

Formato Resumen Analítico Especializado

Título del Proyecto
Estudio de factibilidad para la prestación de servicios de asesoría en seguridad social mediante el diseño de una plataforma virtual dirigida a las PYMES por medio de la metodología agile SCRUM: Caso de estudio de la región Caribe colombiana
Tema de investigación – Línea de investigación
Modelos de gestión organizacional – Gestión de proyectos
Nombres y Apellidos y número de identificación
Ismenia María Montealegre Gutiérrez 22741300 Linda Mariel Escorcia Pontón 1129578406
Resumen
<p>Este proyecto aplicado buscó analizar la factibilidad de prestar un servicio de asesorías en seguridad social dirigido a las pymes de la región caribe, con la intención de conocer la posibilidad de éxito que tendría el desarrollar una plataforma virtual de asesoría como modelo de negocio innovador.</p> <p>Para esto se realizaron cuatro estudios: un estudio financiero que analizo la viabilidad económica del proyecto describiendo las inversiones fijas, diferidas y estructura de capital requerido, un estudio de mercado que busco identificar los posibles consumidores interesados en el producto propuesto, un estudio técnico donde se establecieron los recursos tecnológicos necesarios para su implementación y un estudio organizacional que permitió definir los lineamientos estratégicos de este modelo de negocio.</p> <p>De los resultados de estos estudios se consolidaron las bases de la planificación para el diseño de una plataforma virtual de asesorías con la ayuda de la metodología scrum, obteniendo como resultado un producto que apoya los procesos de gestión en seguridad y salud ocupacional mediante el adecuado manejo de la información.</p>
Palabras clave (máximo 5 palabras clave)
Seguridad Social, Asesorías, Plataforma Virtual, PYMES, Metodología Agile SCRUM
Descripción del problema
<p>En Colombia las Pymes representan el 96% del tejido empresarial del país, aportando el 40% del PIB nacional y generando más de 17 millones de empleos (Quintero, 2019), convirtiéndose en uno de los sectores más importantes de la economía formal del país por ser una de las fuentes principales de generación de empleos dignos donde se prioriza la protección social del trabajador.</p> <p>Sin embargo, la gestión de la seguridad social de los trabajador en algunos casos figura en un segundo plano, presentándose situaciones donde no se afilian a los trabajadores al Sistema General De Seguridad Social (SGSS); no se cotizan los aportes necesarios para garantizar la cobertura de la planta de trabajadores en las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte propiciando que sean objetos de sanciones por parte de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal de Colombia (UGPP) como lo dispone la Ley 1819 de 2016 y la Ley 1607 de 2012; no se reportan a tiempo los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales ante la Administradora De Riesgos Laborales (ARL), o simplemente no se cuenta con el recurso humano idóneo para asumir este compromiso, ocasionando que ante la ocurrencia de un siniestro incurran en culpa patronal asumiendo de forma completa los costos del mismo.</p> <p>Por consiguiente, es importante que para las pymes la protección de sus trabajadores se encuentre dentro de las prioridades de su plan de acción al mismo nivel que el cumplimiento de los objetivos de venta, siendo necesario contar en todo momento con alternativas que le faciliten la gestión de la Seguridad Social (SS) de sus trabajadores sin intermediarios, como son el uso de plataformas virtuales de asesoría. no obstante, antes de plantear un desarrollo, se requiere</p>

conocer su factibilidad en el sector, por esto, este proyecto este proyecto nace como una oportunidad de negocio teniendo como objetivo principal la adecuada orientación en Seguridad Social y como preguntan problema: ¿Cómo es posible diseñar una plataforma virtual utilizando la metodología Scrum que permita la prestación de servicios de asesoría en Seguridad Social en las Pequeñas y Medianas Empresas?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la factibilidad del diseño de una plataforma virtual aplicando la metodología Scrum para la prestación de un servicio de asesoría en Seguridad Social dirigida a PYMES en la región Caribe colombiana.

