

ANEXO. PRUEBA DE CONCEPTO: RED SOCIAL CORPORATIVA EN LA NUBE CON ZYNCRO

Durante el desarrollo del documento se ha expuesto las ventajas y recomendaciones de utilización de los medios sociales como una herramienta para potenciar la competitividad de las empresas. Es hora de realizar una prueba para conocer de primera mano la tecnología y sus posibilidades.

Para esto, se seleccionó Zyncro, una herramienta de red social corporativa, la cual cualquier Pyme puede acceder y que es gratis hasta 5 usuarios e incluso puede adquirirse con un valor bajo por usuario. En esta modalidad la personalización de la herramienta, el acceso y las interacciones son muy sencillas y cualquier persona con conocimientos básicos de funcionamiento de un portal como Facebook puede entrar e interactuar de manera rápida. El software de Zyncro usado en esta prueba es una aplicación en la nube, que puede accederse desde el computador o dispositivos móviles tipo celulares y tabletas. La creación de su propia red social corporativa es simple. Ingrese a <http://www.zyncro.com/> y cree su usuario y contraseña, y el tipo de producto que desea. En este caso, para propósitos investigativos, se creó con una licencia gratuita limitada a 5 usuarios. Siempre que se desee volver a ingresar a su red, podrá realizarlo desde la página web sobre el link de Log In.

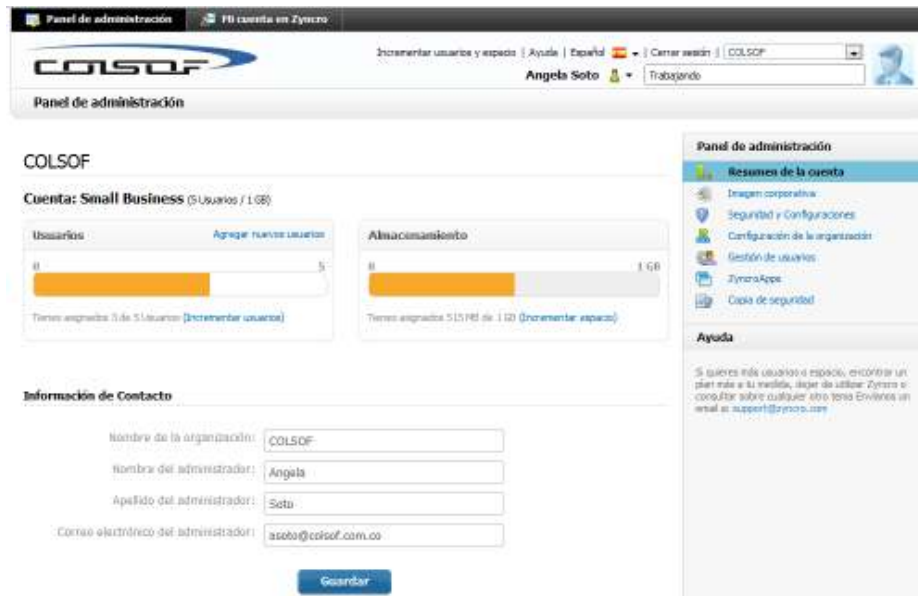
Figura 1. Creación de Red corporativa en Zyncro



(Zyncro, 2012)

Una vez creado el sitio puede comenzarse a personalizar de forma inmediata, es posible una configuración básica, como de colocar un logo corporativo, creación de los usuarios y sus permisos. En el panel de administración a la derecha se observan estas opciones.

Figura 2. Panel de administración de Zyncro



(Zyncro, 2012)

Es importante definir la dinámica de la organización, Zyncro en esta versión ofrece la opción de elegir entre departamentos o regiones para diferenciar agrupaciones dentro de la compañía.

La creación de usuarios se realiza por el panel de administración. Los usuarios siempre pertenecerán a la organización. Las personas que sean de otra compañía serán agregados como contactos, los cuales estarán en un repositorio común a ser consultados por los usuarios de la compañía. Los usuarios se pueden añadir manualmente o ser importados mediante LDAP o por un archivo plano CSV. Sobre este panel es posible seleccionar el tipo de usuario que se está agregando. Por ejemplo, para un usuario de tipo administrador estará disponible el panel, pero no para un usuario estándar.

