

PLAN DE NEGOCIO: PROYECTO EDUCATIVO DIDACTICO LEARN TIC

CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE SERVICIO AL
CLIENTE Y MEJORAMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN LAS
ORGANIZACIONES

OSCAR EDILBERTO AVILAN CUBILLOS

FAVIOLA ROCIO CAJAS NAVIA

PROYECTO DE GRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEPTIEMBRE 2017

PLAN DE NEGOCIO: PROYECTO EDUCATIVO DIDACTICO LEARN TIC

CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE SERVICIO AL
CLIENTE Y MEJORAMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN LAS
ORGANIZACIONES

OSCAR EDILBERTO AVILAN CUBILLOS

FAVIOLA ROCIO CAJAS NAVAS

TUTOR:

ESPERANZA ABELLA MILLAN

PROYECTO DE GRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEPTIEMBRE 2017

Índice de contenido

GLOSARIO	9
Introducción	3
Objetivos	4
<i>Objetivo general</i>	4
<i>Objetivos Específicos</i>	4
Antecedentes Y Justificación	5
<i>Estadísticas del DANE tomadas en cuenta para el desarrollo del proyecto</i>	7
Capítulo III: Estudio Técnico de Operación	10
<i>Ficha Técnica Del Producto O Servicio</i>	10
<i>Plataformas virtuales que se van a evaluar</i>	11
<i>Que es Sistema de gestión de aprendizaje ó LMS?</i>	11
<i>Matriz de ventajas y desventajas de las plataformas a evaluar</i>	12
<i>Herramientas para la construcción del material de los cursos</i>	14
<i>Descripción del proceso</i>	15
<i>Requerimientos y Necesidades</i>	16
<i>Plan de compras</i>	16
<i>Costo de Producción</i>	17

<i>Costo por servicio</i>	17
<i>Infraestructura</i>	17
<i>Hardware</i>	17
<i>Software</i>	17
Capítulo IV: Estudio Organizacional	18
<i>Análisis DOFA:</i>	18
<i>Organismos de apoyo</i>	19
<i>Estructura Organizacional</i>	19
<i>Gerencia</i>	20
<i>Soporte administrativo</i>	20
<i>Soporte académico</i>	20
<i>Soporte técnico</i>	21
<i>Staff</i>	21
<i>Constitución de la empresa</i>	21
<i>Costos Administrativos</i>	22
<i>Gasto inicial de personal</i>	22
<i>Gastos puesta en marcha</i>	23
<i>Gastos anuales de administración</i>	23
<i>Acercamiento Financiero</i>	24
<i>Análisis de Ingresos</i>	24

<i>Fuentes de financiación</i>	24
Capítulo VI: Plan Operativo	25
<i>Cronograma De Actividades</i>	25
<i>Metas sociales</i>	25
<i>Plan regional de desarrollo</i>	25
<i>Clúster o cadena productiva</i>	26
<i>Empleo</i>	26
<i>Emprendedores</i>	26
Capítulo VII: Impacto Económico, Social Y Ambiental	27
<i>Económico</i>	27
<i>Social</i>	27
<i>Ambiental</i>	27
Resumen Ejecutivo	28
Referencias	45

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de procesos capacitación.....	15
Ilustración 2 Estructura de la organización.....	19

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Capacitación del personal en las empresas</i>	7
Tabla 2: <i>Motivos de no capacitación de las empresas</i>	7
Tabla 3: <i>Razones para establecer capacitación en las empresas</i>	8
Tabla 4: <i>Aumento de la productividad después de la capacitación</i>	8
Tabla 5: <i>Aspectos mejorados con la capacitación</i>	8
Tabla 6: <i>Ficha técnica del servicio</i>	9
Tabla 7: <i>Matriz de ventajas y desventajas de las plataformas seleccionadas</i>	11
Tabla 8: <i>Requerimientos y necesidades</i>	15
Tabla 9: <i>Tabla plan de compras aproximado</i>	15
Tabla 10: <i>Costo de producción por servicio</i>	16
Tabla 11: <i>Matriz DOFA</i>	17
Tabla 12: <i>Ventajas y desventajas de la SAS</i>	21
Tabla 13: <i>Gasto inicial de personal</i>	21
Tabla 14: <i>Gastos de puesta en marcha</i>	22
Tabla 15: <i>Gasto anual de administración</i>	22
Tabla 16: <i>Cuadro de ingresos estimados</i>	23

GLOSARIO

TIC: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

GLOBALIZACIÓN: Según la Real Academia Española, Globalización se puede definir como la tendencia de los mercados y de las empresas a expandirse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

APRENDIZAJE: Proceso mediante el cual el ser humano adquiere conocimientos mediante la experiencia y la práctica.

ENSEÑANZA: interacción conjunta de individuos con el fin de transmitir o captar información.

ESTRATEGIAS: según RAE, es un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

DIDACTICA: Es también llamado el arte de instruir.

PLATAFORMAS VIRTUALES: Programas que por medio del internet, son usados para desarrollar cursos, capacitaciones, o módulos de enseñanza de diferentes disciplinas.

INNOVACIÓN: según el diccionario de la RAE, innovación es Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

CAPACITACIÓN: Para el Diccionario de la Real Academia española es hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Introducción

Las tecnologías de la información, son herramientas que resultan de investigaciones en el campo de la tecnología, permiten cambiar la manera de aprender a través de plataformas que brindan facilidad de acceso y tener al alcance infinitas posibilidades de información para ello, además de ser un eje fundamental para aumentar la calidad en la enseñanza- aprendizaje, permitiendo que la relación entre docente y estudiante sea más cercana mejorando la eficiencia del sistema de educación tradicional.

El desarrollo de plataformas tecnológicas en las aulas ayuda a los usuarios a crear estrategias diferentes en los procesos educativos, mejorando los ambientes de aprendizaje, haciéndolos más efectivos y didácticos.

Partiendo de la necesidad, se pretende implementar un proyecto de educación virtual, como estrategia para aportar a los procesos de enseñanza y volver más dinámica y fácil la forma de aprender del estudiante, esto orientado a un tema en específico como lo es el área de servicio al cliente y mejoramiento del talento humano, ello con el fin de brindar apoyo a las organizaciones, a su personal, pero también aquellas personas que tengan interés de conocer más acerca del tema.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de negocios para la creación de una organización que apoye a las empresas de Villavicencio, mediante capacitaciones en el área de servicio al cliente y mejoramiento del talento humano.

Objetivos Específicos

- Establecer la estructura organizacional de la empresa fundamental para garantizar el desempeño de esta, la función del personal y el control en los procesos.
- Realizar el estudio técnico y operativo requerido para iniciar las actividades de capacitación virtual.
- Evaluar una plataforma virtual que brinde la mejor opción en facilidad de manejo, calidad de la información y retribución económica.
- Integrar estrategias pedagógicas con las TIC.

Antecedentes Y Justificación

De todas las tecnologías creadas, las Tics han sido hasta ahora la herramienta más importante para la representación y la transmisión de información, pues es relevante en todas las áreas del ser humano, permitiéndole tener una mejor organización y comprensión del mundo. Las Tic han sido siempre instrumentos para aprender, representar, organizar y divulgar, el conocimiento que otras personas han adquirido a lo largo de su viaje por esta vida. (COLE, 1999)

El impacto de las TIC todavía no puede estimarse totalmente, pero han permitido que la alfabetización en algunos países del mundo haya aumentado, además del desarrollo científico, económico y tecnológico que surgió a partir de esto. (Jacovkis, 2011)

Según Onrubia, (2005), en su artículo *Aprender y Enseñar en Entornos Virtuales* señala que las TIC abren sin duda, nuevas posibilidades de innovación y mejora en los procesos formales de enseñanza y aprendizaje.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) facilitaron el desarrollo de la educación a distancia pues incrementaban su extensión a más personas y ofrecían nuevos instrumentos a los maestros. (Díaz, Frank y Castro, 2017)

El fin principal de un espacio académico es propiciar un aprendizaje más efectivo y para esto es un deber hablar acerca de los inicios del aprendizaje; la comunicación fue, es y será siempre un factor clave para adquirir conocimientos y aprender del entorno. Desde tiempos remotos el ser humano y los animales buscaron la manera de expresarle al otro individuo lo que querían decir, desde señas hasta escritos en piedras y papel, la evolución lleva al desarrollo de las herramientas tecnológicas y estas brindan los espacios y las facilidades de generar y obtener todo tipo de información que se pueda considerar importante dependiendo de nuestras necesidades o intereses.

Castañeda. (1978) afirma que “La metamorfosis que ha sufrido la comunicación ha influido profundamente no sólo en la experiencia cotidiana de las interrelaciones humanas, sino también en los sistemas político, religioso y económico, e incluso en el ámbito de la educación”. (p,102)

En cuanto a la importancia de la capacitación al personal, Leonard Mertens(1997) afirma que:

La mayoría de las instancias gubernamentales de América Latina vinculadas con el trabajo y la educación, así como las organizaciones empresariales y de trabajadores, reconocen y

subrayan la importancia de la capacitación en la estrategia de mejoramiento de la productividad en las empresas (p.10)

La formación de los recursos humanos consiste en la inversión empresarial destinada a reducir o eliminar la diferencia entre el actual desempeño del personal y los objetivos propuestos. (Hoyler, citado por Porret,2008, p.208).

