

**CAPACITACIÓN MEDIADA POR TIC PARA PERSONAL DEL GRUPO
EMPRESARIAL COOMEVA, EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DEL ÁREA DE
ASESORES INTEGRALES DE LA REGIONAL MEDELLÍN.**

ANDRÉS CARMONA VELÁSQUEZ

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGO.
ADMINISTRACIÓN D EMPRESAS
MEDELLÍN
2013**

NOTA DE ACEPTACIÓN.

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

MEDELLÍN, 19 DE JUNIO DE 2013

A MI FAMILIA QUE SIEMPRE
ESTUVO PENDIENTE EN MÍ
PROCESO DE PROFESIONAL Y
A LA PERSONA ÚNICA CON LA QUE
COMPARTIRÉ EL RESTO DE MI VIDA.

CONTENIDO

HISTORIA:.....	9
MISIÓN:.....	15
VISIÓN:	15
DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CARGO	17
PROCESOS Y ÁREAS DE RESPONSABILIDAD	17
EMPRESAS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA,.....	19
SOLIDARIDAD.....	19
RECREACIÓN Y LA CULTURA DE COOMEVA.....	21
HOTELES Y RESORT	22
TURISMO AGENCIA DE VIAJES	23
CORREDORES DE SEGURO	24
FUNDACIÓN.....	28
VIDA EN PLENITUD	29
ANTECEDENTES.....	31
JUSTIFICACIÓN.....	33
PREGUNTA OBJETIVO DE ESTUDIO.	34
OBJETIVO GENERAL:.....	34

OBJETIVO ESPECIFICO:	34
MARCO TEÓRICO	35
FASE 1: EVALUACIÓN DE NECESIDADES.	43
FASE 2: DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	43
FASE 3: IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.	44
FASE 4: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.	44
TRABAJO DE CAMPO:	46
OBTENCIÓN DE DATOS.....	47
OBJETIVO GENERAL.....	47
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	47
FORMATO DE PREGUNTAS.	49
RECOLECCIÓN DE DATOS.	53
OBJETIVOS:	53
DATOS RECOLECTADOS.	53
GRAFICAS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DESPUÉS DE LAS ENCUESTAS.....	61
RESULTADOS Y PROPUESTAS.....	70
CREACIÓN DE LA PÁGINA WEB.....	72
SISTEMA DE CONTROL PARA LA CAPACITACIÓN VIRTUAL	74
INGRESO A LA PÁGINA DE ASESORES INTEGRALES.....	75
IMÁGENES DE LAS PÁGINAS PRINCIPALES.	77

RECOMENDACIONES.....80

BIBLIOGRAFIA.....81

TABLA DE IMÁGENES.

Imagen 1.....38

INTRODUCCIÓN.

La importancia de la utilización las herramientas tecnologías en la elaboración de programas de capacitación es la nueva tendencia, se deben de organizar más a menudo este estilo del uso de las TIC, para el fortalecimiento del conocimiento y darle una mejor facilidad de respuesta a los problemas que se dan día a día en los diferentes puestos de trabajo.

El objetivo principal de este trabajo, es Diseñar una propuesta de capacitación mediada por TIC para aspirantes, empleados y directivos pertenecientes al grupo empresarial Coomeva, en el área de asesores integrales de la ciudad de Medellín. Este objetivo se logra desarrollando una herramienta virtual de fácil manejo para las capacitaciones de las diferentes empresas que deben de conocer y de exponer con claridad a cada unos de los asociados que se presentan en sus puestos de trabajo, para así satisfacer las necesidades de ellos en una forma eficaz y efectiva.

RESUMEN

Las TIC se definen como aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Las TIC como herramienta pedagógica posee características que pueden favorecer el proceso de enseñanza y aprendizaje donde se puede optimizar el manejo de la información, mantener una comunicación efectiva, generar construcción de conocimiento y realización de trabajos colaborativos; todas estas características modifican los ámbitos en los cuales se desarrolla la vida de forma cotidiana.

Las TIC están dispuestas a cerrar la brecha digital que se encuentra entre las diferentes empresas en el proceso de capacitación haciéndolas más competitivas, por eso la apropiación de estas herramientas son la clave para que los empleados las manejen, practiquen y fortalezcan las funciones que desempeñan en el puesto de trabajo, buscando así un mejoramiento personal y empresarial

El uso de las herramientas tecnológicas por los empleados y en a su trascendental funcionamiento de la empresa a la que pertenecen deberán beneficiarse al máximo de sus elementos tecnológicos como: el computador, los teléfonos, tablet, video vin y por supuesto la conexión a la internet. Las falencias son notables es por eso que en este proyecto se lograra dar respuesta y disminuir esa brecha para que el conocimiento y la información a tiempo llegue a los empleados.

**CAPACITACIÓN MEDIADA POR TIC PARA PERSONAL DEL GRUPO
EMPRESARIAL COOMEVA, EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DEL ÁREA DE
ASESORES INTEGRALES DE LA REGIONAL MEDELLÍN.**

HISTORIA:

En la década de los 60s, los profesionales de la salud exploraron múltiples modelos asociativos que les permitieran resolver sus necesidades prioritarias.

Coomeva se fundó el 4 de marzo de 1964 por 27 médicos caleños, quienes constituyeron una Cooperativa especializada en ahorro y crédito, con el fin de poder obtener un conjunto de beneficios de seguridad social y protección. El principal motivador del grupo fue el Dr. Uriel Estrada Calderón, médico pediatra, quién dirigió los esfuerzos de la Organización hasta 1982.

1964: La Cooperativa inició con la prestación de los servicios de ahorro y crédito, complementando con los seguros de ahorros y préstamos otorgados por una mutual, entidad aseguradora cooperativa de ámbito internacional.

1967: Se da inicio el servicio de seguro de vida para médicos asociados, mediante una póliza emitida por una compañía de seguros.

1968: Se lanza el servicio de seguro para los vehículos de los asociados, por medio de una póliza colectiva.

En ese mismo año, Coomeva amplía su vínculo asociativo, permitiendo el ingreso ya no sólo de los profesionales de la medicina, sino de todas las especialidades afines a la misma.

Progresando en el camino de apertura, se permite la vinculación a todas las personas que acreditaran un título en las siguientes modalidades educativas: Formación intermedia profesional, formación tecnológica profesional o formación universitaria, título expedido por una entidad superior debidamente reconocida por el Ministerio de Educación o por el ICFES.

1970: En este año se culmina el proceso de apertura de la vinculación asociativa, como oportunidad de ingreso para los cónyuges y miembros de su familia en primer grado de consanguinidad. Así como para los empleados de la Cooperativa.

1971: Se dio término al seguro colectivo de vida contratado con una aseguradora particular y se transformó en la autoprotección de vida Coomeva.

1973: Nace el servicio de salud, el cual se constituyó en la primera experiencia de la medicina Prepagada organizada del país.

1975: Se da la transformación de la autoprotección de vida en el actual servicio de Previsión, Asistencia y Solidaridad, de carácter obligatorio y que ampara al asociado en caso de invalidez, incapacidad y servicio funerario y reconoce un auxilio de perseverancia al llegar a los 65 años de edad.

1976: Coomeva pasa de ser una cooperativa especializada en ahorro y crédito, a ser una cooperativa Multiactiva.

1977: Se reglamentó el Fondo Social de Vivienda, promoviendo proyectos de construcción para los asociados. En ese mismo año se crea el servicio de Turismo Educativo.

1980: Se organiza la Cooperativa de Vivienda Fundadores con 240 asociados, a través de la cual se construyen y entregan igual número de unidades, uno de los proyectos pioneros en el país del sistema de vivienda cooperativa.

1982: Se crea la Agencia de Turismo Coomeva en la ciudad de Bogotá, denominándose inicialmente Procoltur.

1983: Se consideró un modelo organizativo que conllevó a que la Cooperativa desarrollará una estructura nacional, rectora de toda la organización, con estructuras regionales, responsables de las operaciones descentralizadas, zonales y locales.

1986: Se crea el servicio de odontología o salud oral con 70 asociados adscritos en su primera etapa.

1989: Se crea la Fundación COOMEVA.

1990: Se reforman los estatutos de COOMEVA, cambiando la razón social de la entidad a Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia COOMEVA.

1995: Con la entrada en vigencia de la nueva Ley 100 de Seguridad Social, COOMEVA crea su Entidad Promotora de Salud, COOMEVA EPS.

1997: Coomeva se vincula al esfuerzo de 150 asociados, profesionales de la salud, y se construye e inaugura la Clínica Materno Infantil Los Farallones.

Así mismo se constituye la Corporación COOMEVA para la Recreación y la Cultura, entidad especializada encargada de promover programas para el aprovechamiento del tiempo libre de los asociados.

1998: Se constituye la sociedad denominada SALUD COOMEVA MEDICINA PREPAGADA, a la cual se ceden todos los contratos de medicina Prepagada que la Cooperativa venía prestando.

1999: En este año, Coomeva aumenta su participación en el capital de la sociedad Funerales Los Olivos Sercofun, con lo cual adquiere decidida injerencia en la administración de la firma.

1999 a 2002: Las Asambleas de Delegados celebradas en este período, reiteraron la naturaleza Multiactiva de la cooperativa y la actividad financiera como uno de los servicios que en desarrollo de su multiactividad se prestan a los asociados.

2004: Algunas de las empresas y unidades de negocios se certificaron de acuerdo a la norma ISO 9001 versión 2000, con la empresa BVQi

2004: En marzo la Asamblea de delegados decide la creación de la Cooperativa Financiera por escisión impropia de la Cooperativa Multiactiva.

2005: En marzo la Asamblea de delegados ratifica la decisión tomada en el año anterior y da instrucción a la administración de iniciar el proceso de escisión ante los entes de control. En abril de 2005 se crea como sociedad anónima la Empresa de Coomeva Servicios Administrativos.

2005: Se crea como sociedad anónima la Empresa de Coomeva Servicios Administrativos.

2006: Se crea la Unidad de Gestión Asociados - UGA

2007: Todas las empresas del grupo empresarial coomeva fueron certificadas en la norma ISO 9001 versión 2000.

2007: El 10 de septiembre se efectúa la escisión de la Unidad de Ahorro y Crédito de Coomeva Multiactiva y la creación de Coomeva Cooperativa Financiera, la cual inicia operación el 1 de octubre del mismo año.

2008: Previa aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia se publican los avisos de intención (Diciembre de 2008) para constituir una sociedad intermediaria de seguros que se denominará COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.

2009 - 2010: Se inicia con el proyecto de convertir a Coomeva Financiera en Banco; actualmente se encuentra en esta gestión; proyectado a que el cambio se presente en febrero de 2011.⁴

Igualmente, se consolida el proceso de integración del Grupo Empresarial Coomeva, a través del cual, todas las empresas Coomeva se han unido en Sectores para la prestación de Servicios, estos son:

⁴ Código: CC-DC-007, Versión: 3 Página 12 de 83, Actualización: Septiembre de 2011

[http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_estandar/userfiles/GLOBAL/CC-DC-007%20Manual%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad_V_3\(1\).doc](http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_estandar/userfiles/GLOBAL/CC-DC-007%20Manual%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad_V_3(1).doc)

MISIÓN:

Contribuir al desarrollo integral del Asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.⁵

VISIÓN:

Coomeva es reconocida como la mejor fuente de solución a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias a su exitoso modelo empresarial cooperativo.⁶

Sector Financiero:

Coomeva Financiera.

