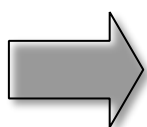
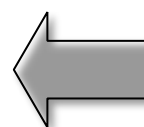


FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL



INFORME DE PRÁCTICA



CÓDIGO N° 89001677



DIRECCIÓN ZONAL

FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL

CFP/UCP/ESCUELA: Senati Surquillo _____

ESTUDIANTE: Bryan Esteban Ccoyllo Espejo _____

ID: 1427858 _____ BLOQUE: _____

CARRERA: Desarrollo de Software _____

INSTRUCTOR: Segundo William Guzmán Correa _____

SEMESTRE: 6to _____ DEL: 11/02/25 _____ AL: 15/06/25 _____



INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL INFORME DE PRÁCTICA DE TRABAJO SEMANAL

1. PRESENTACIÓN.

El Informe de Práctica de trabajo semanal es un documento de control, en el cual el estudiante, registra diariamente, durante la semana, las tareas, operaciones que ejecuta en su formación práctica en SENATI y en la Empresa.

2. INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL INFORME DE PRÁCTICA.

- 2.1 En el cuadro de rotaciones, el estudiante, registrará el nombre de las áreas o secciones por las cuales rota durante su formación práctica, precisando la fecha de inicio y término.
- 2.2 Con base al PEA proporcionado por el instructor, el estudiante transcribe el PEA en el informe de práctica. El estudiante irá registrando y controlando su avance, marcando en la columna que corresponda.
- 2.3 En la hoja de informe semanal, el estudiante registrará diariamente los trabajos que ejecuta, indicando el tiempo correspondiente. El día de asistencia al centro para las sesiones de tecnología, registrará los contenidos que desarrolla. Al término de la semana totalizará las horas.
De las tareas ejecutadas durante la semana, el estudiante seleccionará la más significativa y hará una descripción del proceso de ejecución con esquemas y dibujos correspondientes que aclaren dicho proceso.
- 2.4 Semanalmente, el estudiante registrará su asistencia, en los casilleros correspondientes.
- 2.5 Semanalmente, el Monitor revisará, anotará las observaciones y recomendaciones que considere; el Instructor revisará y calificará el Informe de Práctica haciendo las observaciones y recomendaciones que considere convenientes, en los aspectos relacionados a la elaboración de un Informe Técnico (términos técnicos, dibujo técnico, descripción de la tarea y su procedimiento, normas técnicas, seguridad, etc.)
- 2.6 Si el PEA tiene menos operaciones (151) de las indicadas en el presente formato, puede eliminar alguna página. Asimismo, para el informe de las semanas siguientes, debe agregar las semanas que corresponda.
- 2.7 Escala de calificación:

CUANTITATIVA	CUALITATIVA	CONDICIÓN
16,8 – 20,0	Excelente	Aprobado
13,7 – 16,7	Bueno	
10,5 – 13,6	Aceptable	
00 – 10,4	Deficiente	Desaprobado

PLAN DE ROTACIONES

[illegible]

PLAN ESPECÍFICO DE APRENDIZAJE (PEA) SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Llenar según avance

Nº	OPERACIONES/TAREAS	OPERACIONES EJECUTADAS*				OPERACIONES POR EJECUTAR	OPERACIONES PARA SEMINARIO
----	--------------------	----------------------------	--	--	--	-----------------------------	----------------------------------

		1	2	3	4		
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							

28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							

*Número de repeticiones realizadas.

Nº	OPERACIONES/TAREAS	OPERACIONES EJECUTADAS*				OPERACIONES POR EJECUTAR	OPERACIONES PARA SEMINARIO
		1	2	3	4		
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							

61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							

*Número de repeticiones realizadas.

Nº	OPERACIONES/TAREAS	OPERACIONES EJECUTADAS*				OPERACIONES POR EJECUTAR	OPERACIONES PARA SEMINARIO
		1	2	3	4		
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							

97							
98							
99							
100							
101							
102							
103							
104							
105							
106							
107							
108							
109							
110							
111							
112							

*Número de repeticiones realizadas.