El libro *Dirección de Recursos Humanos (2005)* estipula que:

(...)la formación no es un objetivo en sí misma sino un medio para lograr los objetivos de la empresa, un recurso para mejorar el rendimiento potenciando tres facetas: conocimiento, gestión y actitud. Con esta finalidad la formación no debe ser una colección de actividades aisladas que se inserten en el quehacer diario respetando el statu quo, sino que debe aspirar a cambiarlo, ser una herramienta del cambio; y por tanto debe depender de una estrategia y una visión clara del punto de destino, tanto a largo como a corto plazo. (Vértice, p.40).

La singularidad es que, pese al reconocimiento de la importancia de la capacitación, algunas empresas no toman medidas necesarias, ni ven el valor de este tema y la relación directa que tiene con el cumplimiento de los objetivos de la organización. Una de las razones de este rezago es la disponibilidad de tiempo del personal y la falta de interés de los administradores en brindar planes de mejoras.

Se afirma que para que los objetivos de una organización se logren, (Siliceo, 2006) es necesaria la función de capacitación, pues esta aporta un personal plenamente consciente de las necesidades de la empresa y puede llevarlo a desempeñarse de una manera más acertada, identificando sus habilidades y explotándolas (p.21).

El recurso más valioso en cualquier organización lo representa el personal participante en los procesos laborales. Esto es de específica importancia en una organización que brinda servicio al cliente, en la cual la manera de ser y el rendimiento de los empleados en la calidad de los servicios que se brindan. Un personal motivado y que sepa trabajar en equipo, son los cimientos esenciales en los que las organizaciones destacadas sustentan el cumplimiento de sus objetivos.

La condición de una fuerza laboral motivada está en el trato que recibe de sus compañeros de trabajo y de sus directores, en el respeto y confianza que sus jefes les demuestran.

Lo anterior conduce automáticamente a darle importancia al tema de la capacitación como un elemento vertebral para conservar, transformar o cambiar las cualidades y conductas de las personas dentro de las organizaciones.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación en el área servicio al cliente y mejoramiento del Talento Humano en las organizaciones.

Estadísticas del DANE tomadas en cuenta para el desarrollo del proyecto

En un estudio realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –(DANE) reflejó los siguientes datos en los últimos 5 años:

Tabla 1.

Capacitación de personal en las empresas

			Porcentaje (%)
Capacitación de personal	Industria	Comercio	Servicios
Si	46,53%	45,53%	73,54%
No	53,47%	54,47%	26,46%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: DANE

Se encontró que aun cuando el sector servicios presenta un 73.54 % de capacitaciones a su personal todavía hay un promedio de 53% de las empresas del sector industria y comercio que no realiza capacitación al personal, información que se debe tener en cuenta para la creación de estrategias de concientización en un futuro.

Tabla 2.

Motivos de no capacitación de las empresas

			Porcentaje (%)
Motivos de No Capacitación	Industria	Comercio	Servicios
1. No necesita que el personal se capacite.	20,97%	25,01%	20,19%
2. La capacitación es muy costosa	26,02%	25,40%	28,63%
3. No ha encontrado el tipo de capacitación que su personal necesita.	13,03%	12,23%	12,88%
4. No conoce instituciones que impartan capacitación.	5,80%	4,61%	4,70%
5. Capacitó hace algún tiempo y no fue útil	9,97%	7,13%	9,31%
6. Si capacita al personal es muy probable que éste deje la empresa	10,68%	8,13%	10,18%
7. No se percibe el beneficio de la capacitación	13,53%	17,48%	14,10%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: DANE

Por otra parte la Tabla 2 muestra que el mayor porcentaje por el cual las empresas no capacitan es por los altos costos de las capacitaciones.

Tabla 3.

Razones para establecer capacitación en las empresas

Razones para establecer capacitación	Porcentaje (%)		
	Industria	Comercio	Servicios
1. Optimizar el desempeño de las tareas	75,40%	75,24%	76,26%
2. Por tendencias tecnológicas del sector	3,24%	6,71%	5,26%
3. Exigencias de un cliente	1,86%	1,91%	3,70%
4. Exigencias para el cumplimiento de una normativa	18,17%	14,44%	13,87%
5. No aplica	1,32%	1,70%	0,90%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: DANE

Las razones por las cuales se buscan las capacitaciones al personal son por mejorar el desempeño de las tareas y el cumplimiento de objetivos, es un común denominador en los tres sectores.

Tabla 4.

Temas de capacitación más interesantes

Tema de capacitación	Industria	Comercio	Servicios
Marketing	47,22%	37,33%	72,52%
Servicio al Cliente	49,06%	58,41%	23,36%
Clima Organizacional	0,45%	0,28%	0,49%
Innovación	3,27%	3,98%	3,63%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Según la encuesta realizada por el DANE el tema de más interés en las encuestas fue el del servicio al cliente por lo cual se escogió ese tema como base para el desarrollo de la capacitación.

Tabla 5.

Aspectos mejorados con la capacitación

			Porcentaje (%)
Aspectos mejorados con la capacitación	Industria	Comercio	Servicios
1. Optimización de los insumos.	12,30%	8,53%	9,21%
2 Optimización de los procesos de producción o prestación de servicios.	33,14%	25,60%	32,47%
3. Optimización de los procesos administrativos.	20,14%	28,49%	21,97%
4. Mejora de la calidad del producto o servicio.	29,67%	30,82%	32,94%
5. Ninguna	2,67%	3,45%	1,52%
6. Otra	2,08%	3,11%	1,89%
Total	100,00 %	100,00%	100,00%

Fuente: DANE

En los tres sectores encuestados las cifras más altas de aspectos mejorados en la capacitación fueron en los procesos de producción y mejora en la calidad de prestación de servicios.

Capítulo III: Estudio Técnico de Operación

Ficha Técnica Del Producto O Servicio

Para la capacitación virtual de personal en el área de servicio al cliente y mejoramiento de recursos humanos en las organizaciones se determinó lo siguiente:

Es necesario iniciar la búsqueda de una plataforma virtual donde se pueda administrar la información necesaria para la capacitación que se quiere desarrollar además de saber cómo se va almacenar y distribuir las actividades académicas en la plataforma virtual, el espacio virtual que se elija debe dar la facilidad de lograr concentración en la estructuración del contenido académico y no necesariamente en el diseño mismo de la plataforma.

Tabla 6.

Ficha técnica del servicio

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO	
Nombre del curso	Capacitación de personal en el área de servicio al cliente y mejoramiento del talento humano en las organizaciones
Modalidad	Virtual
Perfil de ingreso	<ul style="list-style-type: none">• Colaboren en área de recursos humanos, personal, relaciones industriales, capacitación o capital humano.• Preocupación por mejorar el desempeño del personal a través de procesos formativos.• Apertura a nuevos enfoques en la gestión del aprendizaje en las instituciones.
Perfil de egreso	Identificación de estilos de aprendizaje, conocimiento más profundo en el área de servicio al cliente, diseñar estrategias para el mejoramiento del talento humano y cumplimiento de objetivos, establecer criterios relevantes y significativos
Duración	120 horas
Nº participantes max. Y Min.	100 y 30
Costo	\$150.000 por persona
Evaluación	El docente entrega una serie de actividades al estudiante y además se presenta evaluación de las temáticas según criterios del docente.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al número de participantes se tuvo en cuenta el mínimo con el que un docente puede iniciar un curso y el máximo de personas a las que puede responder en cuanto a actividades.

En cuanto al valor de la capacitación, es una aproximación, ya que no se realiza estudio de mercado ni estudio financiero para poder determinarlo con exactitud, sin embargo para esto, se tuvo en cuenta los costos promedio que se pueden generar más una rentabilidad promedio, además de la información encontrada en el sector de estas plataformas que dictan capacitaciones por medio virtual

Cabe aclarar que el proyecto no busca establecer el precio de venta y este valor es solo un referente aproximado.

Plataformas virtuales que se van a evaluar

Entre las plataformas gratuitas más importantes en el mercado de aprendizaje virtual, se escogieron cuatro que son las más usadas para actividades de E-learning, como los son Moodle, Udemy, Schoology y Edmodo.

Que es Sistema de gestión de aprendizaje ó LMS?

Antes de entrar a ver las características de cada una de las plataformas anteriormente mencionadas es necesario conocer el significado de *Learning Management System* o *LMS*. Un LMS es un software que se encarga de gestionar contenidos virtuales para modalidades de aprendizaje e-learning o soporte a los aprendizajes presenciales.

Entre los usuarios de estos sistemas se encuentran los diseñadores de la plataforma, el cuerpo docente que aportan los contenidos o los materiales para las clases y los estudiantes que acceden a la herramienta para adquirir conocimientos y desarrollar las actividades propuestas por los docentes, es lo que afirman (Clarenc, Castro, Lopez de Lenz, Moreno, & Tosco, 2013).

Según un informe estadístico realizado por CaptterraInc., un referente a nivel mundial en la búsqueda de software para empresas señala que:

Según los datos del estudio las empresas que más utilizan LMS para la formación de sus empleados y la venta de cursos a terceros son empresas del sector de la educación (21 %), le siguen las empresas del sector TIC (12 %) y manufacturas (9 %). Un 29 % se corresponde con la sumatoria de negocios de marketing, publicidad, servicios financieros y asociaciones sectoriales. (CaptterraInc., 2017)

Además de eso investigaron que tener un plan de capacitación para los empleados de la empresa hace que sea más baja la tasa de desvinculación laboral. Según un estudio de Sociedad Americana para la Capacitación y el Desarrollo (ASTD), de más de 2500 empresas a nivel mundial los empleados aumentan su productividad en un 218%, un 24% de mayores márgenes de beneficio y un 6% más alto la tasa de retorno para los accionistas (ASTD,2017)

Matriz de ventajas y desventajas de las plataformas a evaluar
Tabla 7.