Sector Salud:

⁵ Código: CC-DC-007, Versión: 3 Página 16 de 83, Actualización: Septiembre de 2011.

[http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_estandar/userfiles/GLOBAL/CC-DC-007%20Manual%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad_V_3\(1\).doc](http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_estandar/userfiles/GLOBAL/CC-DC-007%20Manual%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad_V_3(1).doc)⁵

⁶ Código: CC-DC-007, Versión: 3 Página 16 de 83, Actualización: Septiembre de 2011

[http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_estandar/userfiles/GLOBAL/CC-DC-007%20Manual%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad_V_3\(1\).doc](http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_estandar/userfiles/GLOBAL/CC-DC-007%20Manual%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad_V_3(1).doc)

Coomeva EPS

Coomeva Medicina Prepagada

Clínica Farallones

Hospital en Casa.

Coomeva Emergencia Médicas.

Sector Recreación y Turismo

Turismo Coomeva

Coomeva Recreación y Cultura

Club los Andes

Sector Mutual

Coomeva Solidaridad y Seguros

Otras Empresas

Fundación Coomeva

Coomeva Servicios Administrativos.

DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CARGO ⁷

Empresa: Coomeva

Área o Unidad Organizativa: Comercial

Cargo Responsable Administrativo: Gerente / Jefe / Coordinador Zona (Oficina)

Cargo o Posición: Asesor Integral

Propósito o Misión del Cargo

Realizar gestión comercial, informar, asesorar y atender a los Asociados con respecto al portafolio integral de productos y servicios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

PROCESOS Y ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

Responsabilidades

⁷ Código: CO-PC-012, Version: 1 página: 1, Actualización: noviembre 27 de 2012.

http://daruma.intracomeva.com.co/daruma_grupocomeva/bin2/dmCuerpoDocumentos.php?

Proceso / Macroproceso	Responsabilidad frente al Proceso
Gestión de Retención	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las estrategias de retención y reactivación de asociados. • Recepcionar y enviar los documentos correspondientes al Retiro al área de Operaciones para su aplicación.
Venta de productos y entrega de productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las actividades de prestación de servicio al asociado asignados en los protocolos de prestación de servicio. • Realizar la venta de productos y servicios de las empresas del GECC, con las características definidas. • Suministrar información respecto a los programas de Lealtad. • Ejecutar las estrategias de profundización. • Efectuar la labor operativa derivada de la venta de los productos y servicios del GECC, cumpliendo con los estándares y acuerdos de servicio establecido. • Hacer uso adecuado de las herramientas.
Gestión del Proceso Electoral	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar a los asociados información general de los procesos electorales. • Actualizar los datos de los Delegados.
Administración del sistema de gestión integral y modelos de excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos, procedimientos e indicadores de su área de responsabilidad, bajo los lineamientos establecidos por el Sistema Integral del GECC, para garantizar el desarrollo continuo y cumplimiento de las metas organizacionales. • Cumplir con las políticas, proyectos,

	programas y acciones establecidas en materia jurídica, riesgos y control, financiera, comercial y administrativa de los procesos/áreas a cargo con base en los lineamientos del GECC.
--	---

EMPRESAS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA,

Atendidas por los asesores integrales.

SOLIDARIDAD⁸.

MISIÓN

Generar tranquilidad y apoyo a la comunidad Coomeva y Clientes, mediante servicios de previsión y protección a través de la mutualidad y el aseguramiento, mejorando así la calidad de vida y contribuyendo a la construcción de capital social en Colombia.

⁸ <http://solidaridad.coomeva.com.co/publicaciones.php?id=8519>

VISIÓN

Ser reconocidos por nuestra comunidad Coomeva y Clientes, como la fuente de soluciones integrales de previsión y protección que mejor se ajuste a sus necesidades y expectativas.

POLÍTICA DE CALIDAD

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios y la creación de valor sostenible para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Asociados y sus familias.

TEMAS A TRATAR:

- Verificación de documentación por los asesores integrales de Auxilio de desempleo, auxilio funerario, auxilio de perseverancia.
- Manejo del aplicativo SIPAS.

RECREACIÓN Y LA CULTURA DE COOMEVA⁹

MISIÓN

Contribuir al desarrollo integral del asociado a Coomeva y su familia, del sector solidario y de la comunidad, fortaleciendo el tejido familiar, generando cultura de recreación y buen uso del tiempo libre.

VISIÓN

Ser una empresa reconocida nacional e internacionalmente, por fomentar el buen uso del tiempo libre.

POLÍTICA DE CALIDAD

Con nuestros servicios fomentamos y fortalecemos cultura de recreación, satisfacemos a nuestros asociados y usuarios, propendemos por el desarrollo integral de la Corporación, sus colaboradores y proveedores y por el mejoramiento continuo de la calidad.

TEMAS A TRATAR:

- Manejo del aplicativo SAE.
- Manejo del aplicativo Fast Tiqueting.

⁹ <http://recreacionycultura.comeva.com.co/publicaciones.php?id=8603>

- Manejo de los formatos de entrega y arqueo de boletería.
- Consignación de eventos y venta de boletas.

HOTELES Y RESORT¹⁰

Somos una organización orientada a facilitar programas de vacaciones a través de un sistema de red multidestinos nacional e internacional.

Le ofrecemos a nuestros afiliados una membresía que le permite disfrutar en el largo plazo las vacaciones en una red multidestinos nacional e internacional, contamos con complejos vacacionales propios, red nacional de hoteles, fincas y apartamentos en convenio y una red internacional de resort en 54 países del mundo.

Nacimos pensando en el descanso, la salud, la recreación y el bienestar de usted y su familia.

TEMAS A TRATAR:

- Venta de noches hoteleras.
-

¹⁰ <http://clubvacacional.comeva.com.co/publicaciones.php?id=22349>

TURISMO AGENCIA DE VIAJES¹¹

MISIÓN

Contribuir al bienestar del cliente con alternativas que satisfagan integralmente sus necesidades de recreación, turismo y viajes de negocios, generándole un retorno económico a través de la eficiencia empresarial.

VISIÓN

Inspirar y hacer realidad los sueños de viajes y turismo de nuestros clientes.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra razón de ser es el cliente, nuestro dueño. Buscamos su pertenencia, permanente satisfacción y lealtad, ofreciendo un servicio oportuno con productos competitivos que permitan el mejoramiento continuo y el desarrollo de nuestra empresa y sus colaboradores

¹¹ <http://turismo.comeva.com.co/publicaciones.php?id=8467>

TEMAS A TRATAR.

- Venta de tiquetes aéreos nacionales e internacionales.
- Venta de cruceros.
- Convenios con hoteles a nivel nacional e internacional.

CORREDORES DE SEGURO¹²

MISIÓN.

Generar tranquilidad y apoyo a la comunidad Coomeva y Clientes, mediante servicios de previsión y protección a través de la mutualidad y el aseguramiento, mejorando así la calidad de vida y contribuyendo a la construcción de capital social en Colombia.

VISIÓN.

Ser reconocidos por nuestra comunidad Coomeva y Clientes, como la fuente de soluciones integrales de previsión y protección que mejor se ajuste a sus necesidades y expectativas.

¹² <http://www.corredoresdeseguros.coomeva.com.co/>

En Coomeva Corredores de Seguros seguimos nuestra premisa de brindar soluciones efectivas para proteger integralmente los riesgos personales y patrimoniales, procurando conservar su estabilidad financiera y una plena satisfacción con el servicio recibido.

Aquí le presentamos cada uno de los productos y servicios con los que le ofrecemos soluciones personalizadas e integrales de acuerdo a sus necesidades.

DIFERENTES ASEGURADORES QUE COOMEVA TIENE VINCULO



- Autos
- Plan 100% Hurto
- SOAT
- Hogar Coomeva
- Flexihogar
- Total Home
- Responsabilidad Civil Médica
- Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales
- Incendio deudores
- Sustracción con violencia
- Equipo electrónico
- Incendio y/o rayo

- Motos
- Autos pesados
- Autos de servicio público- Taxis Coomeva
- PYME



- College Protección Educativa



- Plan 100% Daños
- Renta Hogar
- Pago Protegido
- Más protección



- Tarjeta protegida
- Clausulado de Seguro
- Póliza de Accidentes Personales
- Póliza Compra Protegida Daño Accidental

- Pymemás



- Responsabilidad Civil en Exceso



- Desempleo, incapacidad total temporal
- Anexo enfermedades Graves y Muerte Accidental
- Seguro de Vida Deudores

TEMAS A TRATAR.

- Expedición de SOAT.
- Ingreso y manejo del Alfasis.
- Expedición de seguros de vehículos y de vivienda.
- Ingreso y manejo del E-case.
- Explicación de los productos y servicios.
- Autos Coomeva
- Plan 100% Coomeva
- Soat Coomeva
- Asista Coomeva
- Motos Coomeva

- Hogar Coomeva
- Renta Hogar Coomeva
- Flexihogar Coomeva
- Responsabilidad Civil
- Tarjeta Protegida Coomeva
- Pago Protegido Coomeva
- Hogar Coomeva
- Renta Hogar Coomeva
- RC Médica Coomeva
- Pyme Coomeva

FUNDACIÓN¹³

MISIÓN.

Contribuir al desarrollo del Asociado, sus familias y la comunidad promoviendo y apoyando a los emprendedores y empresarios colombianos a través de programas de motivación, capacitación, asesoría y financiación.

¹³ <http://fundacion.comeva.com.co/publicaciones.php?id=22344>

Visión.

Ser reconocida como una entidad líder en emprendimiento y desarrollo empresarial para el fomento, creación y desarrollo de empresas sostenibles y competitivas.

POLÍTICA DE CALIDAD

Comprometidos con la promoción de la cultura del emprendimiento y el fortalecimiento de empresas en Colombia a través del mejoramiento continuo en la gestión de nuestros procesos.

VIDA EN PLENITUD¹⁴

La vida continúa después de los 55 años y usted también puede seguir haciendo lo que más le gusta con Vida en Plenitud, un programa integral creado por Coomeva para aquellas personas que quieren seguir disfrutando su vida de una manera activa. Conózcalo aquí:

¹⁴ <http://adultomayor.coomewa.com.co/publicaciones.php?id=35043>

¿Qué es el programa Coomeva vida en plenitud?

Es la construcción de un modelo de envejecimiento exitoso con los asociados, el cual visualiza acciones que benefician a la población mayor de 55 años y procesos colectivos intergeneracionales, que promueven un envejecimiento con calidad y una vejez autónoma, sana y participativa.

A través de este programa, nos proponemos ofrecer a nuestros asociados herramientas para envejecer con éxito, de manera que, desde su ingreso a la Cooperativa sean guiados a ser gestores de su desarrollo humano, construir y preparar una vejez con seguridad y dignidad para que sean considerados personas útiles a sí mismas, a la familia y a la sociedad.

¿Adónde queremos llegar?

Coomeva Vida en Plenitud, quiere llegar a ofrecer a nuestros asociados un programa de envejecimiento exitoso que contribuya a que los adultos mayores disfruten plenamente esta etapa de su vida y los que aún no están en esta etapa se preparen para que también puedan hacerlo.

- A conformar con este grupo de asociados una comunidad selecta, gestora de su propio desarrollo.
- A que luego de obtener el auxilio de perseverancia, nuestros asociados adultos mayores encuentren razones para continuar perteneciendo a la Cooperativa Coomeva y puedan seguir obteniendo beneficios acordes a sus intereses en esta etapa del ciclo vital.