Nº	OPERACIONES/TAREAS	OPERACIONES EJECUTADAS*				OPERACIONES POR EJECUTAR	OPERACIONES PARA SEMINARIO
		1	2	3	4		
113							
114							
115							
116							
117							
118							
119							
120							
121							
122							
123							
124							
125							
126							
127							
128							
129							
130							
131							
132							

133							
134							
135							
136							
137							
138							
139							
140							
141							
142							
143							
144							
145							
146							
147							
148							
149							
150							
151							

*Número de repeticiones realizadas.

INFORME SEMANAL

.....6to.....SEMESTRE

SEMANA N° 2

DEL 15/03 AL 02/04 DEL 2025

DÍA	TRABAJOS EFECTUADOS	HORAS
LUNES	Optimización de los Flujos de Trabajo - Chat Bot	5
MARTES	Optimización de los Flujos de Trabajo - Chat Bot	5
MIÉRCOLES	Optimización de los Flujos de Trabajo - Chat Bot	5

JUEVES	Creación de los Flujos de trabajo, Optimizaciones de leads, Implementaciones de nuevos avances en la clínica Delta Den	5
VIERNES	Creación de los Flujos de trabajo, Optimizaciones de leads, Implementaciones de nuevos avances en la clínica Delta Den	5
SÁBADO		
TOTAL		25

Tarea más significativa:

Optimización de los Flujos de Trabajo - Chat Bot

Creación de los Flujos de Trabajo, Optimización de Leads e Implementación de Nuevos Avances en la Clínica Delta Den

Durante las primeras fases del proyecto, me enfoqué en realizar un análisis profundo de los flujos de trabajo operativos que actualmente utiliza Reflexoterapia Perú. El objetivo principal fue identificar oportunidades de mejora en la atención al cliente mediante la automatización de procesos repetitivos, especialmente aquellos relacionados con las consultas iniciales y la programación de citas. Esta etapa fue clave para entender el comportamiento de los usuarios, los puntos de fricción en la comunicación

y las necesidades específicas que los clientes expresan al momento de buscar servicios terapéuticos.

Una vez mapeado el flujo de trabajo existente, comencé con la conceptualización de una estrategia enfocada en la implementación de chatbots inteligentes. Esta solución buscó no solo responder de forma automatizada a las consultas más frecuentes, sino también mejorar la conversión de leads, facilitando el proceso de reserva de citas y aumentando la eficiencia en la gestión del tiempo del personal humano. La idea fue siempre brindar una experiencia más fluida y personalizada para cada usuario, sin perder el enfoque humano que caracteriza los servicios de salud y bienestar.

La creación de los flujos de trabajo específicos para los chatbots fue un proceso detallado y minucioso. Definí secuencias lógicas de conversación, estableciendo rutas diferenciadas según la intención del usuario: desde solicitar información sobre los tipos de terapias disponibles, hasta resolver dudas sobre precios, horarios o ubicación de sedes. Este proceso incluyó la identificación de puntos clave dentro del journey del cliente, para que el bot no solo respondiera preguntas, sino que guiara activamente hacia la acción deseada: agendar una sesión.

Paralelamente, trabajé en la optimización del sistema de leads. Mediante la integración de formularios inteligentes, filtros de entrada y un sistema de etiquetas automatizadas, logré segmentar a los usuarios según sus necesidades específicas. Esto permitió una clasificación más eficaz de los contactos: por tipo de dolencia, nivel de urgencia, frecuencia de visitas, entre otros parámetros relevantes. Así, el equipo pudo priorizar mejor sus esfuerzos y brindar un seguimiento mucho más enfocado.

En cuanto a la plataforma actual de gestión de datos, Reflexoterapia Perú ya contaba con un sistema CRUD para el manejo de información administrativa. Sin embargo, lo que se hizo fue potenciar este sistema conectándolo con el motor del chatbot, de forma que cualquier actualización realizada a través de una interacción automatizada se reflejara también en la base de datos interna. Esto permitió automatizar tareas como el registro de nuevas citas, la actualización de datos de contacto, o incluso la cancelación de reservas, todo sin intervención humana directa.

