

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA QUALITAS TEST TEAM

ÁREA TEMÁTICA

PLANEACION Y GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

ESTUDIANTES

ANGIE DANIELA MUÑOZ SEVILLA

OLABE MONTENEGRO ZUÑIGA

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

POPAYAN, CAUCA

2023





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA QUALITAS TEST TEAM

ESTUDIANTES

ANGIE DANIELA MUÑOZ SEVILLA

OLABE MONTENEGRO ZUÑIGA

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Asesora temática

SONIA GAVIRIA ARMERO



FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

POPAYAN, CAUCA

2023



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN

ESPECIALIZACION GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

ESTUDIO DE CASOS

PROGRAMA	ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
PERIODO	2023-1
DOCENTE ASESOR	SONIA GAVIRIA ARMERO
CODIGO	NOMBRES Y APELLIDOS ESTUDIANTES
23222018	ANGIE DANIELA MUÑOZ SEVILLA
23222021	OLABE MONTENEGRO ZUÑIGA
PROYECTO	PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA QUALITAS TEST TEAM
ENFOQUE TEMATICO	PLANEACION Y GERENCIA DEL TALENTO HUMANO



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
1. OBJETIVOS.....	8
1.1. Objetivo General	8
1.2. Objetivos Específicos	9
2. MARCO CONCEPTUAL/MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	9
3.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES.....	25
3.3 PLAN Y PROGRAMAS	26
3.4 OPERACIÓN DE LAS ACCIONES	27
3.5 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	27
3.6 EL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	29
4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA QUALITAS TEST TEAM	30
4.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	30
4.2 PRINCIPIOS FILOSÓFICOS.....	31
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	32
6. IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES	34
7. ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACION	37
8. CONCLUSIONES.....	39
9 CRONOGRAMA	41
10. REFERENCIAS	41



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, el desarrollo de competencias técnicas y sociales se ha convertido en una prioridad para las organizaciones que desean alcanzar el éxito y la excelencia en sus operaciones. En este, la empresa Qualitas Test Team se enfrenta al

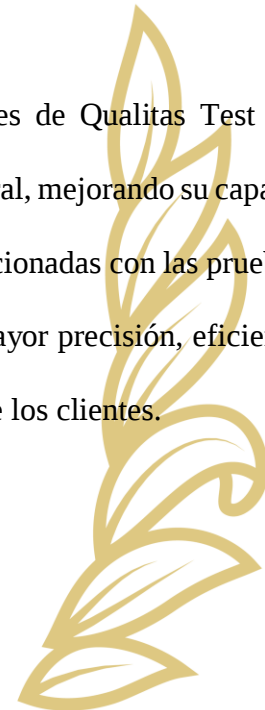


FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

desafío de fortalecer las habilidades de sus colaboradores con el fin de mejorar su desempeño y adaptabilidad a las demandas del mercado.

El presente estudio de caso tiene como objetivo diseñar un plan de capacitación para los colaboradores de Qualitas Test Team, centrándose en el fortalecimiento de competencias técnicas y sociales. Este plan de capacitación tiene como propósito brindar a los empleados las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos actuales y futuros de la industria, fomentando su crecimiento profesional y personal.

El desarrollo de competencias técnicas permitirá a los colaboradores de Qualitas Test Team adquirir conocimientos actualizados y especializados en su campo laboral, mejorando su capacidad para comprender y aplicar las últimas metodologías y tecnologías relacionadas con las pruebas de calidad de software. Esto les permitirá llevar a cabo su trabajo con mayor precisión, eficiencia y calidad, contribuyendo así al éxito de los proyectos y la satisfacción de los clientes.



1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa Qualitas test team, que contribuya al fortalecimiento de competencias técnicas y sociales.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

1.2. Objetivos Específicos

Revisar procesos históricos de capacitación a colaboradores en la empresa.

Identificar oportunidades de mejora para el desempeño de los colaboradores.

Estructurar un plan de capacitaciones para el fortalecimiento de competencias.



2. MARCO CONCEPTUAL/MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Competencias técnicas: El desarrollo de competencias técnicas permitirá a los colaboradores de

Qualitas Test Team adquirir conocimientos actualizados y especializados en su campo laboral,



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

mejorando su capacidad para comprender y aplicar las últimas metodologías y tecnologías relacionadas con las pruebas de calidad de software. Algunas competencias técnicas relevantes a considerar son:

Conocimientos de pruebas de software: Capacitar a los colaboradores en los fundamentos y mejores prácticas de las pruebas de software, incluyendo conceptos clave, tipos de pruebas, estrategias de pruebas y herramientas de automatización.

Metodologías ágiles: Brindar formación en metodologías ágiles como Scrum o Kanban, para que los colaboradores puedan adaptarse a entornos de trabajo colaborativo, flexibles y orientados a resultados.

Herramientas de pruebas: Proporcionar entrenamiento en herramientas de pruebas de software específicas utilizadas en la industria, permitiendo a los colaboradores aprovechar al máximo su potencial y optimizar la eficiencia de los procesos de pruebas.

Habilidades de análisis: Desarrollar habilidades analíticas para comprender y evaluar los requisitos del cliente, identificar posibles brechas en la calidad del software y proponer soluciones efectivas.

Competencias sociales: Además de las competencias técnicas, el fortalecimiento de las competencias sociales es esencial para mejorar la colaboración, comunicación y adaptabilidad de los colaboradores de Qualitas Test Team. Algunas competencias sociales relevantes incluyen:

Habilidades de comunicación: Mejorar las habilidades de comunicación oral y escrita, facilitando la interacción efectiva con clientes, compañeros de equipo y otros stakeholders.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Trabajo en equipo: Fomentar el trabajo en equipo, promover la colaboración, la empatía y la resolución de conflictos, para garantizar una cooperación eficaz en los proyectos.

Gestión del tiempo: Capacitar a los colaboradores en técnicas de gestión del tiempo y priorización de tareas, para optimizar la productividad y el cumplimiento de plazos.

Adaptabilidad y resiliencia: Desarrollar habilidades para adaptarse a los cambios rápidos en los entornos laborales, manejar situaciones de estrés y mantener la motivación y el enfoque en los objetivos.

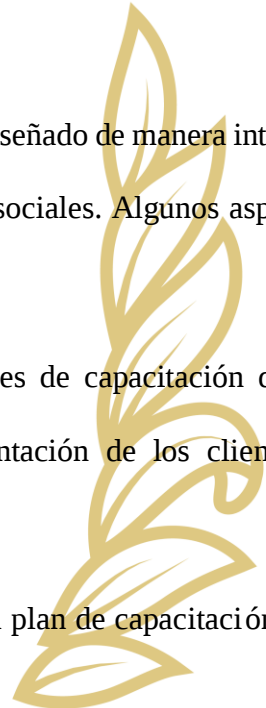
El diseño del plan de capacitación: El plan de capacitación debe ser diseñado de manera integral, considerando tanto las competencias técnicas como las competencias sociales. Algunos aspectos a tener en cuenta al diseñar el plan son:

Identificación de necesidades: Realizar un análisis de las necesidades de capacitación de los colaboradores, a través de evaluaciones de desempeño, retroalimentación de los clientes y relevamiento de habilidades existentes.

Definición de objetivos: Establecer objetivos claros y medibles para el plan de capacitación, que estén alineados con la visión y estrategia de Qualitas Test Team.

Selección de métodos de capacitación: Determinar los métodos de capacitación más adecuados, como cursos presenciales, talleres, capacitación en línea, mentorías, entre otros, considerando la disponibilidad de recursos y las necesidades de los colaboradores.

Evaluación y seguimiento: Implementar mecanismos de evaluación y seguimiento para medir el impacto del plan de capacitación, identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios.





