



Universidad
Europea
CENTRO PROFESIONAL

PROYECTO FINAL

MÓNICA ROMERO GARCÍA

CURSO 2023/2024



TÉCNICO
SUPERIOR EN
MARKETING Y
PUBLICIDAD

icrono

REAL TIME MARKETING

Tutor/a : Nuria Maria García Pascual

Responsable de la empresa: Gustavo Santana Moreno

Resumen:

Este proyecto final tiene como objetivo resumir y exponer mis prácticas en ICRONO, una agencia líder en marketing digital. ICRONO destaca por su enfoque innovador y su adaptación a las últimas tecnologías en el campo del marketing digital. La empresa es un referente en el mercado, representando los intereses de sus clientes y ofreciéndoles soluciones efectivas.

Durante este trabajo, se explorará el entorno actual de ICRONO, poniendo especial atención en cómo la empresa se adapta a las innovaciones tecnológicas para mejorar su posición frente a la competencia y promocionar las marcas de sus clientes de manera efectiva. Se analizará cómo ICRONO emplea estrategias innovadoras para mantenerse al frente en un mercado competitivo y en constante evolución.

Además, se describirán las actividades realizadas durante mi periodo en ICRONO y lo que he aprendido durante este tiempo. Se destacará cómo la empresa fomenta la innovación, el diseño, la calidad y la seguridad en sus servicios para ofrecer a sus clientes las mejores herramientas posibles para su éxito en el ámbito del marketing digital.

Palabras clave: Investigación, Análisis, Objetivo, Solución, Impacto, Conclusión.

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
1.1 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA Y SU UBICACIÓN EN EL SECTOR.....	6
1.2 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DEL SECTOR Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	6
1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	7
1.4 LA CULTURA DE LA EMPRESA: IMAGEN CORPORATIVA, MANUAL DE IDENTIDAD.....	8
2. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO.....	11
2.1 ANÁLISIS PESTEL.....	11
2.2 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	15
2.3 ANÁLISIS DAFO-CAME.....	17
3. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	22
3.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA. RELACIÓN FUNCIONAL ENTRE DEPARTAMENTOS. UBICACIÓN DEL ALUMNO EN PRÁCTICAS EN EL ORGANIGRAMA.....	22
3.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO..	23
3.3 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO EN EL ÁMBITO DE LA EMPRESA. SISTEMAS Y MÉTODOS DE TRABAJO.....	24
4. PLAN DE MARKETING.....	25
4.1 SEGMENTACIÓN Y PÚBLICO OBJETIVO.....	25
4.2 ESTRATEGIA DE MARKETING.....	25
4.3 HERRAMIENTAS DEL MARKETING OPERATIVO.....	26
4.4 LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.....	27
4.5 LA DISTRIBUCIÓN EN EL MERCADO LOCAL E INTERNACIONAL.....	27
5. MARKETING Y DISEÑO DIGITAL.....	28
5.1 PRESENCIA ONLINE DE LA EMPRESA, ANÁLISIS Y VALORACIÓN.....	28
5.2 ELABORA UN PLAN DE MEJORA ONLINE CON LAS ACCIONES A LLEVAR A CABO EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN.....	30
5.3 REALIZA UNA NUEVA PROPUESTA DE LOGO Y JUSTIFÍCALO.....	30
5.5 ELABORA UN PLAN DE MEJORA, CON LAS ACCIONES A LLEVAR A CABO EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS, Y VALORACIÓN DE LA PRESENCIA ONLINE DE LA EMPRESA.....	33
6. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.....	34
6.1 OBJETIVOS DEL PUESTO.....	34
6.2 DESCRIPCIÓN DE TAREAS.....	35
6.3 RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS.....	37
6.4 DISPONIBILIDAD PARA SALIDAS O VIAJES FUERA DE LA OFICINA.....	38
6.5 DOCUMENTACIÓN MANEJADA HABITUALMENTE.....	39
6.6 AMBIENTE DE TRABAJO.....	40
6.7 RIESGOS DE ACCIDENTES LABORALES.....	40

6.9 INTEGRACIÓN Y FORMACIÓN INICIAL REQUERIDA.....	41
7. CONCLUSIÓN / REFLEXIÓN FINAL.....	42
7.1 PROCESO DE INTROSPECCIÓN Y ANÁLISIS PROFUNDO SOBRE LA EXPERIENCIA EN LA EMPRESA DE PRÁCTICAS.....	42
8. BIBLIOGRAFÍA.....	43

Índice de imágenes y tablas

Ilustración 1: Logo oficial de la empresa.....	9
Ilustración 2: Logotipo:.....	9
Ilustración 3: Tag Line:.....	9
Ilustración 4: Isotipo:.....	9
Ilustración 5: Colores corporativos:.....	10
Ilustración 6: Tipografía:.....	10
Ilustración 7: Ejemplo de aplicaciones:.....	11
Tabla 1: Análisis PESTEL:.....	12
Tabla 2: Análisis de las 5 fuerzas de Porter:.....	15
Tabla 3: Análisis DAFO:.....	18
Tabla 4: Análisis CAME:.....	20
Ilustración 8: Organigrama de la empresa:.....	22
Imagen 1: Página web de ICRONO:.....	28
Imagen 2: Instagram de ICRONO:.....	29
Ilustración 9: Logo actual de la empresa:.....	31
Ilustración 10: Propuesta de logo:.....	31
Imagen 3: TikTok de referencia de una agencia de marketing digital:.....	32
Imagen 4: Instagram de La Milagrosa:.....	36
Imagen 5: WordPress de MarChancosa:.....	37
Imagen 6: Frame del reel:	Imagen 7: Frame del reel:.....38

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la experiencia educacional adquirida durante dos años en la Universidad Europea de Valencia cupo destacar la pasión por el marketing digital, las redes sociales y el diseño. El objetivo principal era encontrar prácticas en una agencia de marketing en la que poder desarrollar las habilidades en este ámbito, así como a proporcionar una visión profunda del mundo laboral desde una perspectiva profesional y proyectada hacia el futuro.

ICRONO ofrece un plan de formación avanzado en el cual se llevan a cabo todas las actividades relacionadas con el marketing digital, lo que hace que el estudiante pueda poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el mundo real, ayudando a potenciarlos y proporcionando una ventaja competitiva.

Este proyecto final busca destacar los aprendizajes desarrollados, centrándose específicamente en su desarrollo personal y profesional, así como servirá de

testimonio sobre el crecimiento y la preparación para desempeñarse con éxito en el exigente entorno del marketing digital.

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA Y SU UBICACIÓN EN EL SECTOR

ICRONO es una agencia de marketing digital con más de 10 años de experiencia en consultoría SEO y marketing digital. Su enfoque se centra en la implementación del Real Time Marketing, adaptándose al entorno digital para alcanzar a audiencias específicas. Su equipo de profesionales se destaca por utilizar métodos probados y contar con project managers que dirigen los proyectos de cada cliente, organizan y gestionan y coordinan al equipo.

Además, ofrecen servicios de desarrollo web, contenido sobre tendencias de marketing digital, y productos como un pack de 10 horas para gastar en tickets de Icrono.

Icrono ofrece soluciones para la transformación digital de empresas, PYMEs, microempresas y autónomos, con la ayuda del programa Kit Digital del Gobierno que subvenciona estas iniciativas.

1.2 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DEL SECTOR Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

En Valencia, ha aumentado la competencia entre las agencias de marketing digital debido al crecimiento significativo que han experimentado en los últimos años. La demanda de servicios de marketing digital ha ido en aumento ya que las empresas buscan cada vez más expandir su presencia en línea.

La elevada competencia tiene sus ventajas, y son que impulsa a las agencias a mantenerse actualizadas con las últimas tendencias y tecnologías para ofrecer servicios de calidad y resultados efectivos y también crea oportunidades para expandir sus operaciones y atender una amplia variedad de clientes.

