



SOLUCIONES EMPRESARIALES A UN SOLO CLIC

De La Cruz Pinzón Laura Stefanny

Martínez Benítez Juan Carlos

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Facultad Administración y Economía

Programa Administración de Empresas Comerciales

Bogotá D.C. 2021



SOLUCIONES EMPRESARIALES A UN SOLO CLIC

De La Cruz Pinzón Laura Stefanny

Martínez Benítez Juan Carlos

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título
profesional de Administrador de empresas comerciales

Tutor: Edgar Miguel Hernández

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Facultad Administración y Economía

Programa Administración de Empresas Comerciales

Bogotá D.C. 2021

Dedicatoria

Con el siguiente trabajo queremos demostrar parte de la experiencia obtenida durante el tiempo que estuvimos desarrollando nuestra carrera, una profesión realmente fascinante con un sin número de temas que nos impulsan a investigar, analizar, y tener siempre nuestro criterio y conocimiento actualizado, buscando cada día aprender nuevas cosas, adquirir nuevos conocimientos y así lograr hacer lo que nos gusta y apasiona. Desarrollar este proyecto de grado ha tenido un gran impacto en nosotros y es por eso que nos gustaría dedicarlo a todas aquellas personas que estuvieron ayudándonos durante este proceso.

Queremos dedicarlo en primer lugar a Dios, por ser inspirador y guía incansable de nuestras vidas, por darnos el ánimo y la fuerza necesaria, a nuestros Padres por su apoyo incondicional, cariño, amor, trabajo y esfuerzo, a nuestros hermanos y a nuestros novios por acompañarnos en este proceso.

A nuestros docentes que fueron base y guía en este recorrido lleno aprendizaje y formación de nosotros como futuros profesionales, por haber compartido sus conocimientos de manera especial. A nuestro asesor de trabajo de grado Edgar Miguel Hernández que sin él no fuera posible este merito, quien con su paciencia y conocimiento nos guiaba en cada uno de los contenidos y estructura desarrollada en el proyecto. Y a todas las personas que de una u otra manera siempre nos apoyaron y han hecho que este trabajo de grado se realizara con éxito.

Gracias

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Marco de referencia	14
Marco teórico	14
Desarrollo	20
Áreas de la empresa BDO que más solicitan asesorías, capacitaciones o consultorías	20
Necesidades de las diferentes áreas	23
Parámetros de calidad	25
Aceptación para implementar la plataforma	28
Plataformas virtuales	40
Conclusiones	47
Referencias	48
Anexos	54
Anexo A	54
Marco conceptual	54
Anexo B	60
Marco legal	60
Anexo C	63
Entrevista	633
Anexo D	65
Encuesta	655

Tabla de figuras

Figura 1. Cargo que desempeña en la organización.....	28
Figura 2. Tiempo de vinculación laboral con la organización.....	30
Figura 3. ¿Conoce usted que es una plataforma virtual?	31
Figura 4. Percepción de lo que es una plataforma virtual para los empleados de BDO	32
Figura 5. Nivel de importancia que tiene en los empleados la constante capacitación por parte de la compañía	34
Figura 6. Capacitaciones y asesorías a través de una plataforma virtual por parte de especialistas ajenos a la compañía.....	35
Figura 7. Beneficios de capacitarse a través de internet.....	36
Figura 8. Que tan útil puede ser una plataforma virtual para capacitar a los colaboradores de la empresa BDO sobre temas de interés laboral.....	37
Figura 9. Desarrollo de habilidades y competencias en el talento humano de la organización capacitándolos por medio del uso de una plataforma virtual	38
Figura 10. Temas de interés según el ámbito laboral en el que se desarrollan los colaboradores de la empresa BDO.....	39
Figura 11. Nuestro logo	44
Figura 12. Vista previa de nuestro sitio Web.....	45
Figura 13. Vista previa de nuestra plataforma virtual	46
Figura 14. Vista previa ¿Qué es el marketing?	47

Resumen

Esta investigación de tipo Cualitativa y cuantitativa (Mixta), persigue un objetivo que es crear una plataforma virtual para brindar a las empresas soluciones optimas, eficientes y efectivas, en diversos temas de sus procesos internos en las diferentes áreas de trabajo. Actualmente las organizaciones en sus actividades económicas no logran tener una gran efectividad o un cumplimiento idóneo en sus procesos, ya sea por falta de conocimientos, tiempo, reformas o actualización sobre leyes promulgadas por el gobierno o simplemente por no tener un seguimiento continuo en dichos procesos. En el desarrollo del trabajo utilizamos como técnicas de investigación la entrevista, la cual se realizó a 1 colaborador de nivel gerencial quien tiene conocimientos de las diferentes áreas y la encuesta la cual se realizó a 20 personas todas empleados de la compañía BDO COLOMBIA, empresa dedicada a la tercerización de servicios administrativos, contables, financieros y legales.

Este trabajo, por lo tanto, pretende conocer si el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano en sus diferentes áreas tendrá una gran aceptación por parte de las organizaciones dedicadas a la tercerización de servicios administrativos, contables, financieros y legales.

Palabras clave: Plataforma virtual, marketing digital, organizaciones, aprendizaje electrónico, capacitación del talento humano.

Abstract

This qualitative and quantitative research (Mixed), pursues an objective that is to create a virtual platform to provide companies with optimal, efficient and effective, in various issues of its internal processes in the different work areas. Currently, organizations in their economic activities do not achieve great effectiveness or ideal compliance in their processes, either due to lack of knowledge, time, reforms or updating on laws promulgated by the government or simply because they do not have continuous monitoring in said processes. In the development of the work we used as research techniques the interview, which was carried out with 1 managerial level collaborator who has knowledge of the different areas and the survey which was carried out on 20 people, all employees of the company BDO COLOMBIA, a dedicated company to the outsourcing of administrative, accounting, financial and legal services.

This work, therefore, aims to know if the use of a virtual platform for the training and training of human talent in its different areas will have a great acceptance by organizations dedicated to outsourcing administrative, accounting, financial and legal services.

Key words: Virtual platform, digital marketing, organizations, e-learning, human talent training.

Introducción

Esta investigación se refiere al tema, ¿qué impacto tendría en las organizaciones el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano en sus diferentes áreas? La característica principal de esta investigación es identificar la acogida que tendría por parte de las organizaciones el implementar una plataforma virtual para capacitar y asesorar a sus trabajadores, para analizar la problemática es necesario mencionar que actualmente las empresas en sus actividades económicas no logran tener una gran efectividad en sus procesos, ya sea por falta de conocimiento, tiempo, actualización sobre leyes promulgadas por el gobierno o simplemente por no tener un seguimiento constante en dichos procesos. Esta situación ha desencadenado un aumento significativo en los costos de las compañías, quienes cada vez deben pagar para capacitar al talento humano, por concepto de consultorías o contratación de especialistas para abordar temas que manejan las distintas áreas de la organización.

En un mundo donde la economía vive en un constante cambio y las compañías deben reinventarse de manera muy ágil para seguir obteniendo sus objetivos, se vuelve primordial ser competitivos y estar altamente calificados para atender y ofrecer respuestas óptimas a las necesidades de sus clientes; en áreas como las finanzas, legal, impuestos, recursos humanos y marketing, se vuelve indispensable que las personas que componen las empresas que prestan servicios de asesorías, o las que al interior de sus compañías consideran de alta importancia estas áreas, cuenten con profesionales actualizados en los conocimientos técnicos y con sus habilidades blandas desarrolladas, teniendo en cuenta que esto mejorará sus niveles de eficiencia, así mismo disminuirá el riesgo a cometer errores por falta de conocimiento, que para las empresas dedicadas a la tercerización de servicios, firmas y otras, suele desencadenar en altos gastos para las compañías, multas y desprestigio a su nombre.

Las empresas que pretenden ser más competentes y diferenciadoras, el fidelizar su capital humano, el constante y adecuado entrenamiento de su equipo de trabajo, tienen que ser aspectos primordiales, principales pilares dentro de la arquitectura empresarial de sus compañías. No es suficiente que el profesional experto haga parte del área de una organización, es importante e indispensable, que las empresas brinden las herramientas necesarias en pro del crecimiento organizacional, así mismo que los colaboradores entiendan y se apoderen de cada nuevo proceso, producto y/o servicio que esta ofrece.

Hoy en día, las organizaciones centran su atención en conseguir nuevos clientes y ampliar sus mercados, sin embargo, pagan un alto costo cuando se descuida esa creación de valor a través de la calidad de sus servicios y su personal, no solamente calificado en habilidades técnicas, sino también en el trato hacia al cliente, la atención y la prioridad que se le brindan a los requerimientos. Una atención mal brindada, un requerimiento que presente errores, una asesoría mal enfocada y no asertiva, o una simple falla o descuido por parte del personal que pertenece a la compañía, en especial en estas que se dedican a la tercerización de servicios y que son contratadas por otros, precisamente para disminuir las preocupaciones, costos fijos altos, procesos de selección tediosos y una rotación de personal elevada, que les permite enfocar sus esfuerzos y atención en el desarrollo y perfeccionamiento de su negocio principal y trabajo al interior de las mismas, le puede llegar a representar un alto riesgo reputacional, la pérdida no solo de un cliente, sino por lo general suele venir acompañada de una percepción negativa de manera general en varias compañías que puedan conocer a la empresa que desistió del servicio por una mala experiencia en la prestación del mismo. Esta situación le ha puesto una prueba más a las compañías de tercerización y outsourcing, pues dependerá de las estrategias que desarrollen para lograr esa reputación positiva que atraerá nuevos clientes y garantizará la permanencia de los que ya tienen relaciones comerciales.

Unas de las principales dificultades que se encuentran al momento de capacitar al talento humano de cualquier organización, es la falta de tiempo, en algunas ocasiones es muy limitado y la logística para poder realizar las capacitaciones no es muy eficiente. En algunas veces los horarios o la cantidad de trabajo en las compañías limitan a los colaboradores a tener la oportunidad de acceder a las capacitaciones, asesorías o cursos que brindan las organizaciones. A pesar de esto, la metodología del aprendizaje a través de plataformas virtuales es adaptable en cuestión de horarios, una gran ventaja para optimizar el tiempo de los empleados. Acceder a este método para el entrenamiento y capacitación empresarial es mantener a las organizaciones sumergidas por el interés de estar a la vanguardia en los constantes cambios que atraviesa el sector, convirtiéndose así en un instrumento útil, de fácil acceso y bajo costo para las organizaciones.

Para el caso de las organizaciones prestadoras de servicios de tercerización, se convierte en una gran debilidad la falta de capacitación y entrenamiento del personal, puesto que esto termina

viéndose reflejado en la calidad y adecuado servicio que se les brinda a sus clientes, al igual que resulta una gran problemática, los reprocesos en que pueden incurrir y mayores tiempos de ejecución a los que tienen contemplados dentro de sus contratos. Normalmente en el día a día de estas compañías, se presenta una alta rotación de personal y en muchas ocasiones por el relacionamiento directo del personal con las diferentes áreas de la compañía cliente, se maneja una gran tensión laboral; esta es una problemática que en muchas oportunidades se podría mitigar teniendo un personal calificado no solo a nivel operativo, si no a nivel de relacionamiento interpersonal con el cliente, los procesos y niveles de jerarquía bien estructurados para lograr una comunicación más asertiva.

De acuerdo con lo anterior, a medida que avanzamos en la investigación realizada y en la recepción de los comentarios de percepción que tienen personas cercanas que desarrollan en sus día a día servicios para este tipo de compañías, identificamos que para este tipo de negocios una de los principales falencias o riesgos es la falta de afianzamiento de conocimientos por parte del personal, pues esto usualmente repercute en multas o sanciones por parte de los entes de control. Por esta razón, surge la idea de una plataforma virtual que va a aportar a las organizaciones asesorías, capacitaciones y seguimiento continuo en sus distintas actividades, de forma virtual y dependiendo de la necesidad del cliente se podrá llevar a cabo de forma presencial, dándole a la organización seguridad y confianza, que sin importar la situación que se presente, podrá contar con los mejores profesionales capacitados para ofrecer una solución óptima o adecuada a las problemáticas internas que la empresa presente.

La educación virtual, se convierte en un método efectivo y rentable para capacitar empleados sin tener la necesidad de la apertura de cargos nuevos con capital humano actualizado de las nuevas tendencias. Para el directivo a cargo del área de recursos humanos, se convierte en una herramienta de estímulo para todos los colaboradores ya que capacitan en pro de lograr los objetivos organizacionales. La capacitación se podría considerar como una inversión para las organizaciones tal vez a mediano o largo plazo, pues es un proceso que requiere de cierto tiempo, pero a su vez es un factor tan valioso que motiva y logra retener al colaborador de la organización. Con la capacitación se transmite diferentes conocimientos que la compañía necesita que su trabajador amplíe o desarrolle dentro del área en que se desenvuelve para así obtener un notable desempeño ofreciendo buenos resultados en sus actividades siendo esto de gran beneficio para el logro de objetivos de la empresa.

Es de suma importancia insistir que el entrenar o capacitar al colaborador es motivante y emocionante para ellos, pues conocen y aprenden temas nuevos, logrando el desarrollo profesional, personal y las posibilidades de avanzar dentro de la organización. La formación empresarial mejora conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes de los involucrados, incitando a la participación activa y vanguardista en la mejora continua de los proyectos empresariales. Es así como las organizaciones tienen un manejo experto del sector en que se ubican, cumplen con sus estándares de calidad y principios operativos obteniendo una mejor y mayor presencia en mercados locales e internacionales.

