

UNIVERSIDAD CATOLICA LUIS AMIGO

**TRABAJO DE GRADO COMO PRACTICA EMPRESARIAL EN
KONECTA**

Presentado por:

SANTIAGO GÓMEZ TORRES

Santiago.gomezto@amigo.edu.co

James Alberto Marulanda

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

EMPRESA: MULTIENLACE S.A.S – KONECTA

Fecha inicio de práctica:

17-01-2020

Fecha final de práctica:

16-01-2021

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA:	4
1.1 <i>Nombre de la empresa:</i> Multienlace S.A.S – Konecta.....	4
1.1 <i>Ubicación</i>	4
1.2 <i>Actividad</i>	5
1.3 <i>Importancia dentro del sector</i>	5
1.4 <i>Reseña historica de la empresa</i>	5
1.5 <i>Estructura Organizacional</i>	¡Error! Marcador no definido.
1.6. <i>Mision</i>	6
1.7. <i>Vision</i>	6
1.8. <i>Valores corporativos</i>	6
1.9. <i>Objetivos corporativos</i>	7
2. DESCRIPCION Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA	8
2.1 <i>Nombre del cargo</i>	8
2.2 <i>Ubicación dentro de la estructura de la empresa</i>	8
2.3 <i>Funciones asignadas</i>	8
3. DESCRIPCION GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS	9
3.1 <i>Actividad específica del área o departamentos donde trabaja</i>	9
3.2 <i>Tareas encomendadas en cada caso</i>	9
3.3 <i>Relación de la tarea con su formación como profesional</i>	10
4. METODOLOGIA	11
4.1 <i>Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de practica</i>	11
5. RESULTADOS	12
5.1 <i>Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa</i>	12
5.2 <i>Aportes a la empresa</i>	13
5.3 <i>Logros</i>	13
5.4 <i>Dificultades</i>	14
5.5 <i>Conclusiones</i>	14
5.6 <i>Recomendaciones</i>	15

INTRODUCCION

El presente trabajo se deriva de la ejecución de prácticas profesionales para adquirir el título de Administrador de Empresas, el periodo de practica fue comprendido desde el 16 de enero de 2020 a la fecha, el cual aún no ha terminado pero que se ha cumplido con un tiempo considerable para el desarrollo de las funciones encargadas en pro del aprendizaje y el crecimiento profesional en la empresa KONECTA, especializada en la prestación de servicios integrales de BPO y Contact Center a nivel mundial; encargando especialmente a mi labor el enfoque de atención hacia la multinacional Nutresa lo que evidencia que los clientes son de altos niveles de calidad y exigencia en los servicios contratados.

Este trabajo evidencia y describe la actividad económica de la compañía, que permitió la vinculación para el periodo de practicas, resalta la importancia que tiene en el sector servicios, cuenta como la ejecución de las actividades encomendadas al practicante profesional suman a su formación y se transversalizan con el conocimiento teórico adquirido en el programa de administración de empresas, muestra como fueron desarrolladas las funciones y actividades y los objetivos cumplidos del proceso.

1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA:

La empresa KONECTA realizó la contratación del estudiante para su periodo de practica, es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad. Es una compañía líder el BPO, entendido como “Business Process Outsourcing” el cual se define como la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como externalización de procesos de negocio. Y adicionalmente el servicio de Contac Center, que busca brindarle grandes experiencia a cada uno de sus clientes. Extraído de: <https://www.evaluandosoftware.com/bpo-que-es-business-process-outsourcing/>

1.1.Nombre de la empresa: Multienlace S.A.S – Konecta

KONECTA es una empresa con gran trayectoria y un amplio campo de acción y experiencia en servicios integrales de BPO y Contact Center a nivel mundial, lo cual le ha permitido construir relaciones de confianza con sus clientes. Gracias a su experiencia brinda acompañamiento a las empresas en el desarrollo de nuevos proyectos directamente vinculados a su core business, mientras le confían actividades clave para incrementar su productividad.