Los principales competidores de Icrono son:

- We are marketing: es una de las principales competencias de Icrono ya que es una de las más grandes y más fuertes de Valencia. Ofrece una variedad de servicios, como diseño web, estrategia digital, SEO, publicidad... Su enfoque ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos a través de diversas estrategias y herramientas en línea.
- Digitalmenta: ofrece soluciones integrales y personalizadas para impulsar el crecimiento y la rentabilidad de los negocios digitales de sus clientes.
- Okisam: es una agencia que cuenta con más de 13 años de experiencia, está especializada en brindar soluciones de marketing digital enfocadas en el segmento B2B, con el fin de ayudar a sus clientes empresariales a aumentar su visibilidad, generar más oportunidades de negocio y mejorar sus relaciones con otros negocios.

- Roas Hunter: su principal objetivo es lograr el crecimiento sostenible y rentable de los negocios de sus clientes. Aplican una metodología única, creando una estrategia personalizada la cual ha sido testada con más de 350 clientes.

1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

A continuación se indicará la misión, visión y valores de la empresa:

La misión de ICRONO es ofrecer soluciones digitales de valor para impulsar el negocio de los clientes.

Su visión es ser un agente digitalizador que ayuda a PYMEs y autónomos a ser más competitivos mediante la transformación digital.

Y los diferentes valores de ICRONO son:

- Compromiso: ICRONO se compromete a entregar resultados de calidad y mantener una buena comunicación con sus clientes.
- Confianza: establecer relaciones cercanas con los clientes, ser transparente y cumplir los compromisos.
- Eficiencia: optimizar los procesos y recursos para ofrecer resultados positivos.
- Innovación: estar al día de las tendencias y nuevas tecnologías para ofrecer soluciones creativas y efectivas.
- Trabajo en equipo: tener una buena comunicación y colaborar entre empleados para ofrecer resultados de alta calidad.
- Aprendizaje continuo: llevan a cabo un desarrollo profesional para mantenerse actualizados constantemente.

1.4 LA CULTURA DE LA EMPRESA: IMAGEN CORPORATIVA, MANUAL DE IDENTIDAD...

La empresa apuesta por una cultura de equipo donde todos los miembros trabajan juntos en cada proyecto para fomentar la colaboración, la comunicación, la cohesión y el logro de objetivos comunes. Esta cultura promueve la idea de que cada miembro del equipo es importante y contribuye al éxito general del proyecto al trabajar en conjunto y compartir valores, respeto y confianza.

Esta cultura de empresa fomenta el aprendizaje y el desarrollo profesional, además, los trabajadores felices son más productivos y disfrutan más de su trabajo, lo que se ve reflejado en la satisfacción de los clientes.

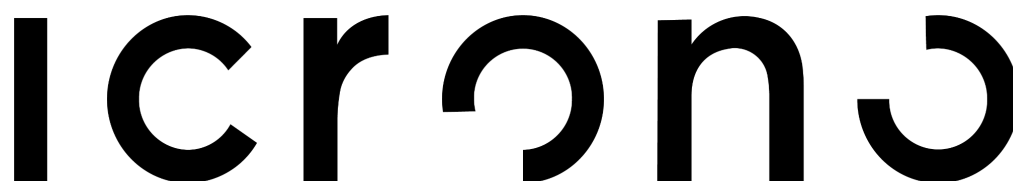
La imagen corporativa de ICRONO se caracteriza por su profesionalismo, confianza y su enfoque centrado en la digitalización para pequeñas empresas.

Ilustración 1: Logo oficial de la empresa



ICRONO
REAL TIME MARKETING

Ilustración 2: Logotipo:



ICRONO

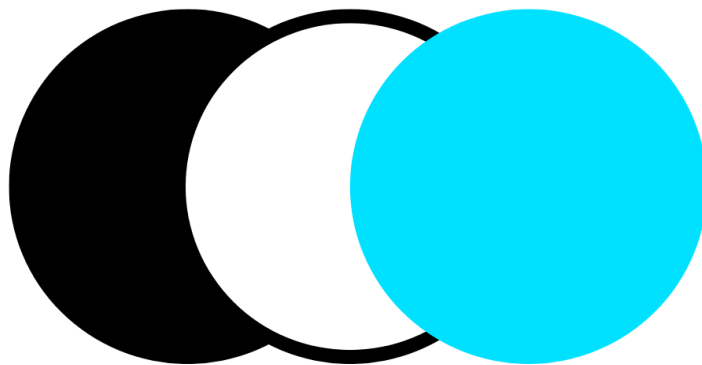
Ilustración 3: Tag Line:

R E A L T I M E M A R K E T I N G

Ilustración 4: Isotipo:



Ilustración 5: Colores corporativos:



#000000.

#FFFFFF.

#00E1FF.

Para el atractivo visual de la marca se escoge el AZUL por sus valores y su liderazgo como el color más persuasivo en cualquier género (hombres y mujeres).

Se escoge un tono RGB para destacar los medios digitales.

Como recursos, se utilizan las salpicaduras o luces de color sutiles y difuminadas. Resultan muy amables y orgánicas, y definitivamente más atractivas visualmente. También, se recurre a ilustración muy sencilla con un máximo de 4 tintas (a poder ser solo 3).

Ilustración 6: Tipografía:



Ilustración 7: Ejemplo de aplicaciones:



2. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL Y ESPECÍFICO

2.1 ANÁLISIS PESTEL

Para entender mejor el entorno empresarial, analizaremos los factores PESTEL (es una herramienta estratégica que ayuda a las organizaciones a entender el contexto en el que operan), lo que permitirá crear escenarios de actuación y elegir la estrategia más adecuada para cada uno.

Tabla 1: Análisis PESTEL:



Factores Políticos:

La estabilidad política en la región de Valencia y en España puede influir en las operaciones de ICRONO, ya que los cambios en el gobierno o en las políticas pueden impactar en el entorno empresarial.

Es importante considerar que las regulaciones específicas sobre marketing digital en la región pueden afectar las estrategias y prácticas de ICRONO, requiriendo ciertas adaptaciones para cumplir con los nuevos requisitos establecidos por las políticas gubernamentales relacionadas con la publicidad y la industria del marketing digital.

Además, programas gubernamentales como el Kit Digital puede beneficiar a las agencias, ya que ofrece ayudas para la digitalización de empresas, lo que podría ser una oportunidad para mejorar y avanzar.

Factores Económicos:

El desarrollo económico en Valencia y España puede influir en la necesidad de servicios de marketing digital, ya que empresas con mayor capacidad financiera pueden invertir más en publicidad.

Los hábitos de gasto de los consumidores en la zona tienen un impacto en la efectividad de las campañas de marketing digital y en la demanda de servicios de la agencia.

El desempleo puede reducir la demanda de servicios de marketing digital, ya que las empresas recortan presupuestos y los consumidores gastan menos, afectando así en la efectividad de las campañas.

Factores Sociales:

Las tendencias demográficas locales ofrecen a ICRONO una guía para segmentar el mercado y personalizar sus servicios para satisfacer las necesidades de grupos específicos.

Los cambios culturales en Valencia pueden requerir ajustes en las estrategias de marketing para asegurar que sean apropiadas y efectivas.

El análisis de los hábitos de uso de redes sociales es crucial para diseñar campañas digitales exitosas que logren llegar a la audiencia objetivo.

Factores Tecnológicos:

Para destacar en el mercado y seguir siendo una empresa competitiva, ICRONO debe mantenerse actualizada con los avances tecnológicos en el campo del marketing digital.

Estar al tanto de las tendencias digitales emergentes, como la inteligencia artificial o la realidad aumentada, pueden ofrecer oportunidades para diferenciar sus servicios y brindar un valor añadido a sus clientes.

La capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos es fundamental para garantizar la relevancia y eficacia de las estrategias de marketing digital de ICRONO en un entorno en constante evolución.

Factores Ambientales:

Las prácticas de sostenibilidad y la conciencia ambiental son cada vez más importantes para las empresas y consumidores en la actualidad.

Adaptar prácticas sostenibles no solo demuestra un compromiso con el medio ambiente sino que también puede ser un factor diferenciador clave para ICRONO y atraer a clientes que valoren la responsabilidad ambiental.

Considerar el impacto ambiental de las estrategias de marketing digital no solo puede ser una ventaja competitiva, sino que también contribuye a la reputación de la agencia como un socio comprometido con la sostenibilidad.

