

NEURAVIZE

# GUÍA ESENCIAL DE EMPRESA

Todo lo que debes dominar antes de  
trabajar con empresas como consultor

BPMN

Procesos

KPIs

Org. Empresarial

Vocabulario B2B

2025 · Consultoría IA & Automatización

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

- 01** Estructura Empresarial — Tipos y Anatomía
- 02** Roles y Departamentos Clave
- 03** Procesos de Negocio — Fundamentos
- 04** BPMN — Notación y Elementos Obligatorios
- 05** KPIs y Métricas de Rendimiento
- 06** Vocabulario B2B Esencial
- 07** Gestión de Proyectos — Metodologías
- 08** Finanzas Básicas para Consultor
- 09** Tecnología y Sistemas Empresariales
- 10** Cómo Hablar con un CEO / Director

# 01 — ESTRUCTURA EMPRESARIAL

Antes de hablar con cualquier empresa necesitas entender cómo están organizadas. Hay distintos tipos de empresa según su forma jurídica, tamaño y estructura interna. Como consultor de IA/automatización, trabajarás principalmente con PYMEs y medianas empresas.

## Tipos de empresa por forma jurídica

Forma Jurídica	Descripción Clave	Cuándo la verás
Autónomo / Freelance	Persona física que factura. Sin socios.	Negocios pequeños, 1 persona
S.L. (Soc. Limitada)	La más común en España. Capital mínimo 3.000€ (nuevas PYMEs, startups)	PYMEs, startups
S.A. (Soc. Anónima)	Grandes empresas. Cotiza en bolsa posible. Capital mínimo 100.000€	Corporaciones, grupos
Cooperativa	Propiedad colectiva de los trabajadores/socios.	Sector agro, social
Startup / SL Acelerada	SL con financiación externa (VCs, business angels).	Tech, innovación

## Tamaños de empresa (UE)

Categoría	Empleados	Facturación anual	Relevancia para ti
Microempresa	< 10	< 2M€	Alta — primeros clientes
Pequeña empresa	10–49	2M€–10M€	Muy alta — target principal
Mediana empresa	50–249	10M€–50M€	Alta — ticket grande
Grande empresa	250+	> 50M€	Media — ciclo largo, más fricción

## Estructura organizacional

La mayoría de empresas medianas tienen una jerarquía piramidal. Entender esto te ayuda a saber con quién hablas y cuánto poder de decisión tiene.

### C-Suite / Dirección General

CEO, CFO, CTO, CMO, COO. Máximo poder de decisión. Hablan de ROI y estrategia.

### Middle Management (Mandos Medios)

Directores de área, Jefes de departamento. Aprueban proyectos internamente. Tu interlocutor más frecuente.

### Operativo / Técnico

Managers, supervisores, técnicos. Ejecutan el día a día. Conocen los problemas reales.

### Base operativa

Empleados, operarios, administrativos. Usan las herramientas que automatizas.

## 02 — ROLES Y DEPARTAMENTOS CLAVE

---

Necesitas reconocer qué hace cada rol y qué le duele a cada uno. Tu propuesta tiene que resonar con su lenguaje.

### CEO — Chief Executive Officer

Máximo responsable. Habla de crecimiento, rentabilidad y visión. Quiere resultados, no detalles técnicos. Dile cuánto gana o ahorra con tu solución.

### CFO — Chief Financial Officer

Controla el presupuesto y las finanzas. Habla de ROI, costes, cash flow. Si no tienes números, no te escucha.

### COO — Chief Operating Officer

Responsable de operaciones. Le importan la eficiencia, los procesos y reducir cuellos de botella. Tu mejor aliado para automatización.

### CTO / CIO — Tecnología

Decide sobre stack tecnológico e integraciones. Le preocupa la seguridad, compatibilidad y escalabilidad. Habla técnico si puedes.

### CMO — Chief Marketing Officer

Responsable de marketing y ventas. Le interesan leads, conversiones, branding y CRM.

### Director de RRHH

Gestiona personas, contratos, nóminas, formación. Puede ser decisor en proyectos de automatización de procesos de personal.