Con una cartera de clientes constituida por multinacionales de primera línea alrededor del mundo, Konecta se posiciona como un socio confiable, solvente y flexible para atender las crecientes demandas del mercado, al tiempo que mejora la eficiencia de los procesos de las marcas. Extraído de <https://www.grupokonecta.com/somos-konecta/quienes-somos/>

Ubicación

Carrera 52 # 14-30, Centro empresarial Olaya Herrera, Medellín.

1.2.Actividad

La organización busca desarrollar a través de su actividad económica, el ofrecimiento de una alianza estratégica única que permita a sus clientes acceder a soluciones multicanal innovadoras y a medida, con modelos de precios rentables, que les garanticen un retorno seguro de su inversión y un alto nivel de satisfacción de sus usuarios

1.3.Importancia dentro del sector

La compañía trabaja día a día arduamente para lograr el éxito de sus clientes y para garantizarlo se ha dedicado a mantener y mejorar los ya elevados estándares de calidad que son característicos de su ADN, acompañando a las marcas en cada uno de los momentos clave de la interacción con sus usuarios para dar respuesta a sus necesidades y lograr una experiencia satisfactoria y común en todos los puntos de contacto.

El mundo digital ha permitido aumentar la eficiencia de la relación de las empresas con sus clientes, pero también ha crecido el nivel de exigencia, Por ello, ofrece soluciones innovadoras y a medida a lo largo de diversos sectores, con modelos de precios rentables, que garantizan a sus clientes un retorno seguro de su inversión, superando las expectativas de sus usuarios. Extraído de <https://www.grupokonecta.com/sectores-y-servicios/>

1.4.Reseña histórica de la empresa

La empresa fue fundada en 1999 por un grupo emprendedor español, Grupo Konecra dedicado exitosamente a la tercerización de procesos de negocio (BPO, Business Processing Outsourcing), abarcando desde la planificación y ejecución de tareas internas de front office y back office hasta el control de actividades de agentes de externos. Extraído de <https://www.grupokonecta.com/sectores-y-servicios/>

Para llevar a cabo su negocio, se desarrolló una potente infraestructura tecnológica centralizada y basada en tecnología IP, definida literalmente como Internet Protocolo y como la tecnología en la que se basa Internet, el correo electrónico y prácticamente todas las nuevas redes de

comunicación de datos que se instalan. Puede implementarse en comunicaciones de voz y datos, a través de la telefonía IP y en comunicaciones de imágenes, a través del grabador digital IP o de la cámara de vigilancia IP, cuya principal aplicación es la videovigilancia y la seguridad. que ha permitido proporcionar soluciones multicanal a medida que aportan una mayor eficiencia, optimización de costes y nuevas herramientas de contacto. Además hace posible que sus clientes lleven a cabo la reingeniería de procesos de gestión de los servicios. Extraído de <https://www.prevent.es/que-es-la-tecnologia-ip#:~:text=Lo%20que%20diferencia%20a%20estas,datos%2C%20es%20el%20mismo%20cable>

1.5.Mision

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing, a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados manteniendo un amplio compromiso con el medio ambiente y la sociedad. (Konecta, 2020)

1.6. Vision

Ser la compañía líder global de BPO y contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes. (Konecta, 2020)

1.7.Valores corporativos

- **Innovación:** La empresa aplica este valor dado que en los procesos administrativos y operativos busca siempre cumplir el objetivo a través de nuevas prácticas, a través de la aplicación de nuevos conocimientos y en aras de buscar la forma más eficiente y más eficaz para lograrlo, teniendo en cuenta la integralidad y la economía.
- **Desarrollo sostenible:** La compañía busca siempre que el impacto tanto ambiental como social sea el mínimo posible, permitiendo de este modo satisfacer las necesidades actuales

sin comprometer a las futuras generaciones, asegurando que su desarrollo no tiene ningún impacto negativo.