Factores Legales:

Cumplir con las regulaciones legales en el ámbito del marketing digital, la protección de datos y publicidad es fundamental para evitar posibles sanciones y mantener la reputación de ICRONO.

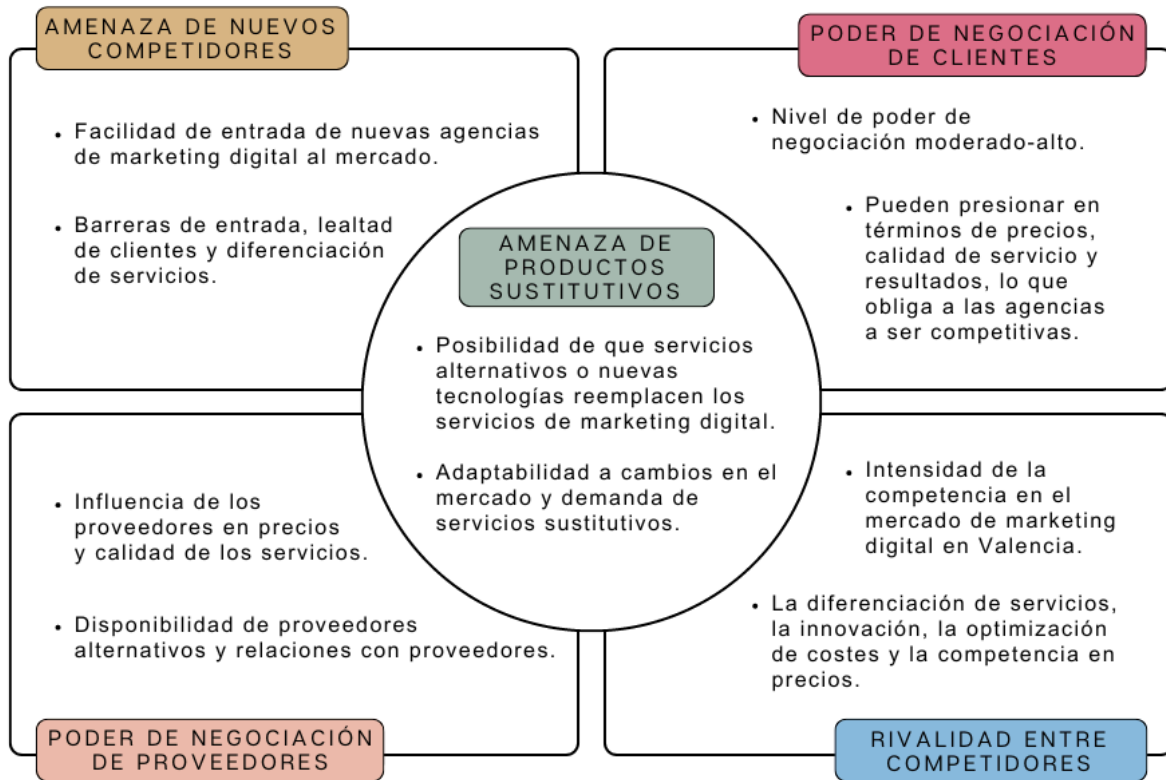
Las leyes y normativas en Valencia y España pueden influir en las prácticas de la agencia, desde la recopilación de datos hasta la ejecución de campañas publicitarias.

Estar actualizado sobre los cambios en la normativa vinculada al marketing digital es crucial para garantizar la conformidad y la ética en sus operaciones,

2.2 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

El modelo de las 5 fuerzas de Porter constituye una metodología de análisis para investigar acerca de las oportunidades y amenazas en una industria determinada. En otras palabras, este modelo investiga si es rentable crear una empresa en un determinado sector, en función de la estructura del mercado.

Tabla 2: Análisis de las 5 fuerzas de Porter:



Amenaza de nuevos competidores:

Se analizan factores como requisitos legales, costos iniciales y acceso a recursos para ver qué tan fácil es para nuevas agencias establecerse y operar en el mercado de marketing digital en Valencia.

Se analizan barreras como la necesidad de tecnología especializada, la lealtad de los clientes hacia ICRONO y la reputación de la agencia en el mercado. También es importante considerar la capacidad de ICRONO para diferenciarse

de los nuevos competidores a través de servicios únicos, innovadores o especializados que le otorguen una ventaja competitiva y le permitan retener a sus clientes actuales.

Poder de negociación de clientes:

El nivel de poder de negociación de los clientes es moderado/alto debido a la amplia oferta de agencias de marketing digital que hay en Valencia, los servicios de marketing digital son fundamentales para el éxito de muchas empresas, el peso de los ingresos de algunos clientes y los clientes cada vez están más informados sobre precios, servicios y resultados, permitiéndoles comparar y negociar.

Poder de negociación de proveedores:

El poder de negociación de los proveedores se refiere a la capacidad que tienen los proveedores de influir en la fijación de precios y la calidad de los servicios de una empresa. Hay que considerar puntos como:

Los proveedores pueden impactar en los precios de los servicios al influir en los costos, y la calidad de servicios ya que puede verse afectada por la calidad de los recursos necesarios.

Disponibilidad de proveedores alternativos, ya que la posibilidad de cambiar de proveedor puede darle a la agencia mayor poder para negociar términos.

Mantener relaciones sólidas con proveedores para asegurar un suministro constante de calidad y a precios competitivos.

Rivalidad entre competidores:

Se evalúa considerando la intensidad de la competencia, que en este caso el número de agencias es bastante elevado, la agresividad de los competidores que luchan entre sí por atraer clientes, la diferenciación de servicios ya que

cada agencia busca ofrecer propuestas únicas, y la capacidad para innovar adoptando nuevas tendencias y tecnologías.

Amenaza de productos sustitutos:

Se refiere a la posibilidad de aparezcan servicios que reemplacen funciones, como por ejemplo herramientas de automatización o plataformas de gestión de redes sociales.

ICRONO debe estar atenta a las nuevas tendencias y ser capaz de innovar y adaptarse rápidamente para poder ofrecer servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de sus clientes.

2.3 ANÁLISIS DAFO-CAME

El análisis DAFO identifica internamente las fortalezas y debilidades de una empresa, así como las oportunidades y amenazas externas que enfrenta. El análisis CAME propone acciones específicas para cada aspecto identificado en el DAFO. Combinar ambos enfoques permite a las empresas desarrollar estrategias efectivas para maximizar ventajas y minimizar riesgos. Tabla 3: Análisis DAFO:

D	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Necesidad de mejorar la presencia y estrategia en redes sociales.• Escasez de personal, lo que puede afectar la eficiencia y la capacidad de cumplir con la demanda de servicios de manera óptima.
A	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• Creciente competencia de otras agencias de marketing digital.• Posible desaceleración económica que impacte en los presupuestos de marketing de los clientes.• Inestabilidad de las RRSS.
F	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Buen posicionamiento SEO.• Experiencia y conocimiento del equipo en marketing digital.• Capacidad de ofrecer soluciones a medida para cada cliente.
O	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Creciente demanda de servicios de marketing digital en la región.• Innovación tecnológica.• Cursos de formación.

Debilidades:

ICRONO necesita mejorar su presencia en redes sociales ya que esto les limita el alcance, visibilidad y posicionamiento de marca. Y la escasez de personal es una debilidad clave, ya que esto puede generar exceso de trabajo, incumplimiento de plazos, dificultad para aceptar nuevos trabajos y estrés en el equipo.

Amenazas:

ICRONO se ve amenazada por la creciente competencia de otras agencias de marketing digital en Valencia, esto hace que aumente la presión en términos de precios, calidad y servicios. La posible desaceleración económica puede minimizar los presupuestos de marketing de los clientes, lo que podría afectar la demanda de servicios de ICRONO. La inestabilidad de las redes sociales es un desafío ya que los constantes cambios pueden impactar en las estrategias de marketing.

Fortalezas:

ICRONO posee un buen posicionamiento SEO, esto permite atraer usuarios a su sitio web y aumentar su alcance entre clientes potenciales.

El equipo posee experiencia y conocimientos en el campo del marketing digital que les permite desarrollar estrategias efectivas, implementar tácticas innovadoras y adaptarse a las tendencias cambiantes del mercado.