### Director Comercial / Ventas

KPIs: número de ventas, ticket medio, ciclo de venta. Busca herramientas que aceleren el pipeline.

### Responsable de IT / Sistemas

Gestiona infraestructura tecnológica. Tu punto de contacto técnico para integraciones.

### Project Manager (PM)

Coordina proyectos internos. Conoce los procesos y los problemas de comunicación entre equipos.

### Asistente / EA (Executive Assistant)

Filtra el acceso al CEO/Director. Trátalo con respeto — es el gatekeeper.

## Departamentos que más se automatizan

Departamento	Procesos típicos automatizables
Ventas / CRM	Seguimiento de leads, propuestas, contratos, reportes
Finanzas / Contabilidad	Facturas, conciliaciones, reportes, alertas de pagos

RRHH	Onboarding, gestión de vacaciones, nóminas, formación
Operaciones / Logística	Pedidos, inventario, tracking, proveedores
Marketing	Email marketing, social media, reportes, nurturing
Atención al cliente	Tickets, chatbots, respuestas automáticas, escalados
IT	Monitorización, alertas, aprovisionamiento, backups

## 03 — PROCESOS DE NEGOCIO

---

Un proceso de negocio es una secuencia de actividades estructuradas que transforma entradas (inputs) en salidas (outputs) con valor para el cliente o la empresa. Entender procesos es la base de todo trabajo de consultoría y automatización.

### Tipos de procesos

#### Procesos Estratégicos

Definen la dirección de la empresa. Planificación, gestión de calidad, innovación. Los lleva la alta dirección.

#### Procesos Operativos (Core)

Crean valor directamente para el cliente. Producción, ventas, entrega del servicio. Son los que más automatizas.

#### Procesos de Soporte

Apoyan a los operativos. RRHH, IT, contabilidad, mantenimiento. También muy automatizables.

### Conceptos clave de procesos

#### Input / Entrada

Lo que entra al proceso. Datos, documentos, materiales, solicitudes.

#### Output / Salida

El resultado del proceso. Producto, servicio, informe, decisión.

#### Actividad / Tarea

Cada paso individual dentro del proceso.

#### Actor / Responsable

Persona, equipo o sistema que ejecuta una actividad.

#### Trigger / Disparador

Evento que inicia el proceso. Ej: llegada de un pedido, fecha, email.

#### Cuello de Botella (Bottleneck)

Punto donde el proceso se ralentiza o bloquea. Tu oportunidad de venta.

#### Lead Time

Tiempo total que tarda un proceso de inicio a fin.

#### Cycle Time

Tiempo de trabajo activo dentro del lead time (sin esperas).

#### Throughput

Volumen de outputs que produce el proceso por unidad de tiempo.

#### SLA (Service Level Agreement)

Acuerdo sobre el nivel de servicio: tiempo de respuesta, calidad mínima garantizada.

#### Handoff / Traspaso

Momento en que una actividad pasa de un responsable a otro. Fuente frecuente de errores.

#### Excepción / Caso especial

Situación fuera del flujo normal. Los procesos mal diseñados no tienen excepciones bien manejadas.

### As-Is vs To-Be

As-Is = cómo funciona el proceso HOY. To-Be = cómo debería funcionar después de la mejora.

### Gap Analysis

Análisis de la brecha entre As-Is y To-Be. Lo que tienes que resolver.

### Process Owner

Persona responsable del proceso completo. Tu interlocutor clave para mapear y mejorar procesos.

## Métricas de proceso

→ Cuando analizas un proceso, estas son las métricas que debes buscar y medir.

Métrica	Qué mide	Fórmula / Referencia
Lead Time	Tiempo total del proceso	Fin - Inicio
Cycle Time	Tiempo de trabajo activo	Suma de actividades activas
Eficiencia del proceso	% tiempo activo vs total	$\text{Cycle Time} / \text{Lead Time} \times 100$
Tasa de error	% de outputs defectuosos	$\text{Errores} / \text{Total} \times 100$
Capacidad	Máximo throughput posible	$1 / \text{Cycle Time del cuello de botella}$
Coste por transacción	Coste unitario del proceso	$\text{Coste total} / \text{N.º de outputs}$

# 04 — BPMN (NOTACIÓN DE PROCESOS)

---

BPMN (Business Process Model and Notation) es el estándar mundial para diagramar procesos. No necesitas ser experto en BPMN, pero sí debes conocer sus elementos principales para leer documentación empresarial y crear diagramas básicos durante una consultoría.