Actitudes: hace referencia a la personalidad, al temperamento que muestra una persona ante una situación, a la postura que adopta en cada momento.¹

Adaptabilidad: es la capacidad de responder adecuadamente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento para lograr la homeostasis.ⁱ

Autoestima: Es la valoración de la imagen que la persona tiene de sí misma, la confianza que tiene en sus propios recursos y el aprecio de sus virtudes y defectos de manera equilibrada. (rosario, 2021)

Análisis situacional: El análisis situacional es el proceso de recopilar y analizar datos pasados y presentes para elaborar un plan para el futuro. Significa comprender el interior y el exterior de una organización para tomar mejores decisiones. (cristina, 2023)

Aptitudes: Se centra en el talento natural, la destreza o las habilidades específicas que cada individuo tiene o desarrolla. (Caterina, 2018)

Calidad: La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. (Peiró, 2020)

Capacitación: Consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente (equipo editorial epece,



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/capacitacion/> (2020.)

Capacitaciones internas: Este tipo de capacitación es proporcionado por instructores internos que conocen perfectamente la empresa. (Hotmart, 2019)

Capacitaciones externas: Este tipo de capacitación es proporcionado por instructores externos que la propia empresa contrata. (Hotmart, 2019)

capacitaciones en línea: Es cualquier entrenamiento que utilice las tecnologías de la información y la comunicación para poder enseñar en línea. En su sentido más amplio, representa cualquier aprendizaje que se habilite electrónicamente y pueda llegar a abarcar múltiples métodos y técnicas de aprendizaje para empresas. (trinidad, 2021)

Colaboradores: El término colaborador es utilizado de manera amplia para designar a cualquier persona, empleada o no, encargada de motivar al personal de una empresa para que esta sea más competitiva y mejore su rendimiento en el mercado. (jaen, 2023)

Competencias. Conjunto de conocimientos, actitudes, disposiciones y habilidades (cognitivas, socio-afectivas y comunicativas), relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible y con sentido de una actividad en contextos relativamente nuevos y retadores. (ministerio de educacion, 2022)

comunicación eficiente: Se define cuando un mensaje se comparte, recibe y comprende sin alterar su objetivo final. Es decir, el emisor y el receptor interpretan el mismo significado. De esta manera, se evitan dudas y confusiones, mientras que se cumplen las expectativas sobre lo que se ha transmitido. (zendesk, 2020)



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Conferencias: Es una presentación oral dirigida a un grupo de personas en el que se expone un tema de interés para el público presente. Se caracteriza por ser una exposición de carácter formal y es llevada a cabo por especialistas en la materia. (jose, 2023)

Congresos: es una reunión o conferencia, Generalmente periódica, en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, colectivo, etc., se reúnen para **debatir cuestiones previamente fijadas.** (wikipedia, 2021)

Cursos: Es un conjunto de clases y lecciones que se dictan sobre un tema específico y cuyos conocimientos se evalúan a través de un examen; al concluirlo generalmente se entrega una certificación. Los cursos cuentan con un plan de estudio y sub temas que hacen posible la formación. (María, 2022)

Creación de equipos de trabajo: Consiste en reunir a profesionales con distintas habilidades con el objetivo de cumplir con los objetivos empresariales

Desafíos: Es algo que hay que superar y es valorado como una situación o experiencia difícil y/o nueva.

Desarrollo ético: Pretende orientar razonablemente el comportamiento de todas las personas, porque todos tenemos cierto grado de responsabilidad en que nuestro mundo adopte un patrón de desarrollo que no se convierta en mal desarrolló (linkedin, 2019)

Desempeño: El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. (hrider.net, 2020)



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Diplomados: Se podría decir que los diplomados son programas de educación informal o cursos de estudio que no conducente a la obtención de títulos ni grados académicos, que tienen como objetivo profundizar y/o actualizar en temas específicos del área de conocimiento que se ofrece (admin, 2021)

Diseñar: Hacer un plan detallado para la ejecución de una acción o una idea. (languages.ou, s.f.)

Detección de necesidades: Consiste en encontrar las diferencias que existen entre lo que se debería hacer en un puesto y lo que realmente se está haciendo, así como las causas de estas diferencias. (equipos admisitrativos, s.f.)

Equipos multidisciplinarios: Se puede definir un equipo multidisciplinar como un conjunto de personas, con diferentes formaciones académicas y experiencias profesionales, que operan en conjunto, durante un tiempo determinado, abocados a resolver un problema complejo, es decir: tienen un objetivo común (colaboradotres, s.f.)

Estructurar: También puede entenderse como un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio. (wikipedia, 2020)

Habilidades: Se pueden definir como un conjunto de capacidades y aptitudes que le permiten a una persona realizar de manera eficiente, una actividad o tarea. Existen habilidades personales y laborales, las cuales se nutren mutuamente y permiten al individuo desarrollarse en ambos niveles. (concepto, 2023)

Habilidades blandas: Hablamos de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, el liderazgo, la resiliencia o la gestión del cambio, entre otras que veremos en



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

detalle más adelante, claves para el desarrollo profesional y el crecimiento de las empresas. (unir, 2022)

Habilidades duras: Las denominadas habilidades duras o hard skills son competencias adquiridas a través del estudio o la experiencia que permiten realizar una labor o profesión, también reflejan el conocimiento técnico de un profesional y le ayudan a desempeñar con éxito un trabajo. (unir, 2022)

Habilidades de comunicación efectiva: La comunicación efectiva es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje. Algunas de sus características son la claridad, la empatía y la escucha activa. (Clua, 2023)

Habilidades de comunicación oral: Las habilidades de comunicación oral son la capacidad de utilizar eficazmente el habla para comunicarnos unos con otros. Esta competencia es esencial tanto para la vida cotidiana como profesional, ya que nos permite relacionarnos, expresarnos con claridad y persuadir a los demás. (Clua, 2023)

Habilidades de comunicación escritas: Es la capacidad para transmitir conocimientos y expresar ideas y argumentos de manera clara, rigurosa y convincente, tanto de forma oral como escrita, utilizando los recursos gráficos y los medios necesarios adecuadamente y adaptándose a las características de la situación y de la audiencia. (Clua, 2023)

Identificar: Establecer, demostrar o reconocer la identidad de una cosa o persona. (languages.oup, 2022)



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Innovar: Es explorar problemas cuyas soluciones no se hayan ni en experiencias pasadas, ni en información fiable, ni en estudios de mercado. La innovación no consiste en ver las cosas tal y como son, sino en imaginar qué podemos hacer para mejorarlas. (Gonzales, 2017)

Mejora de los procesos: Es la identificación y optimización de los procedimientos y flujos de trabajo de una empresa. La finalidad es aumentar su eficiencia, reducir errores y mejorar la calidad del producto o servicio ofrecido para obtener una gestión más eficiente y una mayor satisfacción del cliente. (Rafael, 2023)

Metodologías: Es el marco teórico y sistemático que se usa para la resolución de un problema a lo largo de la investigación. Los métodos son procedimientos, técnicas o herramientas que se usan para llevar a cabo la investigación. (Bhosale, 2022)

Motivación del personal: Se define como el entusiasmo, el nivel de energía, el compromiso y la cantidad de creatividad que un empleado aporta diariamente a la organización. (questionpro, 2023)

Plan: Se entiende comúnmente como un conjunto temporal de acciones intencionadas a través de las cuales se espera alcanzar una meta. (WIKIPEDIA, 2021)

Pruebas: Acción de probar a alguien o algo para conocer sus cualidades, verificar su eficacia, saber cómo funciona o reacciona, o qué resultado produce. (VICTOR, 2021)

Revisar: Someter determinada cosa a una prueba o examen para hacer las correcciones necesarias. (RAE, 2023)

Seguridad: La seguridad o la confianza en ti mismo implica sentirte seguro de ti mismo y de tu talento, no de una forma arrogante, sino de una forma realista. Esta seguridad no significa sentirse



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

superior a los demás. Se trata de saber, internamente y con serenidad, que eres una persona capaz.

(Nemours TeensSalud, 2023)

Seminarios: Es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia.