Matriz de ventajas y desventajas de las plataformas seleccionadas

Plataforma Virtual	Ventajas	Desventajas
<i>Moodle</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Absoluto control sobre contenidos • Compartir de información/recursos • Cursos y etiquetas variadas • Facilidad de comunicación • Posibilidad de realizar encuestas • Evaluación continua del docente al estudiante • Opción de establecer los plazos de entrega de las actividades • Diversidad de plantillas • Entrega de resultados inmediatos en evaluaciones de múltiple respuesta • Foros • Permiten al estudiante a participar en la creación de contenido bajo la aceptación del docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguridad en la plataforma • Regular interfaz • No cuenta con herramientas como crucigramas y juegos • Problemas de automatización en las conferencias • Uso de muchos recursos de red que hacen lento el sistema • No hay posibilidad de ver estadísticas financieras de los inscritos a los cursos
<i>Udemy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma que garantiza la calidad de los cursos • Es un LMS reconocido • Evalúa los cursos que se generan • Interfaz fácil • El docente mantiene la propiedad de los cursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones de personalización • Si el curso no es muy popular en Udemy, hay que promocionarlo uno mismo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Los cursos no son exclusivos de Udemy • Tiene programa de afiliados que permite ganar comisiones por los cursos • Udemy promocional el curso dependiendo lo popular que sea • Permite subir archivos en power point, Zip, audios, PDF y la programación de clases en vivo • Aparte de los ingresos por persona que se logren vincular, Udemy abre la posibilidad de recibir dinero de otros usuarios que vean el curso publicado en la plataforma. 	
<i>Schoology</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Funciona en la nube • Tiene versión gratuita y paga • Calendarios que se sincronizan • E-mail • Grabación de audio y video • Estadísticas y reportes de las evaluaciones • Integración con google permite discusiones, publicaciones en muro, blogs • Creación de tareas, test, quiz, autoevaluaciones,foros,galería de fotos, añadir y compartir archivos • Se lleva libro de asistencia • Puntuación en las tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay control total de los datos • No tiene chat
<i>Edmodo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz simple • Plataforma gratuita • Evaluación continua • No requiere instalarse • Se puede acceder por dispositivos móviles • Es posible compartir videos, enlaces, diferentes archivos multimedia • Calendario de actividades • Manejo de diversas asignaturas o cursos • Fácil manejo de plataforma. • Es una plataforma por el estilo de Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay seguridad • No permite evaluaciones en línea • Todos los comentarios son públicos • No hay chat • No se ven que usuarios están en línea.

--	--	--

Fuente: Construcción propia

De acuerdo a la valoración realizada, UdeMy es la plataforma escogida para el desarrollo del proyecto, pues es la plataforma líder en el mercado actualmente y permite pago y no pago de los cursos virtuales que se realizan en la plataforma, además de ser una plataforma que revisa la calidad de los cursos que se ofrecen. Por ello genera la confianza necesaria al usuario de que la información pasa por una serie de filtros para asegurar la calidad y pertinencia de la información, aparte de permitir una variedad amplia de herramientas para la difusión de la información y la evaluación de la misma.

Herramientas para la construcción del material de los cursos

Para construcción de material del curso se usan por lo general herramientas que ayuden en la edición de los videos o las fotos, la realización de mapas conceptuales, encuestas, presentaciones de clases, programas para carga o descarga de libros etc.

Entre las herramientas consultadas se encontraron las siguientes:

Edición de video: Imovie, Camtasia, Screenflow, Finalcut Prox, Windows Movie Maker, Sony Vegas Studio.

Formularios: Google Form, Formbakery, Form Site, Form Assembly, Typeform.

Libro digitales: Cuadernia Online, Tikatok, Letter Pop Issuu, Calameo, Mixbook.

Presentaciones: Prezi, PreZentit, Keynote, Vuvox, Flair, SlideRocket, Brainshark.

Edición de imágenes: Pixrt, Sumopaint, PicMagick, BeFunky, Phixr.

Mapas conceptuales: Mindomo, Wikimindmap, Mind42, Mindmeister

Descripción del proceso

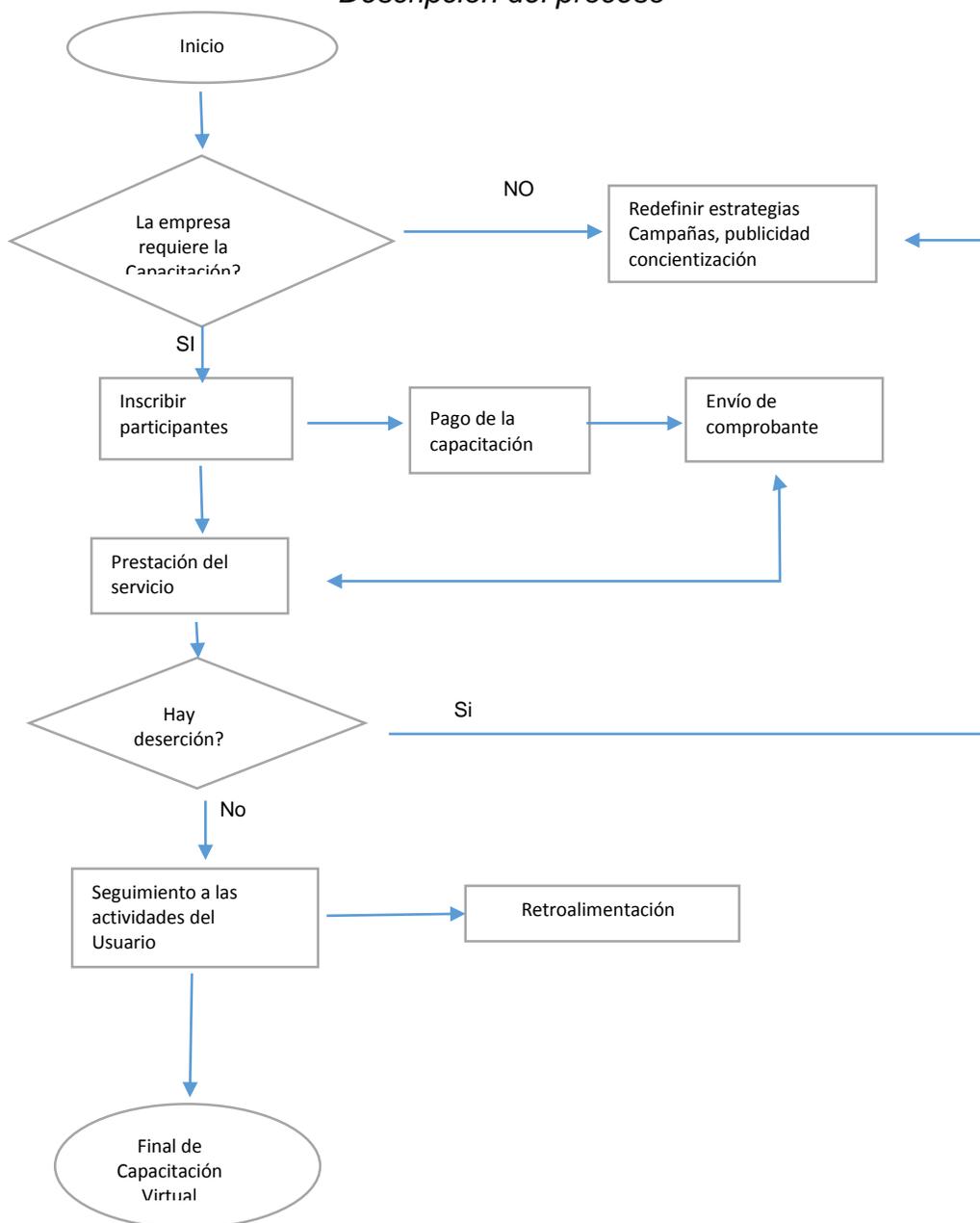


Ilustración 1 Mapa de procesos capacitación

Requerimientos y Necesidades

Para la capacitación se requieren los siguientes conceptos:

Tabla 8

Requerimientos y necesidades

Capacitación	Se requiere
Capacitación virtual de personal en el área de servicio al cliente y mejoramiento del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Computador servidor • Docente • Papelería • Línea de internet • Periféricos como cámara y micrófono • Publicidad • Líder de la capacitación • Escritorio • Silla • Herramientas para el desarrollo de las actividades (aplicaciones)

Plan de compras

Tabla 9.

Plan de compras aproximado

Categoría	Item	Cantidad	Costo total
Tecnología	Conexión a internet	1 (Cargo de instalación)	\$ 80.000
	Servicio de internet	1 (Cargo mensual)	\$ 47.000
	Plan celular ventas	1 (Cargo mensual)	\$ 250.000
	Plan celular confirmación pedidos	1 (Cargo mensual)	\$ 300.000
	Comercialización y marketing	1 (Cargo mensual)	\$ 477.000
	Software Helisa	1 (Cargo único)	\$ 300.000
Publicidad	Volantes impresos	1 (Cargo mensual)	\$ 133.000
Equipos	Cámara fotográfica	1 (Cargo único)	\$ 200.000
	Equipos cómputo	2 (Cargo único)	\$ 2.361.000
	Celulares (equipo)	2 (Cargo único)	\$ 52.000
	Impresora	1 (Cargo único)	\$ 150.000
Muebles y enseres	Escritorio	4 (Cargo único)	\$ 320.000

Costo de Producción

Costo por servicio
Tabla 10.