En la actualidad, cada vez vemos más como el personal se vuelve clave y fundamental al interior de las compañías, ya no solo son el componente productivo, sino por el contrario cada vez más las compañías buscan estrategias internas para lograr el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades en su personal humano. Indudablemente esto se debe a que las empresas han ido evidenciando a lo largo del tiempo, que, a medida del desarrollo y crecimiento personal de sus empleados, logran tener personas agradecidas con sus compañías, puesto que pasan de ser un método para conseguir dinero y se convierten en compañías que se preocupan e interesan por el bienestar económico, familiar y el entorno que rodea sus empleados. Estas situaciones las podemos ver a diario, en los constantes beneficios que están otorgando especialmente las grandes compañías, brindar ayudas para el estudio de su personal, para aprender un segundo idioma o incluso el desarrollo de alianzas para obtener vivienda, terminan siendo una inversión para las empresas puesto que de esta manera están logrando mejorar sus resultados en el mercado.

Es por esto que decidimos enfocar nuestra investigación, al análisis y evaluación de la viabilidad de obtener servicios de capacitación por medio de una plataforma virtual, que en los últimos tiempos parece ser el método más efectivo de llegar a las personas, empresas y hogares, no solo en el ámbito de las compras, sino que cada vez más sectores de la economía buscan facilitar y hacer más simple ese relacionamiento con el usuario final.

El estudio de esta problemática se realizó por el interés de conocer la situación de las empresas la cual ha desencadenado un aumento significativo en los costos, quienes cada vez deben pagar más, para capacitar al talento humano, por concepto de consultorías o contratación de especialistas para abordar temas que manejan las diferentes áreas de la compañía.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, y considerando que uno de los mercados objetivos de esta plataforma virtual en caso de encontrar viable el proyecto, serían las compañías de tercerización de servicios; decidimos tomar como estudio la compañía BDO COLOMBIA, empresa dedicada a la tercerización de servicios de contabilidad, impuestos, consultoría y asesoramiento empresarial. Esta organización se encuentra en más de 150 países, con más de 88.000 personas, con un número total de 1.617 oficinas, trabajando en conjunto por un objetivo, ofrecer a sus diferentes clientes un servicio extraordinario.

BDO fue fundada en el año 1963, en Europa, a partir de la unión de empresas de contabilidad de cinco países: Reino Unido, Holanda, Alemania, Estados Unidos y Canadá. En 1973 la organización adoptó como denominación el nombre de Binder, Dijker, Otte & Co y en 1988 se estableció la estructura global y se antepuso las siglas BDO al nombre local de cada firma miembro, BDO Colombia tuvo su origen en el año 1985. (Home BDO en Colombia, 2021)

Hoy, con más de tres décadas de experiencia en el mercado local y más de 1.000 clientes satisfechos a lo largo de su historia, se consolidaron como una de las cinco firmas de servicios profesionales más grandes del país. Gracias al trabajo en equipo con entidades públicas, organismos multilaterales de crédito y compañías privadas de diversas industrias han logrado alcanzar sus objetivos corporativos. BDO en Colombia, ofrece servicios de Auditoría y Aseguramiento, Consultoría, Impuestos, Legal y Outsourcing. Más de 450 profesionales que trabajan desde las oficinas en Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín, trabajan conjuntamente y están a disposición para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. (Home BDO en Colombia, 2021)

La visión de BDO es ser el líder del servicio excepcional al cliente. La compañía manifiesta que “No se trata de reinventar el enfoque de los servicios de nuestra profesión, sino de brindar estos servicios excepcionalmente bien, y ofrecer esa alta calidad de manera consistente en cada oficina, cada país y en cada territorio donde tengamos presencia. No importa dónde hagas tus negocios, tenemos personas que pueden ayudarte”. (Home BDO en Colombia, 2021)

En el marco del impacto que tendría en las organizaciones el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano en sus diferentes áreas se realizó una

investigación de tipo Cualitativa y cuantitativa (Mixta), a través de una serie de entrevistas a un líder de equipo con conocimientos en las diferentes áreas de la empresa y una encuesta que se realizó a 20 colaboradores con cargos de analistas, consultor junior y gerentes todos empleados de BDO COLOMBIA como instrumentos de investigación para recolectar información y registrarla para su posterior análisis. Estos tipos de instrumento se aplicó a una población utilizando una de las técnicas de estadística muestreo no probabilístico: Muestreo por conveniencia este tipo de muestra fue el que se empleó en la metodología de nuestro estudio.

Durante la investigación de campo, se presentaron varios obstáculos, uno de estos en las entrevistas, fue la ocupación de los colaboradores de la empresa para aceptar la conversación con nosotros y para el diligenciamiento de la encuesta, algunos colaboradores no la respondieron por falta de tiempo o por olvido a pesar de que se recordó varias veces, sin embargo, con los datos recolectados logramos realizar el respectivo análisis y así poder finalizar la investigación.

Finalmente, como estudiantes del programa académico de Administración de Empresas Comerciales es de vital importancia la realización de esta investigación, pues fortalece nuestra habilidad investigativa, generando la unión entre la teoría y la práctica.

Marco de referencia

Marco teórico

El mundo globalizado en el que actualmente vivimos, la Internet va en vanguardia y en continua evolución de las necesidades de consumo, este simple hecho ha logrado que se cree el comercio electrónico como una herramienta fundamental para las generaciones de hoy en día, para comprar o adquirir y del mismo modo vender productos o servicios por la Web, pero esto no solo se encuentra en una persona natural sino que es esencial para toda empresa que quiere seguir en vanguardia con el fin de satisfacer las necesidades de sus consumidores, mejorando su calidad de vida y tener mayor facilidad para acceder a un todo exterior. Por eso queremos crear una plataforma virtual que guie y eduqué a las empresas o microempresarios que quieran alcanza el éxito, o simplemente cuando lo necesiten.

Lo mejor que podemos hacer es ser parte del futuro. Inventando nuevas tecnologías o servicios para la comodidad de todos y esto es lo que queremos darles a las empresas.

Aclaremos los beneficios que obtienen las empresas al implementar capacitaciones para sus colaboradores en sus diferentes áreas de trabajo.

Los beneficios de la capacitación, para crear nuevas habilidades, aumentando la productividad, la mejora de la calidad y los resultados de la organización; seguido de la capacitación como base para el desarrollo económico, que logra el aumento de la productividad nacional, crea mercados más competitivos y atractivos para la inversión extranjera. (Parra y Rodríguez 2016)

El componente del activo humano es importante el motivar al personal de las empresas, con el fin de que tengan un mayor tiempo dentro de la organización.

En materia de recursos humanos se hace necesario que las pequeñas organizaciones establezcan políticas de capacitación permanentes en cabeza de la dirección la empresa ya que esta área es quien debe motivar y estimular a los colaboradores para que se preparen a enfrentar los nuevos cambios que trae el entorno y la globalización como factor de integración comercial, independientemente del tamaño de la organización. (Jamaica, 2015)

Y toda empresa cuenta con diferentes responsabilidades a nivel social, ambiental y también de potenciar las capacidades de su talento humano. Jamaica nos dice que:

La responsabilidad de las empresas está en potenciar las competencias y habilidades de sus colaboradores, buscando establecer el recurso humano como factor clave en la productividad y en la transformación directa del entorno cuando se busca adecuar la organización a las nuevas exigencias del entorno o del mercado. (Jamaica, 2015)

Siempre se podrá decir que capacitar a todo el personal y estar en continua actualización ayudará a las empresas, si el capital humano esta feliz, rinde dentro de la empresa donde se encuentre.

La capacitación como herramienta busca un cambio positivo en la empresa y tiene como misión principal ayudar a mejorar el presente y a establecer una ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante enfocado al capital humano de las organizaciones. (Jamaica, 2015)

Como plataforma educativa especializada en empresas queremos llevar a las compañías a un aula actual y virtual es el objetivo, porque sin importar que tan buenos seamos, para permanecer activos en una sociedad avanzada debemos pertenecer al mundo de la web.

Hablemos un poco del comercio electrónico y el impacto que nos abrió campo sin necesidad de tener barreras, y es lo que queremos aplicar con un nuevo servicio para toda empresa que lo necesite, además nos da auge para poder tener relaciones no solo sociales, sino que también empresariales.

Las organizaciones o empresas llegan a afrontar retos del entorno, tanto interno como externo, especulando los posibles efectos y acciones de las decisiones que lleguen a tomar, sin embargo, los posibles retos en algunos casos pueden llegar a exceder las posibilidades o medios de los individuos involucrados.

Para poder afrontar todo reto que enfrenten las empresas y organizaciones, deben de contar con personal o asesores de alta calidad para no quedarse o hundirse en los sucesos que se les presenten. Por eso mismo estamos ayudando a las empresas que nos contraten a tener una mayor probabilidad de éxito.

Debido a que este mundo digital está en continua actualización, queremos que las empresas puedan acceder a una educación virtual enfocada a ellas y a sus diferentes áreas.

Como podemos observar anteriormente es vital para las empresas el poder adaptarse a los cambios que el mundo digital ofrece y tener recursos limitados a veces se los impide, sin embargo, creando esta plataforma virtual o presencial de acuerdo con las necesidades que las empresas muestren, se podrán bajar costos llegando así a más empresas y apoyándolas en lo que necesiten para estar a la vanguardia de los cambios que presenta la sociedad.

Nuestra plataforma virtual ofrecerá nuevos canales de aprendizaje, asesoría capacitación, y seguimiento continuo para la solución de problemas que toda empresa necesite.

Our analysis shows that learning practices offer a meaningful intervening process between corporate training expenditure and organizational innovation. While individual learning practices are not significantly associated with innovation, interpersonal and organizational learning practices have significant and positive effects on the outcome.

(Sung Y Choi, 2014)

Los profesionales que se incorporen a nuestra plataforma virtual se seleccionaran de acuerdo con los resultados que presenten en las siguientes pruebas, todo profesional podrá acceder a ellas, pero solo los mejores podrán ser parte de nuestra plataforma, con un solo fin, brindar la mejor calidad en asesorías capacitaciones y todo aquello que las empresas necesiten. Se realizará una fase de selección basados en diferentes pruebas.

Además, nuestro proceso selectivo “debe proporcionar no solo un diagnostico sino también un pronóstico de la capacidad de las personas para aprender a realizar una tarea como en la ejecución de ella, una vez aprendida” (Vides, 2018). Para nosotros UN CLICK es de suma importancia poder pronosticar el funcionamiento que tendría como asesor, debido a que deben de ser personas muy capacitadas que siempre estén aprendiendo y actualizando sus conocimientos.

El reclutamiento y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento tiene como objetivo específico suministrar la materia prima para la selección: los candidatos. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización. (Vides, 2018)

Debido a lo anterior es necesario realizar diferentes pruebas, con el fin de conseguir los mejores profesionales. Nombraremos algunas de ellas.

1. Pruebas psicotécnicas: estos tests psicotécnicos se pueden dividir en varias pruebas o subpruebas de inteligencia y/o aptitudes: de cálculo también conocidas como numéricas, verbales, de razonamiento, entre otras y/o pruebas de personalidad.
2. Pruebas situacionales: las cuales evalúan las habilidades de los todos los aspirantes en diferentes situaciones que se les pueden llegar a presentar en determinado puesto de trabajo donde se espera que los aspirantes la enfrenten de manera eficiente. (García, s.f).
3. Pruebas profesionales de habilidades: Estas pruebas se realizan de acuerdo con las asesorías que brindaremos. Estas pruebas tienen como objetivo medir el nivel de capacidad profesional. La mayoría de estas pruebas son básicamente ejercicios prácticos que ayudaran a medir los conocimientos que el aspirante tiene para las funciones que tendrá.
4. Verificación de referencias laborales y personales del aspirante.

Según mente profesional, todos los profesionales deben de tener diferentes características que lo pondrán entre los mejores, y así deberán ser nuestros expertos, y deberán contar con las siguientes características.

1. Destreza para ser colaborativo y resolutivo al mismo tiempo
2. Inteligencia emocional

Debido a que son habilidades y capacidades emocionales. Las emociones hoy en día juegan un papel vital en nuestra vida, Si nos ponemos a analizar nuestro día a día, notaríamos ligeramente que son muchas las ocasiones en que nuestras emociones nos gobiernan, pero hay que aclarar que no nos demos cuenta ello, además podemos decir que en algunas ocasiones nos dejamos influenciar en cierto grado por ellas.

3. Nuestros profesionales deben de estar en continua actualización.

Es muy importante que todos los que se encuentren dentro de esta plataforma para brindar soluciones a las grandes y medianas empresas estén en continua actualización y con conocimientos que estén en vanguardia para la calidad de las soluciones que den a las empresas que nos busquen.

4. Receptivo con las críticas constructivas.

Debe de aceptar las críticas que la empresa o quien esté tomando su asesoría le den, sin importar la situación.

5. Asumir responsabilidades

La responsabilidad es una de las cualidades más valoradas en los profesionales y esto no ha variado con el paso del tiempo, ni cambiara debido a que muestra que tan comprometido puede estar un profesional con la empresa o compañía en donde se encuentre, y en nuestro caso en donde se brinde la asesoría, capacitación o seguimiento.