Sensibilización: En el proceso relativo al marco del aprendizaje. Está formado por tres grandes subprocesos de carácter afectivo – motivacional que son: la motivación, la emoción y las actitudes.

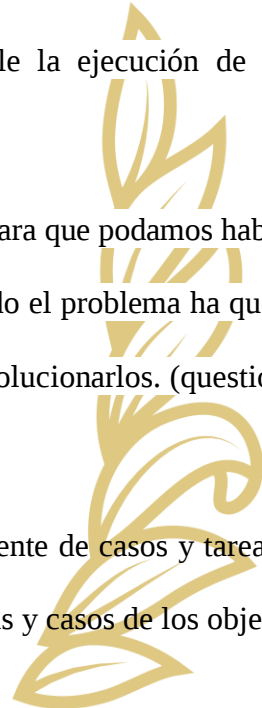
Software: Estos son los programas informáticos que hacen posible la ejecución de tareas específicas dentro de un computador. (gcfglobal, 2023)

Solución de problemas: Es la etapa final de un proceso complicado. Para que podamos hablar de una solución, debemos suponer que la conclusión es positiva y que todo el problema ha quedado en el pasado. Existen muchos tipos de conflictos y muchas formas de solucionarlos. (questionpro, 2023)

Supervisión: Es un proceso centrado en un desplazamiento más eficiente de casos y tareas a lo largo de su ciclo de vida mediante la gestión activa de la carga de tareas y casos de los objetos de organización.

Talleres: Curso, generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística (educacion , 2022)

Teóricos: Como aquel que consiste de una tesis sobre la aplicación de los fundamentos teóricos a la solución de un problema o necesidad existente en la sociedad.





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Tecnologías: La tecnología es la suma de técnicas, habilidades, métodos y procesos utilizados en la producción de bienes o servicios o en el logro de objetivos, (Wikipedia:Portales de tecnología, 2023)

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 El proceso de capacitación en las organizaciones

Entendiendo que la capacitación es el proceso mediante el cual se adquiere y desarrolla el conocimiento, posibilitando el aprendizaje, incluye la adquisición de conocimientos y avanza sobre las actitudes y habilidades como herramientas para mejorar el desempeño y corregir la conducta. (GDM, 2022)

Las actividades de capacitación como: Los talleres, cursos, congresos conferencias, , diplomados ,seminarios permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos donde las personas actualizan sus conocimientos y adquieren nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de los requerimientos laborales, incrementan su desempeño dentro de la organización y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

En una organización la capacitación son todos aquellos conocimientos tanto teóricos como prácticos que ayudan a mejorar el desempeño de un colaborador o un equipo de trabajo dentro de una organización.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

En la actualidad las organizaciones destinan más ingresos para llevar a cabo capacitaciones, en años anteriores se veía como un gasto innecesario, pero ahora representa una inversión, ya que se obtienen mejores resultados y beneficios no sólo económicos, sino de calidad y productividad

Por los avances tecnológicos donde es una constante el cambio, obtener el beneficio del aprendizaje continuo es la oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo. La capacitación laboral permite que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, permanencia y en un buen ambiente de trabajo. (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2023)

Algunos de los beneficios que se pueden desencadenar son:

- Calidad y mejora en las tareas,
- Reducción en tiempos y supervisión,
- Solución de problemas con diferente visión,
- Sensibilización ante nuevos retos,
- Desarrollo ético y motivación del personal,
- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño,
- Seguridad y autoestima en los trabajadores,
- Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas.
- Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan. (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2023)





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

La capacitación es un derecho y también una obligación: ofrece desarrollo y requiere compromiso; permite mantenerse actualizado y necesita de tiempo y espacio de quiénes la reciben, para aprender nuevas realidades y afrontar retos.

Por lo anterior es importante que las organizaciones cuenten con planes de capacitación partiendo del hecho que es una práctica que ha tomado fuerza en las organizaciones con objetivos ambiciosos y que saben de la competencia que existe en el mercado. Ya que es la mejor manera de hacer crecer a los colaboradores y entregarles herramientas para ampliar sus conocimientos.

Tener una estrategia de crecimiento para los equipos bien pensada, entendiendo el vacío de conocimientos técnicos que existe, es lo que llevará a toda la empresa al desarrollo y facilitará el logro de los objetivos comerciales de tu organización.

Según especialistas en el área de recursos humanos, los programas de capacitación empresariales generan beneficios para todos los colaboradores y niveles de una compañía:

i. **A nivel Laboral:** Incrementa la productividad del colaborador al aumentar sus habilidades y pericia en su puesto de trabajo. Mejora las habilidades blandas y duras.

Eleva la satisfacción de los colaboradores en el puesto de trabajo: manejar bien tu trabajo te da seguridad, y acudes a él con mayor alegría ya que sabes a lo que te vas a enfrentar, no es nada nuevo y sabes cómo sacarlo adelante. Permite desarrollar el talento y mejora notablemente los conocimientos de los colaboradores, disminuyendo también los errores frecuentes.





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

- ii. A nivel organizacional: Potencia la cooperación entre áreas y mejora las relaciones entre jefaturas y colaboradores.

Agiliza la resolución de problemas y aumenta la posibilidad de que aparezcan propuestas de mejora de procesos existentes. Disminuye la rotación de personal. Aumenta la productividad de los equipos.

- iii. A nivel comercial: Permite entregar un mejor servicio o producto.

Genera satisfacción en los clientes al tener colaboradores más expertos en la materia.

Fortalece la imagen de la empresa y su desarrollo. Impulsa el crecimiento del negocio y su estabilidad en el tiempo. Finalmente, la clave del éxito en la implementación de un plan de capacitación es resultado de un trabajo en equipo, los líderes de la compañía tienen que apoyar y estar convencidos de los beneficios de este programa y los capacitadores, deben ser expertos y transmitir una actitud positiva para propiciar la apertura de los colaboradores a capacitarse.

Dentro de cualquier organización, la capacitación empresarial juega un papel muy importante, ya que te permite mantener actualizado a tu equipo, tener nuevas ideas y te otorga cierta ventaja con respecto de la competencia.

Generalmente, las capacitaciones suelen darse sólo cuando las personas ingresan a una compañía, pero esto no debería ser así.

Entre más gestores y líderes comprendan que la capacitación empresarial es importante, más se darán cuenta de que el beneficio es para ambas partes: los colaboradores adquieren más experiencia y conocimiento y la empresa obtiene personal más motivado, productivo y, por lo tanto, mejores resultados.



La capacitación no sólo es un derecho, sino también una obligación, tanto de las empresas como de los colaboradores, ya que permite tener un mejor desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio por parte de quienes la reciben.

3.2.2 Tipos de capacitación

La capacitación tiene que ser un proceso continuo porque la tecnología, la realidad y los conocimientos no dejan de cambiar y es necesario irse actualizando cada determinado tiempo para que la empresa siga siendo competente y productiva.

- i. Interna: Para muchas empresas, puede ser difícil destinar muchos recursos a las capacitaciones, por lo que prefieren hacerlas de forma interna.

Algunas de las ventajas de este tipo de capacitación es que se tiene un dominio de los procesos internos, por lo que puede ser sencillo detectar lo que se necesita para mejorar las actitudes y habilidades de los colaboradores, además de que permite que haya flexibilidad en cuanto a la logística (horarios y sede).

Sin embargo, también presenta algunas desventajas, como que quienes imparten los cursos no siempre dominan técnicas didácticas, la flexibilidad puede afectar la formalidad y que el impartir la capacitación dentro de las mismas instalaciones puede generar distracciones.

- ii. Externa: La capacitación empresarial externa suele requerir de una inversión inicial más elevada y una mejor organización en cuanto a horarios, días y sedes, lo que puede demandar un mayor tiempo para llevar a cabo.



Pero también tiene ventajas como que son impartidas por expertos en los diferentes temas, pueden complementarse con otras consultorías y permiten establecer comunicación con personas de otras empresas, enriqueciendo la experiencia.