Su capacidad para personalizar sus servicios y adaptarlos a las necesidades de cada cliente les permite ofrecer soluciones a medida, la agencia puede satisfacer las demandas únicas de cada cliente y proporcionar un servicio altamente personalizado y efectivo.

Oportunidades:

La creciente demanda de servicios es una oportunidad significativa para ICRONO ya que cuantas más empresas reconocen la importancia del marketing digital para su éxito, más posibilidades hay de que la agencia expanda su cartera de clientes y aumente su participación en el mercado.

La constante innovación tecnológica ofrece la oportunidad de adoptar nuevas herramientas, técnicas y plataformas para mejorar sus servicios y mantenerse al día de las tendencias actuales.

La posibilidad de ofrecer cursos de formación ofrece la oportunidad de expandir sus fuentes de ingresos y posicionarse como un referente en el sector.

Tabla 4: Análisis CAME:

C	CORREGIR <ul style="list-style-type: none">• Mejorar la presencia y estrategia en redes sociales.• Implementar herramientas de automatización y programación de publicaciones.• Evaluar la contratación de más empleados o subcontratar servicios.
A	AFRONTAR <ul style="list-style-type: none">• Fortalecer posicionamiento y diferenciarse.• Adaptarse a cambios en presupuestos ofreciendo paquetes flexibles y diversificando la cartera de clientes.• Mantener presencia en múltiples plataformas y adaptar estrategias.
M	MANTENER <ul style="list-style-type: none">• Continuar aprovechando el posicionamiento SEO para atraer clientes y mantener ventaja competitiva.• Ofrecer soluciones a medida y de alta calidad para clientes.
E	EXPLOTAR <ul style="list-style-type: none">• Expandir cartera de clientes y aumentar ingresos.• Estar atento a nuevas herramientas y estrategias.• Diversificar ingresos y posicionarse como líder ofreciendo formación en marketing digital.

Corregir:

ICRONO puede corregir la escasez de personal evaluando la contratación adicional o la subcontratación según la demanda. Contratar más empleados mejora la eficiencia y calidad del servicio y la subcontratación ofrece flexibilidad para realizar el trabajo sin problemas de calidad.

Usar herramientas automáticas en redes sociales ayuda a planificar mejor, ser más consistentes en la comunicación y conectarse con la audiencia.

Mejorar la presencia en redes implica tener una estrategia de contenidos, usar herramientas de análisis para medir resultados y ajustar la estrategia.

Afrontar:

ICRONO necesita fortalecer su posición única en el mercado resaltando sus fortalezas y ventajas competitivas. Debe mejorar su presencia en línea, destacar su experiencia y conocimientos, y ofrecer servicios personalizados.

Debe ofrecer paquetes de servicios flexibles y adaptables a los presupuestos de los clientes y diversificar su cartera atendiendo a empresas de diversos sectores.

Debe mantener presencia en redes sociales, adaptarse a cambios en algoritmos y políticas, y ajustar sus estrategias de contenido y publicidad.

Mantener:

Debe mantener su gran posicionamiento SEO para atraer clientes y mantener su ventaja competitiva. Es importante ofrecer soluciones personalizadas y de

alta calidad para mantener la satisfacción de los clientes y la reputación de la agencia, lo que ayudará a crecer y fidelizar.

Explotar:

Puede expandir su cartera de clientes en Valencia y aumentar ingresos aprovechando su posicionamiento SEO y capacidad para ofrecer soluciones personalizadas. Mantenerse al tanto de nuevas tendencias y herramientas le permitirá ofrecer soluciones efectivas y adaptarse rápidamente. Además, diversificar ingresos ofreciendo formación en marketing digital, posicionándose como líder, generará ingresos adicionales y fortalecerá su reputación

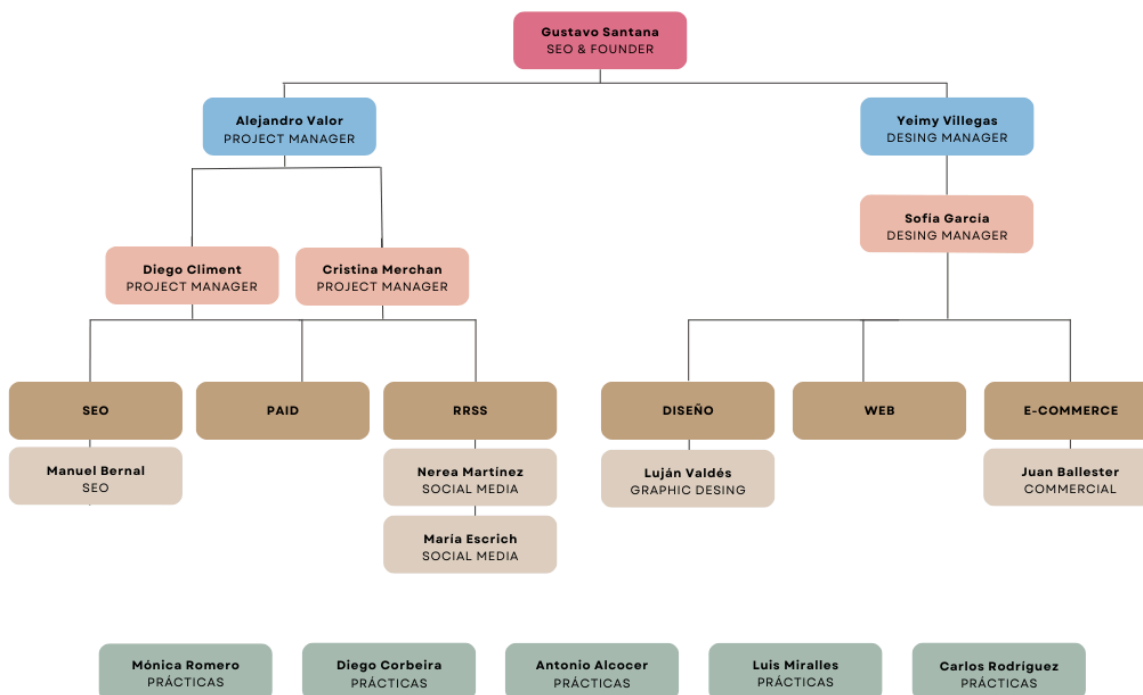
3. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

3.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA. RELACIÓN FUNCIONAL ENTRE DEPARTAMENTOS. UBICACIÓN DEL ALUMNO EN PRÁCTICAS EN EL ORGANIGRAMA.

En ICRONO, los departamentos tienen una relación estrecha y colaborativa entre ellos, trabajando de manera constante y coordinada en la ejecución de los diferentes proyectos. Esta relación es un pilar fundamental de la cultura de trabajo de la agencia, ya que les permite realizar cada proyecto de la manera más óptima.

A continuación, se mostrará el organigrama ICRONO, con los integrantes del equipo y los distintos departamentos que podemos encontrar dentro de la empresa.

Ilustración 8: Organigrama de la empresa:



3.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El director y fundador de la agencia de marketing digital ICRONO es Gustavo Santana, que tiene diferentes funciones dentro de la empresa, como tomar las decisiones más importantes, contratar y despedir trabajadores, recibir nuevos clientes, generar ideas y estrategias para mejorar la empresa...

Los project managers son la base de la empresa y dirigen los proyectos de cada cliente como si fueran propios. Ellos se encargan de realizar la estrategia que van a llevar en cada proyecto, ponen en marcha las distintas campañas para alcanzar los objetivos y coordinan los departamentos.

En ICRONO se dividen varios departamentos como: SEO, Paid, RRSS, Diseño, Web, E-commerce.

Los departamentos están formados por trabajadores especializados, que trabajan de manera conjunta y coordinada, bajo la dirección de los project managers, para sacar adelante los proyectos de los clientes. Esta estructura permite a la empresa mantener una comunicación eficiente entre los trabajadores y un enfoque centrado en los resultados de los proyectos.

Como alumna en prácticas, estoy apoyando en el departamento de Redes Sociales, donde mi principal tarea es la creación de contenido (posts, reels, creativities para campañas publicitarias...) para diversos clientes de ICRONO. También he tenido la oportunidad de adentrarme en el departamento de SEO y aprender a lanzar campañas publicitarias tanto en Meta Business como en Google Ads.