Figura 3. Panel de administración en Zyncro

Configuración de la organización

Estructura de la organización: Elije que tipo de estructura deseas para tu organización. ?

Agregar usuarios: Los dueños de empresas/departamentos pueden agregar usuarios a sus respectivas empresas/departamentos

Borrar mensajes: Los dueños de empresas/departamentos pueden eliminar mensajes y comentarios de sus empresas/departamentos.

Cambiar nombres: Los dueños de empresas/departamentos pueden cambiar el nombre de sus respectivas empresas/departamentos.

Noticias Personales: Los usuarios dispondrán de su propia sección de noticias personales para publicar su actividad en la organización

Permitir ocultar miembros: Permitir a los dueños de grupos/departamentos ocultar la lista de miembros

Novedades: Permitir que los usuarios corporativos vean las novedades de Zyncro.

(Zyncro, 2012)

Figura 4. Gestión de usuarios sobre Zyncro

Gestión de usuarios

[Añadir usuario](#) [Importar desde CSV](#) [Conectar con LDAP](#)

[Ver usuarios pendientes](#)

Nombre	Correo electrónico	Almacenamiento	Utilizado	Acciones
Ivon Lorena Castañeda	icastaneda@colsof.com.co	1 MB	0 Bytes	
Carolina Peralta	cperalta@colsof.com.co	1 MB	0 Bytes	
Angela Soto (Admin)	asoto@colsof.com.co	513 MB	1,74 MB	

Mostrando 1 a 3 de 3 Personas por página:

(Zyncro, 2012)

Figura 5. Permisos de usuarios sobre Zyncro

The screenshot displays the 'Detalles de la cuenta de usuario' (User Account Details) section. It includes input fields for 'Nombre' (Name), 'Apellido' (Last Name), and 'Correo electrónico' (Email). Below these is a storage indicator showing 'Almacenamiento asignado: 1 MB' (Assigned storage: 1 MB) and a progress bar indicating '1 MB (Almacenamiento utilizado)' (1 MB (Storage used)) out of '503 MB (Almacenamiento disponible)' (503 MB (Storage available)).

The 'Permisos de usuarios' (User Permissions) section contains the following options:

- Publicador Corporativo:** El usuario podrá publicar contenido en la sección de Noticias Corporativas
- Creador de grupo:** El usuario puede crear grupos para compartir documentos e información
- Creador de departamentos:** El usuario puede crear y eliminar empresas o departamentos en la organización.
- Administrador:** El usuario puede usar el panel de administración y cambiar configuraciones de la organización

A note at the bottom states: 'El usuario creará su propia contraseña.' (The user will create their own password.) A 'Guardar' (Save) button is located at the bottom of the form.

(Zyncro, 2012)

Los perfiles y su manejo son muy similares a Facebook, por lo cual las personas se sentirán en un entorno familiar y de utilización intuitiva. Sobre la página del perfil están las actualizaciones, las cuales pueden ser modificadas, al igual que la actividad realizada sobre la creación de grupos, carpetas compartidas, interacciones, etc.

Como se mencionaba en el capítulo 4, sobre el perfil existe un apartado de Experiencias y Habilidades, lo cual permitirá búsquedas efectivas del departamento de Recursos humanos para proponer una persona para un cargo en la búsqueda de habilidades para participar en un proyecto, al igual que les dará información actualizada de las actividades que está realizando esa persona.

Figura 6. Perfil de usuario sobre Zyncro

The screenshot shows a user profile for Angela Soto at COLSOF. The profile includes a placeholder for a profile picture, the name 'Angela Soto', the company 'COLSOF', and a status 'Trabajando' (Working) since yesterday at 11:42:53. Below this are tabs for 'Mensajes', 'Experiencias y habilidades', 'Departamentos', and 'Seguidores'. A section titled 'Comparte algo con tus seguidores' contains a text input field with the placeholder '¿En qué estás trabajando?', an 'Adjuntar archivo' button, and a 'Compartir' button. Below the input field is a dropdown menu for 'Ordenar por: Fecha del mensaje principal'. Three posts are visible, including one about 'Reportes ETB - AXESAT' and another about creating a group. On the right side, there is a sidebar with 'Editar mi perfil' (Edit my profile) options like 'Información básica', 'Contraseña', 'Información de contacto', 'ZyncroApps', 'Integración con Twitter', 'Experiencias y habilidades', and 'Configurar notificaciones'. Below that is 'Información de contacto' with the email 'asoto@colsof.com.co', 'Estoy siguiendo a (2)', and 'Mis seguidores (0)'.