- A ser líderes en la implementación de estrategias de impacto en el desarrollo humano de los asociados en Colombia. "Coomeva le facilita la vida durante todas las etapas de su vida".

¿QUÉ OFRECE EL PROGRAMA?

Para aquellos que siempre han estado con nosotros, un portafolio de servicios especializado, acorde con las características, necesidades y expectativas de los asociados adultos mayores, tales como: Deporte mayor, talleres, conferencias, salidas turísticas, encuentros, orientación en salud, opción de ofrecer sus conocimientos en asesorías, programa de "Memoria Vital", voluntariados, tertulia y taller literario "Palabras Mayores", cine foro, sistemas, fotografía, entre otros.

ANTECEDENTES

Los procesos de innovación y cambio a los que se ve enfrentada la sociedad actual, impulsan a todos los sectores a comprometerse con retos cada vez más complejos, donde sobresale el conocimiento basado en la información, situación que amerita que los aspirantes, empleados y directivos se apropien de las TIC con eficacia para adquirir capacidades necesarias que les permita ser más competentes, solucionadores de problemas, tomadores de decisiones, creativos, colaboradores y productivos, capaces de contribuir con la prestación de un servicio de calidad hacia los asociados, usuarios y su grupo familiar.

Las TIC se definen como aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Las TIC como herramienta pedagógica posee características que pueden favorecer el proceso de enseñanza y aprendizaje donde se puede optimizar el manejo de la información, mantener una comunicación efectiva, generar construcción de conocimiento y realización de trabajos colaborativos; todas estas características modifican los ámbitos en los cuales se desarrolla la vida de forma cotidiana.

La capacitación en un ambiente laboral mediado por TIC, proporciona la adquisición de competencias necesarias para el desempeño de los empleados y directivos, siendo justificadas desde la ganancia de conocimiento y en los aspirantes nuevos la facilidad de obtener nociones básicas del cargo al cual se está postulando, todo esto puede ayudar a optimizar los procesos que se llevan a cabo en el área de asesores integrales.

En el área mencionada anteriormente, se observa la necesidad de implementar un programa que permita la capacitación de aspirantes, empleados y directivos de modo que se fortalezcan los procesos administrativos en pro de mejorar el servicio que se presta a los usuarios, de manera que haya una mayor economía de tiempo, actualización del personal, comunicación efectiva, todo esto se pretende alcanzar por medio de una propuesta de capacitación mediada por TIC.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se realizara con el propósito de identificar los inconvenientes que se producen en el período de capacitaciones por medio de TIC que actualmente se ejecutan en el Grupo Empresarial Coomeva e incorporar también una nueva metodología de capacitación para el personal nuevo, empleados y directivos del área de asesores integrales implementado por las TIC.

La ejecución de este proyecto llevara al Grupo Empresarial Coomeva a desarrollar más competencia en el mercado, desde el ingreso de nuevos empleados a la cooperativa hasta los más altos mandos de ella. Fortaleciendo las competencias de los empleados, se puede también contribuir al buen desarrollo integral del asociado y su familia.

En el sector cooperativo, poder ser reconocidos como uno de las empresas con el personal más profesional y capacitado para enfrentar este mundo de cambios y globalización.

Competencias

- Facilitar la interacción con la organización.
- Conocimiento en propósitos empresariales.
- Cumplir requisito de la universidad.
- Enlace de la universidad en la empresa.

PREGUNTA OBJETIVO DE ESTUDIO.

¿Cómo se pueden favorecer la implementación e incorporación de las TIC en las capacitaciones del personal aspirante, empleado y directivo del grupo empresarial Coomeva?

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar la propuesta de capacitación mediada por TIC para aspirantes, empleados y directivos pertenecientes al grupo empresarial Coomeva, en el área de asesores integrales de la ciudad de Medellín.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Describir el impacto que tiene la capacitación que se realizan a los empleados.
- Reconocer y clasificar las herramientas tecnológicas que están al servicio de empleados y directivos en la ejecución de sus funciones diarias.
- Identificar las deficiencias de los procesos de capacitación que se llevan a cabo para la obtención de conocimiento de los asesores integrales.
- Diseñar el portafolio de capacitaciones para los asesores integrales.

MARCO TEÓRICO

Comenzando con la Nación y llegando al pueblo, se está hablando de una restructuración y de una apropiación del modelo de educación basada en TIC en los ambientes escolares (primaria, secundaria, bachillerato, pregrado, posgrados y demás escalas de educación superior); pero en este proyecto se hablara de una restructuración para una empresa, donde se verá un novedoso modelo de capacitación por las TIC logrando un aprendizaje significativo partiendo de las necesidades del empleador y el empleado.

En la realización de este proyecto se tendrá como base a cinco categorías que sustentaran la investigación de la Capacitación mediada por TiC para el personal del Grupo Empresarial Coomeva, directivo y empleado del área de Asesores Integrales. Los puntos que manejaremos son: La Apropiación, La Mediación, La Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), y La Capacitación.

Siguiendo con este orden podemos aclarar que la apropiación parte de la definición de dos autores Alexei Leontiev y Lev Vygotsky, quienes trabajan este punto desde la psicología; Leontiev, hace mención dos puntos:

“a) La teoría de la actividad. Plantea que en la actividad se crea sentido y en ella se integran los aspectos prácticos, emocionales, relacionales y cognitivos

de la conducta voluntaria. El conocimiento es norma para la acción y tener conocimiento será siempre una ventaja técnica.

b) El concepto de apropiación. Reemplaza la idea piagetiana de asimilación referida a una metáfora biológica, por el de apropiación cuya dimensión se ubica en el ámbito socio-histórico y se refiere a herramientas culturales.”

(Crovi Druetta, Delia, “diagnóstico acerca del acceso, uso y apropiación de las TIC en la unam”)

Lo que se quiere lograr es una apropiación de las TIC en la comunidad de empleados del Grupo Empresarial Coomeva, adaptándose a una nueva forma de aprender, conocer que son y para qué sirven las TIC, identificar también la forma adecuada de utilizar y buscar el uso correcto dentro y fuera de la empresa de estas herramientas.

Las TIC están dispuestas a cerrar la brecha digital que se encuentra entre las diferentes empresas en el proceso de capacitación haciéndolas más competitivas, por eso la apropiación de estas herramientas son la clave para que los empleados las manejen, practiquen y fortalezcan las funciones que desempeñan en el puesto de trabajo, buscando así un mejoramiento personal y empresarial.

La implementación de las TIC va enmarcada a tres pilares fundamentales 1) la conectividad y acceso, 2) apropiación y 3) contenidos y herramientas (Fuente: Makaia, 2009.)

1. Conectividad: consta de la instalación adecuada de los elementos a tecnológicos, capacitación de los operadores (personal idóneo en el cuidado del software y hardware) con un conocimiento ajustado a las necesidades del momento.

2. Apropiación: participación y expectativa comunitaria a los empleados, con el fin de que estén preparados al momento de cambio de la modalidad de capacitación, cohesión del grupo (Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada y Coomeva recreación y cultura / identificar las necesidades esta actividad se realizará por medio de encuestas. Y por último plan de negocio en este caso el plan a seguir para la apropiación de esta modalidad.

3. Contenidos y herramientas: fomento del beneficio y uso de las TIC, en este punto los empleados ya deberán de conocer la importancia de la capacitación mediada por las TIC como herramienta fundamental de conocimiento en el puesto de trabajo; desarrollo local de contenido, directivos de las empresas realizaran con ayuda de Gestión de Talento Humano un plan a desarrollar de los temas a fortalecer o de temas nuevos a enseñar y por ultimo tenemos la apropiación, siendo así el resultado satisfactorio de la implementación de la herramienta como fuente de enseñanza.

Para identificar el impacto de las capacitaciones de los empleados del Grupo Empresarial Coomeva, se requiere el modelo D. Kirkpatrick el cual está dividido

en cuatro niveles, identificando los niveles de evaluación formativa. Estos niveles son¹⁵:

“Nivel 1 Reacción. Nos permite medir el nivel de satisfacción de los empleados con respecto a la formación que acaba de recibir; normalmente esta evaluación se suele realizar mediante un cuestionario al acabar la capacitación. El nivel de reacción sirve para valorar lo positivo y lo negativo de dichas capacitaciones, con el fin último de mejorar en ediciones futuras.

El evaluador reúne información sobre las diferentes reacciones de los participantes ante las cualidades básicas del curso: la forma de dar clase o tutoría del capacitador y sus métodos, lo apropiado de las instalaciones, el ritmo y claridad de las explicaciones, etc. Como es lógico, este nivel de evaluación no es lo suficientemente fiable como para determinar si la acción formativa ha resultado eficaz o no, sino que su utilidad resulta limitada”.

“Nivel 2 Aprendizaje intenta medir los conocimientos adquiridos por los empleados a lo largo de las capacitaciones. Para intentar tener esta medida se podría realizar una prueba de control antes y después de la acción formativa o también otro método para medir el aprendizaje serían las entrevistas con los empleados de cada área.

¹⁵ M^a. Lourdes Jiménez, Roberto Barchino Universidad de Alcalá, Departamento de Ciencias de la Computación, 28871 Alcalá de Henares, España

Las evaluaciones de este nivel determinan el grado en que los participantes realmente asimilaron lo que se les impartió, y la forma en que algunos factores pueden afectar en el aprendizaje, como pueden ser el contenido del curso, las actividades de aprendizaje, la estructura del curso, los materiales y las herramientas empleadas entre otros”.

“Nivel 3. Comportamiento. Este nivel intenta medir si los empleados de cierta área pueden aplicar en su puesto de trabajo los conocimientos adquiridos. Se debe tener en cuenta que esto lleva tiempo y por tanto se deberá esperar, entre tres y seis semanas, hasta poder hacer una valoración adecuada, realizada mediante entrevistas y/o cuestionarios además de la observación del desempeño laboral por parte del equipo directivo.

En este tercer nivel de evaluación se pregunta si los participantes están aplicando en su puesto de trabajo lo que aprendieron en las aulas de capacitación, cuáles son los elementos que usan más y por qué hay algunos elementos del curso que no se usan en absoluto. Se podrá, por tanto, decidir si el programa debe ser rediseñado para lograr mejores resultados, o si se deben introducir cambios en el entorno laboral, o si se deben modificar los requisitos de acceso a la actividad formativa”.

“Nivel 4. Resultados. Este último nivel se intenta medir si los objetivos planteados en la acción formativa se utilizan en la organización de forma efectiva y eficiente, para ello, se pueden plantear exámenes y entrevistas a los empleados de las diferentes áreas que deberían realizar antes y después de recibir la formación. Como en el nivel anterior debe pasar un cierto tiempo antes de realizar las pruebas y entrevistas a los empleados. Su objetivo es evaluar el beneficio que ha producido la acción formativa. Este impacto es de

tipo financiero, fundamentalmente, y está vinculado a los resultados o a la imagen corporativa de una cierta organización. Resulta muy complicado identificar un impacto directamente derivado de la capacitación sobre los resultados de una institución, aunque algunos elementos a considerar para la evaluación a este nivel serían los costes del personal, rotación del personal, ausentismos, productividad, costes de materiales, entre otros”

Se debe extremar las precauciones a la hora de afirmar los resultados lanzados por el modelo de Kirkpatrick sean la solución a los problemas, sino una aproximación a la aceptación.