3.3 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO EN EL ÁMBITO DE LA EMPRESA. SISTEMAS Y MÉTODOS DE TRABAJO

En ICRONO, en la mayoría de los casos, siempre se sigue un mismo protocolo a la hora de recibir y atender un nuevo cliente. En primer lugar, el encargado de la empresa recibe la solicitud de un cliente potencial, y éste evalúa si la agencia puede satisfacer sus necesidades y si es viable aceptar el proyecto o no.

Una vez aceptada la propuesta del cliente, lo remite al project manager correspondiente al área que requiere la petición del cliente para que planifique el proyecto, lo coordine y lo ponga en marcha.

Sin embargo, en situaciones de urgencia, donde el cliente necesite una respuesta inmediata o un proyecto en un corto plazo, el cliente se puede comunicar directamente con un trabajador del departamento relacionado con la solicitud. Pero esta no es una situación común, en la mayoría de los casos el

cliente acude primero al project manager, quien luego delega las tareas a los departamentos correspondientes.

El cliente también puede utilizar la plataforma Whatsapp para hacer consultas, proporcionar feedback, enviar documentos, mantenerse informado sobre el desarrollo del proyecto... Al igual que la agencia también puede utilizar esta plataforma para solicitar información, mantener actualizado al cliente o incluso concertar reuniones y entregas.

El protocolo para recibir y atender clientes utilizado por parte de ICRONO me parece el más óptimo ya que este proceso asegura que cada cliente reciba un servicio adecuado y personalizado, manteniendo una comunicación transparente en cada etapa del proyecto, lo que fortalece la confianza del cliente en la agencia y en el equipo y a su vez fomenta una relación duradera.

4. PLAN DE MARKETING

4.1 SEGMENTACIÓN Y PÚBLICO OBJETIVO

ICRONO tiene como público objetivo general a empresas de ventas de productos o servicios españolas de tamaño pequeño/mediano que buscan soluciones digitales efectivas para mejorar su presencia en línea y aumentar su alcance digital.

Sin embargo, es importante destacar que el público objetivo puede variar dependiendo de las necesidades específicas de cada cliente, ya que cada uno puede tener requisitos específicos y objetivos diferentes, lo que influirá en la definición de su público objetivo.

4.2 ESTRATEGIA DE MARKETING

ICRONO tiene un excelente posicionamiento SEO, ya que aparece entre los primeros resultados al realizar la búsqueda de agencias de marketing digital en Valencia. Esto demuestra la efectividad de sus estrategias de optimización para motores de búsqueda, lo que les permite destacar y ser fácilmente encontrados por los usuarios interesados en sus servicios en Valencia.

Esta agencia destaca por llegar al cliente a través de redes sociales y sobre todo a través del boca a boca, lo que es crucial para su visibilidad y reputación ya que clientes satisfechos recomiendan sus servicios, atrayendo a nuevos clientes y reforzando la confianza en la marca.

ICRONO se centra mucho en la atención al cliente, para fidelizar y mantener a sus clientes. Brinda un servicio personalizado, rápido y eficiente, asegurándose de que sus clientes se sientan valorados y satisfechos con los resultados obtenidos. Esto fomenta la lealtad y la recomendación, atrayendo nuevos clientes y contribuyendo al crecimiento de la empresa.

4.3 HERRAMIENTAS DEL MARKETING OPERATIVO

El servicio:

ICRONO es una agencia de marketing digital que ofrece un servicio personalizado sobre todo a pequeñas y medianas empresas. La organización y cooperación entre los distintos departamentos les ayuda a conseguir un servicio de calidad y destacar de la competencia.

ICRONO ayuda a las empresas a potenciar su presencia en línea y alcanzar sus objetivos comerciales a través de diversos servicios especializados como: posicionamiento SEO, desarrollo web y e-commerce, gestión de redes sociales, diseño gráfico, branding...

Su principal objetivo es potenciar la presencia digital de sus clientes, mejorar su visibilidad, aumentar sus ventas y alcanzar sus objetivos de negocio en el mundo online.

El precio:

El cliente paga entre 35 y 40 euros por hora por los servicios de marketing digital. Estas tarifas se aplican a los diferentes servicios que la agencia ofrece, como posicionamiento SEO, gestión de redes sociales, diseño gráfico, desarrollo web... y la distribución de las horas se realiza en función de las necesidades específicas de cada cliente.

Aparte del precio inicial, también hay paquetes adicionales para clientes los cuales cuentan con horas extra por si el cliente, una vez se haya terminado el proyecto, necesita algún servicio esporádico de pocas horas a invertir.

La promoción:

La agencia como tal no asiste a eventos para promocionarse y darse a conocer como empresa, sin embargo es muy importante el boca a boca como estrategia. Gustavo Santana, el director de ICRONO, desempeña un papel muy importante en esta estrategia ya que es él el que asiste a eventos y conferencias para darse a conocer personalmente. Esta estrategia le permite establecer conexiones cercanas, generar confianza y promover la marca de manera más personalizada, lo que ayuda a dar visibilidad a la empresa.

4.4 LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

ICRONO intenta generar un fuerte compromiso con sus clientes manteniendo una relación estrecha con ellos y ganándose su confianza, esto se logra teniendo un orden y una organización en la gestión del contenido.

Para ofrecer un servicio personalizado y satisfactorio, ICRONO prioriza ante todo las preferencias de sus clientes. Esta cercanía con el cliente no solo fortalece la relación, sino que también nos ayuda a comprender y atender las necesidades del cliente de la mejor manera posible.

En ICRONO, la relación con el cliente va más allá de prestar un servicio, se trata de mantener una relación sólida y duradera con el cliente basada en la confianza, la colaboración y el compromiso mutuo.

4.5 LA DISTRIBUCIÓN EN EL MERCADO LOCAL E INTERNACIONAL

ICRONO se centra tanto en clientes locales como nacionales, y los atiende con la misma eficacia gracias a su servicio online, que facilita el contacto tanto por llamadas telefónicas como por mensajes a través de WhatsApp. Al no haber limitaciones geográficas, les permite atender a una gran cantidad de clientes sin importar dónde se encuentren.

También utilizan las redes sociales para captar clientes, en ellas promueven sus servicios, comparten contenido relevante y fortalecen la relación con sus seguidores.

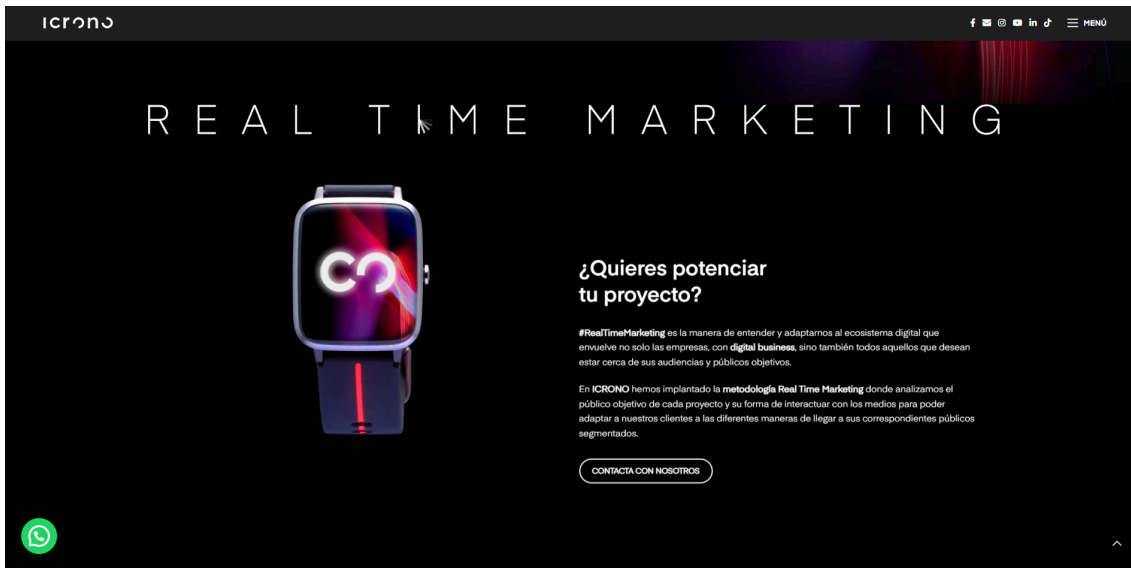
El equipo de ICRONO se relaciona internamente a través de la plataforma Slack, en la que se pueden mantener conversaciones tanto individuales como generales. Para mantener un orden de las tareas a realizar, se utiliza la plataforma Clickup, que en ella puedes asignar las tareas, llevar un seguimiento de la misma y puedes apuntar las horas invertidas en el proyecto.