## Elementos OBLIGATORIOS que debes conocer

### ① Eventos (Events)

Representados con círculos. Marcan cuándo algo OCURRE.

#### Evento de Inicio (Start Event)

Círculo fino. Dónde empieza el proceso. Solo puede haber uno sin token de entrada.

#### Evento Intermedio

Círculo con borde doble. Ocurre durante el proceso (ej: recibir un email, esperar X días).

#### Evento de Fin (End Event)

Círculo con borde grueso. Donde termina el proceso. Puede haber varios.

#### Tipos de eventos

Message (sobre), Timer (reloj), Error (rayo), Signal (triángulo), Conditional (documento), Terminate (círculo relleno).

### ② Actividades (Activities)

Representadas con rectángulos redondeados. Son las tareas que se ejecutan.

#### Task / Tarea

Trabajo atómico que realiza una persona o sistema. Ej: 'Revisar factura'.

#### Sub-proceso

Tarea que contiene un proceso interno propio. Se marca con un + en el centro.

#### Tipos de tarea

User Task (humano), Service Task (sistema automático), Send Task (envía mensaje), Receive Task (espera mensaje), Script Task (ejecuta código).

#### Marcadores de repetición

Loop (bucle único), Multi-instance (ejecuta N veces en paralelo o secuencia).

### ③ Gateways (Compuertas)

Representados con rombos. Controlan el flujo: dividen o unen caminos.

#### Exclusive Gateway (XOR) — X

Solo uno de los caminos se ejecuta. La condición decide cuál. Ej: ¿Pedido aprobado? Sí → Continuar / No → Rechazar.

#### Parallel Gateway (AND) — +

TODOS los caminos se ejecutan simultáneamente. Se usa para paralelizar tareas.

#### Inclusive Gateway (OR) — O

Uno O MÁS caminos pueden ejecutarse. Depende de las condiciones.

#### Event-Based Gateway

El flujo sigue al primer evento que ocurra (ej: primero en llegar entre email o timeout).

### ④ Flujos de Secuencia y Mensajes

### Sequence Flow

Flecha sólida (→). Conecta elementos dentro del mismo Pool. Orden de ejecución.

### Message Flow

Flecha discontinua (->). Conecta comunicación entre Pools distintos (entre empresas o sistemas separados).

### Association

Línea punteada. Conecta anotaciones o datos a elementos del diagrama.

## ⑤ Contenedores (Pools y Lanes)

### Pool

Representa a un participante completo: una empresa, un sistema, un departamento. El proceso vive dentro.

### Lane / Carril

Subdivisión dentro de un Pool. Representa a un actor específico: persona, rol o sistema. Ej: Pool = Empresa / Lanes = Ventas, Finanzas, IT.

## ⑥ Datos y Artefactos

### Data Object

Representa un documento o dato que se usa o produce en una tarea.

### Data Store

Base de datos o repositorio de información (ej: CRM, ERP).

### Text Annotation

Comentario explicativo que se añade al diagrama.

### Group

Agrupar visualmente elementos sin afectar el flujo lógico.

## Reglas de oro del BPMN

- Todo proceso debe tener al menos un Start Event y un End Event.
- Los Sequence Flows solo van dentro del mismo Pool.
- Los Message Flows solo van entre Pools distintos.
- Un Exclusive Gateway que abre (split) debe tener otro que cierre (join) si los caminos se reúnen.
- Cada Task debería asignarse a un Lane (responsable concreto).
- El diagrama debe poder leerse de izquierda a derecha.
- Evita cruzar flechas — reorganiza el layout si es necesario.
- No pongas lógica de negocio dentro del nombre de las tareas — úsala en los gateways.