En la revista Avances en Sistema e Informática, Vol. 7 No. 3, diciembre de 2010, Medellín – ISSN 1657-7663, en su artículo “HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS AL SERVICIO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL” (Julián Andrés Zapata Cortes I.Q., Martín Darío Arango Serna, Ph. D. & Wilson Adarme Jaimes, Ph. D, noviembre del 2010)., en su introducción aclaran que: “las herramientas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) son los elementos de gran importancia para los seres humanos y las empresas, en cuanto que permiten conocer la condición real de las cosas y permiten realizar la gestión de las actividades que las máquinas y seres humanos realizan. El cambio tecnológico producido por la revolución de la tecnología, de la mano del inmenso avance de los computadores, marcan la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo. Por tanto, es posible afirmar que una organización no integre tecnología en sus actividades, es una organización que esta quedándose rezagada en el mundo actual.”

El uso de las herramientas tecnológicas son de importancia para el desarrollo de la persona y es a su trascendental para la el buen funcionamiento de la

empresa a la que se pertenece; las empresas deben de aprovechar el computador y la internet que cada empleado posee en su puesto, muchos no aprovechan estas herramientas al máximo dando así un porcentaje bajo en producción y en la obtención de conocimiento.

“Muchos de los empleados nuevos llegan con una importante proporción de conocimiento, habilidades y capacidades necesarios para comenzar a trabajar. Otros quizá una capacitación extensa antes de poder contribuir a la organización, sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar”¹⁶.

Con las capacitaciones mediadas por las TIC en el área de asesores integrales, se quiere dar a los empleados la información necesaria para mejorar el conocimiento a las diferentes empresas, lo interesante de este proceso es que los empleados tendrán acceso a esta información desde su hogar y por supuesto en su lugar de trabajo para adquirir nuevos conocimientos o en fortalecer lo conocido por cada individuo.

Teniendo la información en la red, los empleados pueden consultar diariamente y estar siempre actualizados en la información de las empresas, esto lleva a dar una información exacta y eficaz al asociado. Los aspirantes nuevos tendrán la posibilidad de adquirir estos nuevos conocimientos y poder estar al mismo nivel que los empleados que llevan un tiempo en este ámbito de los asesores “la razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es dar los

¹⁶ Bolander, Snell, Sherman; Administración de recursos humanos, 2da edición, p, 216

conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio. A medida que los empleados continúan en el puesto, la capacitación adicional les da la oportunidad de adquirir conocimiento y habilidades nuevas.”¹⁷.

Con el fin de satisfacer las necesidades de la empresa, para lograr las metas propuestas por el área de Asesores Integrales se debe de utilizar un enfoque sistemático. Ver grafica

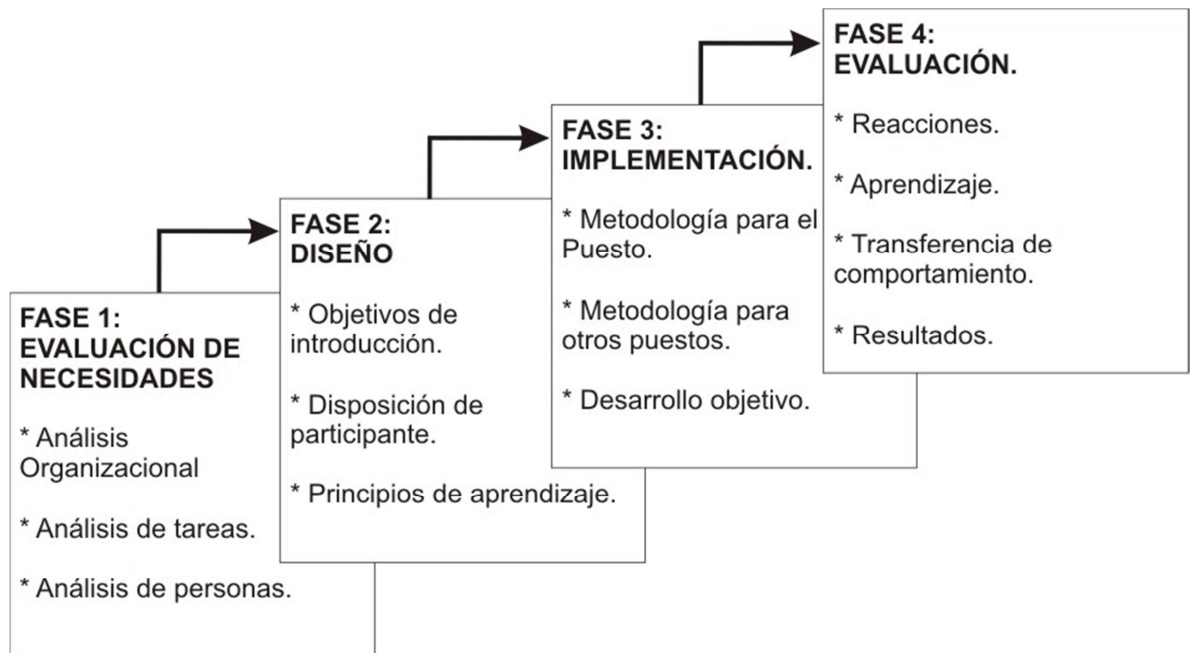


Imagen 1

¹⁷ Bolander, Snell, Sherman; Administración de recursos humanos, 2da edición, p, 216

FASE 1: EVALUACIÓN DE NECESIDADES.

Análisis organizacional: En este análisis se enfoca en la observación del medio ambiente, en los recursos de la organización identificando en cuáles son las áreas para la capacitación.

Análisis de tareas: Proceso en el cual se determina el contenido de la capacitación, basado en el estudio de las funciones que se desempeñara el personal.

Análisis de personas: en esta etapa se determina cuales son las personas a capacitar.

FASE 2: DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Para realizar una capacitación exitosa es necesario tomar los datos que se obtuvieron de los análisis y con base a esta diseñar los programas de capacitación, enfocados en cuatro cuestiones: 1) objetivos de capacitación, 2) deseo y motivación de la persona, 3) principios de aprendizaje y 4) características de los instructores.

Objetivo de capacitación: después de los análisis organizacionales, se obtienen los resultados deseados dentro del programa de capacitación. Por lo general por medio de los objetivos se plantean los conocimientos, actitudes que se deben modificar.

Disposición y motivación de la persona: *condición de disposición*, es el factor donde los empleados demuestran sus experiencias de capacitaciones

anteriores. Se reconoce los conocimientos y habilidades para determinar si absorberán las presentaciones. *Motivación*, los participantes deben reconocer las necesidades de conocimiento y las habilidades nuevas que obtendrán después de recibir la capacitación, los capacitadores deben crear un ambiente optimo para la ejecución del proyecto, en este caso en la elaboración de la pagina web de forma didáctica, de fácil manejo y explicaciones exactas de los procesos que deben de realizar los asesores integrales.

Principios de aprendizaje: en este punto, se le hará al empleado la transición de poner en práctico lo aprendido y transferirlo de una forma adecuada el puesto de trabajo.

FASE 3: IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

En esta fase podemos identificar varios métodos para presentar las capacitaciones, pero en este trabajo como bien sabemos, se utilizaras las TIC, como fuente principal de conocimiento. La herramienta que más se utilizara será el computador y el internet, presentando simulacros, realizando lecturas y siguiendo las instrucciones paso a paso de las funciones necesarias en cada circunstancia que pueda surgir para dar respuesta oportuna.

FASE 4: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

La capacitación como un proceso administrativo de recursos humanos debe de evaluarse para determinar la eficacia y del cumplimiento de sus objetivos. Se

mencionaran cuatro criterios para poder realizar la evaluación de la capacitación.

1. Criterio de reacción, consiste en observar la reacción de los participantes al saber que las capacitaciones serán virtuales (en este caso). Se pueden hacer sugerencias de mejoras, retroalimentaciones o cuestiones similares.

2. Criterio de aprendizaje, es necesario saber si los participantes aprendieron, es por eso que se hace una evaluación al principio y otra después de recibir las capacitaciones, este proceso es para identificar el nivel de conocimiento obtenido.

3. Criterio de comportamiento: en este criterio se identifica si lo aprendido por las TIC dentro y fuera de la empresa en realidad si son productivos para los empleados.

4. Criterio resultados: lo que se obtiene después de las capacitaciones, como el aumento en la productibilidad, menos quejas de los empleados, reducción de costos y una mejor rentabilidad, estos son algunos de los resultados que se obtienen al realizar una capacitación positiva para el mejoramiento de la empresa.

En este punto de de los resultados hay tips importantes como los resultados en las utilidades y el rendimiento de la inversión que se lleva el proceso de la capacitación, que lo que se enseñe por medio de este proceso sea retornado a

la empresa con ganancias, sin descuidar que hay empleados que abandonan sus empleos por otros disminuyendo la utilidad de las capacitaciones.

El siguiente resultado es uno de los más nombrados por los líderes de capacitación, este proceso es adquirido para evaluar las prácticas y los servicios de las compañías, el Benchmarking, es el modelo más sencillo basado en cuatro pasos.

Planear: es considerada una autoevaluación para definir cuáles son las áreas que serán tomadas para la capacitación, se tomarán los puntos débiles para luego ser fortalecidos obteniendo resultados positivos.

Hacer: es el proceso donde se tomarán los datos, las muestras de las falencias.

Comprobar: analizar los datos obtenidos, las diferencias en el desarrollo de las actividades e informar a la dirección de recursos humanos con posibles sugerencias.

Actuar: establecer los objetivos, crear los cambios específicos, vigilar los avances y establecer un proceso de mejora continua.

TRABAJO DE CAMPO:

OBTENCIÓN DE DATOS

OBJETIVO GENERAL.

Identificar que la educación mediada por las TIC, son una forma efectiva de capacitar al personal de Asesores Integrales de Coomeva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Asegurar la buena y pertinente capacitación de los asesores integrales en cada uno de las empresas.
- Desarrollar competencias para un trabajo eficaz y efectivo en el día a día de los asesores integrales.
- Agilizar el proceso de obtención de conocimiento de las diferentes empresas que se encarga el asesor integral.
- Obtener resultados positivos después de cada capacitación mediada por TIC.
- Crear un ambiente virtual de capacitaciones efectivas para mejorar los procesos propuestos en el cargo de asesor integral.
- Costos
- Tiempos

Las capacitaciones mediadas por TIC, serán una forma eficiente y efectiva en la adquisición de conocimiento de las diferentes empresas en las que el Asesor Integral tiene conocimiento básico.

Las capacitaciones se realizarán en su primera etapa en las oficinas del área metropolitana e incluyendo a la oficina de Río-negro; luego será ampliada a nivel regional y nacional. Al iniciar con las capacitaciones los asesores integrales conocerán el significado de las TIC, su alcance y cómo emplearlas en el quehacer del empleado.

Se realizará una página virtual, la cual los empleados tendrán acceso de forma organizada a cada una de las empresas para conocer sus funciones y procesos a ejecutar de ellas. Esta página será parte fundamental en la mejora continua en la entrega de información oportuna y el buen servicio que los asociados y beneficiarios espera de Coomeva.

FORMATO DE PREGUNTAS.

La siguiente encuesta es un método para adquirir información necesaria, que luego consolidare para realizar la practica universitaria. Gracias por su colaboración en realizar esta encuesta.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL COLABORADOR:

EMPRESA EN LA QUE LABORA:

CARGO DENTRO DE LA EMPRESA:

1. ¿Cual es su grado de satisfacción en las capacitaciones de Coomeva?