Costo aproximado de producción

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
Capacitación virtual en servicio al cliente y mejoramiento del talento humano	120 horas	\$75.000	\$9.000.000

*El costo de uso de internet no es posible determinarlo, pero se hace un acercamiento junto con el tiempo del docente y gastos de servicios públicos.

Infraestructura

Para lograr el desarrollo del proyecto de capacitación virtual necesitamos contar con un equipo de las siguientes características:

Hardware

- Procesador AMD A8 Radeon
- RAM 16GB
- Disco duro de 500GB o más
- Unidad óptica DVD
- Cámara y micrófono
- Periféricos (mouse, teclado, parlantes etc.)

Software

- Sistema operativo de 64 bits Windows 8 / GNU/ Linux
- Plataforma virtual

Escritorio

Silla para escritorio

Capítulo IV: Estudio Organizacional

Análisis DOFA:

Tabla 11.

Matriz DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Fácil acceso a las tecnologías • Acceso a plataformas gratuitas • Compromiso pedagógico • Desarrollo de habilidades • Actualización de la temática a los cambios del entorno • Mejora en la comunicación a distancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de conocimientos • Posibilidades de ascenso y/o reconocimientos • Desarrollo profesional • Facilidad de acceso y tiempo • Motivación del personal • Mejora en el cumplimiento de los objetivos • Facilidad para prestar el servicio en cualquier empresa
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación en el uso de tecnologías • Resistencia al cambio de los usuarios • Falta de interés • No hay garantías de acceso a personas discapacitadas • No hay acreditación en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromiso de los estudiantes • Altas tasas de deserción en otras capacitaciones • Crisis económica del sector • Discontinuidad del proyecto • Competencia en el sector

Se hace énfasis en las debilidades y amenazas para así rectificar que estrategias pueden ser formuladas para evitar el estancamiento del proceso, por ahora concluimos que la mejor estrategia es mantener informados de las actualizaciones que tengan las TIC, brindar al usuario un apoyo constante que lo motive a concluir el proceso y brindar facilidades de pago y tiempo, en conclusión un servicio dinámico, flexible y rápido.

Para la elaboración de la matriz se tuvo en cuenta las referencias mencionadas en este plan de negocios, pues a medida que se realizaba la lectura de la información para su construcción se iban manifestando estas características.

Organismos de apoyo

Entidades que brindan o pueden estar brindando un respaldo a la empresa para su desarrollo y correcto funcionamiento:

En primer lugar la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por medio de las asesorías necesarias realizadas para la estructuración del proyecto, entidades como el SENA que brindan capacitaciones presenciales y virtuales para el personal de la empresa y mediante el programa Fondo Emprender que colabora en el fortalecimiento de emprendedores, se hace mención de igual manera de la organización Cámara de comercio de Villavicencio quien apoya en procesos de estructuración y legalización de las empresas, necesario para la puesta en marcha de las organizaciones.

Estructura Organizacional

En cuanto a la estructura organizacional optamos un tipo de organigrama moderno que encontramos en el libro *formulación y evaluación de proyectos – enfoque para emprendedores*, (Mendez, 2016) el cual especifica que las características de este tipo de estructuración son las siguientes:

- *El cliente es la máxima autoridad.*
- *Los empleados de contacto con el cliente son los más importantes*
- *El staff es un órgano de soporte*
- *Tiende a ser plana y con el menor número de niveles, lo cual se asimila más a un verdadero trabajo en equipo.*

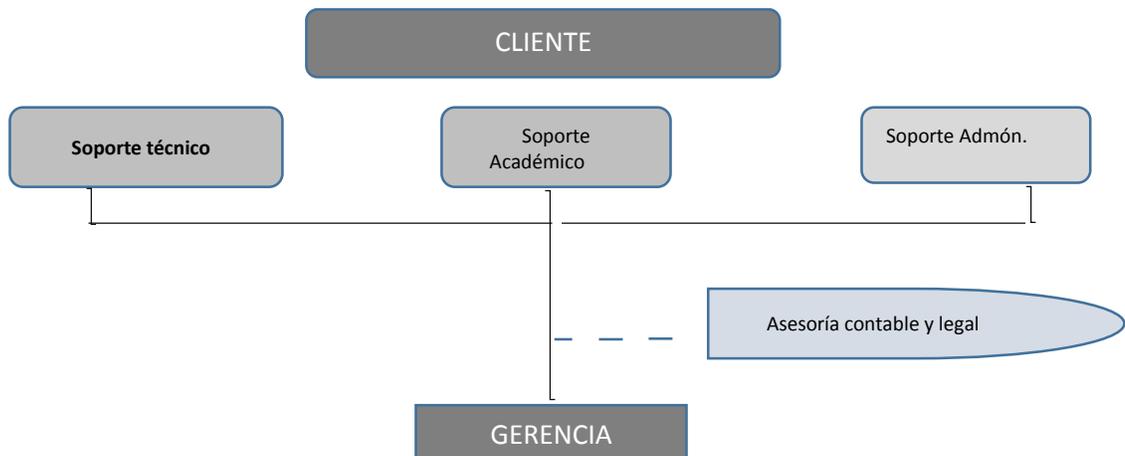


Ilustración 2 Estructura de la organización

Gerencia

El gerente del proyecto será el señor Oscar Edilberto Avilan ingeniero electromecánico, participante de este proyecto, quien cuenta con capacidad de liderazgo y vocación de servicio, desempeñándose muy bien en los cargos gerenciales, estará con vinculación directa a la organización.

Funciones:

- Dirigir, controlar, supervisar, gestionar el programa de capacitaciones para dar cumplimiento a lo estipulado por las leyes y buscar sostenibilidad y organización al proyecto
- Manejar la información importante para el correcto funcionamiento de la empresa
- Consecución y manejo de recursos económicos

Soporte administrativo

Este cargo administrativo estará en manos de la señora Rocío Cajas Navia, administradora de empresas, con 6 años de experiencia comercial, cuenta con las competencias necesarias para desarrollar actividades administrativas y de apoyo a la gerencia.

Funciones:

- Elaboración de actas, formularios correspondientes a los procesos de la empresa.
- Ejercer presupuestos.
- Encargada del personal
- Elaboración de reportes financieros, estrategias de marketing, difusión de información y contacto con el cliente.

Soporte académico

El docente a cargo de la capacitación tiene la responsabilidad de liderar todo el proceso académico que se requiere.

Funciones:

- Elaboración de actividades para la capacitación
- Evaluar a los usuarios implicados
- Retroalimentación
- Enseñanza virtual
- Diseño de las temáticas de la capacitación

Soporte técnico

Al inicio del proyecto solo se requiere soporte técnico en temas de conectividad y mantenimiento de los servidores necesarios para desarrollar las aulas.

Staff

En cuanto a la elaboración de informes financieros y el registro de los temas contables estará a cargo de la señorita María Sepúlveda, contadora con experiencia en el campo.

Constitución de la empresa

La empresa se constituirá como una sociedad por acciones simplificadas (S.A.S). intervendrán dos socios inicialmente, quienes aportaran el 100% del capital para poder ejecutar el proyecto, es decir el 50% a cada uno de los implicados, pues inicialmente la inversión es moderada pues no se necesitan instalaciones amplias debido a que se está planteando una capacitación virtual. Cabe mencionar que inicialmente no se requiere apalancamiento financiero.

Con la Ley 1258 de 2008 se creó la figura de las sociedades por acciones simplificadas (SAS). Brindando muchas ventajas y facilidades al proceso de constitución. (Alcaldíabogota, 2017).

Además, otras normas se han unido al apoyo del emprendimiento, haciendo que establecer una empresa sea bastante simple.

Pasos para la creación según la página www.puc.com.co:

1. Consultar nombre en el RUES
2. Preparar la papelería (documento privado de constitución (ver anexo 1), fotocopia de cédula representante legal, formulario único empresarial).
3. Inscripción en la cámara de comercio
4. Crear cuenta de ahorros
5. Tramitar el RUT definitivo
6. Tramitar el registro mercantil definitivo.
7. Resolución de facturación y firma digital.

Tabla 12.

Ventajas y desventajas de la SAS

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Simplificación de trámites • Inscripción por documento privado • Carácter comercial • No se exige mínimo de dos personas para conformar la sociedad • Los socios responden según el porcentaje de aportes • Autonomía en la estipulación de normas en las que se va a regir • Flexibilidad de capital 	<ul style="list-style-type: none"> • No se puede emitir en bolsa • Desprotegida ante delitos por facilidad de manipulación • Según el artículo 13 de la ley 1258 de 2008 , los fundadores pueden prohibir la venta de acciones en un periodo de tiempo extenso, lo que implica estar amarrado a la sociedad

Fuente: Reyes Villamizar, F. (2013) *SAS: La sociedad por acciones simplificada*. (Villamizar, 2013)

Costos Administrativos

Gasto inicial de personal

Tabla 13.