Durante la primera semana del proyecto, dediqué tiempo exclusivamente a conocer a fondo cómo funcionaba la arquitectura técnica del sistema de gestión existente. Exploré cada una de las funcionalidades disponibles, desde la administración de perfiles hasta la visualización de reportes, pasando por la gestión de respuestas automáticas y asignación de agentes. Este conocimiento fue esencial para no solo mejorar lo que ya existía, sino para proponer nuevas herramientas que aportaran valor real a la operación diaria del equipo.

Actualmente, Reflexoterapia Perú dispone de una red de más de 20 chatbots funcionando simultáneamente, cada uno con flujos de trabajo adaptados a distintos tipos de clientes y consultas. Estos bots no solo resuelven dudas, sino que también capturan información útil que luego es utilizada para estadísticas, mejora de campañas de marketing y decisiones estratégicas internas. Además, implementé un sistema de retroalimentación directa que permite a los usuarios calificar la atención del bot, lo cual se traduce en datos valiosos para seguir perfeccionando los flujos de conversación.

Uno de los mayores avances fue la implementación de un sistema de etiquetado avanzado. Gracias a este desarrollo, ahora es posible registrar y

clasificar automáticamente cada interacción del cliente según variables específicas como el tipo de servicio que busca, la sede de preferencia, el horario ideal, entre otros. Esto no solo mejora la personalización en la atención, sino que también facilita enormemente el trabajo del personal administrativo, ya que reciben reportes más ordenados y segmentados.

Esta experiencia me permitió no solo aplicar conocimientos técnicos, sino también desarrollar una visión estratégica de cómo las herramientas digitales pueden transformar la relación entre una clínica terapéutica y sus clientes. En la actualidad, sigo trabajando en la implementación de nuevos avances en la plataforma digital, con miras a integrar soluciones de inteligencia artificial más complejas que puedan prever comportamientos del cliente, recomendar tratamientos personalizados y anticiparse a las necesidades del mercado.

Finalmente, el trabajo realizado en Reflexoterapia Perú ha sentado las bases para futuras implementaciones similares en otras clínicas del grupo, como Delta Den, donde ya se están planificando nuevas integraciones para optimizar la captación de leads y mejorar la experiencia del paciente desde el primer contacto. La combinación de automatización, análisis de datos y enfoque humano seguirá siendo el eje de todas las propuestas futuras.

Conversaciones

Conversaciones

Acciones manuales

Fragmentos

Enlaces de activación

Unread

Recents

Starred

All

Search

1282 RESULTS

Latest-All

Corina

Atendemos exclusivamente en la:

9:56 PM

1

Castillo Cruz

Siempre a tu servicio, Bendición:

9:06 PM

1

Cruz Tello

Recuerda que el costo es de 60 s

8:41 PM

1

Gisella Preciado

¿Qué día te viene mejor para tu pr

7:57 PM

3

Marcia Exebio

¿Te agendo en el mismo horario d

7:54 PM

2

Serén

¿Te agendo en el mismo horario d

7:51 PM

2

Liliana Mendoza

¿Qué día y hora te acomoda mejor

7:42 PM

1

Nancy

¿Cuándo te gustaría continuar cor

7:39 PM

5

Corina

Hola, Corina. Recuerda que la constancia en la terapia es clave para mejores resultados.

06:39 PM

¿Te gustaría reservar ahora y asegurar tu espacio?

06:39 PM

Me encantaría, pero no atienden en las tardes

09:56 PM

Atendemos exclusivamente en las mañanas de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 12:00 m. (medio día) Lamentablemente, no ofrecemos

09:15 PM

Opportunity updated

Corina | 960 837 504 moved from stage Ba...