## Herramientas para hacer BPMN

Herramienta	Tipo	Precio
Camunda Modeler	Desktop, estándar BPMN 2.0 puro	Gratis
Bizagi Modeler	Desktop, muy visual y completo	Gratis
Lucidchart	Web, colaborativo, exporta BPMN	De pago (freemium)
draw.io / diagrams.net	Web/Desktop, gratis, integra con Drive	Gratis

Miro	Colaborativo, plantillas BPMN básicas	Freemium
n8n (visual)	No es BPMN puro pero representa flujos	Open source / cloud

# 05 — KPIS Y MÉTRICAS DE RENDIMIENTO

---

KPI (Key Performance Indicator) es una métrica clave que indica si una empresa, departamento o proceso está alcanzando sus objetivos. Como consultor, debes hablar el idioma de los KPIs para demostrar el valor de tus soluciones en términos que el cliente entiende.

## Framework OKR vs KPI

### KPI (Key Performance Indicator)

Métrica continua de rendimiento. Ej: 'Tasa de conversión > 5%'. Mide el estado actual.

### OKR (Objectives & Key Results)

Marco de objetivos + resultados medibles. Ej: Objetivo: 'Ser líder en captación'. KR1: 'Aumentar leads un 40%'. KR2: 'Reducir CAC un 20%'.

### Métrica vs KPI

Toda KPI es una métrica, pero no toda métrica es una KPI. Las KPIs son las métricas críticas, ligadas a objetivos estratégicos.

### Leading Indicators

Predicen el futuro. Ej: número de demos hechas esta semana. Puedes actuar sobre ellas.

### Lagging Indicators

Miden resultados pasados. Ej: ventas del trimestre. No puedes cambiarlas, solo aprenderás de ellas.

## KPIs por departamento — Referencia rápida

### VENTAS / COMERCIAL

- MRR / ARR — Ingresos recurrentes mensuales/anuales
- CAC — Coste de Adquisición de Cliente
- LTV — Lifetime Value del cliente
- Tasa de conversión — Leads → Clientes
- Ciclo de venta — Días hasta cerrar un deal
- Churn Rate — % clientes que se van al mes/año
- Pipeline — Valor total de oportunidades abiertas
- Win Rate — % de propuestas ganadas

### MARKETING

- CPL — Coste Por Lead
- CPC — Coste Por Clic (paid ads)
- CTR — Click-Through Rate
- ROI de campaña —  $(\text{Ingreso} - \text{Inversión}) / \text{Inversión}$
- Tráfico web — Visitantes únicos/mes
- Tasa de conversión web — Visitas → Lead
- NPS — Net Promoter Score (satisfacción y recomendación)

## OPERACIONES / PROCESOS

- OEE — Eficiencia global del equipo / proceso
- OTIF — On Time In Full (entregas correctas y a tiempo)
- Lead Time — Tiempo total de proceso
- Cycle Time — Tiempo de trabajo activo
- Tasa de defectos — % errores en outputs
- Coste por transacción — Coste unitario del proceso
- Backlog — Volumen de trabajo pendiente

## FINANZAS

- EBITDA — Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación
- Margen bruto —  $(\text{Ventas} - \text{COGS}) / \text{Ventas}$
- Margen neto —  $\text{Beneficio neto} / \text{Ventas}$
- ROI — Return on Investment
- ROE — Return on Equity
- Cash Flow — Flujo de caja libre
- Burn Rate — Cuánto dinero se gasta al mes (startups)
- Runway — Meses que aguanta la empresa con el cash actual

## ATENCIÓN AL CLIENTE

- CSAT — Customer Satisfaction Score
- NPS — Net Promoter Score
- First Response Time — Tiempo hasta primera respuesta
- Resolution Time — Tiempo hasta resolver el ticket
- FCR — First Contact Resolution (% resueltos en 1er contacto)
- Ticket volume — Volumen de solicitudes

## 06 — VOCABULARIO B2B ESENCIAL

---

Este es el glosario que te convierte de 'chico de automatizaciones' a consultor que habla el idioma del negocio.