Gasto inicial de personal

CONCEPTO	CANTIDAD	SALARIO MES	VALOR MES	VALOR ANUAL
Gerente	1	1.500.000	1.500.000	18.000.000
Administración	1	1.200.000	1.200.000	14.400.000
soporte tecnico	1	890.000	890.000	10.680.000
Docente	1	1.000.000	1.000.000	12.000.000
staff	1	800.000	800.000	9.600.000
TOTAL ADMINISTRACION	5		5.390.000	64.680.000

Fuente: datos propios, usando el simulador financiero de fondo emprendedor

Gastos puesta en marcha

Tarifas aproximadas de acuerdo a la información de cámara y comercio de Villavicencio año 2017 (CCV, 2017) :

Tabla 14.

Gastos de puesta en marcha

DETALLE	COSTO
Estudio de prefactibilidad	0
Estudio de factibilidad	0
Escrituras y Gastos Notariales	200.000
Registro mercantil	350.000
Permisos y Licencias	120.000
Registros, marcas y patentes	
TOTAL COSTOS PREOPERATIVOS	670.000

Gastos anuales de administración

Tabla 15.

Gasto anual de administración

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR MES	VALOR MES	VALOR ANUAL
Publicidad	1	100.000	100.000	1.200.000
Cargos por servicios bancarios	1	40.000	40.000	480.000
Suscripciones y afiliaciones	0	0	-	-
Seguros	0	0	-	-
Pagos por arrendamientos	1	200.000	200.000	2.400.000
Reparaciones y mantenimiento	1	80.000	80.000	960.000
Suministros de oficina	1	120.000	120.000	1.440.000
Servicios públicos	1	57.000	57.000	684.000
Teléfono, internet, correo	1	70.000	70.000	840.000
Varios	1	100.000	100.000	1.200.000
TOTAL ADMINISTRACION	8		767.000	9.204.000

Fuente: datos propios, usando el simulador financiero de fondo emprender.

Acercamiento Financiero

Análisis de Ingresos

Tabla 16.

Cuadro de ingresos estimados

PERIODOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cant. Sem. 1	360	382	405	430	456
Cant. Sem. 2	371	393	417	443	470
Total año	731	775	823	873	926
Precio	150.000	160.000	165.000	170.000	175.000
Ventas Esperadas	109.620.000	124.048.915	135.716.103	148.344.281	162.007.226

Para el primer semestre del año 1 se espera obtener una respuesta de 360 personas adquiriendo la capacitación y 371 personas para el segundo semestre del año, sumando un total de 731 personas anuales, el costo que se impartió a la capacitación es de Ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) para el primer año lo que nos daría un total aproximado de \$109.620.000 en el primer año. Para el segundo, tercer, cuarto y quinto año se realizó un incremento en las cifras como se muestra en la **(tabla 15)**. *cabe mencionar que estas cifras están sujetas a cambios dependiendo del comportamiento del mercado.

Fuentes de financiación

En cuanto a las fuentes de financiación resaltamos que inicialmente el proyecto se va a realizar con recursos propios, pues no necesitamos mobiliario extenso al ser una capacitación virtual lo cual nos brinda muchas facilidades a la hora de desarrollarla.

Capítulo VI: Plan Operativo

Cronograma De Actividades

Para tener una organización de las actividades a desarrollar sin que se pase por alto información importante y poder tener claridad en los tiempos que son necesarios para el correcto desarrollo del proyecto se realizó el cronograma de actividades (ver anexo # 2) donde se especifican las acciones a realizar como lo son: el planteamiento de la idea inicial, identificación de las necesidades a satisfacer, planteamiento del problema, técnica de investigación a usar, aspectos generales e importantes del proyecto, la evaluación y la selección de la plataforma educativa virtual que se requiere, el diseño de las estrategias pedagógicas necesarias y los ajustes finales del proyecto para su posterior sustentación.

Metas sociales

- Desarrollar capacitaciones que mejoren los conocimientos y el rendimiento del personal de las organizaciones.
- Contribuir con las empresas al aumento en los cumplimientos de los objetivos organizacionales.
- Brindar mayores oportunidades a los empleados en cuanto a empleos o ascensos.
- Apoyar a los empresarios de la región a tener un personal más capacitado.

Plan regional de desarrollo

El proyecto se integra con el plan municipal de desarrollo de acuerdo a los retos de la política educativa que son los siguientes:

- Ampliar la cobertura educativa
- Mejorar la eficiencia en el sector y
- Elevar el promedio de calidad en el sector educativo

Y con su programa Unidos Por El Acceso Y Permanencia Con Equidad E Inclusión y su subprograma Cobertura Educativa, se pretende ampliar el apoyo a la educación generando más ambientes adecuados para ello y apoyando las ideas innovadoras que se generen para el cumplimiento de estas políticas educativas.

Clúster o cadena productiva

No hay en Villavicencio un clúster que tenga relación con el objetivo de la organización.

Empleo

Al inicio del proyecto se generarían 5 empleos necesarios para el desarrollo del mismo:

- Gerente
- Soporte Administrativo
- Soporte técnico
- Docente
- Auxiliar contable

Cabe resaltar que se espera que estos empleos aumenten, de acuerdo a la acogida que se genere en el proyecto y las estrategias para mantenerlo, de igual manera resaltar que se va tener en cuenta los diferentes grupos étnicos existente en el sector y además buscar la manera de integrar en un futuro personas con discapacidad.

Emprendedores

De este nuevo proyecto nacen dos emprendedores que son los participantes antes mencionados cada uno con el 50% de participación en la empresa, buscando desarrollar temas de interés en el sector de la educación virtual.

Capítulo VII: Impacto Económico, Social Y Ambiental

Económico

El impacto económico que genera este proyecto es la creación de una nueva empresa generadora de empleos y recursos económicos para el sector, además de eso da la posibilidad de proporcionar mejores oportunidades laborales y de asensos al personal de las empresas villavicenses y buscar junto con ello incrementar el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Social

Se promueve el acceso fácil a la educación, oportunidades de crecimiento, mejora en los conocimientos, generación de empleo, oportunidades de asensos al interior de las empresas.

Ambiental

Se hará uso efectivo de las herramientas de las tecnologías de la información, promoviendo la educación virtual, lo que genera que desde el lugar donde se encuentre se pueda tener acceso a las aulas virtuales, además de eso se promueve el ahorro de papel.

Resumen Ejecutivo

Presentación Del Equipo

A continuación, se describen los perfiles de los desarrolladores del proyecto

- Oscar Edilberto Avilan ingeniero electromecánico, experiencia laboral Gecolsa 6 años y actualmente laborando en Ecopetrol.
-
- Faviola Rocío Navia, administradora de empresas, consultora en claro, 6 años de experiencia en el área comercial.

Resumen.

Es una propuesta pedagógica desarrollada a partir de la necesidad de ofrecer mejoras relacionadas con el manejo de la información, y el alcance que tiene en un mundo donde cada vez las distancias son menos gracias a las herramientas tecnológicas desarrolladas y donde es necesario cambios en el escenario de la educación con el fin de optimizar las competencias de los interesados /usuarios, que requieren de otros espacios para asimilar conocimientos.

Partiendo de esta necesidad, el objetivo es que a partir de actividades interactivas y haciendo uso de la tecnología de la información se desarrolle una plataforma E-learnig (aulas virtuales) como estrategia para facilitar la capacitación de los estudiantes en sus Instituciones académicas para que se facilite la interacción entre alumno y docente o alumno-alumno, donde se puedan presentar contenidos básicos de temas relevantes, la realización de evaluaciones, compartir información, la participación en debates y el apoyo entre profesionales de distintas disciplinas.

Entre los beneficios puntualizamos los siguientes:

- Uso de herramientas tecnológicas para facilitar procesos.
- Aprendizaje constante y al alcance.
- Acceso en cualquier momento (flexibilidad).
- Interacción, apoyo y participación.
- Fácil uso de la plataforma.

Es por eso que queremos con este proyecto generar un impacto en la sociedad, donde personas puedan acceder fácilmente con un bajo costo y alto impacto a plataformas educativas que les ayude a adquirir herramientas para desempeñarse en la sociedad.

El proyecto hace referencia a una capacitación en el área de servicio al cliente y mejoramiento del talento humano de las organizaciones, esto en modalidad virtual por medio de la plataforma Udemy que nos brinda más garantías, facilidades y sostenibilidad en el desarrollo del proyecto.

En un acercamiento financiero se pretende obtener unos ingresos de \$109.620.000 en el primer año y una inversión inicial de aproximadamente \$10.000.000, y unos gastos operativos de aproximadamente de \$74.550.000 el primer año.

Es importante destacar que se buscaran alianzas con la Universidad Minuto de Dios, el SENA, con su programa de fondo emprender, Fonade, cámara y comercio entre otras empresas de capacitación virtual y de educación formal.

Tenemos la seguridad que el proyecto va a causar muchos impactos a nivel económico, con la creación de una empresa más que genere empleo en el sector, y a nivel social permitiendo que más personas aumenten su conocimiento y capacidades en su entorno laboral.

Anexo 1
MODELO CAMARA Y COMERCIO
CONSTITUCION SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA
(INDICAR EL NOMBRE DE LA SOCIEDAD SEGUIDO DE LAS LETRAS
S.A.S.)

(_____) (**nombre del accionista**) (**pueden ser uno o más accionistas, los cuales deberá indicar nombre, documento de identidad y domicilio**), de nacionalidad (_____), identificado(a) con documento número (_____), domiciliado(a) en la ciudad de (_____), declara -previamente al establecimiento y a la firma de los presentes estatutos-, haber decidido constituir una sociedad por acciones simplificada denominada (**Incluir el nombre seguido de las letras S.A.S., o de las palabras Sociedad por Acciones Simplificada**), por término de duración_____, con un capital suscrito de (\$_____), dividido en (_____) acciones _____ de valor nominal de (\$_____) cada una, que han sido liberadas en su (**totalidad o en el porcentaje correspondiente**), previa entrega del monto correspondiente a la suscripción al representante legal designado.