- **Profesionalidad:** Los procesos son desarrollados por expertos, con la capacidad, idoneidad y experiencia suficiente para poderlos ejecutar, las personas que pertenecen a la compañía son serias, eficientes, eficaces y sobre todo con amplios conocimientos técnicos sobre el trabajo que desempeñan.
- **Integridad:** Las funciones y actividades que desarrollan cada uno de los colaboradores compone un todo, es decir, todos los procesos se articulan de tal manera que permite tener en cuenta hasta el más mínimo detalle que influye en la calidad del servicio que se debe prestar a los clientes.
- **Excelencia:** Los resultados obtenidos para los clientes son resultados siempre de éxito, los colaboradores siempre están en pro de este valor para garantizar la satisfacción y la eficacia en los procesos, en las calificaciones obtenidas por quienes adquieren el servicio se demuestra y se destaca este valor.

1.8. Objetivos corporativos

- Crear valor económico a nuestros accionistas
- Crecer con rentabilidad
- Entregar ofertas de alto valor a nuestros clientes
- Servicio con altos estándares de calidad y oportunidad
- Excelencia operativa
- Comportamiento ético y socialmente responsable con todos los “stakeholders” (accionistas, proveedores, colaboradores, etc.)
- Gestión de talento humano como fuente de ventaja competitiva del negocio
- Búsqueda continua de innovación
- Tecnología orientada al servicio

2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑA

2.1. Nombre del cargo

Practicante Unidad de control: Encargada de la generación de alertas sobre los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, permitiendo el desarrollo del proceso administrativo a través de la planeación, organización, dirección, y ejecución de acciones que permitan la eficiencia de la función administrativa.

2.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa

Se encuentra ubicado dentro de una unidad operativa que comprende la base de operaciones de la organización, es decir, donde se desarrollan las tareas y se ejecutan las distintas alertas.

3.3 Funciones asignadas

Las funciones desempeñadas consisten en el acompañamiento, asesoría y atención de todos los procesos que conforman el sistema de gestión, identificado como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que permiten a la organización planear, ejecutar, verificar y definir acciones contribuyendo al aumento del desempeño a través de sus procesos, lo cual se ve reflejado en el mejoramiento continuo, en el cumplimiento de los objetivos con eficiencia, eficacia, y efectividad, y la satisfacción de las necesidades, intereses y expectativas de los clientes y usuarios. Todo esto con el fin de orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los sistemas que lo componen.

Adicionalmente se ejecutan acciones diarias de identificación, análisis y prevención de riesgos administrativos en todos los procesos de la compañía, haciendo especial énfasis en el proceso administrativo que involucre personal, con el fin de garantizar que funcione correctamente el proceso y que los colaboradores cuenten con todos los medios (físicos, tecnológicos y de infraestructura) para llevar a cabo su labor.

3. DESCRIPCION GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS

3.1. Actividad específica del área o departamentos donde trabaja

Apoyo directo con las tareas administrativas y de control de la línea asignada al cliente NUTRESA.

3.2. Tareas encomendadas en cada caso

- **Gestionar los recursos físicos de la operación (diadema y plantronix):**

Asignar recursos, reportar recursos en mal estado al área de reparación, realizar inventario y control de los recursos para asegurar la actualización del informe de activos.

- **Distribuir los lockers:**

Realizar la distribución de los lockers a los asesores cada mes teniendo en cuenta la distribución de personal, los cambios e ingresos de agentes.

- **Crear documentos de alertas:**

Crear alertas diarias mediante formatos en Excel a los líderes de acuerdo a los indicadores de la operación, en base a los KIPS propios del servicio.

- **Revisar vencimiento de contratos:**

Validar de forma permanente las fechas de finalización de contrato de asesores y solicitar los preavisos en caso de ser requeridos con previa autorización del líder o jefe de operaciones.

- **Gestionar la papelería de la línea:**

Elaborar pedido de papelería según la necesidad de la línea teniendo en cuenta las políticas establecidas, presupuesto y solicitarlo al área de compras. Adicionalmente distribuirlo entre el equipo.

- **Realizar diferentes tareas operativas y administrativas que se designen:**

Como cruces de bases de datos, informes de volúmenes, filtros, depuración de bases de datos, informes operativos requeridos por el cliente, etc.

- **Documentar los procesos:**

Documentar todos los procesos administrativos en los que se vean involucrados colaboradores para garantizar que se lleven a cabo las condiciones definidas por el manual de funciones de la compañía.