Optar por una capacitación empresarial interna o externa va a depender del objetivo de la misma. Por ejemplo, para un tema propio de la compañía, cuya logística esté bien definida, es mejor la interna, pero si se trata de un tema muy especializado para el que no cuentes con personal experto, será más adecuada la externa.

- iii. En línea: Tanto la capacitación interna como la externa pueden llevarse a cabo a través de medios digitales, es decir, en línea, lo que trae varias ventajas, como ahorrar tiempo, dinero y ser mucho más accesible para los colaboradores, ya que pueden realizarla desde la comodidad de su hogar teniendo a la mano sólo un equipo electrónico

Además, permite que un mayor número de personas reciban el curso sin necesidad de rentar instalaciones o estar todos congregados en un mismo sitio, al mismo tiempo que les da libertad a los colaboradores de organizar sus actividades y realizarla cuando tenga mayor disponibilidad.

La capacitación en línea privilegia y se adapta a las necesidades de los equipos de trabajo, por lo que resulta una excelente opción en la actualidad. (cofide, 2020)

3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

Para lograr la inserción de un plan de capacitación efectivo es necesario realizar un diagnóstico situacional o una investigación profunda acerca de las necesidades de la organización, los colaboradores y el mercado.



Este diagnóstico o investigación previa permitirá conocer la situación actual de la empresa y de su equipo de trabajo (conocimientos, habilidades y actitudes) para, posteriormente, indagar en qué se necesita para mejorar su desempeño, establecer objetivos y trazar un plan para lograrlos a través de la capacitación empresarial. (ispring.es, 2022)

Pasos para el diagnóstico o investigación:

3.1 ANÁLISIS SITUACIONAL.

- Detección de necesidades.
- Plan y programas de capacitación.
- Operación de las acciones de capacitación.
- Evaluación y seguimiento de la capacitación.

La capacitación es una alternativa fundamental para apoyar el crecimiento de las unidades productivas, sobre todo cuando para ello se realizan esfuerzos planeados y dirigidos en base a situaciones reales, por lo que es importante una revisión de la empresa, en cuanto a sus objetivos, metas y políticas laborales, recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, etc., así como la determinación de problemas reflejados en cada puesto de trabajo, todo esto con la finalidad de disponer de los elementos informativos reales para la adecuada toma de decisiones y así garantizar el éxito en la preparación integral de los trabajadores.

3.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES

La detección de necesidades de capacitación, consiste en desarrollar un estudio de la problemática identificada en el análisis situacional, que abarque cada nivel de ocupación laboral, para ubicar los problemas que serán resueltos con capacitación y los que requerirán de una atención distinta por



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

parte de la empresa. Mediante la elaboración y desarrollo de planes y programas de formación integral, se buscará la solución de los primeros, dirigiendo el estudio al cumplimiento de los siguientes objetivos:

Determinar si las dificultades se localizan en los trabajadores o en la organización, con el propósito de identificar al personal que requiere capacitación.

Identificar las áreas prioritarias de atención.

Reconocer en el personal las carencias de conocimiento y habilidades, o bien la falta de un reforzamiento de sus actitudes, que repercuten en el desempeño laboral.

Definir necesidades de capacitación, tanto presentes como futuras, estas últimas atendiendo posibles cambios en la empresa.

Con el análisis e investigación, que se lleva a cabo en esta etapa del proceso capacitador, la empresa va a disponer de datos precisos por nivel de ocupación, que le permitirán valorar no sólo las dificultades, sino también sus oportunidades y decidir acerca de las prioridades de atención.

3.3 PLAN Y PROGRAMAS

En esta etapa, las necesidades de capacitación se van a reflejar en un proyecto denominado Plan de Capacitación, que involucra todas las áreas de oportunidad de la empresa, que se ajusta a las características y necesidades reales detectadas en esta, detalla el presupuesto y las inversiones que son destinadas a la preparación integral del personal. Como uno de los aspectos más relevantes del Plan se destaca su contribución al cumplimiento, de propósitos, políticas y objetivos de los trabajadores y de la propia organización.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Una vez diseñado el plan, se describirán detalladamente en un **programa** las actividades de enseñanza-aprendizaje tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación de las diferentes áreas, departamentos o secciones de la empresa, sin descuidar la secuencia y organización.

3.4 OPERACIÓN DE LAS ACCIONES

Etapas del proceso capacitador en la que se lleva a la práctica del programa de capacitación. En una empresa, ejecutar acciones de capacitación significa realizar el proceso de formación de su personal. Para el éxito en el desarrollo del programa de capacitación, es importante la consideración de las siguientes técnicas.

Elegir opciones: grupal, individual o a distancia, etc.

Elegir modalidad: curso, seminario, conferencia o plática.

Organizar el evento: selección de participantes y logística del evento.

Realizar el evento.

3.5 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Aplicados los programas de capacitación, las acciones de la empresa deberán orientarse a determinar el aprendizaje logrado por los participantes en el curso, así como la tarea realizada por los instructores. Para ello es necesario seguir un proceso técnico que permita:

Establecer el grado de avance de las acciones de capacitación.

Verificar la actualización y perfeccionamiento de las actividades laborales.





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Establecer normas, procedimientos y criterios en la identificación de errores y establecer propuestas de solución.

Contribuir al logro de objetivos y metas de la empresa.

Conocer la efectividad de la capacitación.

Proponer nuevas actividades de la capacitación.

La evaluación además de medir los resultados del aprendizaje, deberá comprobar la efectividad de la enseñanza, la coordinación y calidad de los eventos.

Además de evaluar los resultados del proceso capacitador, es importante que después de un tiempo de haber llevado a término, se determine y analice el impacto de la capacitación en las áreas ocupacionales. El seguimiento del proceso capacitador deberá cumplir con objetivos tales como:

Analizar el desempeño profesional y el desarrollo de los trabajadores capacitados.

Comparar el desempeño de los trabajadores capacitados con el personal que no la ha sido formado.

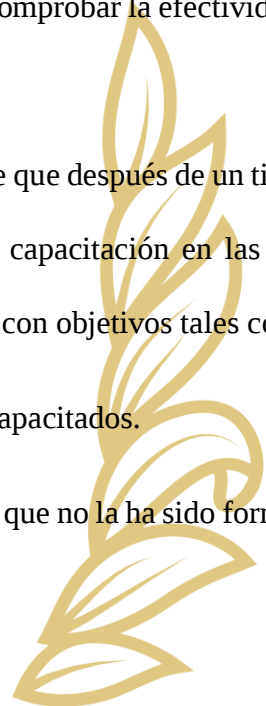
Identificar necesidades no satisfechas de capacitación.

Establecer condiciones actuales o deseadas.

Determinar nuevos objetivos y metas.

Orientar la planeación de las acciones de capacitación para su mejor operación.

Aprovechar las evaluaciones cuantitativas y cualitativas del proceso capacitador para valorar la idoneidad de las entidades responsables del programa.





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Al concluir la evaluación y seguimiento de las acciones de capacitación la empresa estará en posibilidades de retroalimentar una nueva planeación y acciones de capacitación.

3.6 EL PLAN DE CAPACITACIÓN.

Documento integrado por un conjunto de programas específicos, ordenados por áreas, niveles de ocupación y con el detalle de las actividades implicadas y que considera además los lineamientos y procedimientos para su aplicación.

Los planes de capacitación son de gran importancia en las organizaciones por varias razones:

Desarrollo de habilidades y competencias: Los planes de capacitación permiten a los empleados adquirir y desarrollar nuevas habilidades, conocimientos y competencias necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. Esto les brinda la oportunidad de mejorar su desempeño y aumentar su productividad.

Adaptación al cambio: En un entorno empresarial en constante evolución, es crucial que los empleados se mantengan actualizados con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas en su campo. Los planes de capacitación ayudan a las organizaciones a adaptarse a los cambios y a mantenerse competitivas en el mercado.