Una vez formulada la declaración que antecede, el suscrito ha establecido, así mismo, los estatutos de la sociedad por acciones simplificada que por el presente acto se crea.

Estatutos

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1º. Forma.- La compañía que por este documento se constituye es una sociedad por acciones simplificada, de naturaleza comercial, que se denominará_____ (**Incluir el nombre seguido de las letras S.A.S., o de las palabras Sociedad por Acciones Simplificada**), regida por las cláusulas contenidas en estos estatutos, en la Ley 1258 de 2008 y en las demás disposiciones legales relevantes.

En todos los actos y documentos que emanen de la sociedad, destinados a terceros, la denominación estará siempre seguida de las palabras: “sociedad por acciones simplificada” o de las iniciales “SAS”.

Artículo 2º. Objeto social.- La sociedad tendrá como objeto _____ (**Describir las actividades a las que se dedicará la sociedad**). Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero.

La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Artículo 3º. Domicilio.- El domicilio principal de la sociedad será la ciudad de (_____) y su dirección para notificaciones judiciales será la (_____). La sociedad podrá crear sucursales, agencias o dependencias en otros lugares del país o del exterior, por disposición de la asamblea general de accionistas.

Artículo 4º. Término de duración.- El término de duración será _____.

Capítulo II

Reglas sobre capital y acciones

Artículo 5º. Capital Autorizado.- El capital autorizado de la sociedad es de _____ (**Incluir valor**), dividido en _____ (**número de acciones**) acciones de valor nominal de _____ (**Incluir valor**) cada una.

Artículo 6º. Capital Suscrito.- El capital suscrito inicial de la sociedad es de _____ (**Incluir valor**), dividido en _____ (**número de acciones**) acciones, de valor nominal de _____ (**Incluir valor**) cada una.

Artículo 7º. Capital Pagado.- El capital pagado de la sociedad es de _____ (**Incluir valor**), dividido en _____ (**número de acciones**) acciones de valor nominal de _____ (**Incluir valor**) cada una.

Parágrafo. Forma y Términos en que se pagará el capital.- El monto de capital suscrito se pagará, en dinero efectivo, dentro de los 24 meses siguientes

a la fecha de la inscripción en el registro mercantil del presente documento. **(NOTA: OMITA ESTE PARAGRAFO SI EL MONTO DEL CAPITAL SUSCRITO HA SIDO INTEGRAMENTE PAGADO AL MOMENTO DE LA CONSTITUCIÓN)**

(NOTA: El artículo 378 del Código de Comercio establece que las acciones en las que se divide el capital son indivisibles, por lo tanto determínelas en números enteros)

Artículo 8º. Derechos que confieren las acciones.- En el momento de la constitución de la sociedad, todos los títulos de capital emitidos pertenecen a la misma clase de acciones _____ **(Indique la clase de acciones)**. A cada acción le corresponde un voto en las decisiones de la asamblea general de accionistas.

Los derechos y obligaciones que le confiere cada acción a su titular les serán transferidos a quien las adquiriere, luego de efectuarse su cesión a cualquier título.

La propiedad de una acción implica la adhesión a los estatutos y a las decisiones colectivas de los accionistas.

Artículo 9º. Naturaleza de las acciones.- Las acciones serán nominativas y deberán ser inscritas en el libro que la sociedad lleve conforme a la ley. Mientras que subsista el derecho de preferencia y las demás restricciones para su enajenación, las acciones no podrán negociarse sino con arreglo a lo previsto sobre el particular en los presentes estatutos.

Artículo 10º. Aumento del capital suscrito.- El capital suscrito podrá ser aumentado sucesivamente por todos los medios y en las condiciones previstas en estos estatutos y en la ley. Las acciones ordinarias no suscritas en el acto de constitución podrán ser emitidas mediante decisión del representante legal, quien aprobará el reglamento respectivo y formulará la oferta en los términos que se prevean reglamento.

Artículo 11º. Derecho de preferencia.- Salvo decisión de la asamblea general de accionistas, aprobada mediante votación de uno o varios accionistas que representen cuando menos el setenta por ciento de las acciones presentes en la respectiva reunión, el reglamento de colocación preverá que las acciones se coloquen con sujeción al derecho de preferencia, de manera que cada accionista pueda suscribir un número de acciones proporcional a las que tenga

en la fecha del aviso de oferta. El derecho de preferencia también será aplicable respecto de la emisión de cualquier otra clase títulos, incluidos los bonos, los bonos obligatoriamente convertibles en acciones, las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, las acciones con dividendo fijo anual y las acciones privilegiadas.

Parágrafo Primero.- El derecho de preferencia a que se refiere este artículo, se aplicará también en hipótesis de transferencia universal de patrimonio, tales como liquidación, fusión y escisión en cualquiera de sus modalidades. Así mismo, existirá derecho de preferencia para la cesión de fracciones en el momento de la suscripción y para la cesión del derecho de suscripción preferente.

Parágrafo Segundo.- No existirá derecho de retracto a favor de la sociedad.

Artículo 12º. Clases y Series de Acciones.- Por decisión de la asamblea general de accionistas, adoptada por uno o varios accionistas que representen la totalidad de las acciones suscritas, podrá ordenarse la emisión de acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, con dividendo fijo anual, de pago o cualesquiera otras que los accionistas decidieren, siempre que fueren compatibles con las normas legales vigentes. Una vez autorizada la emisión por la asamblea general de accionistas, el representante legal aprobará el reglamento correspondiente, en el que se establezcan los derechos que confieren las acciones emitidas, los términos y condiciones en que podrán ser suscritas y si los accionistas dispondrán del derecho de preferencia para su suscripción.

Parágrafo.- Para emitir acciones privilegiadas, será necesario que los privilegios respectivos sean aprobados en la asamblea general con el voto favorable de un número de accionistas que represente por lo menos el 75% de las acciones suscritas. En el reglamento de colocación de acciones privilegiadas, que será aprobado por la asamblea general de accionistas, se regulará el derecho de preferencia a favor de todos los accionistas, con el fin de que puedan suscribirlas en proporción al número de acciones que cada uno posea en la fecha del aviso de oferta.

Artículo 13º. Voto múltiple.- Salvo decisión de la asamblea general de accionistas aprobada por el 100% de las acciones suscritas, no se emitirán acciones con voto múltiple. En caso de emitirse acciones con voto múltiple, la asamblea aprobará, además de su emisión, la reforma a las disposiciones sobre *quórum* y mayorías decisorias que sean necesarias para darle efectividad al voto múltiple que se establezca.

Artículo 14º. Acciones de pago.- En caso de emitirse acciones de pago, el valor que representen las acciones emitidas respecto de los empleados de la sociedad, no podrá exceder de los porcentajes previstos en las normas laborales vigentes.

Las acciones de pago podrán emitirse sin sujeción al derecho de preferencia, siempre que así lo determine la asamblea general de accionistas.

Artículo 15º. Transferencia de acciones a una fiducia mercantil.- Los accionistas podrán transferir sus acciones a favor de una fiducia mercantil, siempre que en el libro de registro de accionistas se identifique a la compañía fiduciaria, así como a los beneficiarios del patrimonio autónomo junto con sus correspondientes porcentajes en la fiducia.

Artículo 16º. Restricciones a la negociación de acciones.- Durante un término de cinco años, contado a partir de la fecha de inscripción en el registro mercantil de este documento, las acciones no podrán ser transferidas a terceros, salvo que medie autorización expresa, adoptada en la asamblea general por accionistas representantes del 100% de las acciones suscritas. Esta restricción quedará sin efecto en caso de realizarse una transformación, fusión, escisión o cualquier otra operación por virtud de la cual la sociedad se transforme o, de cualquier manera, migre hacia otra especie asociativa.

La transferencia de acciones podrá efectuarse con sujeción a las restricciones que en estos estatutos se prevén, cuya estipulación obedeció al deseo de los fundadores de mantener la cohesión entre los accionistas de la sociedad.

Artículo 17º. Cambio de control.- Respecto de todos aquellos accionistas que en el momento de la constitución de la sociedad o con posterioridad fueren o llegaren a ser una sociedad, se aplicarán las normas relativas a cambio de control previstas en el artículo 16 de la Ley 1258 de 2008.

Capítulo III

Órganos sociales

Artículo 18º. Órganos de la sociedad.- La sociedad tendrá un órgano de dirección, denominado asamblea general de accionistas y un representante legal.

La revisoría fiscal solo será provista en la medida en que lo exijan las normas legales vigentes.

Artículo 19º. Sociedad devenida unipersonal.- La sociedad podrá ser pluripersonal o unipersonal. Mientras que la sociedad sea unipersonal, el accionista único ejercerá todas las atribuciones que en la ley y los estatutos se le confieren a los diversos órganos sociales, incluidas las de representación legal, a menos que designe para el efecto a una persona que ejerza este último cargo.

Las determinaciones correspondientes al órgano de dirección que fueren adoptadas por el accionista único, deberán constar en actas debidamente asentadas en el libro correspondiente de la sociedad.