- **Elaborar informes de comercial y secos Nutresa:**

Elaborar y enviar informes de seguimiento en los que conste el estado de la relación comercial con los clientes, los cuales son requeridos por la jefatura de cada proceso y se extraen del sistema CRM del cliente, el cual se define en inglés como Customer Relationship Management, o en español como la Gestión de las relaciones con clientes es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes. Extraído de <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>

- **Elaborar informe Meals:**

Elaborar informe que evidencie los avances, los requerimientos, los objetivos pendientes por cumplir en el negocio “La Recetta” sobre casos de Meals y luego colocar el aviso sigma donde corresponde. Entendiendo que la plataforma MEALS aplica únicamente para los procesos con el cliente NUTRESA, dado que está configurada como una multinacional y que el tamaño empresarial de dicho cliente lo permite, éste cuenta con una plataforma propia para realizar el seguimiento a dichos procesos y permite que KONECTA acceda a la información allí custodiada.

3.3 Relación de la tarea con su formación como profesional

Comprender los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, fortalezas y debilidades de la organización para establecer objetivos y evaluación de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales, de acuerdo con la diversidad de los colaboradores del equipo para mantener una adecuada integración de las acciones y capacidades de mejorar dentro de la organización.

Adicional mediante lo aprendido durante la carrera formativa se evidencia que en el desarrollo de las funciones del día a día se despliegan y se ponen en práctica las recomendaciones brindadas en los informes de desarrollo y evaluación, aplicando distintas materias para mejorar los procesos que se vienen dando dentro la organización; es el caso de materias como fortalecimiento de la capacidad de prevención y disminución de la capacidad de reacción, es decir, la compañía ha puesto en aplicación las recomendaciones y los conocimientos que le brindan los practicantes profesionales, en aras de garantizar que día a día aumenta la prioridad en generar eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos, evidenciando que también es un punto a favor el valor que

se le da a su estructura organizacional y su clima organizacional, lo que ha permitido el éxito y la excelencia en la prestación de los servicios que ofrece la compañía.

4.METODOLOGIA

4.1. Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de practica

FUNCION	PROCEDIMIENTO	HERRAMIENTA
Se elaboran informe ejecutivos, informes de gestión, informe de resultados, informes de cierre de mes, informes de análisis e informes de prevención y atención, tanto diarios como semanales para la generación de alertar oportunas para el mejor funcionamiento a nivel interno y externo de la organización.	Se solicita información de las aplicaciones que se manejan para sacar el exporte oportuno y poder general dichas alertas.	<ul style="list-style-type: none"> • Excel, Word • Sugar (Esta herramienta de información es de propiedad de NUTRESA y dispone información para los procesos BPO y CONTAC CENTER de este cliente). • Outlook • Masivapp – Aplicativo identificado para el envío de mensajes de texto de forma masiva. • Paginas corporativas Konecta • Instancias del grupo Nutresa

<p>Se realiza revisión de diferentes procesos administrativos necesarios para el funcionamiento de la compañía que se encuentran a cargo de la unidad para la que se prestan los servicios como practicante profesional, con el fin de general alertas tempranas sobre el proceso que se ejecuta.</p>	<p>Se evidencia la información con la que se cuenta para validar el estado de los procesos y se extrae la información necesaria para la generación de alertas tempranas..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excel, Word • Sugar (Esta herramienta de información es de propiedad de NUTRESA y dispone información para los procesos BPO y CONTAC CENTER de este cliente). • Outlook • Masivapp – Aplicativo identificado para el envío de mensajes de texto de forma masiva. • Paginas corporativas Konecta • Instancias del grupo Nutresa
---	---	---

5. RESULTADOS

5.1 Competencias del saber o del hacer desarrolladas en la empresa

En el desarrollo de la práctica profesional, en calidad de estudiante, se evidencia que existen procesos bien definidos, bien estructurados y que cumplen su misión importante dentro de la organización, es decir, que aportan de forma positiva al desarrollo normal de las actividades que lleva a cabo KONECTA, se evidencian procesos sólidos y que cuentan con responsables directos para dar cuenta de la efectividad de los mismos, teniendo en cuenta la labor de generación de alertas, se destaca este aspecto como positivo, dado que es importante no solo atender las situaciones de crisis, si no también, preverlas para atenderlas de forma eficiente y eficaz.