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho

2. Si se realizarían capacitaciones en la empresa, ¿Con que frecuencia le gustaría recibir las?

- Una por mes
- Cada 15 días
- Una en el año
- Dos al año
- Las que sean necesarias.

3. ¿Con qué intensidad horaria cree usted que sea la apropiada para las capacitaciones en la empresa?

- Una hora
- Dos horas
- Un día
- Toda una semana

4. ¿Con cuál metodología de capacitación le gustaría estudiar?

- Magistral.
- Talleres
- Seminario
- Por medio de TIC (virtual).

5. Si eligió por medio de TIC, ¿Qué conoce usted de la capacitación mediada por TIC? Si tomo otra opción responda la pregunta 20

- Una nueva tecnología y forma de aprender
- Es comunicarse con personas del otro lado del planeta, ver el video de una canción o trabajar en equipo sin estar en un mismo sitio
- Es la utilización adecuada de Software y Hardware en el puesto de trabajo.
- Es un medio liberador de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos
- otro, cual? _____

6. ¿Si ha recibido capacitación mediada por las TIC, que temas vio? Si no ha recibido capacitación mediada por TIC pasa a pregunta 7

7. ¿Qué temas le gustaría conocer en las capacitaciones de asesor integral?

- Actualización del puesto de trabajo.
- Crecimiento personal.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollo empresarial.
- Otras, mencione que otros temas desea recibir.

8. ¿Considera usted que la capacitación mediada por TIC, es pertinente dentro de su área de trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera usted que estas capacitaciones mediadas por TIC le ayudarían a ser mejor empleado?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que los equipos (computadores, teléfonos, software y demás medios electrónicos) son los apropiados para recibir capacitación mediada por las TIC en su puesto de trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza usted en su puesto de trabajo?

- Computador.
- Table.
- Celular.
- Portátil.
- Teléfono.
- Otros, cuales

12. ¿En qué lugar tiene usted la facilidad de ingresar a la Internet?

- En su casa
- En un café Internet
- En la oficina
- Donde un familiar
- No tiene esta facilidad

13. ¿Si pudiera capacitarse por medio de las TIC desde su hogar?

- Le dedicaría más tiempo a la capacitación.
- No lo haría, mejor estudio en la empresa.
- Tengo mucho que hacer en mi hogar.
- No tengo los medios necesarios para capacitarme desde mi hogar

14. ¿Qué tema le gustaría conocer o adquirir por medio de las TIC? Múltiple elección.

- Redacción.
- Office.(Word, Excel, PowerPoint)
- Alfasis
- Portal de colaborador
- Outlook
- Taylor (financiero y multiactivo)
- SAE
- Fast ticketing
- Sipas
- Otros, cuales

15. ¿Las capacitaciones de Coomeva son las apropiadas para el área en el cual usted se desempeña?

- Si
- No

Porqué? (en ambos casos se escribe el porqué?)

16. ¿Qué debilidades le ve al actual sistema de capacitación de Coomeva?

- No trata de temas importantes.
- Es muy largo y no se aprende nada
- Es lo mismo de todos los años
- Ya sé lo que me van a enseñar.

Cual otra debilidad considera usted que tiene el sistema de capacitación de Coomeva:

17. ¿Qué fortaleza tiene la capacitación de Coomeva?

- La intensidad del curso
- La exposición del tema es claro
- Los temas son importantes y acordes a mi área
- Se expone lo necesario
- La capacitación me prepara para resolver problemas en mi puesto
- Ampliación de mi conocimiento

18. ¿Considera que Coomeva tiene buen funcionamiento de las herramientas virtuales para la capacitación de su personal?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. ¿Cree que Coomeva por medio de sus capacitaciones puede lograr hacer una empresa reconocida a nivel global?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

esta pregunta solo la responde la persona que desconoce sobre las TIC

20. ¿Por qué prefiere este tipo de enseñanza?

- Porque no conozco en qué consiste la capacitación mediada por las TIC.
- Se me es difícil manejar la tecnología.
- Aprendo mejor de esta forma, que por medio de las TIC.
- Que otras más razones le da usted a esta preferencia.

Al responder esta pregunta, vuelve a la pregunta 7

RECOLECCIÓN DE DATOS.

OBJETIVOS:

1. Identificar el personal apropiado al cual se va a encuestar.
2. Coordinar las actividades adecuadas para una buena recolección de datos e información valiosa para el desarrollo del proyecto.
3. Identificar las falencias después del muestreo.
4. Desarrollar un plan de mejora para el crecimiento continuo de los asesores integrales de la regional Medellín.

DATOS RECOLECTADOS.

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción en las capacitaciones de Coomeva?

Resultados

- 3 Muy satisfecho
- 9 Algo satisfecho
- 0 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 1 Algo insatisfecho
- 0 Muy insatisfecho

2. Si se realizarían capacitaciones en la empresa, ¿Con que frecuencia le gustaría recibirlas?

- 4 Una por mes
- 1 Cada 15 días
- 0 Una en el año
- 0 Dos al año
- 8 Las que sean necesarias.

3. ¿Con qué intensidad horaria cree usted que sea la apropiada para las capacitaciones en la empresa?

- 2 Una hora
- 2 Dos horas
- 6 Un día
- 3 Toda una semana

4. ¿Con cuál metodología de capacitación le gustaría estudiar?

- 2 Magistral
- 2 Talleres
- 6 Seminario
- 3 Por medio de TIC (virtual).

5. Si eligió por medio de TIC, ¿Qué conoce usted de la capacitación mediada por TIC? Si tomo otra opción responda la pregunta 20

- 3 Una nueva tecnología y forma de aprender
- 0 Es comunicarse con personas del otro lado del planeta, ver el video de una canción o trabajar en equipo sin estar en un mismo sitio
- 1 Es la utilización adecuada de Software y Hardware en el puesto de trabajo.
- 0 Es un medio liberador de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos
- 0 otro

6. ¿Si ha recibido capacitación mediada por las TIC, que temas vio? Si no ha recibido capacitación mediada por TIC pasa a pregunta 7

- Cooperativismo
- Seguros
- Sarlaf
- Formación profesional
- Seguridad en la información

7. ¿Qué temas le gustaría conocer en las capacitaciones de asesor integral?

- 9 Actualización del puesto de trabajo.
- 3 Crecimiento personal.
- 7 Trabajo en equipo.
- 4 Desarrollo empresarial.
- 0 Otras, mencione que otros temas desea recibir.

8. ¿Considera usted que la capacitación mediada por TIC, es pertinente dentro de su área de trabajo?

- 4 Totalmente de acuerdo
- 5 De Acuerdo
- 0 Indiferente
- 0 En desacuerdo
- 0 Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera usted que estas capacitaciones mediadas por TIC le ayudarían a ser mejor empleado?

- 4 Totalmente de acuerdo
- 5 De Acuerdo
- 0 Indiferente
- 0 En desacuerdo
- 0 Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que los equipos (computadores, teléfonos, software y demás medios electrónicos) son los apropiados para recibir capacitación mediada por las TIC en su puesto de trabajo?

- 3 Totalmente de acuerdo
- 5 De Acuerdo
- 1 Indiferente
- 1 En desacuerdo
- 0 Totalmente en desacuerdo

11. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza usted en su puesto de trabajo?

- 11 Computador.
- 0 Table.
- 2 Celular.
- 0 Portátil.
- 10 Teléfono
- 0 Otros, cuales

12. ¿En qué lugar tiene usted la facilidad de ingresar a la Internet?

- 11 En su casa
- 0 En un café Internet
- 2 En la oficina
- 0 Donde un familiar
- 0 No tiene esta facilidad

13. ¿Si pudiera capacitarse por medio de las TIC desde su hogar?

- 7 Le dedicaría más tiempo a la capacitación.
- 3 No lo haría, mejor estudio en la empresa.
- 0 Tengo mucho que hacer en mi hogar.
- 1 No tengo los medios necesarios para capacitarme desde mi hogar

14. ¿Qué tema le gustaría conocer o adquirir por medio de las TIC? Múltiple elección.

- 4 Redacción.
- 4 Office. (Word, Excel, PowerPoint)
- 5 Alfasis
- 3 Portal de colaborador
- 1 Outlook
- 5 Taylor (financiero y multiactivo)
- 2 SAE
- 2 Fast ticketing
- 6 Sipas
- Otros, cuales
 - Pasaporte coomeva
 - Integra
 - Alfasis

- Viajero
- Integra
- Seguros y solidaridad

15. ¿Las capacitaciones de Coomeva son las apropiadas para el área en el cual usted se desempeña?

- 11 Si
- 0 No

Porqué? (en ambos casos se escribe el porqué?)

- Porque son acordes con los temas necesarios para el manejo del puesto.
- Las capacitaciones han sido muy dinámicas, con capacitadores competentes.
- Aunque sin duda alguna, se debe mejorar más la parte de la práctica dentro de la capacitación.
- Porque por lo menos las que he recibido son sobre lo que hago día a día y me despejan las dudas que tengo

16. ¿Qué debilidades le ve al actual sistema de capacitación de Coomeva?

- 0 No trata de temas importantes.
- 2 Es muy largo y no se aprende nada
- 1 Es lo mismo de todos los años
- 1 Ya sé lo que me van a enseñar.

Cual otra debilidad considera usted que tiene el sistema de capacitación de Coomeva:

- La debilidad en algunas ocasiones, es capacitadores que no dan a entender muy bien.
- La falta de prácticas como tal, acerca de los temas que se están recibiendo.
- Que no tienen los simuladores listos al momento de la capacitación por lo tanto no se puede practicar.
- Son muy técnicas, para nuestra área deben ser más comerciales

17. ¿Qué fortaleza tiene la capacitación de Coomeva?

- 0 La intensidad del curso
- 2 La exposición del tema es claro
- 5 Los temas son importantes y acordes a mi área
- 3 Se expone lo necesario
- 4 La capacitación me prepara para resolver problemas en mi puesto
- 7 Ampliación de mi conocimiento

18. ¿Considera que Coomeva tiene buen funcionamiento de las herramientas virtuales para la capacitación de su personal?

- 2 Totalmente de acuerdo
- 4 De Acuerdo
- 2 Indiferente
- 3 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo

19. ¿Cree que Coomeva por medio de sus capacitaciones puede lograr hacer una empresa reconocida a nivel global?

- 7 Totalmente de acuerdo
- 3 De Acuerdo
- 0 Indiferente
- 1 En desacuerdo
- 0 Totalmente en desacuerdo

Esta pregunta solo la responde la persona que desconoce sobre las TIC

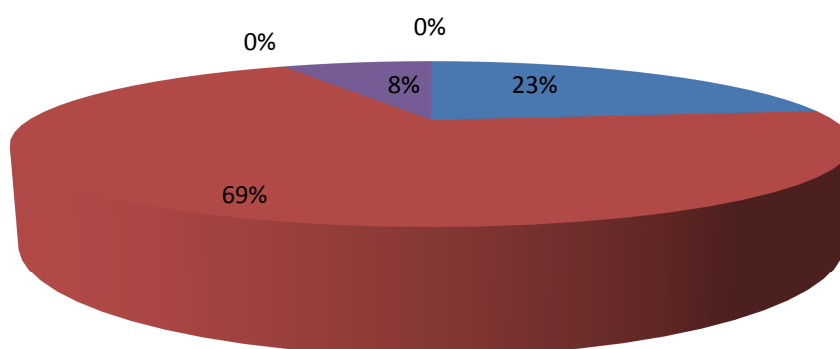
20. ¿Por qué prefiere este tipo de enseñanza?