Objetivos específicos:

- Realizar un estudio de mercado que permita conocer la oferta y la demanda que existe sobre los servicios de asesoría en Seguridad Social dirigidas a PYMES en la región Caribe.
- Desarrollar un estudio técnico que permita definir los requerimientos tecnológicos necesarios para el diseño de una plataforma virtual de asesoría en Seguridad Social dirigida a las PYMES en la región Caribe.
- Realizar un estudio financiero y organizacional para determinar la viabilidad y estructura administrativa del diseño de la plataforma virtual que prestara servicios de asesoría en Seguridad Social.
- Diseñar una plataforma virtual a través de la cual se pueda ofrecer servicio de asesoría en Seguridad Social de forma rápida y dinámica a las PYMES de Colombia por medio la metodología Agile SCRUM

Metodología

Para el desarrollo del proyecto se utilizaron dos tipos de metodologías: Una de tipo correlacional para analizar las variables de demanda, oferta y la definición del servicio de asesoría en seguridad social que se ofrecerán y una de tipo descriptivo para definir las características tecnológicas necesarias para el diseño y posterior funcionamiento de la plataforma virtual de asesorías, los lineamientos estratégicos de este modelo de negocio junto con la definición de sus componentes, y como lograr la estabilidad económica.

El método de investigación fue deductivo porque se tomó como base la recolección de información existente sobre el mercado, los aspectos técnicos de las plataformas virtuales de asesoría, estudios administrativos, económicos y financieros, así como del Sistema general de Seguridad Social Colombiano para definir los lineamientos del diseño de la plataforma virtual.

Para el desarrollo del diseño de la plataforma virtual de asesoría se utilizó la metodología SCRUM como herramienta de organización de trabajo, requiriendo de la definición de los ciclos temporales o Sprints para mejorar la interacción entre el equipo de trabajo

El enfoque de la investigación fue de tipo mixto (cuantitativo-cualitativo) pues se realizaron y aplicaron diferentes instrumentos de recolección de datos.

Las fuentes y técnicas de recolección de información que se utilizarán fueron variadas y ajustadas a las necesidades del proyecto, se utilizaron entre las técnicas de medición primarias, la entrevista no estructurada, la reunión o juicio de expertos de seguridad social, la encuesta y la observación abierta

Entre las técnicas de medición secundarias se consultaron fuentes bibliográficas de revistas científicas. libros, artículos electrónicos y documentos referentes al tema en estudio.

Los instrumentos de registro de la información fueron la Ficha de observación, el formato de encuesta y el cuaderno de notas.

La población objetivo fue definida por una muestra no probabilística por conveniencia de 93 pymes de la región caribe en gran parte por la facilidad de acceso y la disponibilidad de algunas de ellas de hacer parte de este ejercicio.

Principales referentes teóricos y conceptuales (Marco teórico)

En los referentes del marco conceptual se tomaron en cuenta las definiciones de los conceptos propios de la seguridad social, la metodología Scrum y el estudio de factibilidad.

En lo referente al marco teórico se retomaron los lineamientos normativos vigentes en Colombia de la seguridad social, La Guía Definitiva de Scrum: Las Reglas del Juego proferida por Ken Schwaber y Jeff Sutherland en 2017, y los lineamientos de un estudio de mercado, un estudio organización, un estudio técnico y un estudio financiero que integran un estudio de factibilidad de la siguiente forma:

Antecedentes Normativos y Reglamentarios de la Seguridad Social y metodologías Ágiles

La Organización Internacional Del Trabajo (OIT) define la seguridad social como un derecho fundamental de la humanidad, centrando esfuerzos en idear estrategias que permitan la extensión de la seguridad social por medio del establecimiento de sistemas integrales que respondan con las prioridades, recursos y circunstancias nacionales de cada estado, para esto plantea que cada país debe establecer y mantener pisos de protección social como un elemento fundamental de los sistemas nacionales de seguridad y llevar a cabo estrategias de extensión que aseguren progresivamente niveles elevados de seguridad social para el mayor número de personas posibles. (OIT, 2012)

Colombia como Estado miembro de la OIT han venido reglamentando estos fundamentos en temas de seguridad social pasando por varias etapas, siendo una de las más importante lo proferido en la Constitución Política De 1991 que define a la seguridad social en su artículo 48 como:

Un servicio público de carácter obligatorio que se prestara bajo la dirección, coordinación y control del estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social.

El Estado, con la participación de los particulares, ampliara progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley.

No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la seguridad social para fines diferentes a ella (Constitución Política de Colombia. Art 4, 1991).