6. Mentalidad global y abierta

Leer, instruirse y el aprender sobre otras culturas y lenguajes ayudara a adquirir una mentalidad global y abierta. Además, a esto hay una mayor probabilidad de abrirse al mundo. Esto le ayudara a conseguir a todo profesional oportunidades de desarrollo profesional y en nuestro caso ganar más empresas que soliciten del acompañamiento de nuestros profesionales (Rengifo, 2018)

7. Superar obstáculos

Adicional a lo anterior, nuestros profesionales deberán estar listos para los retos del mundo moderno los cuales son:

- Acoplarse a los cambios que sufran las empresas en determinado momento durante su asesoría, o seguimiento.
- Lidiar con las crisis de las empresas a donde asista a realizar las distintas asesorías.

Competencias que deberán mostrar los asesores: la siguiente información se tomó de

FACILITADOR DEL S.G.C

1. Experticia Profesional
2. Conductas asociadas
3. Conocimiento del entorno:
4. Construcción de relaciones
5. Iniciativa: el asesor o tutor deberá anticiparse a los problemas que pueda presentar la empresa y/o sus colaboradores.

Hablemos un poco de las plataformas. Implementar una plataforma para uso empresarial ayudaría a las empresas a tener información sobre distintas áreas a primera mano, además de poder acceder a cursos, asesorías y capacitaciones de estas.

La empresa tendría de primera mano las siguientes herramientas dentro de la plataforma:

- Un sistema de mensajería instantánea: el cual permitiría la comunicación permanentemente y en tiempo real con los entre las empresas que se inscriban a esta plataforma y sus asesores.
- Envío de archivos en ambas direcciones: permite enviar archivos a sus asesores sobre procesos de la empresa los cuales contarán con privacidad total además de recibir asesorías sobre estos procesos de ser necesario y de ser solicitado por la empresa.
- Actualización continua y actual de las áreas.
- Actualización en normatividad de las áreas.
- Ayuda y capacitación virtual o presencial de acuerdo con lo que la empresa solicite.

Algunas de las ventajas que las empresas encontrarán al utilizar esta plataforma, para sus asesorías, capacitaciones, o consultas:

1. Ahorro de tiempo

El simple hecho de tener información sobre las áreas que se presentan dentro de una organización en el mismo escritorio donde trabajan le ahorra tiempo a cada uno de los colaboradores de la empresa que necesiten una asesoría.

2. Ahorro de costos

Los asesores suelen cobrar demasiado por una asesoría en un área determinada, sin embargo, nuestros asesores se especializarán en diferentes áreas además se contarán con diferentes asesores especializados en cada una de las áreas además podrán hacer asesorías virtuales y de ser necesario un diagnóstico presencial de la empresa y brindar soluciones a la misma.

3. No solo la empresa tendrá acceso a la plataforma sino cada uno de sus colaboradores.

4. Mayor transparencia porque no abran secretos dentro de la plataforma todo será visible para la empresa.

Desarrollo

Áreas de la empresa BDO que más solicitan asesorías, capacitaciones o consultorías

- ❖ Determinar dentro de la organización cuales son las áreas que más solicitan asesorías, capacitaciones, consultorías o contratan asesores externos para la solución de problemas internos.

De acuerdo con el acercamiento que se ha tenido con la compañía objeto de estudio, y teniendo en cuenta que BDO Colombia es una firma de consultoría que ofrece diferentes servicios en el ámbito legal y financiero, identificamos las siguientes áreas:

Área Audit & Assurance

Esta línea de negocio ofrece servicios de revisoría fiscal, Auditoría externa (financiera y contable), revisión de información financiera histórica, interventorías, compilación de estados financieros, auditorías de propósito especial, aseguramiento de reportes integrados y aseguramiento de reportes de sostenibilidad. Esta línea fue uno de los pilares al momento de la creación de la compañía BDO en Colombia y es una de las más importantes en el desarrollo de su actividad comercial. Por la importancia y riesgo de las actividades que se desempeñan al interior de esta línea de negocio, evidenciamos que a nivel interno se está desarrollando un plan de capacitación y actualización al personal.

Área Tax

Esta línea de negocio ofrece servicios de consultoría tributaria, Due Diligence en aspectos fiscales que se refiere a la investigación que se realiza para identificar eventuales contingencias y beneficios de naturaleza impositiva que tenga una incidencia significativa en la compañía frente a enajenaciones que se pretendan desarrollar, cumplimiento tributario expatriados, precios de transferencia, diagnostico tributario, solicitud devoluciones ante la DIAN, outsourcing tributario, cumplimiento y litigio tributario.

Área BSO BUSINESS SERVICES & OUTSOURCING

Esta línea de negocio ofrece servicios de outsourcing contable y procesos relacionados, cumplimiento tributario, nómina y administración de personal, gestión operativa de tesorería, servicios administrativos y financieros, contabilidad en el sector público, elaboración de estados financieros con propósito especial y general y tercerización de procesos de startups.

Subáreas del área BSO

- Nómina y administración de personal
- Contabilidad para empresas del sector privado
- Cumplimiento y obligaciones tributarias
- Contabilidad entidades del sector público
- Gestión operativa de tesorería
- Facturación electrónica
- Emisión de estados financieros
- **Reportes a entidades de inspección, vigilancia y control**

Solicitan la información necesaria para la elaboración de los reportes, realizan validaciones y pruebas de integridad de los datos que después serán reportados. Algunos de los reportes son:

- Medios magnéticos
- Reporte a las Superintendencias
- Renovación del registro mercantil ante la Cámara de Comercio
- Declaración de renta
- Reportes al DANE y otras entidades gubernamentales.

Área Legal

BDO cuenta con amplia experiencia en temas legales, que contribuye al correcto desarrollo de los negocios, cuenta con un equipo de abogados especializados y con experiencia en diferentes áreas del derecho, formados en su práctica con profesionales de diversas disciplinas, lo que les brinda una visión integral de la empresa frente a los retos que debe afrontar cada industria, encontrando la forma de abordarlos.

Esta línea de negocio ofrece asesorías en derecho comercial y corporativo, contratos nacionales e internacionales, fusiones & adquisiciones (M&A), derecho laboral y seguridad social, derecho migratorio, representación legal de sociedades extranjeras, Compliance, derecho administrativo y contratación estatal, outsourcing legal, Due Diligence legal, litigio, arbitraje y procesos de insolvencia, estructuración legal de proyectos de infraestructura, derecho aduanero y cambiario, derecho disciplinario y fiscal y asesorías en empresas de familia.

Área Advisory

Esta línea de negocio ofrece servicios de auditoría interna de procesos, auditoría forense, gestión de riesgos & GRC, auditoría de TI, Ciberseguridad, línea ética antifraude, Business Intelligence & Data Analytics y Consultoría en NIIF.

Son expertos en:

Auditoría Forense

- Prevención y detección de delitos financieros y fraude a través de procedimientos especializados.
- Investigación de actividades relacionadas con el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Recopilación, conservación y protección de pruebas en cumplimiento del principio de la cadena de custodia Asesoramiento especializado y objetivo en casos de fraude, conflicto de intereses o evidencia de delitos financieros.
- Gestión del riesgo de fraude. Identificación y mitigación del riesgo de pérdida de activos. Apoyo en la preparación e implementación del Programa Anticorrupción BDO y el Sistema de Prevención de Fraude.

Dentro de las diferentes áreas con las que cuenta la organización y sus respectivos temas a tratar, definimos por medio de una entrevista quien se le realizó a un colaborador de la organización que ocupa el cargo de Consultor Junior de Outsourcing, que las áreas que más solicitan asesorías, capacitaciones y consultorías son las áreas de Tax (Impuestos) y BSO (Business Services and Outsourcing). Lo anterior, teniendo en cuenta que la normatividad fiscal y contable permanece en constante cambio y se requiere una actualización permanente en los diferentes decretos y nuevas normatividades expedidas por el gobierno y otros reguladores.

Necesidades de las diferentes áreas

- ❖ Definir las necesidades que tiene cada una de estas áreas de trabajo dentro de la organización.

Necesidades del área de Tax: Las necesidades identificadas para el área de Tax son las siguientes:

- Fortalecer los conocimientos técnicos del personal, para el correcto diligenciamiento de formularios de impuestos, así como de las asesorías brindadas a los clientes.
- Afianzar el manejo de las herramientas ofimáticas, así como obtener enseñanza referente al uso de las mismas que simplifiquen y homogenicen los papeles de trabajo utilizados por esta área, para minimizar el riesgo de errores.
- Repasar constantemente los requisitos que se necesitan para finalizar procesos de devolución de saldos a favor en impuestos y/o procesos de registro ante la DIAN para poder finalizar con éxito trabajos encomendados por los clientes.
- Obtener de manera eficaz y oportuna, retroalimentación en los diferentes decretos y nuevas disposiciones legales y tributarias expedidas por el gobierno nacional.
- Obtener herramientas que le permitan garantizar entregas oportunas y que minimicen la oportunidad de no presentación de impuestos o información exógena dentro de las fechas estipuladas.

Necesidades del área de BSO: Las necesidades identificadas para el área de BSO son las siguientes:

- Fortalecer los conocimientos en la Normas Internacionales de información financiera – NIIF.
- Implementar herramientas ofimáticas que permitan la optimización en los recursos utilizados y asegurar la información de tal manera que permita minimizar el riesgo de errores.
- Fortalecer los conocimientos técnicos del personal, para el correcto diligenciamiento de formularios de impuestos, así como de las asesorías brindadas a los clientes.
- Obtener actualización constante en la normatividad contable, fiscal y de nómina.

- Obtener capacitaciones referentes a las sanciones emitidas por la UGPP (Unidad de gestión pensional y parafiscales), y de los errores frecuentes en que incurren las empresas para ser sancionadas por dicho ente; de esta manera evitar y minimizar este riesgo.
- Obtener capacitaciones referentes a las sanciones emitidas por la DIAN, Secretaría de Hacienda, y superintendencias reguladoras y de los errores frecuentes en que incurren las empresas para ser sancionadas por dichos entes; de esta manera evitar y minimizar este riesgo.
- Seguir fortaleciendo los métodos y herramientas de seguridad de la información por el grado de importancia y sensibilidad que esta representa.

Parámetros de calidad

- ❖ Establecer parámetros de calidad para el profesional que se va a contratar, para que así brinde asesorías adecuadas a los clientes a través de la plataforma virtual.

El profesional que va a trabajar a través de la plataforma virtual debe tener el conocimiento, las competencias y las habilidades necesarias para desarrollar un buen trabajo orientado a la mejora continua y a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Dar apoyo, asesoría y según el caso, formación o entrenamiento a personas de la organización en las áreas que lo requieran, siempre enfocado en la gestión de la calidad y el cumplimiento normativo.

Para garantizar que el profesional que se vaya a contratar cumpla con los requisitos, se evaluarán las aptitudes y actitudes del aspirante a través de diferentes test que nos permitirán obtener los resultados tanto de la personalidad como de los conocimientos con los que cuenta, para que así pueda prestar un servicio adecuado y eficiente a los diferentes clientes.

Parámetros

- Test psicotécnicos y test de personalidad.

En muchos de los procesos de selección que realizan las diferentes organizaciones nos encontramos con que, además de la entrevista, tienen que realizar una serie de pruebas que tratan de detectar en el aspirante las cualidades, aptitudes y actitudes que se requieren para el puesto. Son Test psicotécnicos y test de personalidad. Estos ejercicios se realizan para medir habilidades, analizar los aspectos del carácter y el rendimiento que puedan intervenir en la forma de trabajar del candidato. (Carrasco, 2019)

Con los test psicotécnicos se pretende identificar y evaluar, de manera objetiva, la capacidad intelectual del candidato al cargo en diferentes aspectos como el razonamiento lógico, la memoria, la atención, el cálculo, la parte verbal. La tipología de este test es variada, el candidato se enfrentará tanto a ejercicios de aptitud numérica, expresión oral, como de aptitud de razonamiento. En la presentación del test psicotécnico se dará un tiempo límite para responder, y con ello se puede analizar y demostrar si se posee una determinada agilidad mental. (Carrasco, 2019)

Por otra parte, con el test de personalidad se pretende conocer rasgos del carácter de la persona interesada a trabajar con nosotros que de cierta forma son difíciles de detectar en una entrevista abierta clásica mediante solo preguntas por parte de la empresa y respuestas por parte del candidato. Con esta prueba tratamos de averiguar los diferentes aspectos de la personalidad para deducir la adecuación al puesto de trabajo ofertado. Se busca poner en manifiesto la iniciativa, trabajo bajo presión, la adaptación a los cambios, capacidad de persuasión, estabilidad emocional, expectativas, empatía, respuestas en diferentes situaciones en el ámbito laboral, madurez y motivación.

El test de personalidad estará formado por 50 preguntas. Cada una de las preguntas tiene 5 opciones: "Nunca", "Casi nunca", "Cierto", "Generalmente cierto" y "Muy cierto". Donde el aspirante elija la opción que considere que mejor lo describa.

Áreas a manejar en los test psicotécnicos

- Área de inteligencia verbal y lingüística: Capacidad de usar las palabras de manera efectiva, tanto de manera escrita u oral.
- Área lógico-matemática: Capacidad para utilizar los números aplicando un buen análisis y razonamiento
- Área de inteligencia visual y espacial: Es aquella que nos ayuda a visualizar y representar las dimensiones como longitud, anchura, área, volumen.
- Área de atención y percepción: Es la capacidad de observación.
- Área de memoria: Evaluar la capacidad de la memoria a corto y medio plazo
- Entrevista abierta

Una entrevista abierta es una técnica cualitativa de investigación en la cual se propicia una conversación no estructurada entre una persona que entrevista y un entrevistado. Está basada en preguntas generadas espontáneamente como parte de la interacción comunicacional. El objetivo es conocer expectativas y puntos de vista del candidato sobre aspectos de interés para la organización, partiendo de sus experiencias personales y laborales. En este instrumento también está presente la comunicación no verbal; el entrevistador debe prestar atención para interpretar lo que el entrevistado no es capaz de decir con palabras.