- 3 Porque no conozco en qué consiste la capacitación mediada por las TIC.
- 2 Se me es difícil manejar la tecnología.
- 2 Aprendo mejor de esta forma, que por medio de las TIC.
- Que otras más razones le da usted a esta preferencia:
 - Tiempo de estudio y limitaciones; manejo de algunos aplicativos y horarios.

GRAFICAS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DESPUÉS DE LAS ENCUESTAS

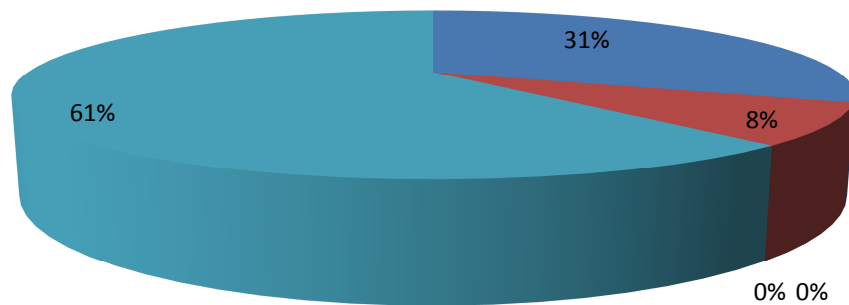
1. ¿Cual es su grado de satisfacción en las capacitaciones de Coomeva?

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho



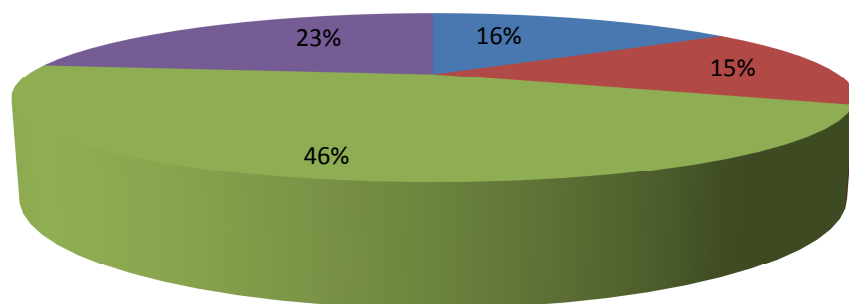
2. Si se realizarían capacitaciones en la empresa, ¿Con que frecuencia le gustaría recibirlas?

■ Una por mes ■ Cada 15 días ■ Una en el año ■ Dos al año ■ Las que sean necesarias.



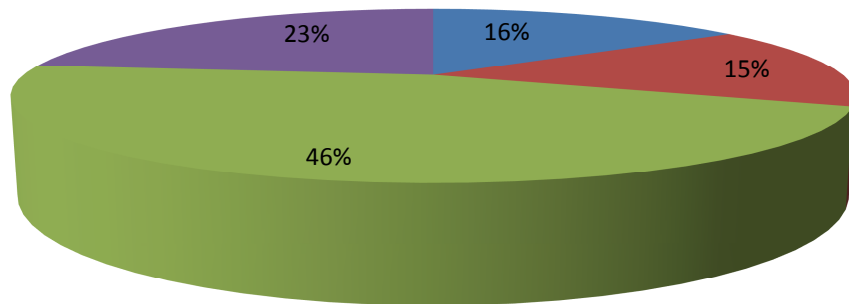
3. ¿Con qué intensidad horaria cree usted que sea la apropiada para las capacitaciones en la empresa?

■ Una hora ■ Dos horas ■ Un día ■ Toda una semana



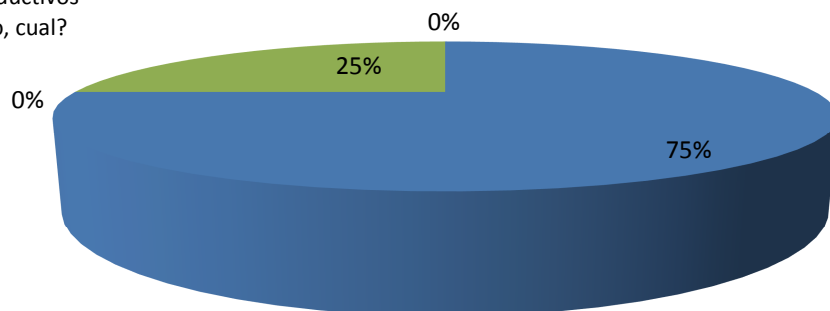
4. ¿Con cuál metodología de capacitación le gustaría estudiar?

■ Magistral. ■ Talleres ■ Seminario ■ Por medio de TIC (virtual).



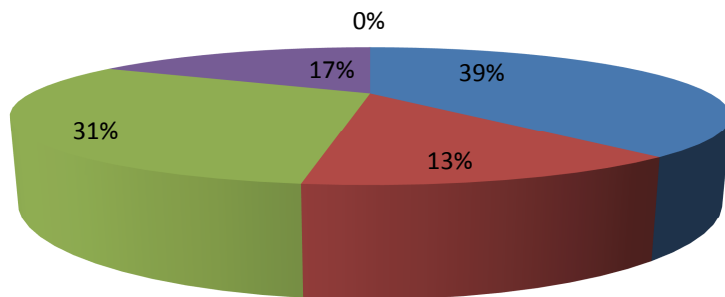
5. Si eligió por medio de TIC, ¿Qué conoce usted de la capacitación mediada por TIC?

- Una nueva tecnología y forma de aprender
- Es comunicarse con personas del otro lado del planeta, ver el video de una canción o trabajar en equipo sin estar en un mismo sitio
- Es la utilización adecuada de Software y Hardware en el puesto de trabajo.
- Es un medio liberador de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos
- otro, cual?



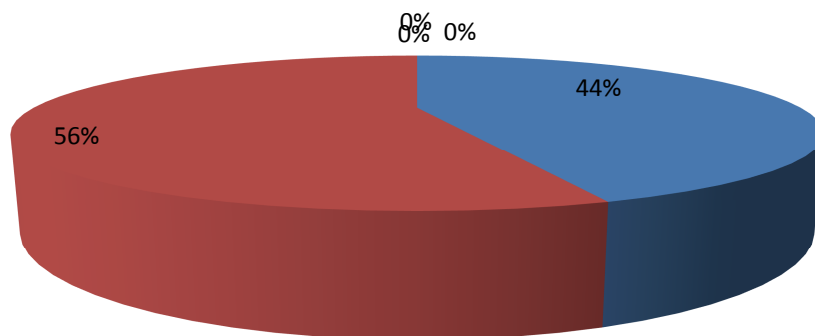
7. ¿Qué temas le gustaría conocer en las capacitaciones de asesor integral?

- Actualización del puesto de trabajo.
- Crecimiento personal.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollo empresarial.
- Otras, mencione que otros temas desea recibir.



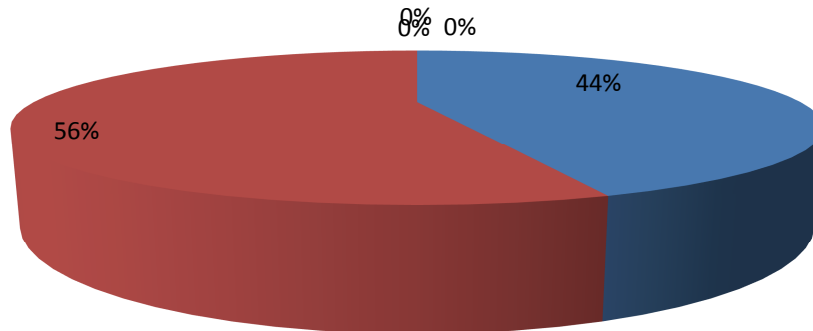
8. ¿Considera usted que la capacitación mediada por TIC, es pertinente dentro de su área de trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



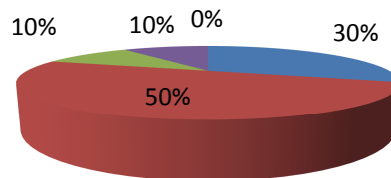
9. ¿Considera usted que estas capacitaciones mediadas por TIC le ayudarían a ser mejor empleado?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



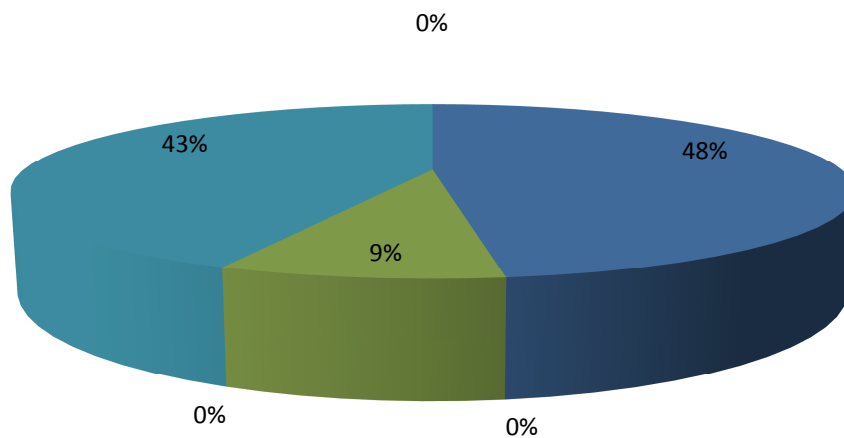
10. ¿Considera que los equipos (computadores, teléfonos, software y demás medios electrónicos) son los apropiados para recibir capacitación mediada por las TIC en su puesto de trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



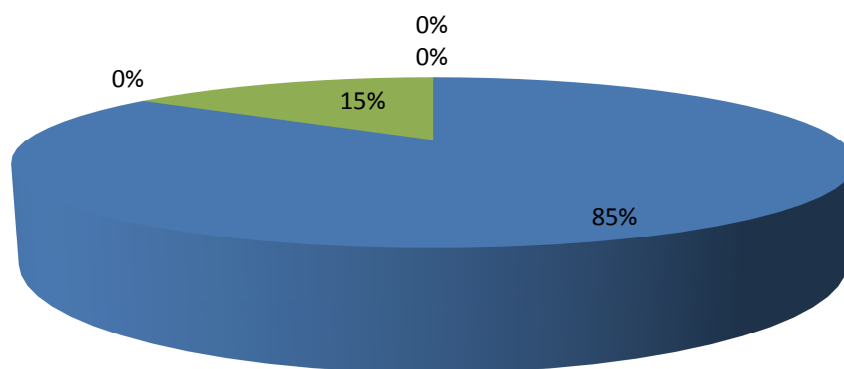
11. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza usted en su puesto de trabajo?

■ Computador. ■ Table. ■ Celular. ■ Portátil. ■ Teléfono. ■ Otros, cuales



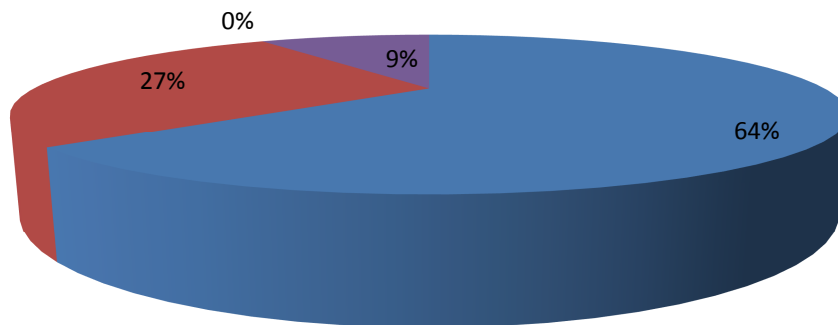
12. ¿En qué lugar tiene usted la facilidad de ingresar a la Internet?