Continuando con la Ley 100 de 1993 que instituyo en Colombia el Sistema de Seguridad Social Integral marcando un antes y un después en el país, porque aseguro la presencia del Estado en la dirección y control de la seguridad social, con la aplicación de gestión pública y privada por parte de las entidades prestadoras del servicio; además marcó la obligatoriedad de la afiliación, la protección centrada en la población asalariada formal, el financiamiento mediante cotizaciones, el respeto a la creación de beneficios mediante la negociación, dando origen al sistema dual en materia de pensiones y la libertad de escogencia; en salud creo dos regímenes el contributivo y el subsidiado; dio paso al sistema de riesgos profesionales, comprometiendo así a múltiples entidades como responsable de la seguridad social y fijando un marco de tratamiento más igualitario entre trabajadores del sector público y privado, y lo más importante mayor cobertura.

En resumen, la Ley 100 define al sistema de seguridad social integral como el conjunto de entidades, normas y procedimiento a los cuales pueden tener acceso las personas y la

comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que este acorde con la dignidad humana está integrado por el Sistema General De Pensiones que tiene por objeto:

...garantizar a la población, el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, mediante el reconocimiento de las pensiones y prestaciones que se determinan en la ley, así como propender por la ampliación progresiva de cobertura a los segmentos de población no cubiertos con un sistema de pensiones (Ley 100, 1993).

Por el sistema de seguridad social en salud que tiene por objeto:

... regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso al servicio a toda la población, en todos los niveles de atención. Es operado por las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y la prestación del servicio está a cargo de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) (Ley 100, 1993).

Por el sistema general de riesgos laborales la cual:

...es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Su financiación proviene de la cotización obligatoria, determinada por el nivel de ingreso y la clasificación del riesgo. Las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARL) son las entidades responsables de la afiliación, el registro y el recaudo de sus cotizaciones (Ley 100, 1993).

Y por los servicios sociales complementarios que:

Establecen un programa de auxilios para los ancianos indigentes que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Ser colombiano;
- b) Llegar a una edad de sesenta y cinco o más años;
- c) Residir durante los últimos diez años en el territorio nacional;
- d) Carecer de rentas o de ingresos suficientes para su subsistencia, o encontrarse en condiciones de extrema pobreza o indigencia, de acuerdo con la reglamentación que para tal fin expida el Consejo Nacional de Política Social;
- e) Residir en una institución sin ánimo de lucro para la atención de ancianos indigentes, limitados físicos o mentales y que no dependan económicamente de persona alguna. En estos casos el monto se podrá aumentar de acuerdo con las disponibilidades presupuestales y el nivel de cobertura. En este evento parte de la pensión se podrá pagar a la respectiva institución (Ley 100, 1993).

Todo este escenario político deja claro que una de las partes que debe garantizar la seguridad social de los ciudadanos colombianos son los empleadores por ser quienes vinculan a los trabajadores mediante contrato laboral, son los responsables de la afiliación y pago de los servicios y coberturas prestadas por las entidades encargadas de administrarla, siendo entendible que las PYMES conformadas por las micro, pequeña y medianas empresas sean figuras garantes de la seguridad social del país al ser generadoras de empleo formal, por tanto la administración de la seguridad social de sus trabajadores debe ser un elemento clave en la gestión empresarial y ocupar un papel importante en la misión y visión de la empresa porque de su adecuado manejo se puede sentar las bases para la rentabilidad del negocio, ya que, se debe tener presente que la omisión de estas obligaciones acarrea sanciones por parte de entidades como la Unidad De Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) que está encargada de verificar y revisar que el pago al sistema de seguridad social se realice con las proporciones de ley y en los términos establecidos para ellos.

Estas sanciones están enmarcadas bajo un panorama normativo que indica lo siguiente:

En el campo de la salud:

El empleador, y en general cualquier persona natural o jurídica que impida o atente en cualquier forma contra el derecho del trabajador a su afiliación y selección de organismos e instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral se hará acreedor, en cada caso y por cada afiliado, a una multa impuesta por las autoridades del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o del Ministerio de Salud en cada caso, que no podrá ser inferior a un salario mínimo mensual vigente ni exceder cincuenta veces dicho salario. El valor de estas multas se destinará al Fondo de Solidaridad Pensional o a la subcuenta de solidaridad del Fondo de Solidaridad y Garantía del Sistema General de Seguridad Social en Salud, respectivamente (Ley 100, 1993, Art 271).