5. MARKETING Y DISEÑO DIGITAL

5.1 PRESENCIA ONLINE DE LA EMPRESA, ANÁLISIS Y VALORACIÓN

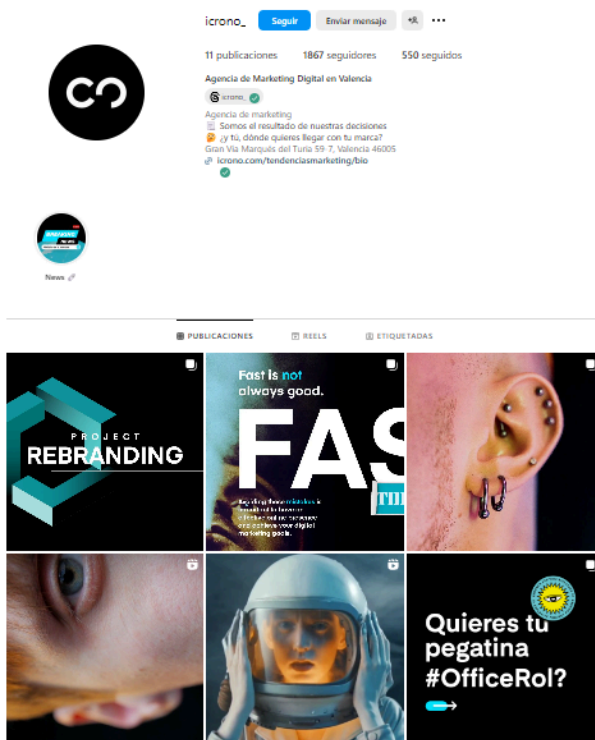
Como ya he dicho anteriormente, ICRONO posee un excelente posicionamiento SEO, lo cual es muy beneficioso para su visibilidad y su reputación. Su página web refleja perfectamente la forma en la que trabajan y sus valores, mostrando los servicios que ofrecen y la calidad de su trabajo.

Imagen 1: Página web de ICRONO:



Sin embargo, en cuanto a la gestión de redes sociales como por ejemplo Instagram o YouTube, se observa que no están siendo manejadas de la mejor manera posible. Esto se puede notar en la falta de constancia y dedicación en estas plataformas, lo que afecta directamente a la interacción con los usuarios y la proyección online de la marca.

Imagen 2: Instagram de ICRONO:



Para potenciar la marca es muy importante mantener una presencia más activa en redes sociales y ser más consistente para fortalecer la conexión con la audiencia e intentar aumentar su alcance en plataformas clave actualmente.

5.2 ELABORA UN PLAN DE MEJORA ONLINE CON LAS ACCIONES A LLEVAR A CABO EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS Y VALORACIÓN

En primer lugar, hay que tener en cuenta que aunque ICRONO ya cuenta con un buen posicionamiento SEO, podría seguir mejorando su visibilidad online. Para lograr esto, es importante mantenerse al día con las últimas tendencias y cambios en los algoritmos de búsqueda, así como centrarse en la calidad del contenido que se ofrece.

Una estrategia que puede marcar una gran diferencia para la empresa es ser más constante y dedicada en la gestión de sus redes sociales. Publicar contenido de alta calidad y relevancia tanto en la página web como en redes sociales no solo fortalecerá la imagen de marca, sino que también atraerá a nuevos seguidores y clientes potenciales. También puede lograrse programando las publicaciones, interactuando con los seguidores, llevando un análisis de las métricas y gestionando las campañas publicitarias.

Realizando estas acciones no solo se conseguirá que mejore su presencia online, sino que también ayudará a construir relaciones más fuertes con la audiencia y a aumentar su relevancia en el mercado.

5.3 REALIZA UNA NUEVA PROPUESTA DE LOGO Y JUSTIFÍCALO

A continuación, podremos observar el logo actual de la empresa junto a mi nueva propuesta. Mi objetivo ha sido seguir reflejando la esencia y el espíritu de ICRONO pero con un toque más innovador y más simplificado.

Ilustración 9: Logo actual de la empresa:



icrono
REAL TIME MARKETING

Ilustración 10: Propuesta de logo:



icrono

En mi propuesta de logo he optado por seguir utilizando el color originario del logo, que es el negro, ya que este color nos ayuda a proyectar una imagen de profesionalismo, seriedad y confianza, que son características clave para generar credibilidad en el mercado competitivo de las agencias de marketing digital.

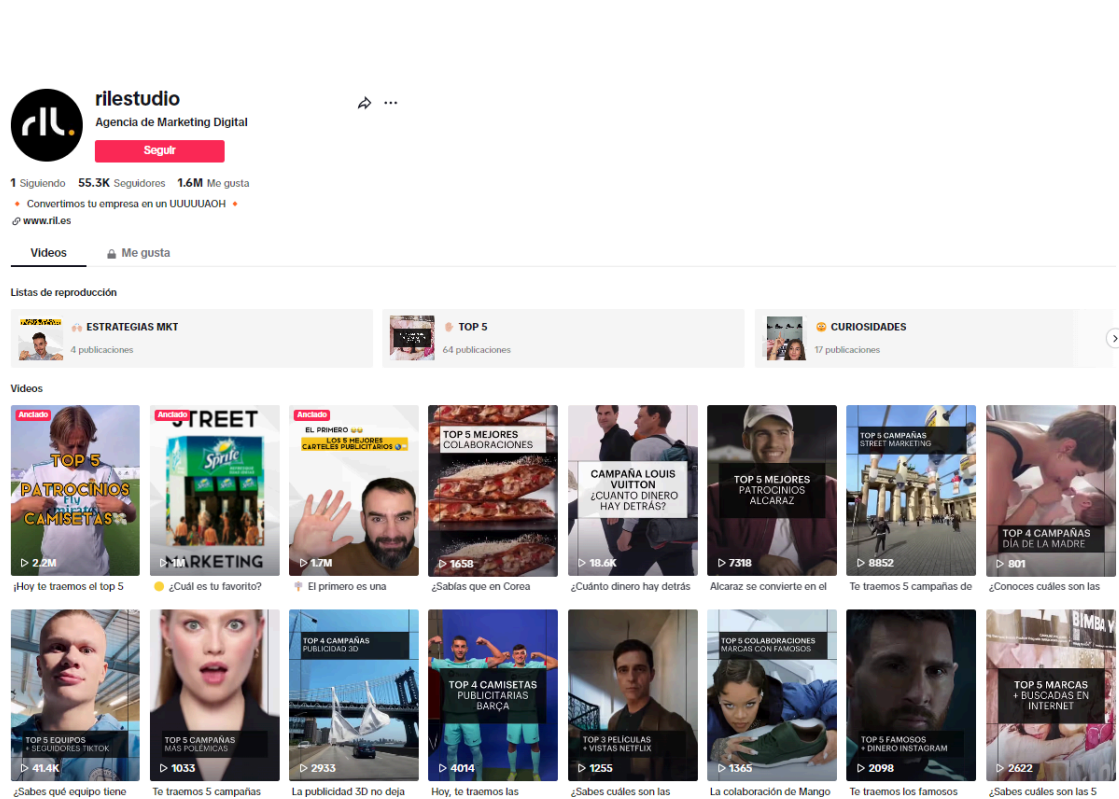
Se ha incorporado un ícono de unas agujas de reloj en color negro dentro de la primera letra O, que simboliza el tagline de la empresa: Real time Marketing, de esta manera sigue estando presente pero de una manera más sutil, ya que sentía que la frase debajo del logo era ilegible y molestaba visualmente.