Retención de talento: Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional es una estrategia efectiva para retener a los empleados más talentosos y comprometidos. Los empleados valoran las organizaciones que invierten en su crecimiento y desarrollo, lo que aumenta su satisfacción laboral y disminuye la rotación de personal.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Mejora del clima laboral: Los planes de capacitación también pueden contribuir a mejorar el clima laboral y fortalecer las relaciones entre los empleados. Al brindarles la oportunidad de aprender juntos, se fomenta la colaboración, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

Aumento de la motivación y el compromiso: La capacitación brinda a los empleados la oportunidad de crecer profesionalmente y alcanzar sus metas personales. Esto aumenta su motivación y compromiso con la organización, ya que se sienten valorados y reconocidos.

Mejora de la calidad y la eficiencia: Al proporcionar a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios, los planes de capacitación pueden mejorar la calidad de los productos o servicios de la organización. Además, los empleados capacitados son más eficientes en su trabajo, lo que puede aumentar la eficiencia operativa y reducir costos.

4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA QUALITAS TEST TEAM

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

Qualitas Test Team es una empresa líder en el campo de las pruebas de calidad de software, con una trayectoria destacada en la industria. Fundada en el año 2014, la empresa ha logrado establecerse como un referente en la garantía de calidad y la mejora del rendimiento de los productos y sistemas de software.

La historia de Qualitas Test Team se remonta a sus humildes comienzos como una pequeña empresa de pruebas de software. Desde su fundación, la empresa se enfocó en brindar soluciones de calidad que ayudaran a sus clientes a identificar y solucionar problemas en sus aplicaciones y sistemas, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

A medida que Qualitas Test Team fue adquiriendo reconocimiento por su experiencia en el área de pruebas de calidad, la demanda de sus servicios aumentó rápidamente. La empresa comenzó a expandir su equipo de profesionales altamente capacitados ya estableció alianzas estratégicas con importantes empresas del sector tecnológico. Esto permitió a Qualitas Test Team diversificar su cartera de clientes y ampliar su presencia en diferentes industrias, incluyendo banca y finanzas, salud.

Hoy en día, Qualitas Test Team continúa expandiendo sus operaciones y liderando la industria de pruebas de calidad de software. La empresa se encuentra en constante búsqueda de nuevas oportunidades para innovar y brindar soluciones de vanguardia a sus clientes, contribuyendo así al éxito y la calidad de los productos y sistemas de software en todo el mundo.

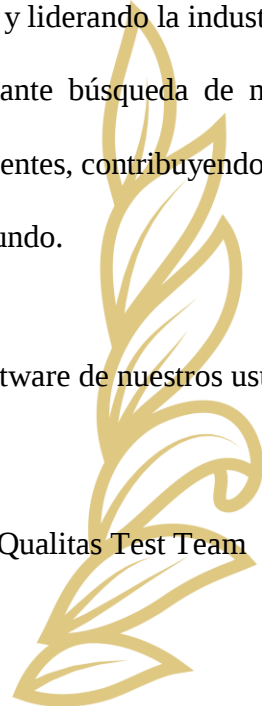
4.2 PRINCIPIOS FILOSÓFICOS

Misión: Evaluamos especializadamente la calidad de los productos software de nuestros usuarios para reducir sobrecostos en el ciclo de vida de sus proyectos.

Visión: Si el mercado global piensa en pruebas de software, piensa en Qualitas Test Team

Valores:

- Alta capacidad de abstracción
- Pensamiento lógico
- Creatividad
- Alta capacidad de Análisis
- Adaptabilidad
- Comunicación y trabajo en equipo





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

- Tácticos
- Enfoque (Qualitas test team, 2014)

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

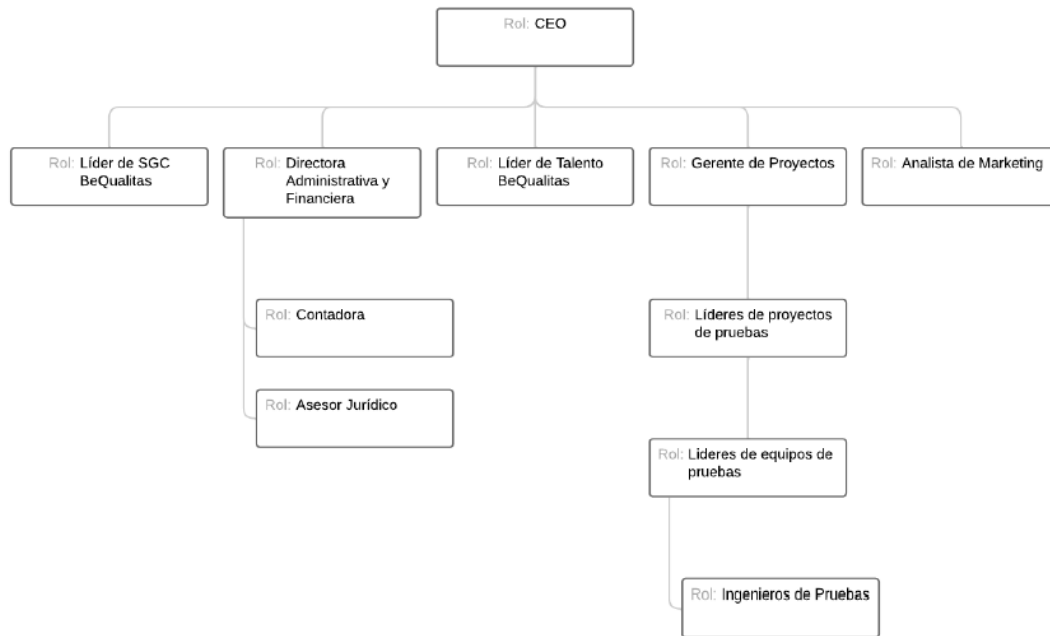


Imagen 1 Arquitectura del sistema de gestión BeQualitas (BeQualitas, s.f.)

CEO (Chief Executive Officer): La CEO es la máxima autoridad en la organización y tiene la responsabilidad de establecer la visión estratégica de la empresa, tomar decisiones clave y representar a Qualitas Test Team ante clientes, socios y otras partes interesadas. La CEO supervisa el desempeño general de la empresa y se encarga de establecer las metas y objetivos principales.



- **Gerente de Proyectos:** Bajo la supervisión del CEO, el Gerente de Proyectos se encarga de planificar, coordinar y ejecutar los proyectos de pruebas de software. Este rol implica la provisión de recursos, la gestión del alcance, el seguimiento del presupuesto y la comunicación efectiva con los clientes. El Gerente de Proyectos trabaja en estrecha colaboración con los líderes de los equipos de prueba para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción del cliente.
- **Líder de Operaciones:** El Gerente de Operaciones se encarga de supervisar y coordinar las actividades operativas de la empresa. Esto incluye la gestión de los recursos técnicos, la infraestructura, la logística y la calidad de los servicios de pruebas de software. El líder de Operaciones trabaja en estrecha colaboración con el Gerente de Proyectos para asegurar la eficiencia en la ejecución de los proyectos y el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Líder de Talento Humano:** El Líder de Talento Humano es responsable de gestionar el capital humano de la empresa. Este rol implica la selección y contratación de personal, el desarrollo y retención de talento, la gestión del desempeño, la administración de compensaciones y beneficios, y la promoción de un ambiente laboral favorable. El Líder de Talento Humano trabaja en colaboración con los demás líderes de la organización para garantizar una gestión adecuada del talento y el fortalecimiento de la cultura organizacional.
- **Líder Administrativa:** La líder administrativa se encarga de brindar soporte y gestionar las tareas administrativas de la empresa. Esto incluye la gestión financiera, contabilidad, recursos humanos, compras, entre otros. El equipo



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

administrativo trabaja en conjunto con los líderes de cada área para asegurar una correcta administración de los recursos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

La empresa en Qualitas Test Team tiene una planta de colaboradores de 30 personas de las cuales 27 son de la parte operativa y los 7 restantes corresponden a la parte administrativa de la compañía

6. IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA FORTALECIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

Diseño de una encuesta de clima laboral: Desarrollar una encuesta estructurada y completa que evalúe diferentes aspectos del entorno laboral, como el ambiente físico, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, el desarrollo profesional y las oportunidades de crecimiento, entre otros. Incluya preguntas abiertas para obtener comentarios y sugerencias más detalladas.