En el campo del riesgo profesional:

El incumplimiento de la afiliación al Sistema General de Riesgos Profesionales le acarreará a los empleadores y responsables de la cotización, además de las sanciones previstas por el Código Sustantivo del Trabajo, la legislación laboral vigente y la Ley 100 de 1993, o normas que la modifiquen, incorporen o reglamenten, la obligación de reconocer y pagar al trabajador las prestaciones consagradas en el decreto. La no afiliación y el no pago de dos o más períodos mensuales de cotizaciones, le acarreará al empleador multas, sucesivas mensuales de hasta quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Cuando el empleador o responsable del pago de la cotización no aplique las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos profesionales, adoptados en forma general por la Dirección Técnica de Riesgos Profesionales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ésta le podrá imponer multas mensuales consecutivas hasta por quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales. Cuando la inscripción del trabajador no corresponda a su base de cotización real, o el empleador no haya informado sus cambios posteriores dando lugar a que se disminuyan las prestaciones económicas del trabajador, el empleador deberá pagar al trabajador la diferencia en el valor de la prestación que le hubiera correspondido, sin perjuicio de las sanciones a que hubiese lugar (Decreto 1295, 1994, Art 91).

En el campo de la pensión:

El trabajador no afiliado al Sistema General de Pensiones por omisión del empleador, que sin justa causa sea despedido después de haber laborado para el mismo empleador durante diez (10) años o más y menos de quince (15) años, continuos o discontinuos, anteriores o posteriores a la vigencia de la presente Ley, tendrá derecho a que dicho empleador lo pensione desde la fecha de su despido, si para entonces tiene cumplidos sesenta (60) años de edad si es hombre, o cincuenta y cinco (55) años de edad si es mujer, o desde la fecha en que cumpla esa edad con posterioridad al despido (Ley 100, 1993, Art 133).

Además, los empleadores que omitan la afiliación al sistema general de pensiones deberán asumir con su patrimonio las contingencias derivadas de la muerte, asumiendo el reconocimiento de la pensión de sobreviviente de los beneficiarios del trabajador fallecido, así como el pago del auxilio funerario si hubiera lugar.

Ante esto es entendible que se generen mecanismos que ayuden a las PYMES a tomar conciencia sobre el pago de la seguridad social, porque muchas veces, es el desconocimiento

que las lleva a ser sancionadas por las entidades que vigilan el cumplimiento de este derecho fundamental, es por esto que se propone realizar un estudio de factibilidad para el diseño de una plataforma virtual de servicios de asesorías que le brinde a las PYMES herramientas que le permita asumir el control y la gestión de la seguridad social de sus trabajadores sin recurrir a terceros que en ocasiones no cumplen con los compromisos pactados y terminan siendo una de las causales por las que la empresa deba asumir costos sobre riesgo que pensaba estaban cubiertos.

Este estudio de factibilidad estará integrado por la identificación del mercado cuantificando la demanda y la oferta del servicio a diseñar, los aspectos técnicos que se requiere para el funcionamiento de la plataforma virtual y los lineamientos administrativos, económicos y financieros que se requiere para que el modelo de negocio propuesto sea viable y rentable en el mercado actual.

Ahora bien, para el desarrollo de este estudio, se requiere de un estudio de mercado donde se puedan identificar los factores “motivadores” o “disparadores” de la receptividad hacia la propuesta y de la potencial materialización del interés de la población objetivo (De Arco Paternina, Barrios Barcelo, & Parra Ortega, 2017) para definir los servicios ofertados por medio de la plataforma virtual.

Una vez definido todos los aspectos del estudio de factibilidad se espera diseñar una plataforma virtual de asesorías que les permita a las PYMES asumir la gestión de la seguridad social de sus trabajadores, bajo la metodología Agile, por ser la metodología que les permite a las organizaciones desarrollar software y ponerlos en el mercado tan pronto como es posible para satisfacer a sus clientes (Muñoz, Mejía, & Corona, 2016).

Ahora bien, La plataforma virtual corresponde a un modelo de negocio donde las PYMES pueden suscribir una membresía por un costo asequible que les permita acceder a un asesor especialista en seguridad social, quien los capacitara sobre el manejo de la Planilla Integrada de Liquidación de aportes PILA, el registro de novedades ante las administradoras del sistema, el reporte de accidente de trabajo y enfermedades laborales; respondiendo siempre a una política de servicio amable contando con personal capacitado en servicio al cliente, inteligencia emocional, sistema seguridad social colombiano y comprometida con dar respuesta a la ciudadanía.

Esta filosofía de servicio está enmarcada en mejorar el momento de verdad definido por Karl Albrecht como “ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y, sobre la base de ese contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente de la calidad del producto” (Ruiz & Villegas, 2013),

Metodologías Ágiles.