Artículo 20º. Asamblea general de accionistas.- La asamblea general de accionistas la integran el o los accionistas de la sociedad, reunidos con arreglo a las disposiciones sobre convocatoria, quórum, mayorías y demás condiciones previstas en estos estatutos y en la ley.

Cada año, dentro de los tres meses siguientes a la clausura del ejercicio, el 31 de diciembre del respectivo año calendario, el representante legal convocará a la reunión ordinaria de la asamblea general de accionistas, con el propósito de someter a su consideración las cuentas de fin de ejercicio, así como el informe de gestión y demás documentos exigidos por la ley.

La asamblea general de accionistas tendrá, además de las funciones previstas en el artículo 420 del Código de Comercio, las contenidas en los presentes estatutos y en cualquier otra norma legal vigente.

La asamblea será presidida por el representante legal y en caso de ausencia de éste, por la persona designada por el o los accionistas que asistan.

Los accionistas podrán participar en las reuniones de la asamblea, directamente o por medio de un poder conferido a favor de cualquier persona natural o jurídica, incluido el representante legal o cualquier otro individuo, aunque ostente la calidad de empleado o administrador de la sociedad.

Los accionistas deliberarán con arreglo al orden del día previsto en la convocatoria. Con todo, los accionistas podrán proponer modificaciones a las resoluciones sometidas a su aprobación y, en cualquier momento, proponer la revocatoria del representante legal.

Artículo 21º. Convocatoria a la asamblea general de accionistas.- La asamblea general de accionistas podrá ser convocada a cualquier reunión por ella misma o por el representante legal de la sociedad, mediante comunicación escrita dirigida a cada accionista con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles.

En la primera convocatoria podrá incluirse igualmente la fecha en que habrá de realizarse una reunión de segunda convocatoria, en caso de no poderse llevar a cabo la primera reunión por falta de quórum.

Uno o varios accionistas que representen por lo menos el 20% de las acciones suscritas podrán solicitarle al representante legal que convoque a una reunión de la asamblea general de accionistas, cuando lo estimen conveniente.

Artículo 22º. Renuncia a la convocatoria.- Los accionistas podrán renunciar a su derecho a ser convocados a una reunión determinada de la asamblea, mediante comunicación escrita enviada al representante legal de la sociedad antes, durante o después de la sesión correspondiente. Los accionistas también podrán renunciar a su derecho de inspección por medio del mismo procedimiento indicado.

Aunque no hubieren sido convocados a la asamblea, se entenderá que los accionistas que asistan a la reunión correspondiente han renunciado al derecho a ser convocados, a menos que manifiesten su inconformidad con la falta de convocatoria antes que la reunión se lleve a cabo.

Artículo 23º. Derecho de inspección.- El derecho de inspección podrá ser ejercido por los accionistas durante todo el año. En particular, los accionistas tendrán acceso a la totalidad de la información de naturaleza financiera, contable, legal y comercial relacionada con el funcionamiento de la sociedad, así como a las cifras correspondientes a la remuneración de los administradores sociales. En desarrollo de esta prerrogativa, los accionistas podrán solicitar toda la información que consideren relevante para pronunciarse, con conocimiento de causa, acerca de las determinaciones sometidas a consideración del máximo órgano social, así como para el adecuado ejercicio de los derechos inherentes a las acciones de que son titulares.

Los administradores deberán suministrarles a los accionistas, en forma inmediata, la totalidad de la información solicitada para el ejercicio de su derecho de inspección.

La asamblea podrá reglamentar los términos, condiciones y horarios en que dicho derecho podrá ser ejercido.

Artículo 24º. Reuniones no presenciales.- Se podrán realizar reuniones por comunicación simultánea o sucesiva y por consentimiento escrito, en los términos previstos en la ley. En ningún caso se requerirá de delegado de la Superintendencia de Sociedades para este efecto.

Artículo 25º. Régimen de quórum y mayorías decisorias: La asamblea deliberará con un número singular o plural de accionistas que representen cuando menos la mitad más uno de las acciones suscritas con derecho a voto. Las decisiones se adoptarán con los votos favorables de uno o varios accionistas que representen cuando menos la mitad más uno de las acciones con derecho a voto presentes en la respectiva reunión.

Cualquier reforma de los estatutos sociales requerirá el voto favorable del 100% de las acciones suscritas, incluidas las siguientes modificaciones estatutarias:

- La modificación de lo previsto en el artículo 16 de los estatutos sociales, respecto de las restricciones en la enajenación de acciones.
- La realización de procesos de transformación, fusión o escisión.
- La inserción en los estatutos sociales de causales de exclusión de los accionistas o la modificación de lo previsto en ellos sobre el particular;
- La modificación de la cláusula compromisoria;
- La inclusión o exclusión de la posibilidad de emitir acciones con voto múltiple;
- y
- La inclusión o exclusión de nuevas restricciones a la negociación de acciones.

Parágrafo.- Así mismo, requerirá determinación unánime del 100% de las acciones suscritas, la determinación relativa a la cesión global de activos en los términos del artículo 32 de la Ley 1258 de 2008

Artículo 26º. Fraccionamiento del voto: Cuando se trate de la elección de comités u otros cuerpos colegiados, los accionistas podrán fraccionar su voto. En caso de crearse junta directiva, la totalidad de sus miembros serán designados por mayoría simple de los votos emitidos en la correspondiente elección. Para el efecto, quienes tengan intención de postularse confeccionarán planchas completas que contengan el número total de miembros de la junta directiva.

Aquella plancha que obtenga el mayor número de votos será elegida en su totalidad.

Artículo 27º. Actas.- Las decisiones de la asamblea general de accionistas se harán constar en actas aprobadas por ella misma, por las personas individualmente delegadas para el efecto o por una comisión designada por la asamblea general de accionistas. En caso de delegarse la aprobación de las actas en una comisión, los accionistas podrán fijar libremente las condiciones de funcionamiento de este órgano colegiado.

En las actas deberá incluirse información acerca de la fecha, hora y lugar de la reunión, el orden del día, las personas designadas como presidente y secretario de la asamblea, la identidad de los accionistas presentes o de sus representantes o apoderados, los documentos e informes sometidos a consideración de los accionistas, la síntesis de las deliberaciones llevadas a cabo, la transcripción de las propuestas presentadas ante la asamblea y el número de votos emitidos a favor, en contra y en blanco respecto de cada una de tales propuestas.

Las actas deberán ser firmadas por el presidente y el secretario de la asamblea. La copia de estas actas, autorizada por el secretario o por algún representante de la sociedad, será prueba suficiente de los hechos que consten en ellas, mientras no se demuestre la falsedad de la copia o de las actas.

Artículo 28º. Representación Legal.- La representación legal de la sociedad por acciones simplificada estará a cargo de una persona natural o jurídica, accionista o no, quien tendrá suplente, designados para un término de un año por la asamblea general de accionistas.

Las funciones del representante legal terminarán en caso de dimisión o revocación por parte de la asamblea general de accionistas, de deceso o de incapacidad en aquellos casos en que el representante legal sea una persona natural y en caso de liquidación privada o judicial, cuando el representante legal sea una persona jurídica.

La cesación de las funciones del representante legal, por cualquier causa, no da lugar a ninguna indemnización de cualquier naturaleza, diferente de aquellas que le correspondieren conforme a la ley laboral, si fuere el caso.

La revocación por parte de la asamblea general de accionistas no tendrá que estar motivada y podrá realizarse en cualquier tiempo.

En aquellos casos en que el representante legal sea una persona jurídica, las funciones quedarán a cargo del representante legal de ésta.

Toda remuneración a que tuviere derecho el representante legal de la sociedad, deberá ser aprobada por la asamblea general de accionistas.

Artículo 29º. Facultades del representante legal.- La sociedad será gerenciada, administrada y representada legalmente ante terceros por el representante legal, quien no tendrá restricciones de contratación por razón de la naturaleza ni de la cuantía de los actos que celebre. Por lo tanto, se entenderá que el representante legal podrá celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad.

El representante legal se entenderá investido de los más amplios poderes para actuar en todas las circunstancias en nombre de la sociedad, con excepción de aquellas facultades que, de acuerdo con los estatutos, se hubieren reservado los accionistas. En las relaciones frente a terceros, la sociedad quedará obligada por los actos y contratos celebrados por el representante legal.

Le está prohibido al representante legal y a los demás administradores de la sociedad, por sí o por interpuesta persona, obtener bajo cualquier forma o modalidad jurídica préstamos por parte de la sociedad u obtener de parte de la sociedad aval, fianza o cualquier otro tipo de garantía de sus obligaciones personales.

Capítulo IV

Disposiciones Varias

Artículo 30º. Enajenación global de activos.- Se entenderá que existe enajenación global de activos cuando la sociedad se proponga enajenar activos y pasivos que representen el cincuenta por ciento o más del patrimonio líquido de la compañía en la fecha de enajenación. La enajenación global requerirá aprobación de la asamblea, impartida con el voto favorable de uno o varios accionistas que representen cuando menos la mitad más una de las acciones presentes en la respectiva reunión. Esta operación dará lugar al derecho de retiro a favor de los accionistas ausentes y disidentes en caso de desmejora patrimonial.

Artículo 31º. Ejercicio social.- Cada ejercicio social tiene una duración de un año, que comienza el 1º de enero y termina el 31 de diciembre. En todo caso, el primer ejercicio social se contará a partir de la fecha en la cual se produzca el registro mercantil de la escritura de constitución de la sociedad.