(lifeder.com, s.f.)

Tipo de entrevista

Entrevista cara a cara

Esta entrevista se realizará en persona, estando presentes el entrevistador quien guiará el proceso y el entrevistado. Se inicia con una conversación sobre temas generales, creando un ambiente que permitirá al entrevistado expresarse libremente. No existe ningún tipo de preguntas programadas, estas irán surgiendo a medida que se desarrolle la entrevista. Sin embargo, la persona que está al frente de la estrategia debe tener la habilidad de mantener al entrevistado conversando sobre las experiencias que son relevantes en el área que se desea cubrir, con la entrevista pretendemos: Medir capacidad de reacción, medir dinamismo, medir responsabilidades, medir adaptabilidad. (lifeder.com, s.f.)

Perfil profesional

- Profesionales en diferentes áreas de estudio, tales como: Contaduría pública, administración de empresas, psicología y derecho.
- Especialistas en derecho tributario, aduanero y cambiario, impuestos, gerencia financiera, contabilidad internacional, Marketing y ventas.
- Profesionales que cuenten con más de 3 años de experiencia laboral.
- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas.

Aceptación para implementar la plataforma

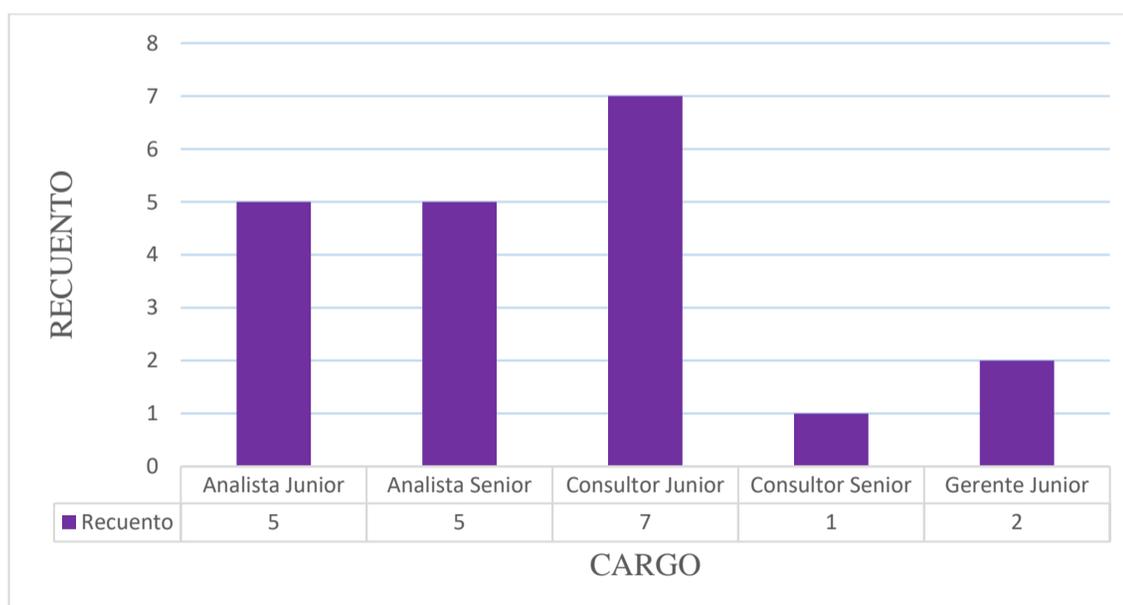
- ❖ Determinar la aceptación que tendría la plataforma virtual por parte de la organización BDO COLOMBIA.

De acuerdo con la persona entrevistada y las personas encuestadas, con cargos de analistas, consultor junior y gerentes del área de Outsourcing Contable, consideran que la propuesta de implementar una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano en sus diferentes áreas de trabajo, sería viable y de gran ayuda para el éxito de los procesos internos, ya que facilitaría el aprendizaje según la necesidad de los diferentes temas que se manejan, se tendría una adecuada retroalimentación cuando se requiera por parte de los profesionales que prestarían el servicio en la plataforma sin tener que comprometer a los mismos empleados de la firma para que preparen y expongan los temas de las capacitaciones, que de cierta forma no son expertos en algunos de los temas asignados para el plan de capacitación.

Análisis resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa BDO Colombia para analizar la viabilidad de la implementación de una plataforma virtual en la organización. Número de personas encuestadas: 20 personas

Figura 1.

Cargo que desempeña en la organización



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

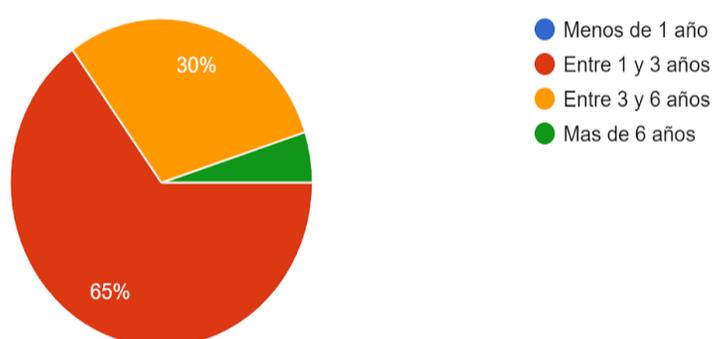
Las personas encuestadas pertenecen a diferentes cargos de la línea BSO (Business services & outsourcing) de la compañía BDO Colombia; los analistas junior, son personas que se dedican a una labor más de tipo operativo, se encargan principalmente, de registrar información contable de diferentes compañías que le asignan al interior del outsourcing, normalmente, se les asigna un promedio de 2 a 3 compañías, el factor para determinar la cantidad de empresas asignadas, son el tamaño y el volumen de la información que se recibe, en algunos casos, dependiendo la particularidad de cada cliente, realizan actividades de tipo administrativo, como contacto con proveedores, gestión de documentación y respuesta y seguimiento a correos. Otro de los cargos contemplados dentro de la encuesta, son los de los analista senior, el perfil de las personas que ocupan estos cargos, es un poco superior a los analista junior, generalmente son personas que se encuentran estudiando una carrera profesional y se encuentran en sexto semestre en adelante, su función es garantizar que la información registrada en el software contable se encuentre en debida forma, según la normativa contable y fiscal, adicional se encargan de conciliar cuentas y analizar la información, así como preparar informes financieros básicos para la revisión de sus superiores, generalmente se asignan entre 2 y 4 compañías; es importante señalar que al interior de la compañía se busca siempre un enfoque de crecimiento y de propuestas innovadoras para hacer de manera más eficiente el trabajo, y se brindan en diferentes escenarios oportunidades, para que desde los cargos más operativos, a los más gerenciales, se puedan aportar ideas, desde la experiencia de cada persona con los clientes asignados. Como consiguiente, tenemos el cargo de Consultor Junior, quienes se encargan de liderar diferentes equipos contables, son responsables del front con los clientes, revisan todos los informes financieros elaborados por los analistas y son responsables de la calidad y oportunidad con que se libera cada información; la compañía tiene un plan de calidad muy estructurado, por lo cual se evalúan mensualmente a los consultores para identificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio que son estipulados con base al cronograma de actividades que se acuerda con el cliente al inicio de cada año; realizan un empalme entre las diferentes áreas, y se busca un enfoque más comercial, en el sentido de que si la persona que ocupa este cargo, encuentra una oportunidad de negocio, es el primer filtro de acercamiento con el cliente y con ofrecer los servicios que se encuentran dentro del alcance de la firma, usualmente pueden tener entre 4 a 8 clientes asignados. El cargo de consultor senior es similar al anterior, sin embargo son personas que tienen unos años más de experiencia, por lo cual suelen tener clientes de mayor complejidad,

así como reciben del área comercial oportunidad de negocio, y con base al conocimiento del manejo interno, desarrollan propuestas con la finalidad de obtener nuevos clientes. Por último tenemos a los gerentes junior, quienes son los encargados de validar la rentabilidad de cada cliente, analizar las horas que se están incurriendo por parte del equipo asignado, en comparación a lo contratado y cobrado hacia los diferentes clientes, entran a apoyar en temas más complejos al consultor de normativa o manejo y son los encargados de validar los cumplimientos en los entregables con los clientes, el desempeño, el cumplimiento de las diferentes políticas que se tienen al interior de la compañía, como son las de calidad y archivo digital; así como de preparar propuestas y atraer nuevos clientes a la firma; es importante tener en cuenta que desde los cargos gerenciales, se busca la optimización de recursos, así como la evaluación de las diferentes propuestas para validar la implementación al interior de la línea, usualmente cada gerente tiene aproximadamente 30 clientes asignados. Una vez realizada la descripción de cada perfil de los cargos evaluados, encontramos que de las 20 personas encuestadas 10 personas ocupan cargos de tipo operativo que serían los analistas junior y analistas senior, 8 personas ocupan cargos de gestión y líderes de equipo de trabajo que serían los consultores junior y consultores senior, adicional a esto encontramos 2 personas que ocupan los cargos de tipo gerencial.

Figura 2.

Tiempo de vinculación laboral con la organización

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

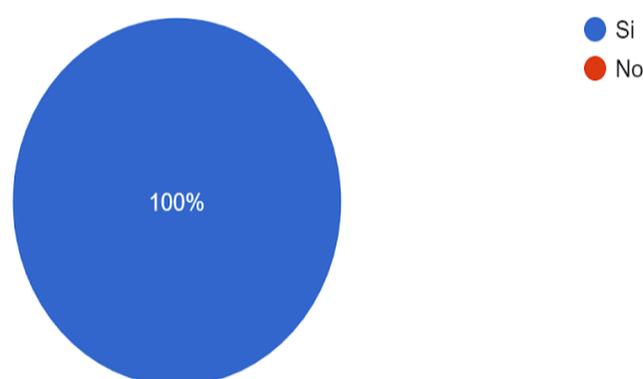
De acuerdo con las respuestas obtenidas, podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas llevan entre 1 y 3 años trabajando en la organización, con un total del 65% que corresponde a 13 personas, 30% que corresponde a 6 personas llevan entre 3 y 6 años y un 5% que corresponde a una sola persona, se encuentra vinculada laboralmente con la organización hace más de 6 años. En este punto, se puede deducir que la compañía o el grupo de encuestados,

no han tenido un alto nivel de rotación laboral, puesto que ninguno lleva laborando menos de un año con la compañía; lo que podría señalar buenas políticas corporativas, así como se percibe una satisfacción en general con el desarrollo personal al interior de la firma. Consideramos que uno de los factores que puede influir en los resultados obtenidos, es el plan carrera con el que cuenta la compañía, lo que permite lograr un crecimiento profesional constantemente, siempre y cuando las personas se preparen y cumplan con los requerimientos solicitados en el perfil de cada cargo.

Figura 3.

¿Conoce usted que es una plataforma virtual?

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

Del número total de encuestados el 100% conocen que es una plataforma virtual. Consideramos que en gran medida la unanimidad de las respuestas, tienen incidencia en el nivel de estudio que tienen los encuestados, pues usualmente son estudiantes a nivel profesional y en cargos de un mayor nivel jerárquico, adicional a esto la organización cuenta con personas que tienen estudios en especializaciones, postgrados y en otros idiomas; motivo por el cual la totalidad de encuestados han tenido acceso a herramientas ofimáticas y al desarrollo de actividades en plataformas virtuales puesto que es un mecanismo de enseñanza muy arraigado dentro de las herramientas brindadas por las universidades. Adicional a esto, actualmente por la situación de la pandemia del COVID-19, muchas organizaciones se han visto en la necesidad de capacitar a su talento humano a través de estas herramientas tecnológicas, como lo son las plataformas, utilizando el E-learning como una estrategia fundamental para el crecimiento profesional y fortalecimiento de las competencias de sus colaboradores.

Figura 4.***Percepción de lo que es una plataforma virtual para los empleados de BDO***

Según las opciones de respuesta ¿Cuál cree usted que se asemeja más a la definición de que es una plataforma virtual?

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

Según las personas encuestadas de las dos opciones verdaderas que se dan sobre que es una plataforma virtual, todas acertaron, un 50% que corresponde a 10 personas seleccionan la primera opción y el otro 50% que corresponde igualmente a 10 personas seleccionan la tercera, es decir todos los encuestados saben que es una plataforma virtual, han utilizado a lo largo de su vida académica, laboral y profesional una plataforma como medio de aprendizaje y a su vez como es el funcionamiento y usabilidad de las mismas.

¿Qué entiende por e-learning?