Trabajo en equipo

Se destaca la capacidad para trabajar armoniosamente con el equipo de trabajo para que las actividades programadas surjan de una mejor manera. Teniendo la capacidad de delegar, de valorar las competencias de los compañeros, llegando a acuerdos y a la generación de diálogos constructivos que logren resolver conflictos y más que todo proponer soluciones para todos en conjunto, sin anteponer intereses personales.

Organización

Se destaca este factor a nivel empresarial dado que se cumple con los objetivos y la correcta entrega de trabajos en tiempos razonables para poder cumplir con las tareas programadas y por supuesto, ser más productivos.

Creatividad e innovación

Durante el periodo de practica se propusieron nuevas herramientas que le permitan a la organización mejorar los procesos, y también saber comunicarlos, como también la presentación de planes de acción que le permitan llevar un buen control y medir los resultados obtenidos.

5.2 Aportes a la empresa

Durante el periodo de practica en la empresa KONECTA, en calidad de practicante profesional, se identificó que a nivel de organización se cuenta con una estructura sólida y clara en los proceso partiendo de la base que siempre el cliente será lo más importante, basados en que para cumplir los objetivos propuestos por él deberá seguirse los lineamientos y los procesos internos para satisfacer con éxito cada una de las necesidades, es por este motivo que se propuso la optimización de algunos procesos como la generación de alertas de forma más temprana, es decir, que se generara una alerta amarilla y una alerta roja, con el fin de identificar el punto en el que se encuentra cada situación y la inmediatez con que debe ser atendida, basados en que al llegar a ocupar el cargo solamente se generaba una alerta para atender los procesos y no para prevenir o disminuir la situación de crisis.

5.3 Logros

Los resultados obtenidos fueron muy satisfactorios debido a que se conoció una estructura en los procesos que genera una visión más amplia para el estudiante del funcionamiento de las organizaciones, de la importancia de la investigación y la adaptación de los procesos sin afectar los objetivos que se quieren alcanzar, se evidencia adicionalmente la ocurrencia de los siguientes logros:

- Contribución a los objetivos de la matriz: “Se logró reducir en un tiempo determinado la creación, modificación de usuarios nuevos en los aplicativos”

- Mejorar la eficiencia en las tareas que se crean al momento de comunicarse las mamás empresarias.
- Control oportuno de los recursos que se tienen por asesor tanto así que se logró mitigar el problema que se tenía de años anteriores.
- Generación oportuna de alertas preventivas
- Diferenciación entre las alertas preventivas y las alertas de atención o reacción inmediata.

5.4 Dificultades

Se convirtió en oportunidad durante el desarrollo de la práctica empresarial fue el conocimiento de las rutas empresariales para el manejo de la información a nivel interno, es mucha información que debe manejarse, pero el estudiante con esfuerzo y dedicación logra manejar las herramientas a un 100% y se destaca por la organización de la información y la clasificación de la misma.

5.5 Conclusiones

El estudiante logra comprender la importancia del manejo administrativo al interior de las organizaciones, obtiene amplio conocimiento sobre la importancia de la solidez de los procesos, las estructuras administrativas fuertes y sobre todo de la programación, prevención, acompañamiento y atención de todo tipo de alertas, optimizando el recurso para generar alertas de prevención y priorizando en todo caso los intereses de la compañía y seguidamente el de los clientes, se obtuvo amplio conocimiento en el desarrollo de metodologías y sobre todo, de la línea encargada con el cliente NUTRESA, permitiendo de este modo conocer más sobre el trasfondo de la actividad comercial ejecutada por KONECTA y evidenciando grandes oportunidades de negocio en este sector. Adicionalmente se logró la generación de metodologías que fueron ser de gran alivio para la organización que llevaron a mejorar procesos.