Anonimato y confidencialidad: Garantizar que las evaluaciones de clima laboral sean anónimos y confidenciales para que los colaboradores se sientan seguros al brindar su opinión sincera. Esto permitirá obtener una retroalimentación más precisa y honesta sobre los diferentes aspectos del ambiente laboral.

Análisis de resultados: Realizar un análisis exhaustivo de los resultados de las evaluaciones de clima laboral para identificar áreas de oportunidad y fortaleza. Esto implica revisar las respuestas de manera agregada y también realizar un análisis por departamentos o equipos, lo que puede ayudar a detectar problemas específicos y diseñar soluciones más dirigidas.



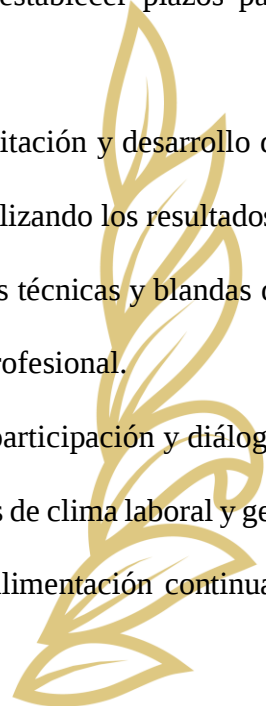
FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Comunicación y retroalimentación: Comunicar los resultados de las evaluaciones de clima laboral a los colaboradores de manera clara y transparente. Proporcione retroalimentación individual y colectiva, resaltando los aspectos positivos y ofreciendo recomendaciones y acciones específicas para abordar las áreas de mejora identificadas.

Plan de acción: Desarrollar un plan de acción basado en los resultados de las evaluaciones de clima laboral. Este plan debe incluir medidas concretas y realistas para abordar las áreas de mejora identificadas. Asignar responsabilidades claras y establecer plazos para su implementación.

Capacitación y desarrollo: Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de los colaboradores a través de las evaluaciones de clima laboral. Utilizando los resultados para diseñar programas de formación que fortalezcan las habilidades técnicas y blandas de los colaboradores, lo que contribuirá a su crecimiento personal y profesional.

Fomentar la participación y el diálogo: Promover espacios de participación y diálogo con los colaboradores para discutir los resultados de las evaluaciones de clima laboral y generar ideas para mejorar el ambiente de trabajo. Fomentar la retroalimentación continua y la colaboración entre los equipos.





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

7. ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACION

TIPO DE PERSONAL	No. DE PERSONAS	LINEAS TEMATICAS	TIPO DE CAPACITACIÓN	DURACIÓN	FRECUENCIA	RESULTADOS ESPERADOS
operativo	23	Pruebas de software manual y automatizado, performance testing, pruebas en sector financiero y bancario	Talleres prácticos, Webinars, Cursos online	20 horas cada tema	bimestral	Adquieran habilidades en pruebas de software manual y mejorado, performance testing y pruebas en el sector financiero y bancario
Operativo	23	Introducción a la Inteligencia Artificial en pruebas de software, Uso avanzado de	Talleres prácticos, Webinars, Cursos online	30 horas cada tema	semestral	permitirá automatizar pruebas, realizar análisis más profundos y mejorar su productividad



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

		herramientas de prueba				
Administrativo	7	Liderazgo, Gestión del cambio, Negociación y resolución de conflictos	Talleres, Charlas motivacionales, Cursos online	15 horas cada tema	Semestral	gestionar el cambio de manera efectiva y resolver conflictos de manera constructiva.
Administrativo	7	Desarrollo de habilidades de comunicación, Gestión de proyectos, Trabajo en equipo	Talleres, Charlas motivacionales, Cursos online	10 horas cada tema	Semestral	gestionar proyectos de manera eficiente y colaborar de manera efectiva en equipos multidisciplinarios



8. CONCLUSIONES

En el diseño de un plan de capacitación para los colaboradores de Qualitas Test Team, se han identificado diversas oportunidades de mejora que contribuirán al fortalecimiento de competencias técnicas y sociales. Estas conclusiones se basan en la importancia de actualizar y mejorar constantemente las habilidades y conocimientos de los colaboradores en el campo de las pruebas de software, así como en el desarrollo de habilidades sociales que promueven un entorno de trabajo colaborativo y eficiente.

En términos de competencias técnicas, se recomienda proporcionar capacitación especializada en áreas clave como los fundamentos de las pruebas de software, el uso de herramientas de pruebas populares, las pruebas de seguridad, las pruebas de rendimiento y las pruebas de usabilidad. Esto permitirá a los colaboradores estabilizarse al día con las últimas metodologías, herramientas y técnicas en el campo de las pruebas de calidad de software.

Además, es esencial desarrollar habilidades sociales en los colaboradores, incluida la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la colaboración, la gestión de proyectos de pruebas y la resolución de problemas. Estas competencias sociales fortalecerán la interacción entre los miembros del equipo y fomentarán una comunicación clara y eficiente con los clientes y otros roles de desarrollo de software.

El plan de capacitación también destaca la importancia de la práctica y la experiencia real en el campo de las pruebas de software. Se sugiere incluir talleres prácticos, ejercicios de laboratorio y la participación en proyectos de prueba reales, lo que permitirá a los colaboradores aplicar sus



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

conocimientos en situaciones reales y fortalecer su comprensión de los desafíos y las soluciones en el campo de las pruebas de software.

Por último, se destaca la importancia de la evaluación continua y el seguimiento individualizado de los colaboradores. Esto permitirá identificar áreas de mejora específicas y brindar retroalimentación constructiva para el crecimiento profesional de cada colaborador.

En conclusión, el diseño de un plan de capacitación integral que aborde tanto las competencias técnicas como las sociales en las pruebas de software será fundamental para fortalecer el desempeño de los colaboradores de Qualitas Test Team. Esto no solo contribuirá a mejorar la calidad de los productos y sistemas de software, sino también a fomentar un entorno de trabajo colaborativo y exitoso en la empresa.





9 CRONOGRAMA

Cronograma creación de plan de intervención.

ACTIVIDADES/ MES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Introducción		x														
Competencias técnicas			x	x	x											
Competencias sociales						x	x	x								
Evaluación y seguimiento																
Evaluación del impacto									x	x	x		x	x		

10. REFERENCIAS

(s.f.).

admin. (2021). <https://polinorte.org/para-que-sirven-los-diplomados-y-que-son/>. Obtenido de <https://polinorte.org/para-que-sirven-los-diplomados-y-que-son/>

BeQualitas. (s.f.). *Arquitectura Sistema de Gestión BeQualitas - Sistema de Gestión BeQualitas - QualitasTeam Space (atlassian.net)*. Obtenido de *Arquitectura Sistema de Gestión BeQualitas - Sistema de Gestión BeQualitas - QualitasTeam Space (atlassian.net)*

Bhosale, U. (11 de 2022). <https://www.enago.com/academy/difference-methods-and-methodology/>. Obtenido de <https://www.enago.com/academy/difference-methods-and-methodology/>

Caterina, C. (2018). <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-actitud-y-aptitud/#:~:text=La%20diferencia%20entre%20actitud%20y,que%20se%20tiene%20para%20alg>o. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-actitud-y-aptitud/#:~:text=La%20diferencia%20entre%20actitud%20y,que%20se%20tiene%20para%20alg>o.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