Aprendizaje de manera electrónica
Es un espacio virtual para el aprendizaje a distancia
Aprendizaje por internet
Aprender virtualmente
Es un espacio para la enseñanza virtual
Enseñanza virtual
Página web de aprendizaje
Es una plataforma
Capacidad para colaborar a distancia
Aprendizaje a través de plataformas tecnológicas e internet
Aprendizaje virtual
Es una plataforma que te permite adquirir conocimientos
Aprender por medio de Internet
Una plataforma en la nube
Aprendizaje de algo en específico por internet
Es un espacio virtual capacitación a distancia
Aprender en línea
Procesos de enseñanza y aprendizaje a través de internet
Aprendizaje virtual
Aprendizaje de manera electrónica

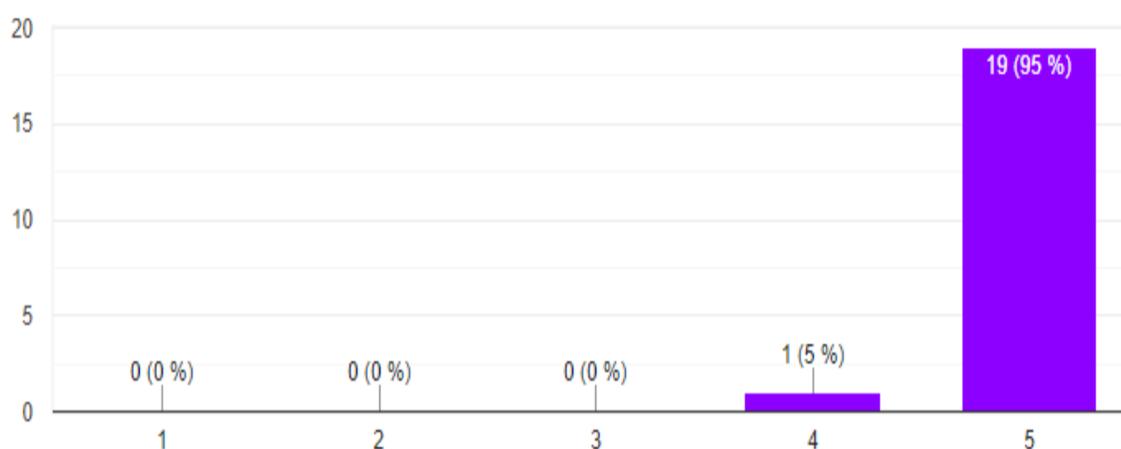
Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede definir que el total de los encuestados de BDO tienen conocimiento del concepto de e-learning, que se refiere a la enseñanza y aprendizaje online a través de internet y la tecnología que existe actualmente, es evidente de la evolución significativa que ha tenido en los últimos años esta modalidad de aprendizaje. Actualmente el Internet es una herramienta que permite el acceso a cualquier tipo de información y formación de distintos temas en el momento que se requiera hacer, el e-learning debe entenderse como una modalidad de enseñanza que pretende aportar flexibilidad y personalización en los procesos de capacitación, asesorías y aprendizaje. Podemos decir que los colaboradores de la compañía saben de estos temas porque en su entorno laboral y académico lo han implementado sacando un gran provecho de esta herramienta.

Figura 5.***Nivel de importancia que tiene en los empleados la constante capacitación por parte de la compañía***

En una escala del 1 a 5 que tan importante considera usted que las compañías capaciten constantemente al talento humano.

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

De acuerdo con resultados obtenidos el 95% de los encuestados que corresponde a 19 personas, consideran que es muy importante que las organizaciones capaciten constantemente al talento humano y un 5% que corresponde a 1 persona, considera de igual forma que es importante que las empresas se enfoquen en el personal capacitando y entrenando a su mayor activo. En este punto es importante señalar, y como ya lo hemos mencionado anteriormente, la compañía BDO Colombia siempre se ha preocupado por la capacitación constante para su personal, sin embargo durante el 2020, un año en el cual las compañías se obligaron a aceptar nuevos retos y asumirlos y superarlos de la mejor manera, BDO se encuentra en búsqueda de catapultarse como los mejores a nivel mundial y local, motivo por el cual internamente implementó un plan de capacitación en el cual a los gerentes y consultores de cada línea se les asignan unos temas que se preparan y explican en diferentes sesiones dictadas por la aplicación TEAMS, con las cuales se busca mejorar las competencias técnicas y fortalecer el conocimiento general de todos los cargos al interior de la firma, para brindar el mejor servicio, y de esta manera poder llegar a ser los mejores. Al finalizar cada sesión, los participantes reciben la evaluación preparada por cada equipo capacitador y por medio de este la firma prepara y verifica mensualmente unos indicadores que les permiten conocer, el nivel de eficiencia, eficacia, la cantidad de fallas y el promedio general de aprendizaje por cada uno de los participantes; estos

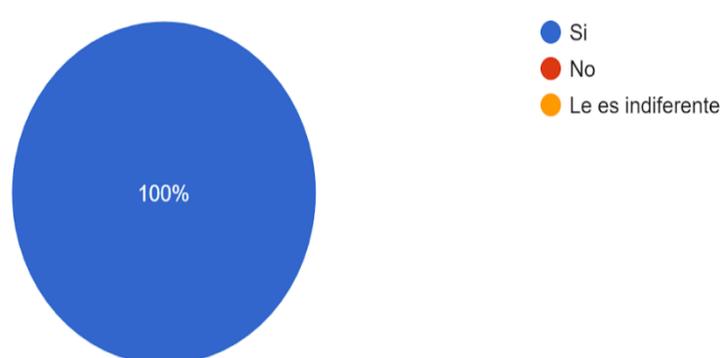
indicadores son analizados a nivel gerencial y por los socios de cada línea y son base fundamental para la evaluación de desempeño que se realiza de manera semestral, así como en los casos en los que se evidencian faltas recurrentes, se estipulan estrategias correctivas con el fin de poder cumplir con el objetivo del plan estipulado.

Figura 6.

Capacitaciones y asesorías a través de una plataforma virtual por parte de especialistas ajenos a la compañía

Le gustaría que en la organización donde trabaja actualmente ofrecieran capacitaciones y asesorías a través de una plataforma virtual por parte de especialistas ajenos a la compañía

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

Según la pregunta realizada y los resultados obtenidos el 100% de los encuestados les gustaría que en la organización donde trabajan ofrecieran capacitaciones y asesorías a través de una plataforma virtual por parte de especialistas ajenos a la compañía. De acuerdo con la explicación dada en el punto anterior, se puede deducir que este resultado se debe a que los colaboradores de BDO viven en constante capacitación a nivel interno y necesitan estar actualizados en los diferentes temas que maneja la compañía para dar mejores resultados en sus procesos internos y así lograr dar una mejor respuesta a sus clientes, logrando ser una empresa más competitiva en el mercado, sin embargo, adicional a esto les gustaría que las capacitaciones fueran guiadas por profesionales externos a la organización. Podemos deducir, que, en la mentalidad de la gran mayoría de trabajadores de la firma, va en línea con el objetivo de seguir capacitándose y ser mejores, así como que recibir una perspectiva y un tipo de enseñanza más constante y de fácil acceso, podrían influir en la mejora del aprendizaje. Sería importante en este punto señalar, que cada persona tiene una manera de aprendizaje totalmente diferente a otra, y lo que para algunas personas resulta eficiente, de pronto no representa lo mismo en otra; por lo cual

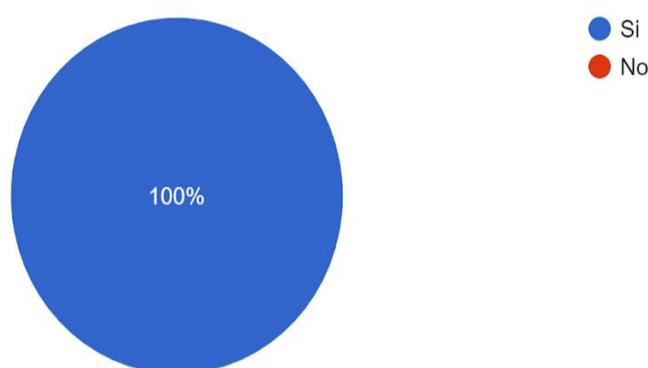
tener a su alcance una plataforma virtual, en la que se tenga material de consulta y aprendizaje y aparte una enseñanza guiada podría complementar muy bien las estrategias implementadas internamente.

Figura 7.

Beneficios de capacitarse a través de internet

¿Cree usted que la educación y capacitación a través de Internet genera beneficios?

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

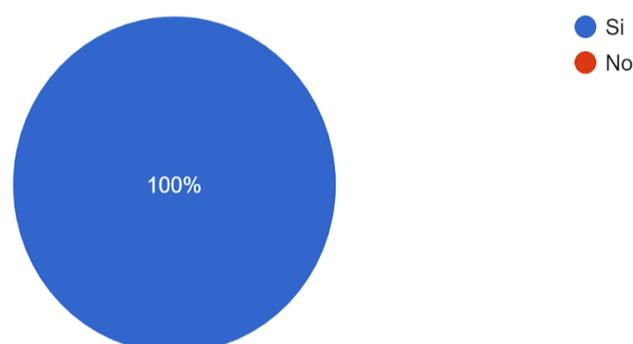
En esta pregunta el 100% de los encuestados que corresponde a las 20 personas encuestadas creen que entrenar, educar y capacitar a través de internet genera muchos beneficios, algunos de los cuales se podrían obtener de este tipo de enseñanza son los siguientes:

- Optimizar tiempos y dinero, evitando desplazamientos a otros lugares para recibir dichas capacitaciones.
- Obtener aprendizaje mediante diferentes herramientas tecnológicas.
- Tener acceso a la información en cualquier momento.
- Usualmente, los costos de la enseñanza guiada a través de internet, suele tener unos costes más bajos que de manera presencial.
- Brinda flexibilidad y accesibilidad a la educación, en el sentido de que la ubicación geográfica del estudiante no influye en el resultado y acceso al aprendizaje, entre otros.

Figura 8.***Que tan útil puede ser una plataforma virtual para capacitar a los colaboradores de la empresa BDO sobre temas de interés laboral***

En el desarrollo de sus funciones dentro de la organización, ¿Le sería útil el uso de una plataforma virtual donde pueda acceder en cualquier momento a temas de su interés laboral?

20 respuestas



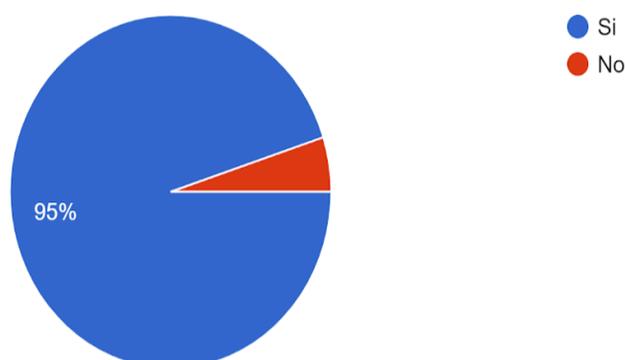
Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

De acuerdo con los resultados obtenidos el 100% de los encuestados piensa que le sería útil el uso de una plataforma virtual donde pueda acceder en cualquier momento a temas de su interés laboral. Consideramos que el resultado obtenido en este punto se puede deber a que en muchas ocasiones las personas suelen olvidar algunos de los temas que en algunas ocasiones son temas complejos de entender y que solo se vieron en ciertas capacitaciones, por lo cual el uso de esta herramienta les serviría para fortalecer los conocimientos adquiridos en las capacitaciones o asesorías, mejorar sus competencias, lograr ser más efectivos y eficientes en sus actividades realizadas en la organización. Adicional a esto creen que sería de mucha utilidad e impactaría de manera positiva el publicar y tener artículos de interés a la mano en temas netamente relacionados a su ámbito laboral.

Figura 9.***Desarrollo de habilidades y competencias en el talento humano de la organización capacitándolos por medio del uso de una plataforma virtual***

¿Considera usted que el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano desarrolla mejores habilidades y competencias en el personal de la organización?

20 respuestas



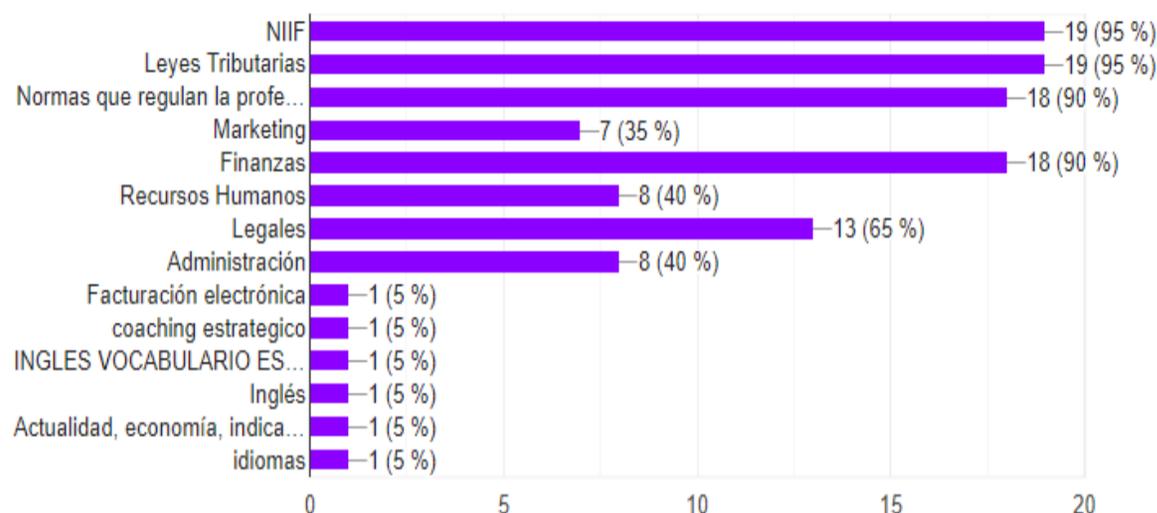
Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

Respecto a la pregunta realizada el 95% que corresponde a 19 encuestados consideran que el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano desarrolla mejores habilidades y competencias en el personal de la organización, solo una persona que corresponde al 5% considera que la capacitación a través de una plataforma no genera ninguna habilidad o algún tipo de competencia en el talento humano de la organización. En este punto, la mayoría de los encuestados tienen como percepción que si se desarrollan habilidades y fortalecen conocimientos, una prueba verídica de esto, es que hoy por hoy, el aprendizaje virtual cada vez obtiene más aceptación a nivel mundial, y se ha convertido en uno de las principales fuentes de aprendizaje y crecimiento profesional; a raíz de la pandemia del COVID-19 aún más, las universidades e instituciones que ofertan programas académicos, se vieron obligadas a desarrollar herramientas y plataformas que permitieran este tipo de aprendizaje, y en muchas de las personas logró romper taboos respecto a este modelo de aprendizaje, incluso les permitió interesarse en obtener y acceder a diferentes estudios que les permitieran prepararse de mejor manera para su vida profesional.

