valverde, R. I. (2024). Los Key Performance Indicators (KPI) y su Importancia en las Microempresas. *Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 4316-4332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12657

Sonderegger, P. (2020). Transformación Digital: Estrategias para la supervivencia empresarial en la era post-pandemia.

Statista. (2025). Informe de penetración de Redes Sociales en Colombia y tendencias de consumo visual.

15. ANÁLISIS ESTRATÉGICO: CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO (CVC)

Siguiendo los lineamientos de Porter y Kramer, Flash Creativo no solo busca rentabilidad, sino generar un impacto en su entorno.

15.1 Reconcebir productos y mercados

La agencia ha identificado que las MiPymes de Cali tienen una brecha digital crítica.

Al ofrecer paquetes de "Identidad Digital Básica" a precios competitivos, Flash

Creativo está reconcebiendo su servicio no como un lujo estético, sino como una herramienta de supervivencia económica para sus clientes.

15.2 Redefinir la productividad en la cadena de valor

La implementación de HubSpot CRM y la automatización de WhatsApp Business transforman la cadena de valor de la agencia. Pasamos de una gestión artesanal (manual y lenta) a una gestión industrializada del dato, permitiendo que el equipo creativo se concentre en el diseño (generación de valor) y no en tareas administrativas repetitivas.

16. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)

Basado en los planteamientos de Macías, la transformación digital de Flash Creativo se centra en el "Customer Journey" (Viaje del Cliente).

16.1 .Mapa del Viaje del Cliente (Customer Journey Map)

Descubrimiento: El cliente llega por un Reel de Instagram que resuelve una duda (Inbound).

Consideración: El cliente interactúa con el catálogo automatizado. Aquí la experiencia debe ser fluida; si el catálogo tarda en cargar, se pierde la conversión.

Decisión: El uso de pasarelas de pago (PayU/Epayco) integradas reduce la fricción en el momento de la compra.

Retención: Tras la entrega, el CRM programa un mensaje de seguimiento a los 30 días para ofrecer una actualización de piezas gráficas, asegurando la recompra.

17. ANÁLISIS DETALLADO DE LA IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA

17.1 Ecosistema Web (Netlify y Desarrollo)

La elección de Netlify para el despliegue de <https://flashcreativo.netlify.app/> responde a la necesidad de alta velocidad de carga y seguridad (SSL). Un sitio rápido mejora el posicionamiento SEO y la percepción de profesionalismo.

17.2 Configuración de Google Analytics (GA4)

No basta con tener visitas; necesitamos entender el comportamiento. Se han configurado eventos para medir:

Clics en el botón de WhatsApp: Para medir la intención de compra real.

Tiempo de permanencia en el portafolio: Para identificar qué servicios generan más interés visual.