### **ROI (Return on Investment)**

Retorno sobre la inversión. Tu argumento de venta más poderoso. Siempre cuantifica cuánto ahorra o gana el cliente con tu solución.

### **Propuesta de Valor**

Qué beneficio único ofreces y por qué el cliente debería elegirte a ti. No es lo que haces, es lo que resuelves.

### **Pain Point**

Problema o frustración concreta que tiene el cliente. Tu trabajo es identificarlos antes de proponer soluciones.

### **Stakeholder**

Cualquier persona u organización afectada por el proyecto: cliente, empleados, proveedores, accionistas.

### **Decision Maker (DM)**

La persona con autoridad real para aprobar y pagar. No pierdas tiempo con quien no decide.

### **Champion / Sponsor interno**

Persona dentro de la empresa que apoya tu proyecto y lo defiende internamente. Encuéntrate uno.

### **RFP / RFQ**

Request for Proposal / Quotation. Documento formal que envía una empresa pidiendo ofertas a proveedores.

### **Scope of Work (SoW)**

Documento que define exactamente QUÉ vas a hacer, QUÉ no vas a hacer, en qué plazo y a qué precio.

### **Discovery Call**

Primera llamada de exploración para entender el negocio, los problemas y si hay fit. No vendas todavía.

### **Due Diligence**

Proceso de investigación y verificación antes de firmar un contrato o inversión.

### **MVP (Minimum Viable Product)**

Versión mínima funcional de una solución. Útil para validar antes de construir todo.

### **Proof of Concept (PoC)**

Demostración técnica que prueba que tu solución puede funcionar. Antes del proyecto completo.

### **Pilot / Piloto**

Implementación pequeña de prueba en un área de la empresa antes del despliegue total.

### **Onboarding**

Proceso de integración de un nuevo cliente o empleado. En consultoría: las primeras semanas de proyecto.

## **Churn**

Tasa de abandono de clientes. El enemigo del MRR.

---

## **Upsell / Cross-sell**

Upsell: vender más del mismo servicio. Cross-sell: vender servicios complementarios.

---

## **NDA (Non-Disclosure Agreement)**

Acuerdo de confidencialidad. Firmarlo es normal antes de compartir información sensible.

---

## **SLA (Service Level Agreement)**

Contrato que define niveles mínimos de servicio: tiempo de respuesta, disponibilidad, calidad.

---

## **ERP (Enterprise Resource Planning)**

Sistema que integra todos los procesos de la empresa: SAP, OdoO, NaviSon, Microsoft Dynamics.

---

## **CRM (Customer Relationship Management)**

Software de gestión de clientes y ventas: Salesforce, HubSpot, Pipedrive.

---

## **Workflow**

Flujo de trabajo automatizado o definido. Lo que tú construyes con n8n/Make.

---

## **Integration / API**

Conexión entre sistemas para que intercambien datos automáticamente.

---

## **Escalation**

Cuando un problema sube a un nivel superior de decisión o urgencia.

---

## **Go-Live**

Momento en que la solución se despliega en producción y el cliente empieza a usarla.

---

## **Retroalimentación / Feedback loop**

Mecanismo por el que los outputs del sistema vuelven como inputs para mejorar el proceso.

---

# 07 — GESTIÓN DE PROYECTOS

---

Como consultor entrarás en empresas con culturas de proyecto diferentes. Entender las metodologías te permite adaptarte y proponer cómo quieres trabajar.

## **Waterfall / Cascada**

Fases secuenciales y lineales: Análisis → Diseño → Desarrollo → Pruebas → Despliegue. Sin retrocesos. Útil cuando los requisitos están 100% definidos desde el inicio. Común en empresas tradicionales e industriales.

## **Agile / Ágil**

Iteraciones cortas (sprints). Entregas frecuentes. Adaptable al cambio. El cliente ve resultados cada 2 semanas. Ideal para proyectos de software y consultoría tecnológica.

## **Scrum**

Framework ágil con roles definidos: Product Owner, Scrum Master, Dev Team. Sprints de 1-4 semanas. Reuniones: Daily Standup, Sprint Planning, Sprint Review, Retrospective.