Figura 10.***Temas de interés según el ámbito laboral en el que se desarrollan los colaboradores de la empresa BDO***

Según su ámbito laboral ¿Qué temas le gustaría que se manejaran en la plataforma virtual?

20 respuestas



Fuente: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

De acuerdo con los resultados obtenidos por parte de los encuestados, la mayoría de las personas les gustaría que en la plataforma virtual se manejaran temas acordes a lo que realizan en su ámbito laboral, como normas que regulan la profesión contable, normas internacionales de información financiera, leyes tributarias, legales y finanzas, adicional a esto con un porcentaje un poco más bajo pero de gran importancia, se evidencia que les parece buena idea que también se trataran temas enfocados en marketing, administración y recursos humanos, por último se analiza que los encuestados nos dan unas opciones de diferentes temas que se podrían manejar en la plataforma, enfocados en economía, indicadores financieros, tendencias, idiomas en especial el idioma inglés, en vocabulario especializado, es decir enfocado en sus actividades laborales, coaching estratégico y facturación electrónica, temas que van muy ligados a las funciones que realiza cada uno de ellos en la organización.

Es importante señalar, que hoy en día la profesión contable cada vez exige más a los profesionales en esta área, ser más integrales y saber de diferentes temas un poco, incluso, el manejo de otros idiomas es un plus que se está volviendo casi que indispensable para la obtención de mejores cargos y oportunidades laborales mejores pagas, y que la empresa en la que laboran pueda otorgarles herramientas que no solo les sirva para el desarrollo de sus labores, si no más adelante para poder crecer más profesionalmente.

Plataformas virtuales

- ❖ Crear una plataforma virtual para brindar a las empresas soluciones optimas, eficientes y efectivas, en sus procesos internos en las diferentes áreas de trabajo.

1. ¿Qué se entiende como plataforma virtual?

Las plataformas virtuales, son programas o softwares orientados a la Internet. Teniendo como objetivo principal facilitar la vida del que las use.

2. ¿Para qué sirve?

Se suelen utilizar para el desarrollo de posibles cursos, clases o para tener mejor funcionalidad dentro de una empresa.

Según cristina Del Maestro trae consigo diferentes benéficos:

- Aprendizaje independiente y flexible: ya que la Educación a Distancia exige un control voluntario para la organización personal del tiempo y el espacio dedicado al estudio el cual no responde estrictamente a pautas institucionales preestablecidas esta situación requiere el alumno del desarrollo de su voluntad y sus habilidades para aprender y de acuerdo con sus capacidades a las condiciones de la tarea de aprendizaje. (Del Mastro, 2003, p. 11,12)
- enfoque tecnológico: entendido como el proceso planificado de los elementos intervinientes entes de manera científica sistemática y globalizadora esta previsión se hace indispensable en la Educación a Distancia puesto que no se pueden realizar rectificaciones inmediatas como en la educación presencial. (Del Mastro, 2003, p. 11,12)
- comunicación direccional que se produce a partir de la información presente en los materiales de estudio y de las actividades de aprendizaje En este sentido se habla de un diálogo, además simultáneamente el participante tiene la posibilidad de interactuar e iniciar un diálogo real con sus profesores tutores o compañeros de estudio para aclarar posibles dudas o generar nuevos significados sobre un tema sobre el desarrollo o los procesos de aprendizaje (Del Mastro, 2003, p. 11,12)
- Comunicación masiva a través de Medios modernos medios de comunicación y las nuevas tecnologías de la información que eliminan las fronteras espacio temporales y

permiten aprovechar los mensajes educativos por parte de las masas de las estudiantes dispersas geográficamente (Del Mastro, 2003, p. 11,12)

En el caso de nosotros la comunicación entre la empresa o colaborador y su asesor desarrollando así aprendizaje colectivo para la empresa, un aprendizaje individual para el colaborador, un asesoramiento en los procesos empresariales, y si se requiere estrategias para mejorarlos. Del mismo modo tendrán a acceso a cursos donde aprenderán lo actual de cada área y asesorías directas cuando se dese implementar.

3. Aspectos de la plataforma

- Gestión administrativa (inscripción de la empresa)
- Acceso a los diferentes cursos y áreas
- Comunicación directa con los asesores
- Seguimiento dentro de la empresa

Descripción de la plataforma virtual UN CLICK

El Internet se compone de varios elementos para acceder a este, actualmente el más usado es la Web (World Wide Web), el cual representa al universo de información accesible a través del Internet. Usando la Web o espacios virtuales, se tiene la opción de acceder a millones de páginas de información, compras, entre otros tipos, además la exploración en la Web se realiza por un Explorador, en la actualidad en Colombia los más usados son GOOGLE CHROME y MICROSOFT EDGE.

Estos exploradores están en continua actualización lo que nos permite tener mejor funcionalidad de los mismo, en todo lo relacionado a ellos, colores más vivos, en algunos casos realidad virtual, rapidez para acceder a la información entre otros.

Las plataformas o páginas web suelen ser un documento dinámico, pueden contar con textos o imágenes o ambas, o te pueden direccionar a otra página con más información, o a otra sección dentro del documento o simplemente te dirige a un correo electrónico o a una tienda virtual.

Para nosotros UN CLICK, SOLUCIONES EMPRESARIALES, será un aporte a sus usuarios (empresas y/o colaboradores). Es importante destacar que no importa el color o la

visibilidad con la que cuente, si nuestros usuarios no quedan felices con los que se les estaría ofreciendo a las empresas que cuenten con nuestra plataforma.

UN CLICK contará con diferentes fases, en la primera nos enfocaremos en su planificación, con que contará, el contenido que tendrá y su funcionalidad. La presentación de esta, la interacción y la personalización con la que contara nuestra plataforma virtual, sin perder de enfoque la audiencia que queremos atraer (empresas y/o sus colaboradores). En esta etapa se definieron los colores y el estilo de la página web y plataforma virtual enfocándonos en la plataforma, la cantidad de botones que tendrá y el aspecto que verán nuestros usuarios.

Nuestra segunda etapa será su estructuración, decidimos el nombre (UN CLICK) y la organización que tendrá además de la información que tendremos en cada área. Debido a esto se debieron definir los objetivos y temas específicos con los que contara cada una de las áreas que se encentraran dentro de nuestra plataforma, su diseño y si se une o no a subpáginas.

Nuestra tercera etapa, hicimos el diseño tanto en imágenes como en la plataforma, decidimos la organización que lo tendrá y se implementara lo que se decidió en la segunda etapa.

En nuestra última etapa será su publicación, en esta etapa nos enfocaremos a la terminación de nuestra plataforma y a probar su funcionamiento al cien por ciento.

Figura 11.***Nuestro logo***

Diferentes aplicaciones del logo



Autores: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)



Autores: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)



Autores: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

Adicional a los anteriores está la aplicación de logo transparente que funcionara encima de diferentes tonos de color.

Figura 12.

Vista previa de nuestro sitio Web



Autores: De la cruz, L. y Martínez, J. (2021)

The image shows a screenshot of the UNCLICK virtual platform interface. The top navigation bar includes 'MIS CURSOS', 'CLASES VIRTUALES', and 'NOTIFICACIONES'. A teal sidebar on the left contains the UNCLICK logo and a 'CONOCE MÁS' button with a hand icon. The main content area features several sections: 'ÁREAS' with a 'conoce mas' link, 'CAPACITACIONES' with a 'conoce mas' link, and 'OTROS SERVICIOS' which includes buttons for 'HAZ TUS PREGUNTAS', 'AYUDAS', 'ÁREA EMPRESARIAL', and 'CALENDARIO'. Callout boxes provide detailed descriptions for each of these elements.

MIS CURSOS

CLASES VIRTUALES

NOTIFICACIONES

UNCLICK
SOLUCIONES EMPRESARIALES

CONOCE MÁS

ÁREAS

conoce mas

CAPACITACIONES

conoce mas

OTROS SERVICIOS
que encontrarás en la plataforma

HAZ TUS PREGUNTAS

AYUDAS

ÁREA EMPRESARIAL

CALENDARIO

Notificación de actividades, clases, capacitaciones que tenga la empresa o sus colaboradores

Ingreso a las clases virtuales que la empresa o sus colaboradores tengan o soliciten.

Cursos que la empresa o sus colaboradores tienen activos.

Ingreso a las áreas.

- e-commerce
- marketing
- financiera
- administrativa
- talento humano
- estrategias y/o seguimiento a los procesos

Ingreso a las capacitaciones que la empresa solicite, en el caso de ser presenciales se informara el día en el cual se realizara la capacitación solicitada.

Botones complementarios de: preguntas puntuales (la empresa o colaboradores podrán hacer sus preguntas). Ayudas (instructivos de la plataforma). Área empresarial (la empresa podrá subir documentos privados para asesorías o capacitaciones que lo necesiten guardando su total confiabilidad y privacidad). Calendario (podrán observar fechas de clase, capacitaciones, o asesorías).

Figura 13. Vista previa de nuestra plataforma virtual

UNCLICK
SOLUCIONES EMPRESARIALES

¿QUÉ ES MARKETING?

Marketing es la ciencia y el arte de explorar, crear y entregar valor para satisfacer necesidades de un mercado objetivo con lucro. El Marketing identifica necesidades y deseos no realizados. Define, mide y cuantifica el tamaño del mercado identificado y el lucro potencial.

rockcontent

Plaza:
Refiere a la cadena de distribución y logística de los espacios que el producto debe recorrer hasta el consumidor final.

Precio:
Variable para determinar valores de cobro y formas de pago disponibles.

TEMAS DEL MARKETING

- CONCEPTO
- LAS 4P'S
- HISTORIA
- SU ORIGEN
- OBJETIVOS
- LA ADMINISTRACIÓN DE MARKETING
- LAS FILOSOFÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN
- EL MARKETING A TRAVÉS DE LAS DÉCADAS
- TIPOS DE MARKETING
- QUÉ HACEN LOS PROFESIONALES
- ESTRATEGIAS
- BONUS

Breve introducción de las áreas

Botones que despliega información más detallada de cada tema

Figura 14. Vista previa *¿Qué es marketing?*

Conclusiones

- En la actualidad las plataformas virtuales representan una gran apertura para la educación, la capacitación y el entrenamiento de las personas sin importar el lugar en donde se encuentren, pues no tienen necesidad de acudir físicamente a algún lugar para tomar las asesorías, así mismo las plataformas virtuales permiten la interacción entre los usuarios a través de diferentes recursos que incorpora en su estructura como chats, encuestas, foros.
- El e-learning actualmente se posiciona como el medio y la herramienta de capacitación, aprendizaje y enseñanza más eficiente para las personas y organizaciones, ofreciendo grandes beneficios para las empresas independientemente de su actividad económica.
- Las Plataformas de E-Learning, se han convertido en un espacio integrado de aprendizaje, donde se puede evidenciar y elaborar diversos planes de trabajo, diversas metodologías y estrategias para un constante o continuo aprendizaje. Adicional a esto las plataformas tienen un contexto que permite la creación y gestión de contenidos donde se puede interactuar de manera individual como en equipo, logrando integrar inteligencias humanas e inteligencias artificiales.
- El proyecto se basa en la implementación de una plataforma que brinde soluciones efectivas a problemas que puedan presentar las empresas en sus diferentes áreas de trabajo, se adoptó esta herramienta para la creación de un sistema de comercio electrónico donde las organizaciones podrán encontrar diferentes servicios tales como asesorías, capacitaciones o consultorías.
- La plataforma virtual se implementará con el fin de que todas las empresas puedan tener soluciones a la mano o como lo dice nuestro nombre en un solo clic. Para la correcta gestión de la plataforma implementamos una serie de pasos estructurados y definidos para su adecuada funcionalidad y éxito de esta, esperando la mayor aceptabilidad por parte de las empresas dedicadas a la tercerización de servicios administrativos, contables, financieros y legales.

Referencias

ADSERH TU ESPECIALISTA EN RECURSOS HUMANOS. (s.f.). Obtenido de

<http://www.adserh.com>

Alabau, I. (20 de Septiembre de 2019). *Psicología-Online*. Obtenido de [https://www.psicologia-](https://www.psicologia-online.com)

[online.com](https://www.psicologia-online.com)

Artículo 15. Constitución política de Colombia. Modificado 2003. Obtenido de

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-15>

Artículo 20. Constitución política de Colombia. Obtenido de

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-20>

Artículo 333. Constitución política de Colombia. Obtenido de

[https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-](https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333#:~:text=Art%C3%ADculo%20333.,de%20todos%20que%20supone%20responsabilidades)

[333#:~:text=Art%C3%ADculo%20333.,de%20todos%20que%20supone%20responsabilidades](https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333#:~:text=Art%C3%ADculo%20333.,de%20todos%20que%20supone%20responsabilidades).