■ En su casa ■ En un café Internet ■ En la oficina
■ Donde un familiar ■ No tiene esta facilidad



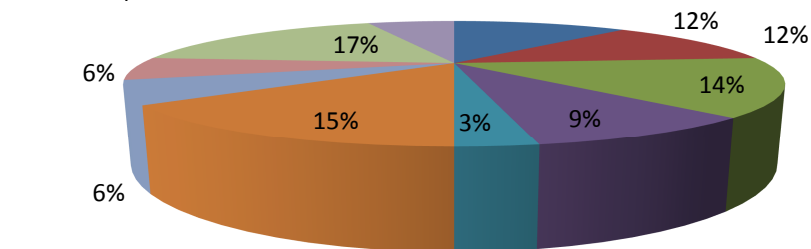
13. ¿Si pudiera capacitarse por medio de las TIC desde su hogar?

- Le dedicaría más tiempo a la capacitación.
- No lo haría, mejor estudio en la empresa.
- Tengo mucho que hacer en mi hogar.
- No tengo los medios necesarios para capacitarme desde mi hogar

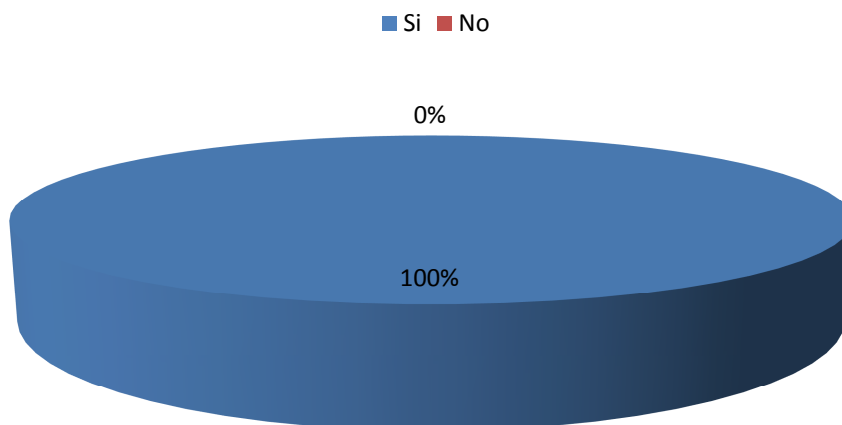


14. ¿Qué tema le gustaría conocer o adquirir por medio de las TIC? Múltiple elección.

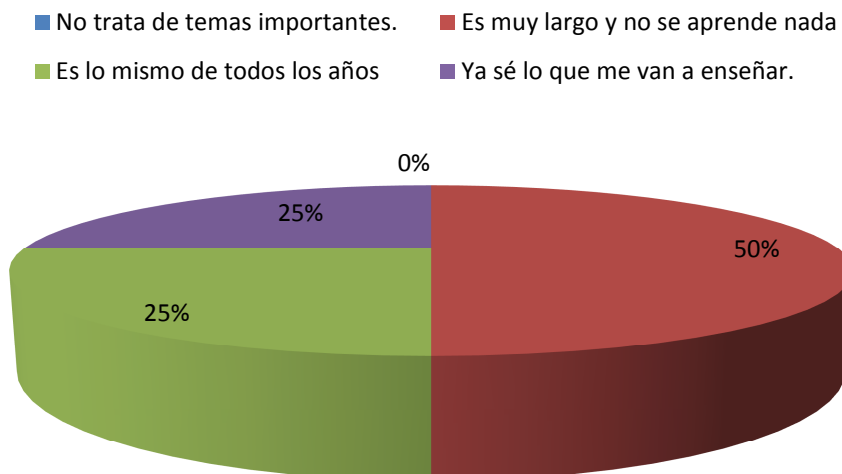
- Redacción.
- Alfasis
- Outlook
- SAE
- Sipas
- Office.(Word, Excel, PowerPoint)
- Portal de colaborador
- Taylor (financiero y multiactivo)
- Fast ticketing
- Otros, cuales



15. ¿Las capacitaciones de Coomeva son las apropiadas para el área en el cual usted se desempeña?

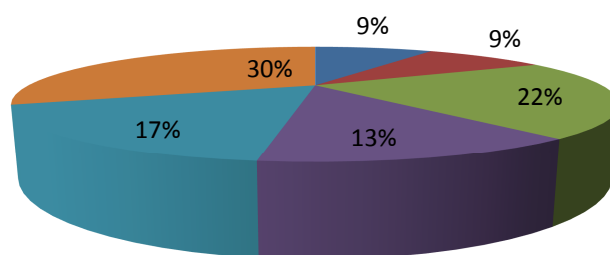


16. ¿Qué debilidades le ve al actual sistema de capacitación de Coomeva?



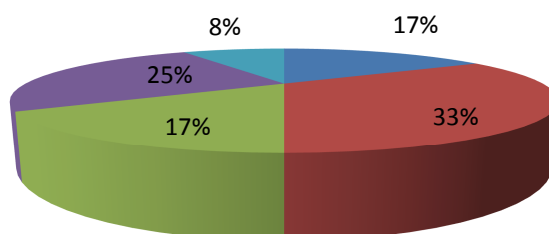
17. ¿Qué fortaleza tiene la capacitación de Coomeva?

- La intensidad del curso
- La exposición del tema es claro
- Los temas son importantes y acordes a mi área
- Se expone lo necesario
- La capacitación me prepara para resolver problemas en mi puesto
- Ampliación de mi conocimiento



18. ¿Considera que Coomeva tiene buen funcionamiento de las herramientas virtuales para la capacitación de su personal?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



RESULTADOS Y PROPUESTAS.

Las encuestas fueron enviadas por medio virtual a los Asesores Integrales del área metropolitana. Ellos se encargaron de responder la encuesta que consta de 20 preguntas, y con respuestas abiertas y cerradas. El asesor al tener las respuestas de su encuesta las envía nuevamente para hacer el el consolidado de la información obtenida.

Las capacitaciones que se realizan en Coomeva para Asesores Integrales, presentan un grado de aceptación media en la obtención de conocimiento para las funciones que cada empleado desempeña; estas capacitaciones dejan algunas falencias en el aprendizaje de algunos puntos tratados por las empresas que intervienen en el proceso de capacitación.

Estas falencias, en ocasiones no se solucionan en el instante de la capacitación, ya que hay un factor tiempo que no permite indagar más en el tema, dejando inconclusa la información. En el momento en que los asesores integrales salen a informar y asesorar puede caer en el error al dar la información oportuna y precisa al asociado o beneficiario, esto podría ocasionar un retroceso en el buen funcionamiento de las labores propuestas por Gestión Humana en la elaboración de los procesos y macroprocesos.

Con el factor tiempo, los asesores integrales, presentan una disposición para realizar sus capacitaciones en sus casas (82%) y si es posible en tiempo laboral de un día de capacitación (37%), pero una capacitación con los detalles a fortalecer, una capacitación puntual. También se presenta que una gran parte prefiere una capacitación en forma de seminario (37%), un 27 % de la

población expresa que le gustaría estudiar con la metodología de las TIC y un porcentaje de 75% define a las TIC como “una tecnología y forma de aprender”.

Aunque los encuestados no se ven muy conocedores de lo que son las TIC, reflejan el interés por conocer la metodología de aprendizaje que esta tiene y practicar una nueva modalidad de aprendizaje. Hay un 50 - 50 en “totalmente de acuerdo y de acuerdo”, en que las TIC son pertinentes en las capacitaciones dentro del área y consideran que serian mejores empleados con esta metodología.

Esta ventaja la da la posibilidad de asesorasen de la capacitación, pues esta información quedara en la intranet y con fácil acceso para consultar de ella, a comparación de un documento impreso. La actualización de esta herramienta también es de mucha facilidad, si se cambia un proceso el asesor integral podrá conocer por medio de correo electrónico el cambio realizado para así poder estar al cien por cien en la información.

Un aspecto de suma importancia es el hardware y los componentes telemáticos, según los empleados los medios más utilizados son el teléfono (48%) y la computadora (43%), pero a lo que nos interesa en el momento es la importancia que tienen estos dispositivos en el personal, el 50% de los encuestados dicen que los elementos como teléfonos, computadores y el software son apropiados para recibir estas capacitaciones.

Teniendo en cuenta esto, podemos hacer una capacitación en cualquier parte sin necesidad de estar dentro de un auditorio, se podrá hacer capacitación a

distancia, desde el mismo hogar, resaltando que un 50% de los encuestados presenta que las capacitaciones son muy largas y no se aprende nada.

CREACIÓN DE LA PÁGINA WEB.

CONTROL.

Los cursos virtuales de Coomeva son el resultado de nuestro trabajo para lograr el mejoramiento continuo en la educación, uno de nuestros pilares fundamentales como cooperativa; en este lugar encontrará programas educativos en línea relacionados con los propósitos de Coomeva.¹⁸

TÉCNICAS:

E-LEARNING O EDUCACIÓN EN LÍNEA.

E-Learning es una experiencia de aprendizaje, un nuevo concepto de educación que integra el uso de tecnología (Internet, Intranet, Multimedia...) y elementos didácticos, para lograr el desarrollo de cursos de capacitación y educación a distancia.

¹⁸ <http://aulavirtual.coomewa.com.co/31039>

HISTÓRICAS.

DIFERENCIAS CON LA EDUCACIÓN TRADICIONAL.

- Se puede abordar la temática de manera flexible.
- Más herramientas educativas como: simulaciones, prácticas, foros, chat, documentos electrónicos...
- Los alumnos están en línea.
- Evaluaciones en línea, en el momento elegido.
- Registros de acceso, avance, evaluaciones...
- Espacio virtual y horarios flexibles
- Tutor, quien facilita el proceso de aprendizaje.

INDIRECTA.

LA EDUCACIÓN EN LÍNEA PERMITE.

- Vivir una experiencia de autoaprendizaje.
- Aprender a nuestro propio ritmo.
- Evitar el desplazamiento.
- El aprendizaje colaborativo.

Ejercer control y seguimiento al aprendizaje durante el desarrollo del curso.

SISTEMA DE CONTROL PARA LA CAPACITACIÓN VIRTUAL

Se maneja dos tipos de medida la cualitativa, este consiste en identificar las características personales de cada asesor integral, reflejados en la eficiencia y eficacia, actitud y aptitud en la comunicación, atención, solución y ofrecimiento de productos a miras de la satisfacción del asociado y sus beneficiarios.

El otro tipo de medida es la cuantitativa, esta se evaluará solo en las pruebas de conocimiento para tener un control de que si entiende o reconoce algunos conceptos que se manejan de cada empresa del Grupo Empresarial Coomeva.

Aunque la capacitación será mediada por TIC, se darán pautas para el buen funcionamiento del habla, de la expresión, del saber escuchar y de transmitir las ideas claras al asociado.

El indicador que se utilizara es la medida simple, esta medida consta de una hora por curso para los empleados y directivos de los grupos empresariales de Asesores integrales, en esta hora los empleado y los directivos tendrá tiempo de ver por medio del uso de la TIC la información suficiente para conocer del tema que se vaya a reforzar y luego se le hará una evaluación utilizando los mismos métodos de las TIC para culminar su aprendizaje del tema expuesto.