## **Kanban**

Sistema de gestión visual con tablero de columnas: Por hacer / En progreso / Hecho. Sin sprints fijos. Flujo continuo. Muy usado en operaciones y soporte.

## **Prince2**

Metodología formal por fases con documentación exhaustiva. Muy usada en grandes empresas europeas y sector público.

## **PMI/PMBOK**

Estándar del Project Management Institute. 10 áreas de conocimiento (alcance, tiempo, coste, calidad, RRHH, comunicaciones, riesgos, adquisiciones, interesados, integración).

## **Vocabulario esencial de gestión de proyectos**

### **Milestone / Hito**

Punto crítico de control del proyecto. Ej: 'Entrega del prototipo', 'Go-live'. No tiene duración, es un momento.

### **Entregable (Deliverable)**

Resultado tangible que entregas al cliente. Documento, software, automatización, informe.

### **Alcance / Scope**

Qué está incluido y qué NO está incluido en el proyecto. Define esto por escrito siempre.

### **Scope Creep**

Expansión no controlada del alcance. El cliente pide más sin pagar más. Evítalo con un SoW claro.

### **Dependencia**

Una tarea que no puede empezar hasta que otra termine.

### **Camino Crítico**

La secuencia de tareas más larga del proyecto. Define el plazo mínimo posible.

### **RAID Log**

Registro de Riesgos, Asunciones, Issues y Dependencias del proyecto.

### **Stakeholder Map**

Mapa de todos los implicados en el proyecto con su nivel de influencia e interés.

### **Kick-off Meeting**

Primera reunión formal del proyecto con el cliente. Se alinean expectativas, roles y plan.

**Status Report**

Informe periódico de avance del proyecto: % completado, próximos pasos, riesgos, bloqueos.

**Post-mortem / Retrospective**

Reunión al final del proyecto para analizar qué fue bien y qué mejorar.

# 08 — FINANZAS BÁSICAS PARA CONSULTOR

---

No necesitas ser contador, pero si no entiendes los números básicos de una empresa, no podrás argumentar el valor de tus propuestas ni hablar con el CFO.

## Ingresos / Revenue

Dinero que entra por ventas antes de restar costes.

## Coste de Ventas / COGS

Coste directo de producir el producto o servicio vendido.

## Margen Bruto

$(\text{Revenue} - \text{COGS}) / \text{Revenue}$ . Cuánto queda tras cubrir costes directos.

## OPEX (Operating Expenses)

Gastos operativos: alquileres, salarios, marketing, SaaS...

## CAPEX (Capital Expenditure)

Inversiones en activos: maquinaria, servidores, licencias a largo plazo.

## EBITDA

Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, Amortization. Beneficio operativo real sin distorsiones contables.

## Beneficio Neto

Lo que queda después de restar TODOS los gastos e impuestos. La línea final ('bottom line').

## Cash Flow / Flujo de Caja

Dinero real que entra y sale. Una empresa puede ser rentable en papel y quebrar por falta de liquidez.

## Break-even

Punto donde ingresos = costes totales. A partir de ahí empieza la ganancia real.

## Burn Rate

Ritmo al que una empresa gasta su capital. Crítico para startups.

## Runway

Meses que puede sobrevivir la empresa con el dinero actual al ritmo del burn rate.

## ROI

$(\text{Ganancia} - \text{Inversión}) / \text{Inversión} \times 100$ . Tu mejor argumento de venta.

## Payback Period

Tiempo que tarda en recuperarse la inversión. Cuanto menor, mejor para convencer al cliente.

## Presupuesto / Budget

Proyección de ingresos y gastos para un período. Los proyectos deben caber dentro del budget del cliente.

## P&L; (Profit & Loss)

Cuenta de pérdidas y ganancias. El documento financiero más importante para entender la rentabilidad.

## Balance Sheet

Activos, pasivos y patrimonio neto de la empresa en un momento dado.

## Facturación vs Cobro

Importante en España: puedes facturar y no cobrar. El cash flow depende de cuándo cobras, no de cuándo facturas.