(Zyncro, 2012)

Figura 7. Experiencias y Habilidades actualizadas y en un solo lugar.

The screenshot shows a user profile for Angela Soto at COLSOF. The profile includes a placeholder for a profile picture, the name 'Angela Soto', the title 'Proyectos TI - Coordinadora de Proyectos', the company 'COLSOF', the location 'Bogota, Barbados', and a status 'Trabajando' (Working) since yesterday at 19:53:29. Below this are tabs for 'Mensajes', 'Experiencias y habilidades', 'Departamentos', and 'Seguidores'. The 'Experiencias y habilidades' tab is selected, showing three sections: 'Habilidades:' (Skills: Redes y comunicaciones, gestion de proyectos, diseño de soluciones, asesoría preventa y postventa, Configuración y operación de mesas de servicio y software asociado), 'Experiencia:' (Experience: Proyectos Mincultura, Contaduría General, Bancoagrario ETB, Bancafe), and 'Formación:' (Education: Ingeniera Electronica, Especialista en Gerencia de Tecnologia).

(Zyncro, 2012)

Figura 8. Información de contacto centralizada.

The image shows a web interface for editing contact information. The main section is titled "Información de contacto" and contains several input fields: "Teléfonos laborales" (with sub-fields for number, extension, and area code), "Móvil", "Dirección postal", "Correo electrónico" (pre-filled with "asoto@colsof.com.co"), "Sitio web", "Skype", and a checkbox for "Permitir ver mi estado de Skype". Below these is a large text area for "Otros: Msn, Twitter, etc.". A "Guardar" button is at the bottom. On the right, a sidebar titled "Editar mi perfil" lists options: "Información básica", "Contraseña", "Información de contacto" (highlighted), "ZyncroApps", "Integración con Twitter", "Experiencias y habilidades", and "Configurar notificaciones".

(Zyncro, 2012)

La colaboración sobre las redes Sociales corporativas es sencilla. En vez de crear un contacto en Outlook para un grupo de personas a las que siempre se le copian correos y luego buscar los correos asociados a ellos infinitas veces buscando aquel archivo de la versión 10 que se actualizó por ultima vez, es más fácil crear un grupo y seguir su actividad. Los grupos pueden ser privados o públicos y conformados por el número de personas necesario.

Sobre un grupo pueden crearse tareas específicas y realizarles seguimiento. La experiencia para los participantes es diferente al envío de correo, ya que realmente se pueden observar en un solo lugar las tareas y las fechas comprometidas para las mismas. Adiós a colocar banderas en Outlook para los seguimientos y configuraciones de recordatorios.

Figura 9. Creación de grupo para colaboración

Crear nuevo grupo

Nombre del grupo:

Descripción:

Tipo de grupo: Este grupo está oculto para los no miembros y sólo puede accederse por invitación

Las personas que selecciones tendrán acceso a los mensajes y archivos del grupo . Si no lo encuentras por su nombre puedes invitarle poniendo su email.:

Mostrar:

Personas	Permisos en el grupo
 Carolina Peralta COLSOF Trabajando	Lector <input checked="" type="checkbox"/>
 Ivon Lorena Castañeda COLSOF Trabajando	Lector <input checked="" type="checkbox"/>
 Eva Davon (Help Desk Zyncro) Zyncro Trabajando	<input type="checkbox"/>
 Luis Font (CEO Zyncro) Zyncro	<input type="checkbox"/>

- El espacio que se utilice en el grupo consumirá espacio de tu cuota.