5.4 REALIZA UN PLAN PARA GANAR PRESENCIA EN REDES SOCIALES Y CAPTAR NUEVOS SEGUIDORES

En la actualidad, no estar presente en redes sociales puede ser muy perjudicial para las empresas, ya que limita su capacidad de conectar con su audiencia y aprovechar las oportunidades que ofrecen estas plataformas. Estar activos en redes sociales se ha convertido en algo primordial para las empresas que quieren ser competitivas y relevantes en un entorno digital que como ya sabemos, está en constante evolución.

Lo primero que debe hacer ICRONO para ganar presencia en redes sociales y captar nuevos seguidores es establecer objetivos SMART, ya que de esta manera haremos que las estrategias de redes sociales tengan un rumbo claro y medible. También es importante identificar el público objetivo (empresas que buscan soluciones digitales efectivas) y enfocarse en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok.

Imagen 3: TikTok de referencia de una agencia de marketing digital:



Es muy importante crear contenido de valor como consejos, casos de éxito, tendencias... como también es importante interactuar con la comunidad, promocionar concursos, publicidad pagada...

Y por último, lo que se debe hacer es medir y optimizar las estrategias, siguiendo métricas como alcance, interacciones, leads... y ajustar las estrategias en función a los resultados obtenidos. Esto permitirá a ICRONO mejorar continuamente su presencia en redes sociales y captar nuevos seguidores.

5.5 ELABORA UN PLAN DE MEJORA, CON LAS ACCIONES A LLEVAR A CABO EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS, Y VALORACIÓN DE LA PRESENCIA ONLINE DE LA EMPRESA

Como ya he dicho anteriormente, ICRONO tiene una gran página web y un buen posicionamiento SEO, pero sus redes sociales no son tan efectivas debido a la falta de constancia y dedicación, lo que les ha limitado su impacto en línea.

Para mejorar, se recomienda llevar a cabo un análisis de la competencia, identificando sus fortalezas y debilidades en redes sociales. Esto permitirá a ICRONO entender qué tipo de contenido es más efectivo, qué frecuencia de publicación es más adecuada y cómo interactuar con su audiencia de manera efectiva.

Es importante seleccionar las plataformas adecuadas en las que debe tener presencia la empresa, basándose en el análisis de la competencia y el público objetivo de ICRONO.

Finalmente, es fundamental asegurarse de que la web incluya enlaces a las redes sociales en la web de ICRONO, esto ayudará a generar tráfico y fortalecer la presencia online de la agencia.

6. DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

6.1 OBJETIVOS DEL PUESTO

Los principales objetivos del puesto como estudiante en prácticas se centran en el desarrollo de habilidades clave en el ámbito del marketing digital, como por ejemplo mejorar y perfeccionar las habilidades del diseño gráfico y visual, utilizando herramientas como Canva o Photoshop para crear contenido atractivo para los clientes.

Otro objetivo importante es adquirir experiencia en la gestión de redes sociales, aprendiendo a crear y programar contenido, analizar métricas, interactuar con la audiencia...

El trabajo en equipo es esencial en ICRONO, ya que su objetivo es la colaboración entre todos los miembros del equipo para llevar a cabo los proyectos de manera efectiva, lo que implica una buena comunicación, coordinación de tareas y apoyo mutuo.

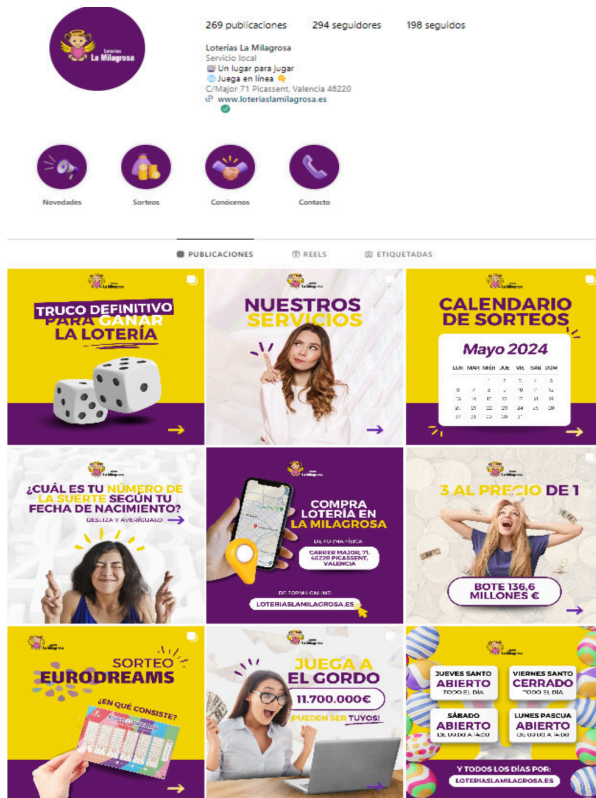
Por último, aprender a optimizar el contenido web para mejorar su visibilidad en los motores de búsqueda, realizar análisis de palabras clave, trabajar en la estructura del sitio web...

En ICRONO no solo se busca adquirir conocimientos teóricos, sino que también se busca desarrollar las habilidades de la forma más práctica posible, ya que es la forma más fácil y útil de aprender.

6.2 DESCRIPCIÓN DE TAREAS

Desde el primer día que entré se me asignó el departamento de redes sociales, por lo que diariamente apoyo a este departamento creando publicaciones, reels y creatividades para campañas publicitarias, que en ocasiones también sirven para el departamento de diseño. Mi labor en el departamento de redes sociales consiste en idear conceptos creativos, diseñando posts utilizando herramientas como Photoshop y Canva, acompañados de textos persuasivos y llamativos para acompañar a las imágenes o vídeos. Además, también me encargo de realizar los calendarios mensuales, que sirven para llevar un orden de publicación del contenido y que el cliente pueda ver qué es exactamente lo que hemos preparado para que dé el visto bueno antes de publicarlo.

Imagen 4: Instagram de La Milagrosa:



En varias ocasiones también he tenido la oportunidad de apoyar al departamento de SEO en proyectos específicos. Esto ha incluido tareas como la investigación y análisis de palabras clave relevantes para los clientes, la creación de campañas de optimización de motores de búsqueda y la mejora del posicionamiento orgánico de varios sitios web.

Gracias a esta experiencia en los departamentos de redes sociales, diseño y SEO me ha permitido aprender y aplicar habilidades importantes como la creatividad, el análisis de datos y la optimización del contenido, todas ellas habilidades fundamentales para el mundo del marketing digital.

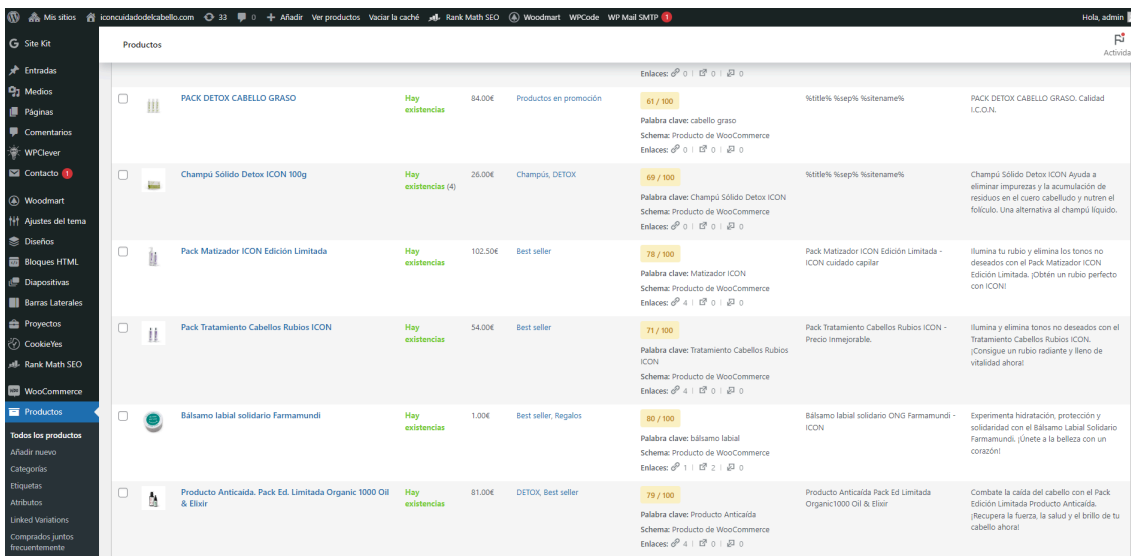
6.3 RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS

Diariamente mantengo contacto con el departamento de redes sociales ya que estoy dentro de él, y por lo tanto también mantengo contacto con el departamento de diseño. Esta comunicación constante es muy importante para garantizar la efectividad, la coherencia de las publicaciones y asegurar que el contenido visual y escrito se complementan de manera lógica y atractiva.