## Cómo calcular el ROI de una automatización

Esta es la fórmula que usarás constantemente para justificar tus proyectos:

Paso	Qué calculas	Ejemplo
1. Tiempo ahorrado	Horas/mes que elimina la automatización	$20\text{h/mes} \times 2 \text{ personas} = 40\text{h/mes}$
2. Coste del tiempo	Coste por hora del trabajador	$40\text{h} \times 18\text{€/h} = 720\text{€/mes}$
3. Ahorro anual	Coste mensual $\times$ 12	$720\text{€} \times 12 = 8.640\text{€/año}$
4. Coste de la solución	Tu fee + mantenimiento	$2.000\text{€}$ implementación + $300\text{€/mes}$
5. ROI año 1	$(\text{Ahorro} - \text{Coste}) / \text{Coste} \times 100$	$(8.640 - 5.600) / 5.600 = 54\% \text{ ROI}$
6. Payback	Meses para recuperar la inversión	$2.000\text{€} / 720\text{€} = 2.8 \text{ meses}$

# 09 — TECNOLOGÍA Y SISTEMAS EMPRESARIALES

---

Necesitas conocer el ecosistema tecnológico de las empresas para saber con qué te vas a integrar y qué herramientas existen.

## Sistemas core de una empresa

### ERP (Enterprise Resource Planning)

Integra finanzas, RRHH, producción, logística en un solo sistema. SAP, Microsoft Dynamics, Odoo, Navision. Es el sistema central de muchas PYMEs.

### CRM (Customer Relationship Management)

Gestión de clientes, leads y ventas. Salesforce, HubSpot, Pipedrive, Zoho. Lo que usarás para automatizar el pipeline comercial.

### HRMS / HCM

Sistema de gestión de RRHH: contratos, nóminas, vacaciones, formación. BambooHR, SAP SuccessFactors, Personio (muy usado en España).

### BI / Business Intelligence

Herramientas de análisis de datos y dashboards. Power BI, Tableau, Looker, Metabase. Visualización de KPIs.

### ECM / DMS (Document Management)

Gestión documental. SharePoint, Google Drive empresarial, DocuSign. Automatización de flujos de documentos.

### Help Desk / ITSM

Gestión de tickets de soporte. Zendesk, Freshdesk, Jira Service Management.

### Communication Stack

Email (Gmail/Outlook), mensajería (Slack/Teams), videoconferencia (Zoom/Meet). Puntos clave de integración.

### E-commerce / POS

Tienda online o punto de venta. Shopify, WooCommerce, Prestashop. Automatizas pedidos, inventario, fulfillment.

### Project Management Tools

Asana, Monday, Notion, ClickUp, Jira. Gestionan tareas y proyectos internos.

## Conceptos técnicos que debes manejar en contexto empresarial

### API (Application Programming Interface)

Interfaz que permite que dos sistemas se comuniquen. REST API es el estándar actual. Es lo que usas en n8n/Make para conectar herramientas.

### Webhook

Notificación automática que envía un sistema a otro cuando ocurre un evento. Más eficiente que polling.

### Middleware

Software que actúa de intermediario entre sistemas. n8n y Make son middlewares de automatización.

### Legacy System

Sistema antiguo que la empresa no puede o no quiere cambiar. Tu reto: integrarlo con sistemas modernos.

### Cloud vs On-premise

Cloud = en servidores externos (AWS, Azure, Google Cloud). On-premise = en servidores propios de la empresa. Afecta a seguridad y cómo conectas.

### **SSO (Single Sign-On)**

Un solo login para acceder a todos los sistemas. Importante para onboarding en proyectos.

### **Sandbox**

Entorno de pruebas separado del de producción. Prueba tus automatizaciones aquí antes del go-live.

### **Data Warehouse / Data Lake**

Repositorio centralizado de datos históricos para análisis. Diferencia: DW = datos estructurados, DL = cualquier tipo.

### **ETL (Extract, Transform, Load)**

Proceso de mover y transformar datos entre sistemas. Lo que hace una integración de datos compleja.