(Zyncro, 2012)

Figura 10. Creación de tareas, observe tareas de manera centralizada y realice seguimiento

Crear nueva tarea

Fecha de creación: 25/06/2012

Título: Responsable:

Descripción:

Tipo: Fecha comprometida: Estado:

Comentarios:

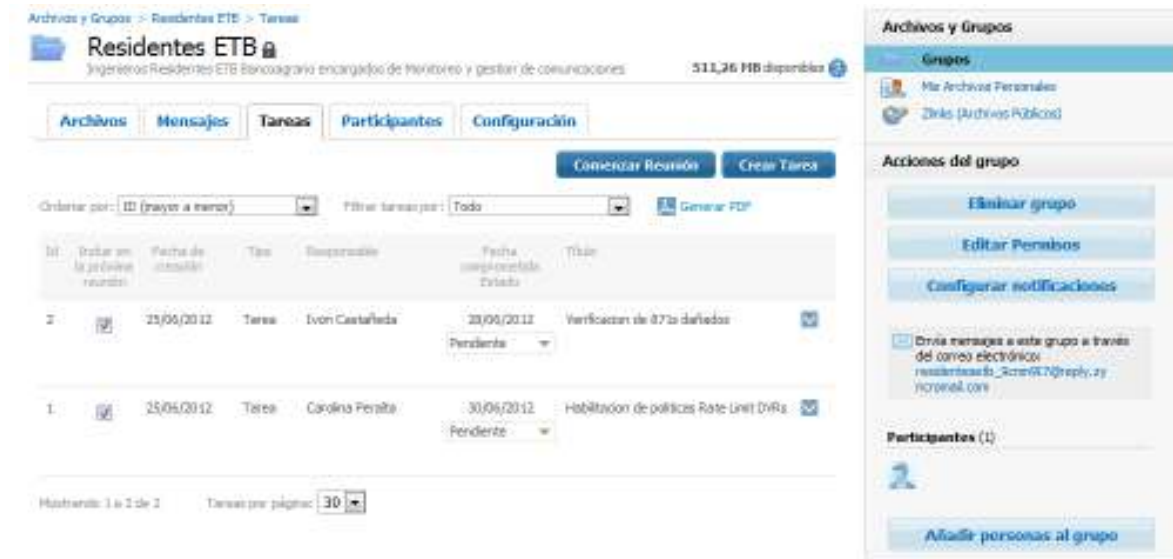
Tarea para tratar en reunión y hacer seguimiento

Cancelar **Guardar y cerrar**

(Zyncro, 2012)

Ahora, ¿Desea realizar reuniones de seguimiento con su equipo de trabajo y tratar las tareas que estaban pendientes?, mediante un clic incluya las tareas y los compromisos, puede generar actas en PDF y ser enviados al correo generado del grupo desde la misma aplicación. Los seguimientos y las comunicaciones se realizan centralizados y transparentes para todos los miembros del grupo, facilitando el teletrabajo.

Figura 11. Tareas, reuniones y notificaciones de grupo



(Zyncro, 2012)

En esta prueba de concepto se contó con la participación de 4 personas adicionales al administrador, integrantes de un proyecto real.

A continuación sus conceptos acerca de la herramienta, que dejan entrever lo sencillo, sobre todo para personas activas socialmente en Facebook, Twitter o LinkedIn que puede ser incorporar esta cultura y los puntos en contra que observaron.

Usuario A.

Nombre: Yeison Idarraga

Edad: 29 años

Interacción social: “Usuario frecuente del Facebook entre 4 y 3 veces por día, como no me gusta el pin en el Blackberry usualmente contacto a mis amigos por la ventana del chat del facebook”

Comentarios:

El aplicativo me parece bastante fácil de usar, encuentro bastantes similitudes con las redes sociales que normalmente utilizo.

Ventajas:

- Se pueden anexar otras redes como Twitter.
- Su fácil manejo
- Su enfoque corporativo
- La facilidad para anexar personas de mi grupo laboral

Desventajas:

- Falta de claridad de accesibilidad de dispositivos que no sean una PC, debido a la información manejada por la red me parecería importante tener disponibilidad de este tipo de información desde un móvil.
- No encontré una ventanita de chat lo que sería muy útil.

Usuario B.

Nombre: David Robayo

Edad: 27 años

Interacción social: "Usuario ocasional de Facebook entre 4 y 3 veces por semestre"

Comentarios:

"En mi opinión la pagina esta muy bien montada es versátil, fácil de manejar y entender. Tiene las herramientas necesarias para fomentar el trabajo en grupo y la comunicación. "

Usuario C.