También he tenido la oportunidad de mantener relación con el departamento de SEO participando en proyectos puntuales mejorando el posicionamiento de varias empresas y, gracias a esto, he podido comprender la importancia de la optimización de motores de búsqueda en la estrategia del marketing digital.

Como en el siguiente caso, que pude mejorar el posicionamiento mediante las palabras clave de los productos de la empresa MarChancosa a través de WordPress..

Imagen 5: WordPress de MarChancosa:



La coordinación entre estos departamentos es esencial para el éxito de las campañas y proyectos, y mi rol como estudiante en prácticas ha sido facilitar esta comunicación y colaborar para lograr resultados efectivos.

6.4 DISPONIBILIDAD PARA SALIDAS O VIAJES FUERA DE LA OFICINA

He tenido la oportunidad de participar en algunas de las salidas fuera de la oficina para realizar grabaciones exteriores para diversas empresas, y estas experiencias me han servido para aplicar mis conocimientos de producción audiovisual.

Salir a realizar grabaciones me ha brindado la oportunidad de trabajar en situaciones diferentes y creativas fuera de la rutina de la oficina, lo que ha sido divertido a la par que ha enriquecido mi aprendizaje.

Como en el siguiente caso, tuve la oportunidad de estar presente en una grabación exterior para un vídeo explicativo sobre lo fácil que es reservar las prácticas de coche en Autoescuelas Jordá.

Imagen 6: Frame del reel:



Imagen 7: Frame del reel:



6.5 DOCUMENTACIÓN MANEJADA HABITUALMENTE

Desde el primer día me han proporcionado varias aplicaciones de pago para tener acceso a todas las opciones y herramientas que ofrecen y así poder desarrollar mi trabajo de la manera más eficiente. Entre ellas se encuentran:

- CapCut: una aplicación de edición de video que permite crear contenido audiovisual de alta calidad para redes sociales y campañas de marketing digital.
- Canva: una herramienta de diseño que ofrece plantillas y funciones avanzadas para crear gráficos, imágenes y material visual atractivo.
- Envato Elements: una plataforma que ofrece una amplia gama de recursos digitales de alta calidad para proyectos creativos.
- Adobe Photoshop: el software líder en edición de imágenes, que brinda muchas posibilidades para retocar, manipular y optimizar fotografías y elementos gráficos.
- Microsoft 365: que incluye Word, Excel, PowerPoint, Outlook, entre otras, las cuales utilizo para redactar informes, crear presentaciones, gestionar correos electrónicos....

Contar con versiones de pago nos permite aprovechar al máximo las funcionalidades de las aplicaciones, ahorrar tiempo y obtener mejores resultados.

6.6 AMBIENTE DE TRABAJO

Al unirme a ICRONO, lo que más me sorprendió fue el ambiente de trabajo en la oficina. Desde el principio me impresionó la colaboración y el buen rollo que se respiraba, lo que crea un entorno acogedor y positivo.

En esta agencia se fomenta la creatividad, la comunicación abierta y el compañerismo, y la actitud positiva de todos generan risas y contribuyen a crear un espacio laboral agradable y motivador.

Haber tenido la oportunidad de trabajar en un entorno tan acogedor y positivo ha sido una gran experiencia que ha aportado mucho a mi desarrollo profesional.

6.7 RIESGOS DE ACCIDENTES LABORALES

Los principales riesgos en las oficinas de ICRONO están relacionados tanto con la vista, al estar tanto tiempo frente a las pantallas, como con la postura que se mantiene al estar sentado en la silla durante largos periodos de tiempo.

La exposición prolongada a las pantallas puede provocar fatiga visual, sequedad ocular, dolores de cabeza y problemas de visión a largo plazo. Por otro lado, tener una mala postura al estar sentado durante tantas horas puede

ocasionar dolores de espalda, cuello y hombros, así como problemas musculoesqueléticos y de circulación.

Es muy importante promover la ergonomía en las oficinas para prevenir lesiones y molestias causadas por la exposición a las pantallas y la postura incorrecta en la silla.

6.8 DEDICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LAS TAREAS

A finales de cada mes me dedico a preparar los posts, vídeos y copias de los clientes para el mes siguiente. Es importante planificar y crear el contenido con anticipación para asegurarse de que esté listo para ser publicado.

Sin embargo, a lo largo del mes surgen nuevos cambios o proyectos esporádicos con los que hay que lidiar y, cuando esto ocurre, tengo que adaptarme rápidamente para atender las necesidades del cliente.

Para poder manejar estos proyectos inesperados, es necesario tener una buena organización y saber priorizar las tareas, evaluando la urgencia e importancia de cada una.

6.9 INTEGRACIÓN Y FORMACIÓN INICIAL REQUERIDA

La formación inicial requerida en ICRONO incluye:

- Conocimientos básicos de diseño, incluyendo el manejo de herramientas como Photoshop, Illustrator y Canva. Esto es fundamental para crear contenido atractivo y efectivo para campañas.

- Manejo de redes sociales, como la creación y programación de contenido, interacción con la audiencia, análisis de métricas...
- Capacidad para trabajar en equipo, lo que implica comunicación, coordinación de tareas y apoyo mutuo para lograr los objetivos.
- Creatividad e iniciativa para generar ideas innovadoras y adaptarse a nuevos proyectos y desafíos que surjan durante las prácticas.
- Conocimientos básicos de SEO para optimizar el contenido web, realizar análisis de palabras clave, trabajar en la estructura de la página web y mejorar el posicionamiento.

Esta formación inicial, junto con la práctica real adquirida en ICRONO, permitirá al estudiante adquirir habilidades fundamentales para su futuro profesional.

7. CONCLUSIÓN / REFLEXIÓN FINAL

7.1 PROCESO DE INTROSPECCIÓN Y ANÁLISIS PROFUNDO SOBRE LA EXPERIENCIA EN LA EMPRESA DE PRÁCTICAS

Quería empezar agradeciendo al equipo de ICRONO, que me ha hecho sentir una más desde el momento que pisé sus oficinas, me han explicado las dificultades del mundo laboral y me han enseñado las habilidades necesarias para el sector del marketing digital.

Gracias a haber podido trabajar en una agencia de marketing digital he podido observar las grandes dificultades y los momentos difíciles por los que pasan las empresas de este sector y sobre todo la importancia de diferenciarte de la competencia ofreciendo servicios personalizados.

En todo momento me he mostrado receptiva a la hora de aprender, sin miedo a fallar y poniendo mi 100% en cada reto, cosa que han sabido percibir y por ello me han brindado la oportunidad de apoyar en proyectos de distintos departamentos.

A pesar de ciertos puntos negativos de la empresa, como la presencia y el contenido en redes sociales y el poco personal para el gran volumen de clientes que hay, considero que ICRONO es la mejor agencia en la que podría haber realizado las prácticas.

Esta etapa de prácticas la contemplaba con un reto y como un antes y un después, ya que una vez realizadas las prácticas es cuando me daría cuenta de si el mundo del marketing es lo que realmente me apasiona, y gracias a ICRONO he podido verlo.

El marketing es el futuro, y mi futuro es el marketing.

8. BIBLIOGRAFÍA

- <https://icrono.com/>
- <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>
- <https://lidialandete.com/mejores-agencias-marketing-digital-valencia/>
- <https://blog.hubspot.es/>
- Trabajo Final de Ciclo de Angie Gabriela De Sofía Chuliá Burguera