- Clua, J. V. (2 de 2023). <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>. Obtenido de <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>
- cofide. (2020). <https://www.cofide.mx/blog/capacitacion-empresarial>. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/capacitacion-empresarial>
- colaboradotres. (s.f.). Obtenido de <https://www.apuntateuna.es/nuevo/que-es-un-equipo-de-trabajo-multidisciplinario.html>: <https://www.apuntateuna.es/nuevo/que-es-un-equipo-de-trabajo-multidisciplinario.html>
- concepto. (2023). <https://concepto.de/habilidad-2/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,%C3%ADndole%20f%C3%ADsica%2C%20mental%20o%20social>. Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,%C3%ADndole%20f%C3%ADsica%2C%20mental%20o%20social>.
- cristina, o. (2023). <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>.
- educacion . (2022). https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo#:~:text=Un%20taller%20es%20tambi%C3%A9n%20una,acompañada%20de%20una%20demostración%20práctica. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo#:~:text=Un%20taller%20es%20tambi%C3%A9n%20una,acompañada%20de%20una%20demostración%20práctica.
- equipo editorial epece. (Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: 14 de Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: agosto de Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/capacitacion-2/>. : : <https://concepto.de/capacitacion-2/>.
- equipos admistrativos. (s.f.). <https://ce.entel.cl/articulos/que-es-y-como-realizar-correccion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=La%20DNC%20o%20detección%20de,puesto%20de%20trabajo%20en%20concreto>. Obtenido de <https://ce.entel.cl/articulos/que-es-y-como-realizar-correccion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=La%20DNC%20o%20detección%20de,puesto%20de%20trabajo%20en%20concreto>.
- gcfglobal. (2023). <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/el-monitor-o-pantalla/1/>. Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/el-monitor-o-pantalla/1/>



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

GDM. (10 de 2022). <https://blog.gdm.com.mx/blog/proceso-de-adiestramiento-laboral#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,har%C3%A1n%20m%C3%A1s%20productivo%20y%20eficiente>. Obtenido de <https://blog.gdm.com.mx/blog/proceso-de-adiestramiento-laboral#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,har%C3%A1n%20m%C3%A1s%20productivo%20y%20eficiente>.

Gonzales, j. (7 de 2017). <https://thinkandsell.com/blog/que-es-innovar/>. Obtenido de <https://thinkandsell.com/blog/que-es-innovar/>

Hotmart. (marzo de 2019). <https://hotmart.com/>. Obtenido de <https://hotmart.com/>

hrider.net. (2020).

<https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20podr%C3%ADa%20resumirse%20en,tarea%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20contextual>.

Obtenido de

<https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20podr%C3%ADa%20resumirse%20en,tarea%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20contextual>

<https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

ispring.es. (3 de 2022). <https://www.ispring.es/blog/importancia-de-la-capacitacion>. Obtenido de <https://www.ispring.es/blog/importancia-de-la-capacitacion>

jaen. (2023). <https://www.sdelsol.com/>. Obtenido de <https://www.sdelsol.com/>

jose, c. (2023). <https://www.ceupe.com>. Obtenido de <https://www.ceupe.com>

languages.ou. (s.f.). Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

languages.oup. (2022). <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

linkedin. (2019).

https://www.linkedin.com/checkpoint/challenge/AgFWpnJ_HvefkWAAAYIOE7u1Hzdhcrm00-OnW7xFpgvPjm-M4yWGcaA3GEjtTaSgXUvuGM1dZAg9gyZedfyPmBwOUHe5Bw?ut=0Tz-HYk2gbCaQ1. Obtenido de

https://www.linkedin.com/checkpoint/challenge/AgFWpnJ_HvefkWAAAYIOE7u1Hzdhcrm00-OnW7xFpgvPjm-M4yWGcaA3GEjtTaSgXUvuGM1dZAg9gyZedfyPmBwOUHe5Bw?ut=0Tz-HYk2gbCaQ1

María, L. H. (2022). <https://www.euroinnova.co/>. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/>

ministerio de educacion. (2022). <https://www.mineduccion.gov.co>. Obtenido de <https://www.mineduccion.gov.co>



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Nemours TeensSalud. (2023).

<https://kidshealth.org/es/teens/confidence.html#:~:text=La%20seguridad%20o%20la%20confianza,que%20eres%20una%20persona%20capaz>. Obtenido de <https://kidshealth.org/es/teens/confidence.html#:~:text=La%20seguridad%20o%20la%20confianza,que%20eres%20una%20persona%20capaz>.

Peiró, R. (04 de junio de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2023). <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>. Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

Qualitas test team. (2014). <https://www.qualitasteam.co/>. Obtenido de <https://www.qualitasteam.co/>
questionpro. (2023). <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-de-empleados/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20de%20empleados%20se,aporta%20diariamente%20a%20la%20organizaci%C3%B3n>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-de-empleados/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20de%20empleados%20se,aporta%20diariamente%20a%20la%20organizaci%C3%B3n>.

questionpro. (2023). <https://www.questionpro.com/es/solucion-de-problemas.html#:~:text=La%20soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es,y%20muchas%20formas%20de%20solucionarlos>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/solucion-de-problemas.html#:~:text=La%20soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es,y%20muchas%20formas%20de%20solucionarlos>.

RAE. (2023). <https://dle.rae.es/revisar>. Obtenido de <https://dle.rae.es/revisar>

Rafael, o. (4 de 2023). <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos#:~:text=La%20mejora%20de%20procesos%20es,una%20mayor%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente>. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos#:~:text=La%20mejora%20de%20procesos%20es,una%20mayor%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente>.

rosario, p. (1 de 2 de 2021).

<https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>.

trinidad, m. (2021). <https://capacita.nivelat.com/>. Obtenido de <https://capacita.nivelat.com/>



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

unir. (12 de 2022). <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>. Obtenido de <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>

unir. (12 de 2022). <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>. Obtenido de <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>

universidad politecnica de madrid. (2023). <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>. Obtenido de <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>

VICTOR, G. A. (2021). <https://www.qalovers.com/2019/01/que-son-las-pruebas.html#:~:text=Prueba%2C%20por%20definici%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20la,reacciona%2C%20o%20qu%C3%A9%20resultado%20produce>. Obtenido de <https://www.qalovers.com/2019/01/que-son-las-pruebas.html#:~:text=Prueba%2C%20por%20definici%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20la,reacciona%2C%20o%20qu%C3%A9%20resultado%20produce>.

wikipedia. (2020). [https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20\(del%20lat%C3%ADn%20struct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio](https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20(del%20lat%C3%ADn%20struct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20\(del%20lat%C3%ADn%20struct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio](https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20(del%20lat%C3%ADn%20struct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio).

WIKIPEDIA. (2021). <https://en.wikipedia.org/wiki/Plan>. Obtenido de <https://en.wikipedia.org/wiki/Plan>

wikipedia. (2021). <https://es.wikipedia.org/>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/>

Wikipedia:Portales de tecnología. (2023). [vhttps://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20\(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20\(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica).

zendesk. (2020). <https://www.zendesk.com.mx/>. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/>

(s.f.).

admin. (2021). <https://polinorte.org/para-que-sirven-los-diplomados-y-que-son/>. Obtenido de <https://polinorte.org/para-que-sirven-los-diplomados-y-que-son/>



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

Bhosale, U. (11 de 2022). <https://www.enago.com/academy/difference-methods-and-methodology/>.
Obtenido de <https://www.enago.com/academy/difference-methods-and-methodology/>

Caterina, C. (2018). <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-actitud-y-aptitud/#:~:text=La%20diferencia%20entre%20actitud%20y,que%20se%20tiene%20para%20algo>. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-actitud-y-aptitud/#:~:text=La%20diferencia%20entre%20actitud%20y,que%20se%20tiene%20para%20algo>