Las capacitaciones por medios de las TIC, se realizaran con una frecuencia de quince días, eso dependiendo de la información o de los puntos que el

empleador pretende que su empleado refuerce. Para los aspirantes nuevos esta capacitación será diaria, por un tiempo de una semana, ya que es muy importante que esta persona este capacitada para tomar su nuevo rol como Asesor integral.

Los empleados y los directivos podrán participar de la capacitación una cantidad de veces indefinidas por un tiempo de 8 días, este tiempo es suficiente para que los empleados que presenten días con alto flujo de asociados puedan desarrollar estas capacitaciones, de igual forma se tendrá acceso desde la casa de cada empleado facilitando su estudio y más dedicación.

La evaluación tendrá un margen de calificación que ira de 1 a 5, conociendo a uno (1) como la nota más baja y cinco (5) la más alta, y una participación de ella de 3 veces. Por el contrario el personal nuevo solo tendrá esa semana para demostrar toda su capacidad de conocimiento y las evaluaciones se relazaran en la mitad y al final de la capacitación. Esta evaluación solo se hará de los aspectos más importantes del puesto al cual se presenta.

INGRESO A LA PÁGINA DE ASESORES INTEGRALES.

Los asesores integrales podrán acceder desde sus casas para fortalecer los conocimientos obtenidos en capacitaciones presenciales, en esta página encontraran los documentos virtuales, información actualizada de los eventos, convenios, descuentos y demás beneficios que pueden acceder los asociados de la cooperativa.

Los formatos que se necesitan para la elaboración de solicitudes a los servicios solicitados por los asociados y para el mantenimiento de los eventos que se elaboran para la recreación y capacitación de los asociados se encontraran actualizados y la información de cada proceso se encontrara paso a paso, para las consultas que requiera cada asesor.

Alguno de los elementos en la pagina no se podrán visualizar en los hogares de los asesores, ya que estos están vinculados a la intranet de Coomeva, este problema se presenta por que no están los permisos y Coomeva maneja información clasificada de cada uno de los asociados a la cooperativa. Esta información solo podrán visualizar en los puestos de trabajo.

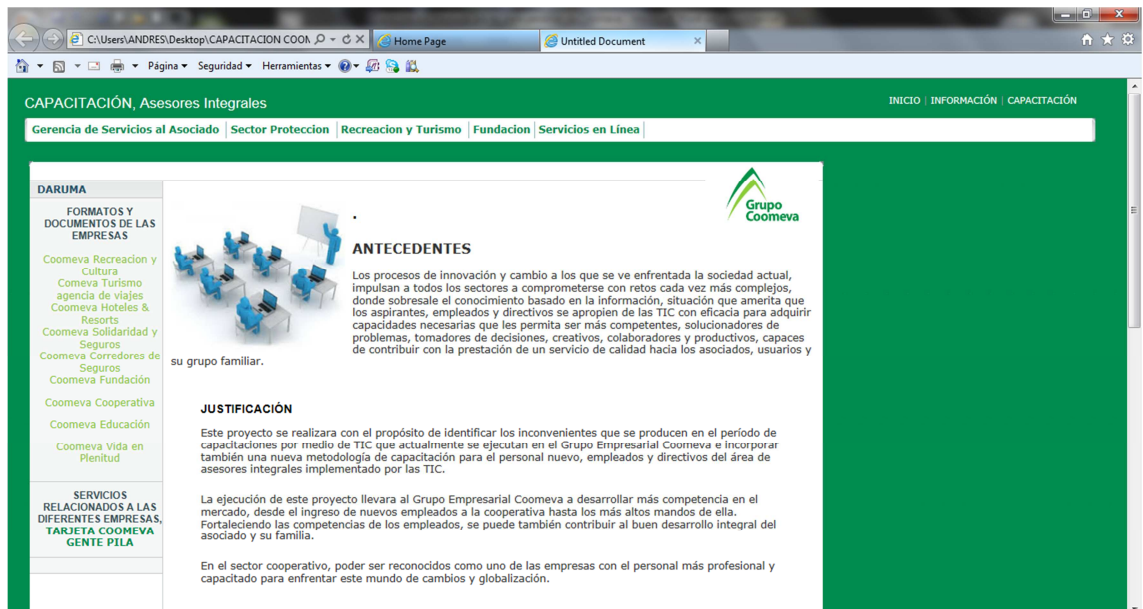
La página que se elaboro en la práctica no se podrá subir a red, ya que maneja información, como logos y documentos de la empresa, solo se podrá visualizar para uso académico y de consulta en la Fundación Universitaria Luis Amigo.

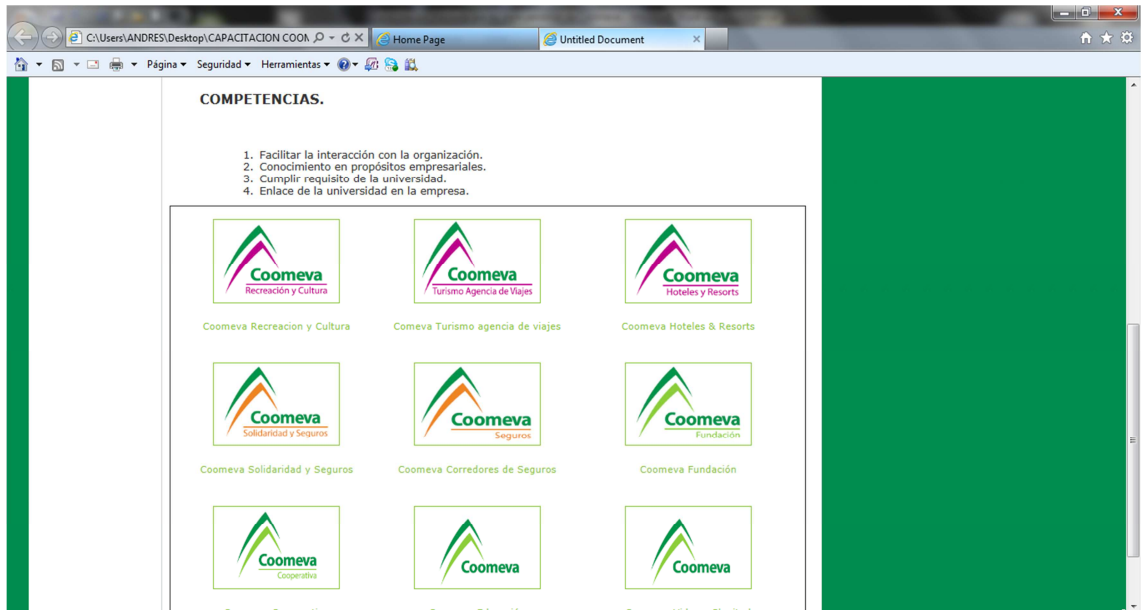
IMÁGENES DE LAS PÁGINAS PRINCIPALES.

PAGINA DE INICIO. (Te lleva a la página de inicio)



PAGINA DE CAPACITACIÓN. (Te lleva a la página de inicio)





PAGINA DE INFORMACIÓN. (Te lleva a la página de inicio)



CAUsers\ANDRES\Desktop\CAPACITACION COO... Home Page

Coomeva Turismo agencia de viajes

Coomeva
Hoteles y Resorts

Coomeva Hoteles & Resorts

Coomeva
Solidaridad y Seguros

Coomeva Solidaridad y Seguros

Coomeva
Seguros

Coomeva Corredores de Seguros

Coomeva
Fundación

Coomeva Fundación

LAS TIC EN LA EMPRESA

Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

Bien utilizadas, las TIC permiten a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo. Nos permiten ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para nuestra familia.

Las TIC para Asesores Integrales.

Las TIC facilitan el trabajo de los Asesores Integrales al presentar los productos que tenemos para los asociados y sus beneficiarios. Por ejemplo:

- **El correo electrónico** nos permite enviar todo tipo de información y comunicados a nuestros asociados. Podemos enviarles información necesaria para que estén al día de los eventos, convenios, servicios y beneficios. Las TIC lo hacen posible.
- **Una página web** donde exponer nuestros productos permite que los asociados y beneficiarios interesados encuentren nuestros productos fácilmente en Internet y contacten con nosotros.
- **Un sistema de gestión de clientes** informatizado (también conocido por sus siglas en

CAUsers\ANDRES\Desktop\CAPACITACION COO... Home Page

Coomeva
Fundación

Coomeva Fundación

Coomeva
Cooperativa

Coomeva Cooperativa

Coomeva

Coomeva Educación

Coomeva

Coomeva Vida en Plenitud

- **Una página web** donde exponer nuestros productos permite que los asociados y beneficiarios interesados encuentren nuestros productos fácilmente en Internet y contacten con nosotros.
- **Un sistema de gestión de clientes** informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM) nos permite conocer mejor a nuestros clientes, analizando los productos y servicios que adquieren. Así podemos planificar mejor nuestras acciones en la búsqueda de la satisfacción efectiva y eficaz del asociado Coomeva.





solo para uso institucional | ©2003 Company ANCAVE

RECOMENDACIONES.

- Adaptarse a la nueva forma de capacitación mediada por TIC, donde el conociendo lo pueden adquirir en cualquier momento.
- Estudiar la información que se encuentra en la pagina cada vez que se tenga alguna inquietud, allí podrán encontrar la respuesta de una forma clara y precisa.
- Se encontraran los formatos actualizados de cada una de las empresas para poder desarrollar la función del asesor de una manera correcta.
- Consultar las actividades, descuentos y promociones que se tienen programadas para los asociados y sus beneficiarios.
- Se visualizara todas las empresas que el asesor tendrá que manejar de una forma fácil, sin necesidad de buscar por toda la intranet la información requerida.
- Aprovechar al máximo la información que queda activa para repasar en cualquier momento y fuera de la oficina.

BIBLIOGRAFIA.

- Plan Nacional Colombiano de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Eduteka. Extraído el 26 de Agosto de 2012 de: <http://www.eduteka.org/pdfdir/ColombiaPlanNacionalTIC.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. Ley 1341 de 2009. Extraído el 26 de Agosto de 2012 de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1341_2009_pr001.html
- Sangrá Morer, A. (2001). Enseñar y aprender en la virtualidad. *Educar*, (28), 117–131. Extraído el 26 de Agosto de 2012 de: <http://www.raco.cat/index.php/educar/article/viewFile/20746/20586>
- Billón, M. Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. ¿Fin de la «paradoja de la productividad»?* Extraído el 26 de Agosto de 2012 de: http://web.uam.es/departamentos/economicas/analecon/analisis_economico_es/cuadernos_de_economia/numeros/82/82_01.pdf

- Urrutia, J. La innovación y las grandes empresas. Cuadernos de economía: Spanish Journal of Economics and Finance, Extraído el 26 de Agosto de 2012 de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2500639>
- <http://www.biblioteca.org.ar/libros/210502.pdf>
- <http://www.eduteka.org/pdfdir/ColombiaPlanNacionalTIC.pdf>
- http://www.cepal.org/publicaciones/xml/2/36002/LCG2363_CapVIII.pdf
- http://www.contratos.gov.co/archivospuc1/DA/28899661/08-10-571/DA_PROCESO_08-10-571_28899661_445610.pdf
- http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/7/21677/Compromiso_de_Rio_de_Janeiro.pdf
- http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1341_2009.html
- <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/>

- <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937186>
- <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>
- <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642784>
- <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937186>
- <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2488617>
- <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2263250>