Los inicios de esta metodología se remontan al 2001 tras una reunión celebrada por desarrolladores de software en Utah Estados Unidos, donde crean el término “Ágil” como alternativa a los procesos de desarrollo de software tradicionales, caracterizados por ser rígidos y dirigidos por la documentación que se genera en cada una de las actividades (Orjuela Duarte & Rojas C., 2018), permitiendo la aplicación de principios que facilitarían a los equipos desarrollar software de forma rápida y respondiendo a los cambios que puedan ir presentándose en su elaboración.

Dando paso a The Agile Alliance, una organización, sin ánimo de lucro, dedicada a promover los conceptos relacionados con el desarrollo ágil de software (Orjuela Duarte & Rojas C., 2018), iniciando con el Manifiesto Ágil, que hace énfasis en cuatro valores principales que deben soportar el desarrollo del software como son los individuos e interacciones por encima de los procesos y las herramientas, el software funcionando por encima de la documentación, la colaboración del cliente por encima de la negociación del contrato y la respuesta al cambio por

encima del seguimiento del plan (Herrera Uribe & Valencia Ayala, 2007), este último es una de las innovaciones de esta metodología al remarcar que la planificación no debe ser estricta, puesto que el cambio es continuo y se debe contar con la capacidad de ser flexibles para poder adaptarse a ellos durante el diseño y ejecución de un plan de trabajo. Este Manifiesto también define doce principios que se deben aplicar si se quiere aplicar un proceso ágil y no uno tradicional.

En la implementación de estos valores y principios se han generado diversas propuestas metodológicas que enmarcan el concepto Ágil, buscando siempre resultados más rápidos sin disminuir la calidad, como son La Metodología SCRUM; la metodología de cristal; el Método de Desarrollo de Sistemas Dinámicos (DSDM); El Desarrollo Adaptativo de Software (ASD) El Desarrollo basado en funcionalidades (FDD); la Metodología de Desarrollo de Software Lean (LD); la Programación Extrema (XP) (Navarro Cadavid, Fernández Martínez, & Morales Vélez, 2013).

En esta oportunidad el diseño de la plataforma virtual de asesoría se desarrollará aplicando la guía de marco de trabajo de la Metodología SCRUM que permite mostrar la eficacia relativa de las técnicas de gestión de producto y trabajo de modo que podamos continuamente mejorar el producto, el equipo y el entorno de trabajo (Schwaber & Sutherland, 2017)

Esta sección se puede concluir resaltando la importancia de los conceptos y normativa legal en referencia a la Seguridad Social y el nacimiento y auge de la implementación de las metodologías Ágiles y el por qué se definió que la metodología ágil Scrum, es la mejor elección para poder desarrollar el diseño de una plataforma virtual que nace como respuesta a una problemática y que aportará al fortalecimiento, sostenimiento y crecimiento de las Pymes siendo este un objetivo social y económico que apuntará al progreso de la economía en la región caribe.

Resultados

- El 80% de las Pymes pagarían por servicios de asesorías personalizadas sobre la correcta gestión de la Seguridad Social de sus trabajadores, por lo tanto la propuesta del proyecto se considera oportuna, innovadora y buena.
- Se definieron los requerimientos de ingeniería y herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo del proyecto.
- Se estableció la necesidad de subcontratar recursos tecnológicos lo cual reduciría costos y gastos de administración y mantenimiento.
- La plataforma interactiva funcionará con la suscripción o compra de una membresía que incluye la prestación de un servicio integral de asesorías en los ámbitos de seguridad social, pensiones, salud, riesgos laborales y planilla asistida, con particularidades que la hacen única y con un elemento diferenciador con respecto a la competencia, el elemento es representado por la completitud de todos los servicios funcionales requeridos para la administración de toda Pyme al mejor costo y con las mejores garantías legales, ofreciendo servicios adaptados a una virtualidad que día a día cobra gran importancia y ha llevado a la apertura de una nueva manera de generar conocimiento.
- Como resultado del análisis tecnológico se logró diseñar una plataforma web auténtica y original, novedosa e interactiva, además con componentes muy prácticos y creativos con banner de fácil acceso con secciones de contenido como asesorías personalizadas, buzón de peticiones, cursos virtuales, un posicionamiento web con disponibilidad de copias de seguridad y encriptación de los datos, cuadro de mando que permite unificar la información, organización de calendario adicionalmente se logró dentro del diseño que contara con una alta seguridad de la información lo cual garantiza el respaldo y garantía que ofrecerá a los clientes.
- Se estableció la estructura organizacional y administrativa del proyecto.