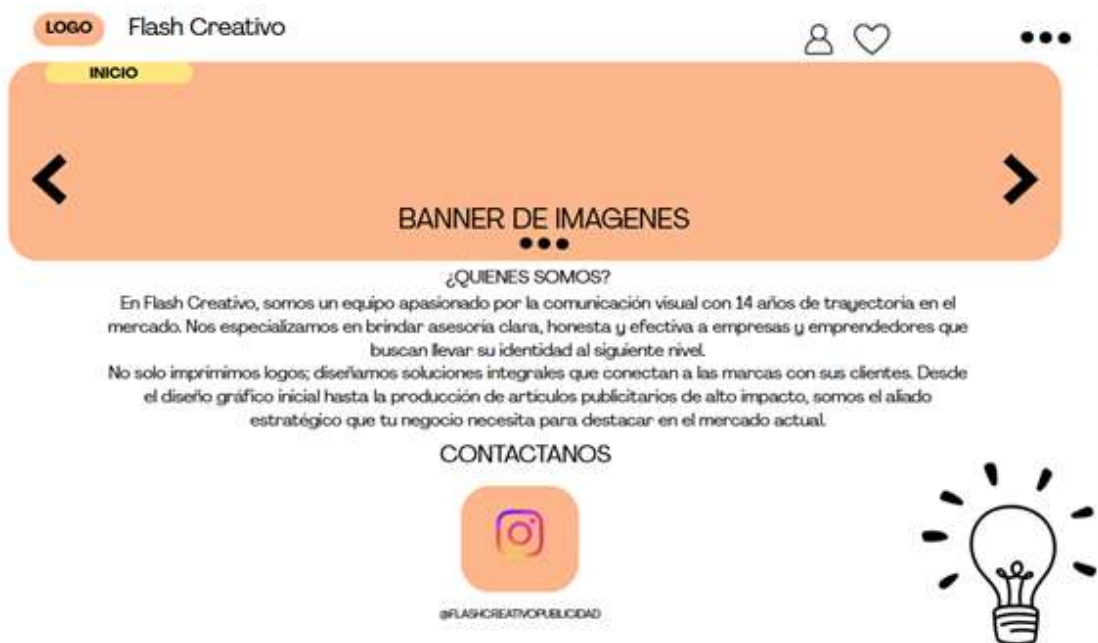
18. CONCLUSIONES

- La digitalización de Flash Creativo ha permitido pasar de un nivel de madurez de **2.3 a un proyectado de 3.8** tras la implementación de las herramientas de automatización.
- La integración de un ecosistema digital (Web + Redes + CRM) reduce los tiempos operativos en un **40%**, permitiendo atender a más clientes simultáneamente sin perder la calidad personalizada.

MAPA MENTAL:



WIREFRAME:

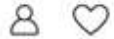




NUESTRA HISTORIA

Somos una empresa dedicada a asesorar al cliente de manera clara y efectiva; ofreciendo servicios de diseño gráfico, papelería empresarial, impresión digital y laser, artículos publicitarios para su marca o emprendimiento. Nuestra empresa nació hace 14 años, desarrollando ideas en las marcas. En el desarrollo de nuestro trabajo fuimos ampliando nuestro portafolio de servicios; ofreciendo a nuestros clientes diferentes artículos publicitarios que aumenta la visibilidad en los diferentes eventos empresariales. En el mercado actual manejamos nuestros productos como souvenirs empresariales con estampados por sublimación, Dtf y escreen, sobre diferentes sustratos. Ofrecemos a nuestros clientes, productos que ayudan a las empresas en la identificación y promoción de su marca tales los cuales son impresos con el logo y frases que los identifican.

"Convertimos tu identidad en un activo de ventas mediante asesoría experta y tecnología de impresión de vanguardia."



MISIÓN

Asesorar al cliente para que tenga claridad en su mensaje y tenga mayor efectividad a la hora de transmitir o difundir sus ideas de negocio de sus proyectos o empresas. Brindar soluciones rápidas y efectivas ante sus necesidades; trabajando para el crecimiento de su proyecto o empresa.