Clua, J. V. (2 de 2023). <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>. Obtenido de <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>

colaboradotres. (s.f.). Obtenido de <https://www.apuntateuna.es/nuevo/que-es-un-equipo-de-trabajo-multidisciplinario.html>: <https://www.apuntateuna.es/nuevo/que-es-un-equipo-de-trabajo-multidisciplinario.html>

concepto. (2023). <https://concepto.de/habilidad-2/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,%C3%ADndole%20f%C3%ADsica%2C%20mental%20o%20social>. Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,%C3%ADndole%20f%C3%ADsica%2C%20mental%20o%20social>

cristina, o. (2023). <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>

educacion . (2022). https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo#:~:text=Un%20taller%20es%20tambi%C3%A9n%20una,acompa%C3%B1a%20de%20una%20demostraci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo#:~:text=Un%20taller%20es%20tambi%C3%A9n%20una,acompa%C3%B1a%20de%20una%20demostraci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica

equipo editorial epece. (Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: 14 de Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: agosto de Capacitación". Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/capacitacion-2/>. : <https://concepto.de/capacitacion-2/>

equipos admisitrativos. (s.f.). <https://ce.entel.cl/articulos/que-es-y-como-realizar-correcta-deteccion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=La%20DNC%20o%20detecci%C3%B3n%20de,puesto%20de%20trabajo%20en%20concreto>. Obtenido de <https://ce.entel.cl/articulos/que-es-y-como-realizar-correcta-deteccion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=La%20DNC%20o%20detecci%C3%B3n%20de,puesto%20de%20trabajo%20en%20concreto>



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

[deteccion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=La%20DNC%20o%20detecci%C3%B3n%20de,puesto%20de%20trabajo%20en%20concreto.](#)

gcfglobal. (2023). <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/el-monitor-o-pantalla/1/>. Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/el-monitor-o-pantalla/1/>

GDM. (10 de 2022). <https://blog.qdm.com.mx/blog/proceso-de-adiestramiento-laboral#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,har%C3%A1n%20m%C3%A1s%20productivo%20y%20eficiente>. Obtenido de <https://blog.gdm.com.mx/blog/proceso-de-adiestramiento-laboral#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,har%C3%A1n%20m%C3%A1s%20productivo%20y%20eficiente>.

Gonzales, j. (7 de 2017). <https://thinkandsell.com/blog/que-es-innovar/>. Obtenido de <https://thinkandsell.com/blog/que-es-innovar/>

Hotmart. (marzo de 2019). <https://hotmart.com/>. Obtenido de <https://hotmart.com/>

hrider.net. (2020). <https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20podr%C3%ADa%20resumirse%20en,tarea%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20contextual>. Obtenido de <https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20podr%C3%ADa%20resumirse%20en,tarea%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20contextual>

<https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

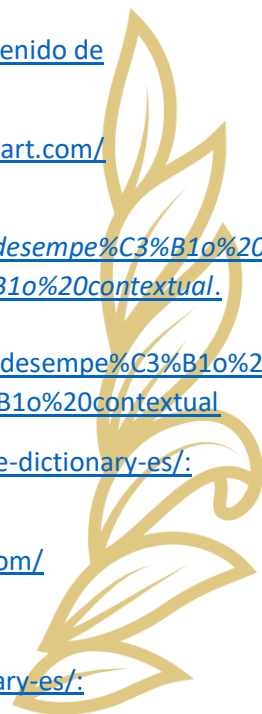
jaen. (2023). <https://www.sdelsol.com/>. Obtenido de <https://www.sdelsol.com/>

jose, c. (2023). <https://www.ceupe.com>. Obtenido de <https://www.ceupe.com>

languages.ou. (s.f.). Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

languages.oup. (2022). <https://lanquages.oup.com/qoogle-dictionary-es/>. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

linkedin. (2019). https://www.linkedin.com/checkpoint/challenge/AqFWpnJ_HvefkWAAAYIOE7u1Hzdhcrm00-OnW7xFpgvPjm-M4yWGcaA3GEjtTaSqXUvuGM1dZAq9gyZedfyPmBwOUHe5Bw?ut=0Tz-HYk2qbCaQ1. Obtenido de https://www.linkedin.com/checkpoint/challenge/AqFWpnJ_HvefkWAAAYIOE7u1Hzdhcrm00-OnW7xFpgvPjm-M4yWGcaA3GEjtTaSqXUvuGM1dZAq9gyZedfyPmBwOUHe5Bw?ut=0Tz-HYk2gbCaQ1





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

María, L. H. (2022). <https://www.euroinnova.co/>. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/>

ministerio de educacion. (2022). <https://www.mineduccion.gov.co>. Obtenido de <https://www.mineduccion.gov.co>

Nemours TeensSalud. (2023).

<https://kidshealth.org/es/teens/confidence.html#:~:text=La%20seguridad%20o%20la%20confianza,que%20eres%20una%20persona%20capaz>. Obtenido de <https://kidshealth.org/es/teens/confidence.html#:~:text=La%20seguridad%20o%20la%20confianza,que%20eres%20una%20persona%20capaz>.

Peiró, R. (04 de junio de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2023). <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>. Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

questionpro. (2023). <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-de-empleados/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20de%20empleados%20se,aporta%20diariamente%20a%20la%20organizaci%C3%B3n>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-de-empleados/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20de%20empleados%20se,aporta%20diariamente%20a%20la%20organizaci%C3%B3n>.

questionpro. (2023). <https://www.questionpro.com/es/solucion-de-problemas.html#:~:text=La%20soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es,y%20muchas%20formas%20de%20solucionarlos>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/solucion-de-problemas.html#:~:text=La%20soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es,y%20muchas%20formas%20de%20solucionarlos>.

RAE. (2023). <https://dle.rae.es/revisar>. Obtenido de <https://dle.rae.es/revisar>

Rafael, o. (4 de 2023). <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos#:~:text=La%20mejora%20de%20procesos%20es,una%20mayor%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente>. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos#:~:text=La%20mejora%20de%20procesos%20es,una%20mayor%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente>.

rosario, p. (1 de 2 de 2021).

<https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html#:~:text=La%20autoestima%20es%20la%20valoraci%C3%B3n,t%C3%A9rmino%20muy%20ligado%20al%20autoconcepto>.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

- trinidad, m. (2021). <https://capacita.nivelat.com/>. Obtenido de <https://capacita.nivelat.com/>
- unir. (12 de 2022). <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>. Obtenido de <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>
- unir. (12 de 2022). <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>. Obtenido de <https://mexico.unir.net/vive-unir/habilidades-duras-hard-skills/>
- universidad politecnica de madrid. (2023). <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>. Obtenido de <https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacion-evaluacion/comunicacion>
- VICTOR, G. A. (2021). <https://www.qalovers.com/2019/01/que-son-las-pruebas.html#:~:text=Prueba%2C%20por%20definici%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20la,reacciona%2C%20o%20qu%C3%A9%20resultado%20produce>. Obtenido de <https://www.qalovers.com/2019/01/que-son-las-pruebas.html#:~:text=Prueba%2C%20por%20definici%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20la,reacciona%2C%20o%20qu%C3%A9%20resultado%20produce>
- wikipedia. (2020). [https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20\(del%20lat%C3%ADn%20s%20truct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio](https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20(del%20lat%C3%ADn%20s%20truct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20\(del%20lat%C3%ADn%20s%20truct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio](https://es.wikipedia.org/wiki/Estructura#:~:text=La%20estructura%20(del%20lat%C3%ADn%20s%20truct%C5%ABra,esencia%20del%20objeto%20de%20estudio)
- WIKIPEDIA. (2021). <https://en.wikipedia.org/wiki/Plan>. Obtenido de <https://en.wikipedia.org/wiki/Plan>
- wikipedia. (2021). <https://es.wikipedia.org/>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/>
- Wikipedia:Portales de tecnología. (2023). [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20\(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20\(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal:Tecnolog%C3%ADa#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20(del%20griego%20%CF%84%CE%AD%CF%87%CE%BD%CE%B7,objetivos%2C%20como%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica)
- zendesk. (2020). <https://www.zendesk.com.mx/>. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/>



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