- Se logro determinar la viabilidad del proyecto, se constituyó el horizonte de este, el cual fue proyectado a un periodo de tres años, se establecieron las inversiones fijas como la asignación de obras de infraestructura, montaje, equipo tecnológico y de telecomunicaciones, recursos financieros, elementos mobiliarios, entre otros, además se calcularon los ingresos proyectados por ventas los cuales en el primer año se estimaron en 400 membresías para un total de 480 millones e ir incrementando el 10% anual durante los siguientes 3 años para alcanzar ingresos por más de 1600 millones de pesos, los cuales suplirán los gastos de administración que para el primer año serian de 204 millones de pesos. Dentro del desarrollo del estado de resultado se logra establecer una utilidad neta positiva, lo cual se prosigue con el desarrollo del flujo de caja, teniendo en cuenta las depreciaciones de los activos fijos y la recuperación de capital.
- Como resultado del ejercicio y análisis financiero se determinó el punto de equilibrio de la operación en 25,76 unidades de membresías mensuales, luego de la evaluación financiera la cual arrojó resultados que prometen una utilidad neta positiva en el horizonte proyectado a 3 años se puede concluir que el proyecto es factible, viable y sostenible en el tiempo, adicionalmente está definido por un VAN > 0 y una TIR de 50,54%, logrando una alta rentabilidad y una atractiva propuesta para alcanzar nuevos inversores.
- Se logro la aplicación de la metodología Scrum para la ejecución del proyecto además permitió una mejor organización y simplificación de las actividades requeridas para lograr su funcionamiento, al acoplarse de forma adecuada al tipo de proyecto y equipo de trabajo conformado, permitiendo consolidar las tareas en nueve sprint que son la hoja de ruta para alcanzar el producto final deseado, respondiendo a las necesidades del mercado y a nuestro foco de atención, las Pymes de Colombia

Bibliografía ((Referencias))

- Arenas Monsalve, G. (2007). El derecho Colombiano de la Seguridad Social. LEGIS. Asamblea Nacional Constituyente. (1991, 20 de julio). Constitución Política de la República de Colombia. Gaceta Constitucional No 116. Recuperado el 15 de 09 de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#1
- Brume González, M. (2019). Estructura organizacional 2019. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221). Recuperado el 20 de 04 de 2021, de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Cardozo, E., Velázquez, Y., & Rodríguez-Monroy, C. (3 de julio de 2012). Revisión de la Definición de PYME en América Latina. Conference: Tenth LACCEI Latin American and Caribbean, 1. Recuperado el 2020 de 09 de 12, de https://www.researchgate.net/publication/260188935_Revisión_de_la_definición_de_PYME_en_America_Latina
- Congreso de la República de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley 100. Diario Oficial No. 41.148. Recuperado el 12 de 09 de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- CORNABIS. (2007). Quienes Somos. Pereira. Recuperado el 25 de 04 de 2021, de <https://www.cornabis.com/es/ipaginas/ver/G31/20/cornabis/>
- Corrales, J. (2019). Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas? 1. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/#:~:text=Podemos%20definir%20el%20servicio%20al,de%20un%20producto%20o%20servicio.>
- DANE. (2021). Encuesta de Micronegocios EMICRON. Comunicado de Prensa, (pág. 10). Bogotá.
- De Arco Paternina, L. K., Barrios Barcelo, H. D., & Parra Ortega, G. M. (2017). Análisis de factibilidad de un sistema de educación B-learning: caso de estudio Universidad de San Buenaventura. Revista Academia y Virtualidad, 10(2), 7-19. Recuperado el 28 de 09 de 2020, de <https://www-proquest-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/docview/2418373920/fulltextPDF/64F15E2C407441D2PQ/1?accountid=48784>
- Franco-Ángel, M. y. (2019). caracterización de las pymes colombianas y de sus fundadores: un análisis desde dos regiones del país. Obtenido de Estudios Gerenciales, 35(150), 81-91.: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2968>
- Herrera Uribe, E., & Valencia Ayala, L. (2007). Del Manifiesto Ágil Sus Valores Y Principios. Scientia et Technica año XIII (34), 381-385. Recuperado el 20 de 09 de 2020, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/182/Del%20manifiesto%20a%20gil%20sus%20valores%20y%20principios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kiziryan, M. (2015). Seguridad Social. Economipedia, 1. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/seguridad-social.html>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994, 22 de junio). Decreto 1295. Diario Oficial No 41.405. Recuperado el 20 de 09 de 2020, de https://www.redjurista.com/Documents/decreto_1295_de_1994_ministerio_de_trabajo_y_seguridad_social.aspx#/
- Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social. (1994, 22 de junio). DECRETO 1295. Diario Oficial No. 41.405, del 24 de junio de 1994. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
- MinSalud. (2014). Aseguramiento al Sistema General de Seguridad. Bogotá. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/cartillas-de-aseguramiento-al-sistema-general-de-seguridad-social-en-salud.pdf>
- Muñoz, M., Mejía, J., & Corona, B. (2016). Hacia La Evaluación De La Implementación Y Uso De Metodologías Ágiles En Las Pymes: Un Análisis De Herramientas De Evaluación De Metodologías Ágiles. C. I. Informação, Ed. Recuperado el 12 de 09 de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=cacfe3d2-523a-4beb-b754-ab263d18bd72%40pdc-v-sessmgr05>
- Navarro Cadavid, A., Fernández Martínez, J., & Morales Vélez, J. (Julio-Diciembre de 2013). Revisión De Metodologías Ágiles Para El Desarrollo De Software. Revista Prospect,