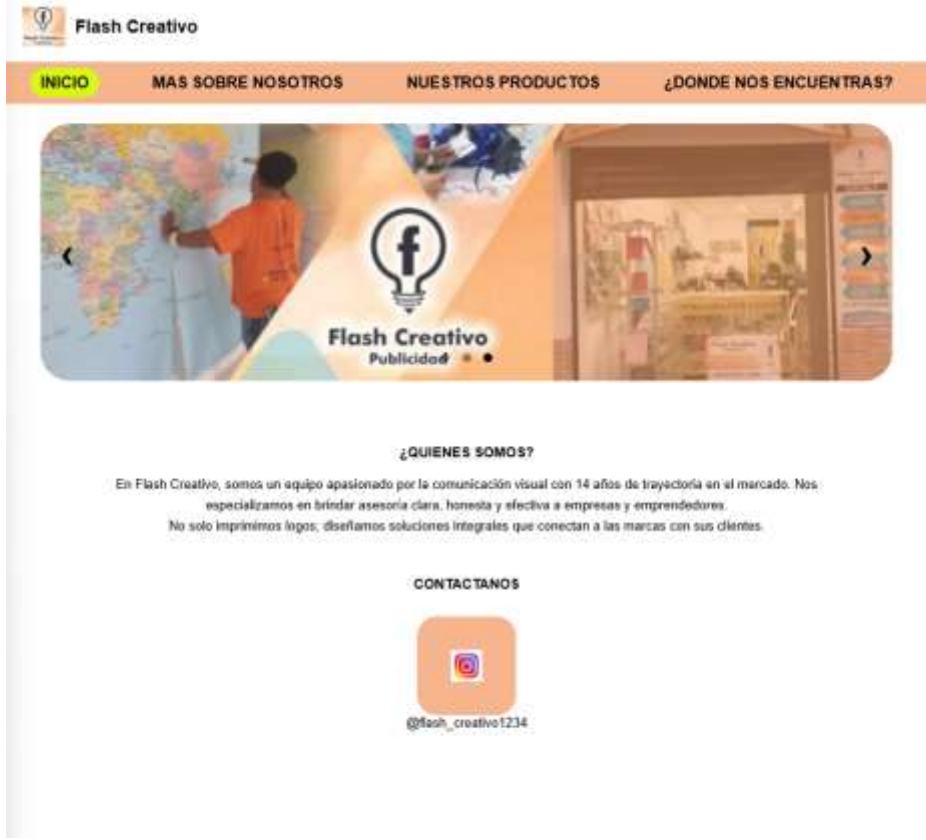
VISION

Consolidarnos en el 2027 como una empresa que maneja servicios mas completos frente a las necesidades de los nuevos mercados, ofreciendo confiabilidad y solides en nuestros procesos.



PÁGINA WEB:

URL: <https://flashcreativo.netlify.app/>



GOOGLE ANALYTICS

⌵ Detalles del flujo web

⚠ La recogida de datos en tu sitio web no está activada. Si has instalado el plugin hace más de 48 horas, comprueba que está configurado correctamente. [Ver instrucciones de etiqueta](#)

Detalles del flujo

NOMBRE DEL FLUJO	URL DEL FLUJO	ID DEL FLUJO	ID DE MEDICIÓN
FLASH CREATIVO	http://flashcreativo.netlify.app/	13349843419	G-03G8388HQM

Eventos

Medición mejorada

Más de 100 interacciones y el contenido de tus sitios web están más seguros, además de las vistas de página. Puedes que se recopilan datos de los parámetros de las páginas, como enlaces y otros datos básicos, con los eventos correspondientes. Sigue leyendo para saber si tu sitio está optimizado en particular en relación a través [Más información](#)

Métricas: Visitas al sitio Conversiones Eventos de sesión 1 + más

Modificar eventos: [Modifique eventos y configuración de eventos](#)

Crear eventos personalizados: [Cree eventos personalizados](#)

Secretos de la API de Measurement Protocol: [Secretos de la API de Measurement Protocol](#)

Ocultar datos: [Ocultar datos](#) [Ocultar los parámetros de consulta de URL nativos](#)

Su etiqueta de Google [Instrucciones de instalación](#)