### **Latencia**

Tiempo de respuesta entre sistemas. Relevante cuando automatizas procesos en tiempo real.

# 10 — CÓMO HABLAR CON UN CEO / DIRECTOR

---

La última sección es la más práctica. Saber los conceptos no vale de nada si no los usas bien en una conversación. Aquí tienes el framework de comunicación para hablar con decisores.

## Lo que le importa a un CEO

- Cuánto dinero gana o ahorra con tu solución (ROI concreto, en euros y tiempo).
- Cuánto tiempo tarda en ver resultados (payback period corto).
- Qué riesgo tiene el proyecto (bajo o mitigado).
- Si has hecho algo similar antes (casos de uso o referencias).
- Cuánto le complica la vida (implementación sencilla, sin disruption).
- Si puede escalar (que la solución crezca con su empresa).

## Lo que NO le importa a un CEO

- Qué tecnología usas (n8n, Make, Python — no le dice nada).
- Los detalles técnicos de la integración.
- Cuántas horas tardas en construirlo.
- Que seas joven o que la empresa sea pequeña (le importa el resultado).

## Framework de conversación: SPIN Selling

SPIN es el método más efectivo para ventas consultivas. Nunca presentes la solución antes de entender el problema.

### S — Situation (Situación)

Preguntas para entender el contexto actual. '¿Cuántas personas gestionan el proceso de X?' / '¿Qué herramientas usáis actualmente?'

### P — Problem (Problema)

Preguntas para identificar el pain point. '¿Cuál es el mayor cuello de botella en ese proceso?' / '¿Qué errores ocurren con más frecuencia?'

### I — Implication (Implicación)

Preguntas que amplifican el impacto del problema. '¿Cuánto os cuesta ese error en tiempo y dinero?' / '¿Cómo afecta eso a la satisfacción del cliente?'

### N — Need-Payoff (Necesidad-Beneficio)

Preguntas que hacen que el cliente imagine la solución. '¿Qué pasaría si ese proceso fuera automático y sin errores?' / '¿Cuánto valor tendría para vosotros recuperar esas 20 horas al mes?'

## Cómo presentar el valor de una automatización

Usa siempre esta estructura — de más concreto a más estratégico:

1. PROBLEMA que has identificado (con datos): 'Vuestro equipo de ventas invierte 3h/día en tareas manuales de CRM.'
2. IMPACTO actual en negocio: 'Eso equivale a 15h/semana x 2 personas = 30h/sem que no están vendiendo.'

- 3. SOLUCIÓN propuesta (sin tecnicismos): 'Una automatización que actualiza el CRM, envía seguimientos y genera reportes sin intervención manual.'
- 4. RESULTADO esperado con números: 'Recuperáis 30h/sem → 120h/mes → equivale a 1 vendedor más, sin contratarlo.'
- 5. INVERSIÓN y PAYBACK: 'La implementación cuesta X€. El payback es de Y meses. ROI año 1: Z%.'
- 6. SIGUIENTE PASO concreto: 'Esta semana hacemos un diagnóstico de 2h para mapear el proceso exacto y dimensionar la solución.'

## Red flags al trabajar con empresas

- El interlocutor no tiene autoridad para aprobar el proyecto — pide hablar siempre con quien decide.
- No hay budget definido — pregúntalo directamente, no pierdas tiempo.
- El proceso está sin documentar — el diagnóstico previo es obligatorio, no opcional.
- Quieren un precio sin saber qué quieren — define el scope antes de cotizar.
- Esperan ROI inmediato sin inversión — educa o descualifica al cliente.
- 'Ya lo probamos con otro proveedor y no funcionó' — investiga por qué antes de aceptar.
- El proyecto no tiene un owner interno — alguien dentro debe liderar el cambio.

---

**CIERRE** — Este documento te da el mapa conceptual mínimo para moverte con seguridad en cualquier conversación empresarial. El siguiente paso es la práctica: una llamada de discovery bien ejecutada vale más que 10 cursos de gestión empresarial. Úsalo como referencia antes de cada reunión con un cliente potencial.