001 - LEADS

View opportunity

SMS

WhatsApp

Internal Comment

Type a message

Clear

Send

Lead Entrante	ChatBot-Humano	Agendó Cita	Confirmó cita
0 Clientes potenciales \$/0.00	29 Clientes potenciales \$/1,560.00	56 Clientes potenciales \$/2,800.00	29 Clientes potenciales \$/1,450.00
<div><div>1973 706 376</div><div>Fuente del cliente poten... WhatsApp</div><div>Valor del cliente potenci... \$/60.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Corina 960 837 504</div><div>Fuente del cliente poten... undefined</div><div>Valor del cliente potenci... \$/60.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Castillo 904 724 073</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div><div>📅 Apr 3rd, 9:00 am</div></div></div>	<div><div>Cruz 939 907 544</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div><div>📅 Apr 3rd, 10:00 am</div></div></div>
<div><div>Mayra 956 700 841</div><div>Fuente del cliente poten... WhatsApp</div><div>Valor del cliente potenci... \$/60.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Maria 989 065 439</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/60.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Arturo 947 804 583</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div><div>📅 Apr 4th, 8:00 am</div></div></div>	<div><div>Arturo 974 804 583</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div><div>📅 Apr 3rd, 8:00 am</div></div></div>
<div><div>Mariella 985 976 285</div><div>Fuente del cliente poten... WhatsApp</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Santa María Noemi 989 433 6...</div><div>Fuente del cliente poten... 002 - form home reflexo</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Jesus Martin 977 386 335</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Leslye 937 526 106</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>
<div><div>Roberto 993 441 551</div><div>Fuente del cliente poten... WhatsApp</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Cristal 915 077 385</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/60.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Naomi Kasami 924 766 571</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>	<div><div>Daniel 913 206 576</div><div>Fuente del cliente poten... AGENDA TU CITA AHOR</div><div>Valor del cliente potenci... \$/50.00</div><div><div>📞</div><div>💬</div><div>📅</div><div>📄</div><div>📌</div><div>📧</div></div></div>

Próximo

Cancelado

Todos

+ Lista inteligente

Filtros avanzados (1)

Ordenar por (1)

Q Buscar por título

#	Título	Invitados	Estado	Hora de la cita	Calendario
1	XH A X X O Rx 939 434 209	XH A X X O Rx	Confirmada	Apr 02, 2025, 07:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
2	Rossana Gutiérrez 938 361 830	Rossana Gutiérrez	Confirmada	Apr 02, 2025, 08:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
3	Elizabeth Castañon 983 469 265	Elizabeth Castañon	Confirmada	Apr 02, 2025, 09:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
4	Tony 928 675 122	Tony	Confirmada	<div>Rescheduled To</div> Apr 02, 2025, 10:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
5	Jesus Martin Velásquez Tenazoa...	Jesus Martin Velásquez Tenazoa	Confirmada	Apr 02, 2025, 11:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
6	Naomi Kasami Kusumura Grandez...	Naomi Kasami Kusumura Grandez	Confirmada	Apr 02, 2025, 11:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
7	Leslye Seymour Gonzalrs 937 526 106	Leslye Seymour Gonzalrs	Confirmada	Apr 02, 2025, 11:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
8	Arturo Caveno 974 804 583	Arturo Caveno	Confirmada	Apr 03, 2025, 08:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA
9	Castillo Cruz 904 724 073	Castillo Cruz	Confirmada	Apr 03, 2025, 09:00 AM (-05)	AGENDA TU CITA AHORA

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

El Instructor que revisa los informes de Prácticas realizará la retroalimentación directamente en la plataforma LMS Blackboard

AUTOCONTROL DE ASISTENCIA POR EL ESTUDIANTE

LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO	
M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T
X		X		X		X		X			
ASISTENCIA A SENATI				FJ		INASISTENCIA		INJUSTIFICADAS: 1			
								JUSTIFICADAS :			



**PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SENATI. PROHIBIDA SU
REPRODUCCIÓN Y VENTA SIN LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**