- 11(2), 30-39. Recuperado el 20 de 09 de 2020, de <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-RevisionDeMetodologiasAgilesParaElDesarrolloDeSoft-4752083.pdf>
- OIT. (2012). Seguridad social para todos. Establecimiento de pisos de protección social y de sistemas integrales. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; Departamento de Seguridad Social. Recuperado el 12 de 09 de 2020, de https://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=seguridad+social&locale=es_ES
- Orjuela Duarte, A., & Rojas C., M. (Junio de 2018). Las Metodologías de Desarrollo Ágil como una Oportunidad para la Ingeniería del Software Educativo. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 5(2), 159-171. Recuperado el 20 de 09 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1331/133115027022.pdf>
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación De Modelos De Negocio: Un Manual para Visionarios, Revolucionarios y Retadores*. (primera edición ed.). (L. Vásquez, Trad.) Barcelona, España: DEUSTO. Recuperado el 10 de 03 de 2021, de <https://cecma.com.ar/wp-content/uploads/2019/04/generacion-de-modelos-de-negocio.pdf>
- Quintero, R. (2019). Memorias 64 Congreso Nacional MIPYME 2019: "La MiPymes, como impulsor de la Economía nacional". ACOPI. Recuperado el 2020 de 09 de 15, de <https://acopi.org.co/wp-content/uploads/2019/12/BOLETIN-DE-PRENSA-005-2019-64%C2%B0CONGRESO-NACIONAL-DE-LA-MIPYME.pdf>
- Ruiz, E. C., & Villegas, L. V. (2013). EL SERVICIO AL CLIENTE UNA HERRAMIENTA QUE FORTALECE LAS MARCAS. CALI. Recuperado el 01 de 05 de 2020, de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5627/1/TCP02068.pdf>
- Sánchez Galán, J. (2018). Asesoría. *Economipedia*, 1. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/asesoria.html>
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2017). *La Guía Definitiva de Scrum: Las Reglas del Juego*. Recuperado el 09 de 10 de 2020, de <https://www.scrumguides.org/docs/scrumguide/v2017/2017-Scrum-Guide-Spanish-SouthAmerican.pdf>
- SENA. (s.f.). Fortalecimiento PyMes. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.sena.edu.co/es-co/trabajo/Paginas/fortalecimientoMypes.aspx>
- Urteaga Pecharroman, A. (2015). *Aplicación de la Metodología de desarrollo ágil Scrum para el desarrollo de un sistema de gestión de empresas*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado el 12 de 04 de 2021, de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/23750/TFG_Aitor_Urteaga_Pecharroman.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, R. E. (2017). *El conflicto en el Agilismo: Una Perspectiva desde el SCRUM*. Medellín.
- Vita Mesa, L. (2020). Abelardo De La Espriella lanza una aplicación para realizar consultas jurídicas desde \$50.000. *Asuntos: Legales*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de <https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/abelardo-de-la-espriella-lanza-una-aplicacion-para-realizar-consultas-juridicas-desde-50000-3098318>