Nombre: Carolina Peralta

Edad: 28 años

Interacción social: “Usuario diario Facebook 5 veces mínimo por día”

Comentarios:

“No había visto un software así, la verdad Facebook es casi adictivo, y manejar el trabajo por este medio me parece que puede volverse también una experiencia positiva al estar todo el tiempo actualizando cosas, me gusta que se puedan publicar los logros de cada quien en su perfil, y que recursos humanos no esté solicitando cada mes las certificaciones vigentes de nosotros. Lo malo que le veo es que puede prestarse para chismosear, así como lo hace uno en Facebook, la vida de los demás, y tal vez descuidar lo de uno, pero tal vez todo depende de la clase de persona que uno quiera que la compañía tenga, me imagino que si uno solo chismosea y no interactúa realmente es que no está agregando valor. Estoy cansada de leer todos los manuales para encontrar la solución a una falla, se pueden subir documentos y taggear cosas? “

Usuario D.

Nombre: Ivon Castañeda

Edad: 27 años

Interacción social: “Tengo cuenta en facebook, el cual reviso una vez cada 2 semanas o cuando me llega al correo alguna notificación que me interese. Solía tener twitter, pero creo que la cuenta paso a mejor vida”

Comentarios:

“observe lo de las tareas que se habían asignado. Sin embargo no encuentro una opción que me permita retroalimentar la tarea o como puedo informar al grupo sobre el seguimiento o conclusión de las tareas.

Creo que debería también tener una notificación al correo cuando una actividad le sea a uno asignada, de esta manera si uno no es muy fanático a permanecer conectado, puede notarlas en el correo y así entrar y verificar el la red de que se trata”

Conclusiones:

1. La herramienta por ser un demo, tiene aspectos que seguramente en una versión paga pueden verse suplidos, sin embargo, el sentimiento general de uso es que es fácil, sobre todo si se está familiarizado con las redes sociales.
2. Puede que una persona de más de 40 años tenga una mayor resistencia a este tipo de interacciones que la generación “Y” los nativos digitales.
3. Las personas desarrollan un sentido de pertenencia y normalmente están dispuestas a actualizar estados. En 5 horas de estar con la herramienta arriba, y solo con 4 personas, se vieron 20 actualizaciones de estado, todas orientadas hacia el trabajo realizado.
4. Se manifiesta un interés de conservar el correo electrónico y la comunicación por este medio, ya que se tiene en la cultura que es el único válido. Es necesario crear la cultura que la red social también puede ser una “maquina de evidencia” como lo es el correo.
5. 2 Usuarios quisieron integrar su cuenta con Twitter de manera inmediata, mientras que uno solo preguntó por Skype. La integración con otras aplicaciones se vuelve algo necesario para sopesar la elección de un software, dependiendo de las herramientas mas usadas en la organización y las que realmente sean útiles.
6. Las personas son reacias a colocar fotos reales, 3 de los 4 usuarios colocaron caricaturas en sus perfiles a falta de una política corporativa clara.
7. 3 usuarios preguntaron acerca de la forma de subir manuales y conocimiento en la herramienta. Es claro que los procesos enviados por mail no satisfacen, y desean tener de manera online el conocimiento para ser buscado con facilidad para consulta de todos.

Durante el piloto, 10 personas externas demostraron interés por ser incluidos. La red social causa curiosidad y esta puede ser aprovechada.

Bibliografía

Zyncro. (2012). *Zyncro Small Business*. Obtenido de <https://www.zyncro.com/es/pricing/small-business>

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo LUIS ALEJANDRO SARMIENTO

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 3.216.158 Ubalá

Nombre Completo ANGELA BIGIANA SOTO SANCHEZ

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 52'931.845 Btá

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

MEDIOS SOCIALES: SOLUCIÓN TIC PARA EL APOYO DE LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redés o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>LUIS ALEJANDRO SARMIENTO</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>ANGELA BIBIANA SOTO S.</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>3.216.158 Ubalá</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52'931.845</u>
FACULTAD: <u>Postgrados</u>	FACULTAD: <u>Postgrados</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Esp. Gerencia de Tecnología</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Esp. Gerencia de Tecnología</u>

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 17 Julio 2012