BDO ARGENTINA. (2020). Obtenido de <https://www.bdoargentina.com>

BDO BOLIVIA. (2020). Obtenido de <https://www.bdobolivia.com>

BDO COLOMBIA. (2020). Obtenido de <https://www.bdo.com.co>

BDO PARAGUAY. (2020). Obtenido de <https://www.bdo.com.py>

BDO PERÙ. (2020). Obtenido de <https://www.bdo.com.pe>

BLOOMENTHAL, ANDREW (novoembre,2020) Investopedia: Electronic Commerce (e-

commerce) <https://www.investopedia.com/terms/e/ecommerce.asp>

cognosonline. (28 de Diciembre de 2018). Obtenido de [https://www.cognosonline.com/blog/e-](https://www.cognosonline.com/blog/e-learning-capacitacion-de-talento-humano-a-traves-de-plataformas-de-educacion-virtual/)

[learning-capacitacion-de-talento-humano-a-traves-de-plataformas-de-educacion-virtual/](https://www.cognosonline.com/blog/e-learning-capacitacion-de-talento-humano-a-traves-de-plataformas-de-educacion-virtual/)

Cole, Lauran (june, 2020) Mentalup: Measure Your Attention Span with Concentration Tests

recuperado de: <https://www.mentalup.co/blog/concentration-test>

Conozca la Ley de Comercio Electrónico en Colombia, la primera en sentar las bases de un

marco regulatorio más amplio en el país. PY+ Pymas.com

<https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/ecommerce/ley-comercio-electronico-colombia>

Corvo, H. S. (s.f.). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entrevista-abierta/>

Cyberclick Academy. (Junio de 2020). Obtenido de <https://www.cyberclick.es/marketing>

Del Mastro, C. (2003) *El aprendizaje estratégico en la educación a distancia*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial / CISE

EAE Business School. (26 de Octubre de 2017). Obtenido de EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-planeacion-de-la-capacidad-en-el-planning-de-operaciones/>

FACILITADOR DEL S.G.C (2014) *PERFIL Y RESPONSABILIDADES: ASESOR*

COMERCIAL. Idesan. Instituto financiero para el desarrollo de Santander

<http://www.idesan.gov.co/wp-content/uploads/2014/05/30.027.01-003-PERFIL-Y-RESPONSABILIDADES-ASESOR-COMERCIAL1.pdf>

Fano, F. J. (22 de Septiembre de 2018). *Objetivos corporativos: cara y cruz para la estrategia empresarial*. Obtenido de www.mejoracompetitiva.es: <https://www.mejoracompetitiva.es/2018/09/objetivos-corporativos-cara-y-cruz-para-la-estrategia-empresarial/>

Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Special issue on emotional intelligence: An overview. *Psicothema*, 18(Suplemento), 1-6. Recuperado a partir de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8413>

Ganduxé, M. (9 de Enero de 2018). *Elearning Actual*. Obtenido de <https://elearningactual.com>

Gardey, A. (2012). *definicion.de*. Obtenido de [definicion.de](https://definicion.de/intuicion/): <https://definicion.de/intuicion/>

helpguide (October,2020) *Improving Emotional Intelligence (EQ)* Recuperado de:

[https://www.helpguide.org/articles/mental-health/emotional-intelligence-eq.htm#:~:text=Emotional%20intelligence%20\(otherwise%20known%20as,overcome%20challenges%20and%20defuse%20conflict.](https://www.helpguide.org/articles/mental-health/emotional-intelligence-eq.htm#:~:text=Emotional%20intelligence%20(otherwise%20known%20as,overcome%20challenges%20and%20defuse%20conflict.)

HERNANDEZ, E. L. (17 de Abril de 2016). *Blogger*. Obtenido de <http://laplataformacomorecursotic.blogspot.com>

idtalento (2016). Obtenido de *idtalento*. *idtalento*. Obtenido de

<https://idtalento.com/author/idtalento/>: <https://idtalento.com/pruebas-de-seleccion-de-personal/>

Isaacson, W. (2016). Los genios que inventaron el futuro. Los innovadores.

Jamaica, F. M. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/7168>.

Kay, Alan (marzo, 2008) TED

https://www.ted.com/speakers/alan_kay#:~:text=%22The%20best%20way%20to%20predict,epistemology%2C%20molecular%20biology%20and%20more.

Kaylene C. Williams, (2012) "Business Intuition: The Mortar among the Bricks of Analysis," *Journal of Management Policy and Practice*, Vol. 13, Iss. 5, pp. 48 - 65

lifeder.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.lifeder.com>

Lind, Vicki. (2007). Desarrollo profesional de alta calidad: una investigación de los apoyos y las barreras para el desarrollo profesional en la educación artística. *Revista Internacional de Educación y Artes*, 8 (2). Obtenido [fecha] de <http://www.ijea.org/v8n2/>.

María, A. (24 de Agosto de 2018). *godaddy*. Obtenido de *godaddy*:

<https://es.godaddy.com/blog/diferencia-entre-seo-y-sem-y-como-utilizarlos-marketing-online/>

Manyika, James (2016) DIGITAL GLOBALIZATION: THE NEW ERA OF GLOBAL FLOWS

<https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Business%20Functions/McKinsey%20Digital/Our%20Insights/Digital%20globalization%20The%20new%20era%20of%20global%20flows/MGI-Digital-globalization-Full-report.ashx>

Mengual, A. y. (2012). LA GESTIÓN DEL TIEMPO COMO HABILIDAD DIRECTIVA. *3CIENCIA*, 4.

Ministerio de las tics. (2020). Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/>

Montilla Jiménez, C y . (2012-07-20.). La viabilidad de implementación de un plan de negocio de la empresa *Innovalle Asesoría Empresarial*. Universidad Autónoma de Occidente.

Morales, C. (s.f) Capacidad empresarial. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/capacidad-empresarial.html#:~:text=La%20capacidad%20empresarial%20es%20uno,cree%20o%20posea%20una%20empresa.>

Nash Tech, (october, 2017) Nash Tech, Overcoming digital resistance

[https://www.nashtechglobal.com/news/overcoming-digital-resistance/.](https://www.nashtechglobal.com/news/overcoming-digital-resistance/)

Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi:

<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

PSYCHOMETRIC SUCCESS (s.f) PSYCHOMETRIC SUCCESS Verbal Ability Tests: 17

Free Example Questions Recuperado de: <https://psychometric-success.com/verbal-aptitude-tests>

Psychometricinstitute (s.f) Psychometricinstitute: How to prepare for your numerical aptitude test Recuperado de:

https://www.psychometricinstitute.com.au/numerical_aptitude_test_guide.html

Pulido, A (2013) *Compromiso empresarial con la sociedad*. La república.

<https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/compromiso-empresarial-con-la-sociedad-2068976#:~:text=Se%20trata%20de%20oportunidades%20para,medioambientales%2C%20de%20las%20actividades%20empresariales.>

Ramos, M. (2 de Junio de 2020). *marketing4ecommerce*. Obtenido de marketing4ecommerce:

<https://marketing4ecommerce.mx/que-es-el-ecommerce/>

Rengifo, C (s.f) *¿Qué define a un buen profesional?* mente profesional

<http://www.menteprofesional.com/ser-buen-profesional/>

Role Play Exercise (s.f) assessmentday Role Play Exercise: These are tests that allow the employer to determine how you respond in realistic situations. Recuperado de:

<https://www.assessmentday.co.uk/role-play-exercise.htm#:~:text=These%20are%20tests%20that%20allow,Buy%20Full%20Practice%20Tests>

Roldán, P (s,f) *Competitividad*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

Rolf T. Wigand, Robert I. Benjamin, Electronic Commerce: Effects on Electronic Markets, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 1, Issue 3, 1 December 1995, JCMC133, <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1995.tb00166.x>

Roncancio, G. (13 de 12 de 2019). *Pensemos*. Obtenido de Pensemos:

<https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>

Ron Berman, Zsolt Katona (2013). The Role of Search Engine Optimization in Search Marketing. *Marketing Science* 32 (4) 644-651 <https://doi.org/10.1287/mksc.2013.0783>

Ruiz, M. (4 de Marzo de 2016). *PSICOLOGÍA Y RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de <https://recursoshumanospsicologa.wordpress.com>

Sánchez Galán, J. (2018). *economipedia.com*. Obtenido de economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Sánchez, L. (16 de Abril de 2010). *emprendepyme*. Obtenido de [emprendepyme](https://www.emprendepyme.net):

<https://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>

Sung, S.Y. and Choi, J.N. (2014), Do organizations spend wisely on employees? Effects of training and development investments on learning and innovation in organizations. *J. Organiz. Behav.*, 35: 393-412. <https://doi.org/10.1002/job.1897>

the european space agency (s.f). www.esa.int obtenido de

https://www.esa.int/Enabling_Support/Space_Engineering_Technology/Microelectronics/Virtual_Platform_Technology

Torres, C. J. (s.f.). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>

universidad del Rosario. (Julio de 2007). Obtenido de [universidad del Rosario](http://www.urosario.edu.co):

<https://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-II-2007/Fasciculo-16/ur/Responsabilidad-social-es-formar-profesionales-con/>

- Ventura, B. (22 de Junio de 2020). *www.cyberclick.es*. Obtenido de *www.cyberclick.es*:
<https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-el-remarketing-funcionamiento-ventajas-tipos>
- Vides, M. A. (2018). *Implementación de un diseño para el proceso de selección del personal a integrar los gaulas elites conjuntos para las misiones de extorsión y secuestro*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/21048>.
- Waha, Alain (s,f) Nash Tech, <https://www.nashtechglobal.com/news/overcoming-digital-resistance/>
- Williams, Rob (november, 2020) 123test: Situational Judgement Test <https://www.123test.com/assessment-training/situational-judgement-test/>
- Williams A.P.O., Woodward S. (1994) Consultancy Roles. In: *The Competitive Consultant*. Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1007/978-1-349-13384-0_3
- Wolters Kluwer (s.f) How and Why to Check Job Applicants' Employment References
Recuorado de: <https://www.bizfilings.com/toolkit/research-topics/office-hr/how-and-why-to-check-job-applicants-employment-references>
- Zabala, M. (2007). Competencias docentes del profesorado universitario: Calidad y desarrollo profesional. En M. Á. Zabalza, *Miguel Ángel Zabalza* (pág. 7). Marcea S.A.
- 123test (s.f)123test: Logical reasoning test recuperado de: <https://www.123test.com/logical-reasoning-test/>

Anexos

Anexo A

Marco conceptual

Asesoría Empresarial: Persona o equipo especializados que ofrecen conocimientos y consejos sobre un tema a alguien que carece de esos conocimientos y los necesita. Se ofrece servicios de asesoramiento y gestión en diversos temas en los que es especialista (bolsa, finanzas, fiscalidad, derecho laboral, contabilidad, etc.). Y también ofrecen a las pequeñas empresas la posibilidad de acceder a los servicios de asesoría sin tener que contar con un departamento propio. Además, los servicios de asesoría suelen ir acompañados de los servicios de gestoría (realización de trámites, entrega y recogida de documentos, etc.).

Capacitación: Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. (Sánchez, 2010)

Capacidad empresarial: La capacidad empresarial es uno de los factores de producción, añadiéndose a los tres ya conocidos. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), hace referencia a las destrezas, así como los conocimientos, que precisan los empresarios, así como toda aquella persona que cree o posea una empresa. La capacidad empresarial, por tanto, se incluye dentro de los factores de producción conocidos, junto a tierra, trabajo y capital. Dicha capacidad puede definirse como todo el conocimiento, así como las herramientas, que posee un empresario para gestionar y generar riqueza a través de la actividad que ejerce. De esta forma, los empresarios poseen ideas, las llevan a cabo y asumen los riesgos que estos planteamientos conllevan. (Morales, s.f)

Capacidad de planificación: La capacidad de planificación es un proceso mental que permite elegir las acciones necesarias para alcanzar una meta o un fin determinado, esto quiere decir que es decidir sobre el orden apropiado o adecuado, de asignar a cada tarea

los recursos cognitivos necesarios y el establecer el plan de acción adecuado. (EAE Business School, 2017)

Competitividad: La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno. La competitividad generalmente se basa en una ventaja competitiva. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras. (Roldán, s.f)

Competitividad en el ámbito empresarial: Una empresa es competitiva cuando es capaz de obtener una rentabilidad superior a la de sus competidores. La competitividad empresarial puede basarse en precio o en otras variables. (Roldán, s.f)

compromiso empresarial: Se trata de oportunidades para generar acciones sociales y no de obligaciones. Es la ocasión perfecta para añadir valor a la empresa mediante el análisis de algunos aspectos sociales y medioambientales, de las actividades empresariales. (Pulido, 2013)

Consultancy Roles: No two consultancy assignments are the same, even if they fall within the same technical area. The major factors contributing to this uniqueness are situational differences, including client needs. In order to master such diversity, consultants have to be trained to recognize client needs and expectations and the forces impinging upon their client's behavior, and be able to respond appropriately. Models of consultancy roles can serve as useful aids when training individuals to display the competences (Le. the knowledge and skills) we associate with the effective consultant. In this chapter we shall outline the essentials of the consultancy process, including the element of choice as to target and style of intervention, discuss representative models which have been put forward to help understand the nature of this process and identify some of the limitations of these models for training purposes. (Woodward, 1994)

Electronic commerce: is a rapidly growing area enjoying considerable attention in conjunction with the emergence of the Information Superhighway or the building of the National Information Infrastructure (NII). Numerous firms are beginning to position themselves on this superhighway in terms of providing hardware, software, information

content or services. It has also become important for other firms to hang out a shingle on the highway in the form of a home page on the World Wide Web. (Rolf t, 1995)

Emotional intelligence: an overview. Emotional Intelligence (EI) has generated wide interest among the general public and in the scientific field. Since the development of the concept, research at IE has increased exponentially. Following different lines of research, prestigious scientists contribute to this special issue of IE by analyzing important theoretical and empirical aspects of the construct. The first section of this special issue includes articles that review current models and approaches to EI, along with theoretical aspects of the concept. One of the most important topics in IE refers to the evaluation of the construct itself. The second section of this issue takes an in-depth look at this topic, presenting original research from the three available approaches to measuring EI. Next, the impact of EI in the applied field, specifically in health, education and organizations, is reviewed and supported by the results of the scientific articles in the last section of this issue. (Fernandez-Berrocal, 2006)

Estrategia: Iniciamos por definir Estrategia como el puente que hay entre las políticas o los objetivos más altos y las tácticas o acciones concretas para llegar a la meta. En el campo de la Administración y los negocios, se ha definido estrategia como un marco para tomar decisiones sobre cómo jugará el juego de los negocios. Estas decisiones, que ocurren diariamente en toda la organización, incluyen todo, desde inversiones de capital hasta prioridades operativas, desde marketing hasta contrataciones, enfoques de ventas, esfuerzos de marca y cómo cada individuo baraja su lista de tareas pendientes cada mañana. (Roncancio, 2019)

Intuición: Destreza para conocer, comprender u observar o percibir algo de manera clara e inmediata, sin la intervención de la razón. La Intuición es la facultad de comprender las cosas al instante, sin necesidad de realizar complejos razonamiento. El término también se utiliza para hacer referencia al resultado de intuir. (Gardey, 2012)

Marketing: Marketing o mercadotecnia es el sistema de investigar un mercado, ofrecer valor y satisfacer al cliente con un objetivo de lucro.