Se brindó el apoyo, acompañamiento, asesoría e intervención de forma positiva en los procesos a cargo del estudiante, toda vez, que se generaron experiencias de éxito, entre ellas, el relacionamiento directo con los colaboradores y sus necesidades, logrando satisfacer las mismas y

priorizar el cumplimiento de los objetivos respetando los valores corporativos citados, entre ellos el desarrollo sostenible y la excelencia, priorizando de este modo que los clientes queden 100% satisfechos y que a nivel interno exista el mas mínimo margen de error en la ejecución de los procesos.

Se crean relaciones interpersonales fuertes con los colaboradores y jefes del área lo cual permitió el buen desarrollo de la labor, la amplia capacidad de recepción ante las sugerencias y la alta capacidad para atender lo indicado en los informes presentados.

El estudiante identificó la importancia de ejercer una buena labor, desde el profesionalismo, partiendo de que el trabajo es desarrollado por colaboradores con la experticia requerida, la idoneidad y sobre todo con la responsabilidad y compromiso suficiente para evidenciar excelentes resultados.

Se reconoce la importancia de la adquisición de conocimientos teóricos en las instituciones universitarias o universidades sobre la administración de empresas, pero se evidencia la importancia que tiene la experiencia de práctica, debido a que es el “hacer” lo que va forjando caminos fuertes en la vida profesional de los estudiantes, a partir de esta experiencia se madura profesionalmente y se comprende la importancia de ser una persona íntegra con sus responsabilidades.

6.6 Recomendaciones

Se recomienda a la compañía continuar con la contratación de estudiantes para ejecutar sus prácticas profesionales, teniendo en cuenta que somos personas con alta capacidad para innovar e identificar posibles falencias en la ejecución de los procesos, por tener un conocimiento teórico y por qué buscamos generar propuestas a través de la investigación, dado que se obtienen grandes resultados, por este motivo se incita al fomento de esta iniciativa en todos los sectores de la compañía, dado que los estudiantes o practicantes, contamos con un conocimiento teórico más actualizado y que de cara a la compañía somos personas nuevas que quieren ejercer de la mejor manera su profesión, llevando a las compañías a los más altos estándares de calidad.

Seguir apostando a la inversión en clima organizacional, plataformas digitales, tecnología IP y todos aquellos factores que inciden en la innovación, en la creación de una experiencia diferente tanto para el cliente final como para el colaborador que logra los objetivos.

Se recomienda seguir en la implementación de medidas preventivas en todos los procesos que tiene la compañía, esto, para disminuir la capacidad de atención y garantizar que se están teniendo en cuenta todas aquellas situaciones que pueden ocurrir dentro del normal funcionamiento de la compañía, es decir, es fundamental que a la hora de estructurar o fortalecer los procesos administrativos se tenga en cuenta que el objetivo siempre será PREVENIR antes que ATENDER, dado que si se previenen los hechos, hay una exagerada disminución en los casos que se deben atender.

Es de vital importancia que se implemente a nivel interno un sistema más efectivo de comunicación inmediata entre cada una de las áreas, dado que la cantidad de colaboradores es alta, se recomienda un sistema de chat a nivel interno, para cada colaborador y de este modo ser más eficientes en la capacidad de respuesta.

BIBLIOGRAFIA

Konecta (10 de noviembre de 2020). Konecta. Lugar de publicación: <https://www.grupokonecta.com/somos-konecta/mision-vision-valores/>

Elegir CRM (18 de noviembre de 2020). ¿Qué es un CRM?. Lugar de Publicación: <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>

Prevent (18 de noviembre de 2020). ¿Qué es la “Tecnología IP” en videovigilancia?. Lugar de publicación: <https://www.prevent.es/que-es-la-tecnologia-ip#:~:text=Lo%20que%20diferencia%20a%20estas,datos%2C%20es%20el%20mismo%20cable>

Evaluando Software (18 de noviembre de 2020). BPO: ¿Qué es Bussiness Process Outsourcing?. Lugar de publicación: <https://www.evaluandosoftware.com/bpo-que-es-business-process-outsourcing/>