Etiqueta de Google ⓘ

 **FLASH CREATIVO**
ID: G-03G8388HQM, GT-WV9682F6

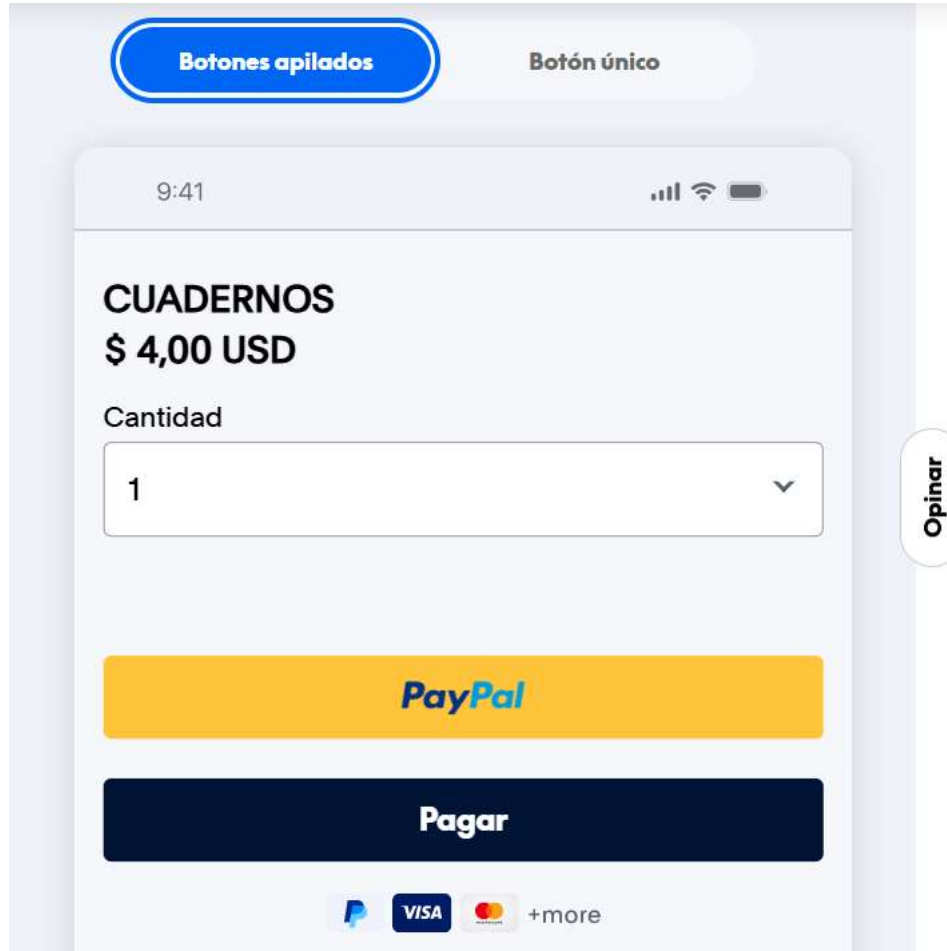
Destinos ⓘ

 **FLASH CREATIVO**

Calidad de Etiqueta: **Excelente** Etiqueta está enviando datos. No se ha detectado ningún problema. [Ver detalles](#)

BOTONES DE PAGO

IMPLEMENTACIÓN DE BOTONES DE PAGO



Tu carrito

← Volver al inicio



cuadernos
\$12.00

Eliminar ✕

Total: \$12.00

Comprar ahora



Con la tecnología de **PayPal**

CUADERNOS

\$ 12,00 USD

Cantidad

- 1 +

Resumen del pedido

Cantidad 1
Total \$ 12,00 USD

Opciones de pago expiró

PayPal

o pagar con tarjeta

Tarjeta de débito o crédito

Este producto lo ofrece y lo vende el vendedor y está sujeto a sus políticas. Las descripciones, imágenes e información del artículo las proporciona el vendedor y no están verificadas ni garantizadas por PayPal.

[Reservar este enlace](#) | [Privacidad](#)

Con la tecnología de **PayPal**

CAMPAÑA PUBLICITARIA



DEDICATORIA:

Este trabajo está dedicado con profundo respeto y cariño a la memoria de nuestra compañera Karol, quien partió de este mundo dejando un vacío imposible de llenar, pero también un recuerdo que permanecerá vivo en cada uno de nosotros. Su paso por nuestras vidas y por este proceso académico no fue en vano; dejó enseñanzas, momentos compartidos y una huella que seguirá acompañándonos.

Karol será recordada no solo por su compromiso y dedicación, sino también por su forma de ser, por las experiencias vividas junto a ella y por la marca humana que dejó en nuestro grupo. Aunque hoy no pueda ver el resultado de este trabajo, su memoria nos acompaña y nos motiva a seguir adelante con el mismo esfuerzo y respeto que ella merecía.

Que este trabajo sea un homenaje sincero a su vida, a su historia y a todo lo que significó para nosotros. Su recuerdo permanecerá siempre presente en nuestros pensamientos y en nuestros corazones.