Artículo 32º. Cuentas anuales.- Luego del corte de cuentas del fin de año calendario, el representante legal de la sociedad someterá a consideración de la asamblea general de accionistas los estados financieros de fin de ejercicio, debidamente dictaminados por un contador independiente, en los términos del artículo 28 de la Ley 1258 de 2008. En caso de proveerse el cargo de revisor fiscal, el dictamen será realizado por quien ocupe el cargo.

Artículo 33º. Reserva Legal.- la sociedad constituirá una reserva legal que ascenderá por lo menos al cincuenta por ciento del capital suscrito, formado con el diez por ciento de las utilidades líquidas de cada ejercicio. Cuando esta reserva llegue al cincuenta por ciento mencionado, la sociedad no tendrá obligación de continuar llevando a esta cuenta el diez por ciento de las utilidades líquidas. Pero si disminuyere, volverá a apropiarse el mismo diez por ciento de tales utilidades, hasta cuando la reserva llegue nuevamente al límite fijado.

Artículo 34º. Utilidades.- Las utilidades se repartirán con base en los estados financieros de fin de ejercicio, previa determinación adoptada por la asamblea general de accionistas. Las utilidades se repartirán en proporción al número de acciones suscritas de que cada uno de los accionistas sea titular.

Artículo 35º. Resolución de conflictos.- Todos los conflictos que surjan entre los accionistas por razón del contrato social, salvo las excepciones legales, serán dirimidos por la Superintendencia de Sociedades, con excepción de las acciones de impugnación de decisiones de la asamblea general de accionistas, cuya resolución será sometida a arbitraje, en los términos previstos en la Cláusula 35 de estos estatutos.

Artículo 36º. Cláusula Compromisoria.- La impugnación de las determinaciones adoptadas por la asamblea general de accionistas deberá adelantarse ante un Tribunal de Arbitramento conformado por un árbitro, el cual será designado por acuerdo de las partes, o en su defecto, por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de (). El árbitro designado será abogado inscrito, fallará en derecho y se sujetará a las tarifas previstas por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de (). El Tribunal de Arbitramento tendrá como sede el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de (), se regirá por las leyes colombianas y de acuerdo con el reglamento del aludido Centro de Conciliación y Arbitraje.

Artículo 37º. Ley aplicable.- La interpretación y aplicación de estos estatutos está sujeta a las disposiciones contenidas en la Ley 1258 de 2008 y a las demás normas que resulten aplicables.

Capítulo IV

Disolución y Liquidación

Artículo 38º. Disolución.- La sociedad se disolverá:

1º Por vencimiento del término previsto en los estatutos, si lo hubiere, a menos que fuere prorrogado mediante documento inscrito en el Registro mercantil antes de su expiración;

2º Por imposibilidad de desarrollar las actividades previstas en su objeto social;

3º Por la iniciación del trámite de liquidación judicial;

4º Por voluntad de los accionistas adoptada en la asamblea o por decisión del accionista único;

5º Por orden de autoridad competente, y

6º Por pérdidas que reduzcan el patrimonio neto de la sociedad por debajo del cincuenta por ciento del capital suscrito.

Parágrafo primero.- En el caso previsto en el ordinal primero anterior, la disolución se producirá de pleno derecho a partir de la fecha de expiración del término de duración, sin necesidad de formalidades especiales. En los demás casos, la disolución ocurrirá a partir de la fecha de registro del documento privado concerniente o de la ejecutoria del acto que contenga la decisión de autoridad competente.

Artículo 39º. Enervamiento de las causales de disolución.- Podrá evitarse la disolución de la sociedad mediante la adopción de las medidas a que hubiere lugar, según la causal ocurrida, siempre que el enervamiento de la causal ocurra durante los seis meses siguientes a la fecha en que la asamblea reconozca su acaecimiento. Sin embargo, este plazo será de dieciocho meses en el caso de la causal prevista en el ordinal 6º del artículo anterior.

Artículo 40º. Liquidación.- La liquidación del patrimonio se realizará conforme al procedimiento señalado para la liquidación de las sociedades de

responsabilidad limitada. Actuará como liquidador el representante legal o la persona que designe la asamblea de accionistas.

Durante el período de liquidación, los accionistas serán convocados a la asamblea general de accionistas en los términos y condiciones previstos en los estatutos y en la ley. Los accionistas tomarán todas las decisiones que le corresponden a la asamblea general de accionistas, en las condiciones de quórum y mayorías decisorias vigentes antes de producirse la disolución.

Determinaciones relativas a la constitución de la sociedad

1. **Representación legal.-** Los accionistas constituyentes de la sociedad han designado en este acto constitutivo, a _____ (**Incluir el nombre del representante legal**) identificado con el documento de identidad No. _____, como representante legal de _____ (**nombre de la sociedad**) SAS, por el término de 1 año.

Representación legal suplente.- Los accionistas constituyentes de la sociedad han designado en este acto constitutivo, a _____ (**Incluir el nombre del representante legal suplente**) identificado con el documento de identidad No. _____, como representante legal suplente de _____ (**nombre de la sociedad**) SAS, por el término de 1 año.

Tanto el representante legal, como su suplente, participan en el presente acto constitutivo a fin de dejar constancia acerca de su aceptación del cargo para el cual ha sido designado, así como para manifestar que no existen incompatibilidades ni restricciones que pudieran afectar su designación como representante legal de _____ (**nombre de la sociedad**)SAS.

2. **Actos realizados por cuenta de la sociedad en formación.-** A partir de la inscripción del presente documento en el Registro Mercantil, _____ (**nombre de la sociedad**) SAS asume la totalidad de los derechos y obligaciones derivados de los siguientes actos y negocios jurídicos, realizados por cuenta de la sociedad durante su proceso de formación:

3. **Personificación jurídica de la sociedad.**- Luego de la inscripción del presente documento en el Registro Mercantil, _____ (**nombre de la sociedad**) SAS formará una persona jurídica distinta de sus accionistas, conforme se dispone en el artículo 2º de la Ley 1258 de 2008.

NOTA: Aporte copia del documento de identidad de la persona nombrada, o en su defecto, informe la fecha de expedición del documento de identidad.)

NOTA:El documento debe tener reconocimiento de firma y contenido ante notario por parte de todos los accionistas.

Fuente: Cámara y comercio

Anexo 2

PROYECTO EDUCATIVO DIDACTICO LEARN TIC

CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORAMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES

N.º	ACTIVIDAD	MES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8			
		SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	BUSQUEDA IDEA INICIAL																																	
2	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES A SATISFACER																																	
3	TECNICAS DE INVESTIGACIÓN A USAR																																	
4	ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO																																	
5	EVALUACION Y SELECCIÓN HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS A UTILIZAR																																	
6	DISEÑO DE ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS																																	
7	AJUSTES FINALES																																	

Referencias

- ASTD, (2017). Sociedad Americana para la Capacitación y el desarrollo. Estados Unidos: Recuperado de <https://www.td.org/Professional-Resources/TDXC>
- Alcaldia bogota.gov.co. (2017). Consulta de la Norma: [en línea] Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672>. [Consultado el 20 de Junio de 2017]
- Capterra Inc. (2017). <http://www.capterra.com/learning-management-system-software/>.
- Castañeda, M. (1978). *Los medios de comunicación y la tecnología educativa* (Primera ed.). México: Trillas. (1978).
- CCV. (Agosto de 2017). <http://www.ccv.org.co/site/registros-publicos/tarifas/tarifas-del-registro-mercanil-y-del-registro-de-proponentes-2017/>.
- Clarenc, C. A., Castro, S. M., Lopez de Lenz, C., Moreno, M. E., & Tosco, N. B. (2013). *Analizamos 19 plataformas de e-learning: investigación colaborativa sobre LMS*. Recuperado el 2017, de www.congresolearning.org
- COLE, M. (1999). *Psicología cultural: una disciplina del pasado y del futuro*. Madrid: Ediciones Morata.
- Díaz Díaz, Frank, & Castro Arévalo, Ariel Lázaro. (2017). Requerimientos pedagógicos para un ambiente virtual de aprendizaje. *Cofin Habana*, 11(1), 1-13. Recuperado en 13 de noviembre de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000100004&lng=es&tlng=es.
- Jacovkis, Pablo M.. (2011). Las TIC en América Latina: historia e impacto social. *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 6(18), 63-64. Recuperado en 13 de noviembre de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132011000200004&lng=es&tlng=es.
- Mendez, R. (2016). *Formulación y evaluación de proyectos. Enfoque para emprendedores* (Novena ed.). Bogotá D.C: Quad/Graphics.
- Mertens, L; (1997), México: estrategias de mejora de productividad y de recursos humanos en las industrias de alimentos y metalmecánicas (Lima, OIT-ACDI) Pritchard, R.D. (1990), *Measuring and Improving Organizational Productivity* (New York, Praeger)

- Onrubia, J. (2005). Aprender y enseñar en entornos virtuales. *Revista de educación a distancia RED*. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/M2>
- Porret, G. (2008). *Recursos Humanos*. ESIC.
- Puc.com.co. (2017). Cómo constituir una Sociedad por Acciones Simplificada (SAS). [en línea] Recuperado de: <http://puc.com.co/p/como-constituir-una-sas>
- Siliceo, A.(2006). Capacitación y desarrollo de personal. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Vertice, E. (2015). *Dirección de recursos Humanos*. Vértice.
- Villamizar, R. (2013). *La sociedad por acciones simplificada*. Legis.