Esta disciplina se responsabiliza de estudiar el comportamiento de los mercados y de las necesidades de los consumidores. Analiza la gestión comercial de las compañías

con la finalidad de atraer, captar, retener y fidelizar a los clientes finales a través de la satisfacción de sus deseos y resolución de sus problemas. (Cyberclick Academy, 2020)

Objetivo corporativo: es el ámbito empresarial, intención o meta que se una empresa crea para así saber a dónde llegar y cumplir con la misión de la organización. (Fano, 2018)

Optimización de los tiempos: Gestionar el tiempo significa dominar el propio tiempo y trabajo, en lugar de ser dominado por ellos. Es una de las claves para alcanzar los objetivos y metas propuestos. La gestión del tiempo es una herramienta de management que permite manejar y disponer plenamente del tiempo de trabajo, evitando en lo posible toda interrupción que no aporte nada a los objetivos de la organización. (Mengual, 2012)

Profesional de alta calidad: un profesional de alta calidad o calidad profesional es más que la imagen de una conducta, es una verdadera forma de vida, de ser y de estar en continua actualización para así poder brindar una labor o enseñanza profesional. (Zabala, 2007)

professional development: The concept of professional development in education has been shifting over the past several decades. The “new paradigm” of professional development has moved away from short-term teacher-training events where information is transmitted by an expert to a group of attentive listeners to a more constructivist model. This new model is based on the recognition that learning takes place over time and that active learning requires opportunities to link previous knowledge with new understandings (Cochran-Smith & Lytle, 2001 and Upitis, 2005). Previous teacher training models including those focused on individual classroom practices are no longer seen as adequate for current reform initiatives. (Lind, 2007)

SEM: El concepto SEM (*Search Engine Marketing*) hace referencia a las prácticas que se realizan en una web para obtener la mayor visibilidad mediante campañas de publicidad en los buscadores. En otras palabras, podemos decir que el SEM son los resultados de pago del buscador. Es decir, el anunciante paga cada vez que un usuario hace clic en el anuncio a cambio de aparecer en las primeras posiciones de búsqueda reservadas ya para este tipo de campañas. (María, 2018)

SEO: El posicionamiento SEO (*Search Engine Optimization*) es el conjunto de técnicas que se aplican en una página web con el objetivo de mejorar su posición en los resultados de búsqueda a nivel orgánico. Podríamos decir que el SEO es el posicionamiento natural de una página web en los buscadores. (María, 2018)

Servicio: Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. Se dice que un servicio es heterogéneo debido a que, atendiendo a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre sí y usualmente son diseñados y realizados en atención a cada cliente individualmente. En otras palabras, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes. Por otro lado, al ser los servicios principalmente intangibles o no materiales (más adelante ahondaremos al respecto), un consumidor no los puede poseer. Un claro ejemplo de este tipo serían los servicios de atención al cliente, habituales en grandes marcas. (Sánchez Galán, 2018)

Remarketing: El remarketing consiste en crear campañas de anuncios personalizadas para aquellos usuarios que ya han visitado previamente tu web o e-commerce, con el objetivo de incrementar el ROI. Este concepto era conocido de forma genérica para cualquier acción o tipo de marketing como retargeting. Pero, Google decidió ponerle su propio nombre: remarketing, y se ha popularizado mucho en los últimos años, tanto que ya se usan de forma genérica los dos conceptos. (Ventura, 2020)

The Mortar among the Bricks of Analysis: Intuition is a genuine phenomenon that involves understandings and processes that are non-hierarchical, not based on formal education or years of experience, non-analytic, unpredictable, is quick and easy, and is made without extended conscious deliberation. Managers frequently use their business intuition to direct some part of their decision making and, hence, competitive impact. However, they do not ignore available information or their experiences. Rather, they use both analysis and intuition in their decision making. That is, systematic analysis and intuition are complementary rather than exclusionary, based on what the situation needs to get the best result at the time. This paper defines what is meant by the term intuition and discusses its

use and importance in business. Thereafter, the attributes of intuition and of the intuitive manager are presented as well as a discussion of how intuition works. This is followed by ideas regarding how to develop intuition and how to increase the success of business intuition. (Kaylene, 2012)

The Role of Search Engine Optimization in Search Marketing: SEO improves organic ranking if and only if the quality provided by a website correlates positively enough with its rating to consumers. In the presence of sponsored links, the results are accentuated and independent of the correlation. When sponsored links serve as a second chance for search engine clicks, low-quality websites have a reduced incentive to invest in SEO, giving their high-quality counterparts an advantage. As a result of the high quality expected on the organic side, consumers start their search with an organic click. Although SEO can improve consumer well-being and profitability for high-quality sites, we find that search engine revenue is typically lower when advertisers spend more on SEO and therefore less on sponsored links. Modeling the impact of the minimum bid set by the search engine reveals an inverse U-shaped relationship between the minimum bid and the search engine earnings, suggesting an optimal minimum bid that is decreasing in the level of SEO activity. (Berman, Katona. 2013)

Anexo B

Marco legal

Como toda plataforma virtual, e-commerce, página web entre otros esta plataforma contara también con una parte legal que protege a todo el que la use.

- Artículo 15 de la Constitución Política o Habeas Data: Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada período de sesiones el Gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que se haya hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar. Para efectos tributarios judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley. Modificado por Acto Legislativo 2/2003. (constitución política de Colombia)
- Artículo 20 de la Constitución Política: protege la libertad de expresión. Una de las principales garantías para el E-Commerce, en el cual se realizan ventas de manera no presencial y a audiencias con gustos muy específicos. Dice lo siguiente: Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su

pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. (constitución política de Colombia)

- Artículo 333 de la Constitución Política: protege expresamente la libertad de empresa. “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley”. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (constitución política de Colombia)

Conozca la primera ley de comercio electrónico de Colombia

Conozcamos la Ley de Comercio Electrónico en Colombia.

La primera Ley de Comercio Electrónico en el país es conocida como la Ley 527 del 18 de agosto de 1999. Esta estableció las bases para el e-commerce, el uso y acceso de los mensajes de datos, las firmas digitales y las bases para la construcción de un marco regulatorio más amplio para el sector de los e-commerce. (Pymas)

Esta norma tomó como referencia algunos principios planteados en las primeras leyes sobre estos temas: la Ley Modelo de Comercio Electrónico de 1996 y la Ley Modelo de Firmas Electrónicas de 2001, elaboradas por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Comercial Internacional (CNUDMI).

Puntos más relevantes de la ley de comercio electrónico

1. Reconocen los mensajes de datos como legítimos: Son tres los capítulos los que conforman la primera parte de la Ley, estos hablan sobre la regulación, definición, características de los mensajes de datos y de su validez como prueba judicial. (Pymas)
2. Luz verde a las firmas digitales: Por primera vez en el país se les concede poder igualitario a las firmas digitales respecto de las manuscritas. En este apartado se indican aspectos claves como que deben pertenecerle a una única persona, que sean verificables, que estén protegidas y se especifica que se tratan de firmas representadas por aspectos numéricos. Desde esta norma se legalizan las firmas digitales, las cuales mantienen su uso hoy en día, por ejemplo, en las declaraciones de renta con la DIAN, para firmar documentos de adquisición de bienes inmuebles, etc. (Pymas)

Anexo C

Entrevista

Técnicas de recolección de datos: Entrevista y encuesta

A continuación, se muestra la estructura de la entrevista realizada y se anexa la grabación.

Consentimiento informado

El presente estudio está a cargo de los estudiantes Laura Stefanny De La Cruz Pinzón y Juan Carlos Martínez Benítez de la Universidad colegio mayor de Cundinamarca del programa Administración de Empresas Comerciales y trata sobre el impacto que tendría en las organizaciones el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano en sus diferentes áreas.

Puedo asegurarle que todo lo que me diga será completamente confidencial, no necesita darme su nombre, y ninguna información que pueda identificarlo se transmitirá a otra persona fuera del equipo de investigación. No tiene que contestar a ninguna pregunta si no desea hacerlo, pero le pido el favor que conteste las que pueda, la entrevista no tomará más de 10 minutos.

Entrevistador: ¿Tiene alguna pregunta sobre el estudio o la entrevista? ¿Acepta ser entrevistada?

Entrevistador: ¿Cuál es su nombre y cargo que desempeña en la organización?

Entrevistador: ¿En qué área de trabajo de la organización se desempeña?

Entrevistador: ¿Tiempo que lleva trabajando en la organización?

Entrevistador: Me podría decir dentro de la organización cuales son las áreas que más solicitan asesorías, capacitaciones, consultorías o contratan asesores externos para la solución de problemas internos.

Entrevistador: Podría definir las necesidades que tiene cada una de estas áreas de trabajo de la organización.

Entrevistador: Cree usted que el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano sería de gran ayuda para la organización.

Entrevistador: Por ahora eso es todo, gracias por la información suministrada es muy amable.

<p>Entrevista realizada a Mancipe J.(2020) empleada de BDO COLOMBIA en donde se desempeña en el cargo de Consultor Junior.</p>	 <p>GRABACION ENTREVISTA.mp4</p>
--	---

Anexo D

Encuesta

A continuación, se muestra la estructura de la encuesta realizada.

Soluciones Empresariales a un Solo Clic

Estimado(a) Encuestado(a)

Somos estudiantes de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de la carrera Administración de Empresas Comerciales de noveno semestre. Estamos realizando esta encuesta con el objetivo de recopilar información que permita establecer el impacto que tendría en las organizaciones el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano en sus diferentes áreas de trabajo, este proyecto de investigación tiene fines netamente académicos, con lo cual se solicita de su amable colaboración diligenciando el siguiente formulario, solo le tomará unos minutos, agradecemos por el tiempo brindado.

Nombre Completo

Cargo que desempeña en la organización

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la organización?

1. Menos de 1 año
2. Entre 1 y 3 años
3. Entre 3 y 6 años
4. Más de 6 años

¿Sabe usted que es una plataforma virtual?

- Si
- No

Según las opciones de respuesta ¿Cuál cree usted que se asemeja más a la definición de que es una plataforma virtual?

- a. Sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.
- b. Programas (softwares) orientados sin internet.
- c. Sistemas de gestión de aprendizaje, que permiten distribuir y controlar diversos tipos de contenidos y recursos educativos, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.
- d. Ninguna de las opciones de respuesta es correcta

¿Qué entiende por e-learning?

En una escala del 1 a 5 que tan importante considera usted que las compañías capaciten constantemente al talento humano.

No es importante 1. 2. 3. 4. 5. Es muy importante

Le gustaría que en la organización donde trabaja ofrecieran capacitaciones y asesorías a través de una plataforma virtual por parte de especialistas ajenos a la compañía.

- Si
- No
- Le es indiferente

¿Cree usted que la educación y capacitación a través de Internet genera beneficios?

- Si
- No

En el desarrollo de sus funciones dentro de la organización, ¿Le sería útil el uso de una plataforma virtual donde pueda acceder en cualquier momento a temas de su interés laboral?

- Si
- No

¿Considera usted que el uso de una plataforma virtual para la capacitación y entrenamiento del talento humano desarrolla mejores habilidades y competencias en el personal de la organización?

- Si

- No

Según su ámbito laboral ¿Qué temas le gustaría que se manejaran en la plataforma virtual?

- NIIF
- Leyes Tributarias
- Normas que regulan la profesión contable
- Marketing
- Finanzas
- Recursos Humanos
- Legales
- Administración
- Otro:

Encuesta realizada a 20 empleados de la empresa BDO Colombia	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0lieAmnHVIgcS-fWWJPrwAgW4sq8MMUuZypBrWbtIDrYadg/viewform?usp=sf_link
--	---