

CENTROS Revista Científica Universitaria

15 de enero de 2022. Volumen 11, No. 1

ISSN: 2301-604x pp. 169-188

Recibido: 26/09/21; aceptado: 11/11/21

Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y la dirección electrónica.

<https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros>



<https://www.latindex.org/>



<http://ameica.org/>



PROPUESTA DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA PLATAFORMA WEB XPRESSPAGO, DE LA EMPRESA TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP.

PROPOSAL FOR A TRAINING PROCESS ON THE XPRESSPAGO WEB PLATFORM, OF THE TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP.

Juan Alberto Delgado Ríos

Universidad de Panamá-Panamá/ <https://orcid.org/0000-0003-1224-4291>
juan.delgador@up.ac.pa

Saulo Aizprúa Alfonso

Universidad de Panamá-Panamá/ <https://orcid.org/0000-0002-9666-878X>
saulo.aizprua@up.ac.pa

Soledad Valdés

Universidad de Panamá-Panamá/ <https://orcid.org/0000-0003-2556-6708>
soledad.valdes@up.ac.pa

RESUMEN. La empresa **TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP**, empresa joven que cuenta con poco personal, los cuales no todos están capacitados en el uso de la plataforma WEB XPRESSPAGO que está en uso y el Administrador del Sistema es el único idóneo de la plataforma el cual es el soporte de diferentes departamentos de la

empresa. La empresa realiza, provee y promueve servicios en soluciones de procesamiento bancario y transacciones por comercio electrónico. El principal objetivo de este proyecto ha sido la elaboración de un procedimiento de capacitación del personal encargado de la plataforma WEB XPRESSPAGO, a fin de que todos homologuen, conozcan su uso y realicen su trabajo de manera expedita. El principal problema de la empresa y sus colaboradores es el desconocimiento del uso de la plataforma WEB, que conlleva atraso en sus funciones diarias por falta de capacitación. Proponemos los procesos de capacitación en el uso de la plataforma donde inicialmente, se capacitó a los usuarios claves (son usuarios encargados de entrenar al resto de los usuarios o multiplicadores de conocimiento) y luego, capacitar a los usuarios finales (son usuarios que serán capacitados por los usuarios claves escogidos por sus competencias aplicando el benchmarking según el modelo de entrenamiento para el área de operación planteado por los autores Margorie Jiménez y Jesús Marriaga en el *Modelo de Entrenamiento para el Área de Operación de una Empresa basada en Benchmarking*. (Jiménez & Marriaga, 2017). La novedoso de nuestra propuesta es hacerla a la medida de las necesidades de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Comercio electrónico, benchmarking, hecho a la medida, transeccional, pago expreso.

ABSTRACT. The company TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP, a young company that has few personnel, not all of whom are trained in the use of the WEB XPRESSPAGO platform that is in use and the System Administrator is the only suitable platform which will be the support of different departments of the company. The company performs, provides and promotes services in banking processing solutions and electronic commerce transactions. The main objective of this project has been the development of a training procedure for the personnel in charge of the WEB XPRESSPAGO platform, so that all of them approve, know its use and carry out their work expeditiously. The main problem of the company and its collaborators was the ignorance of the use of the WEB platform, which entails delays in their daily functions due to lack of training. We propose training processes in the use of the platform where initially, the key users were trained

(they are users in charge of training the rest of the users or knowledge multipliers) and then, training the end users (they are users who will be trained by key users chosen for their skills applying benchmarking according to the training model for the area of operation proposed by the authors Margorie Jiménez and Jesús Marriaga in the Training Model for the Operation Area of a Company based on Benchmarking. (Jiménez & Marriaga, 2017) The novelty of our proposal is to tailor it to the needs of the company.

KEYWORDS: e_commerce, benchmarking, custom made, transectional, xpresspago.

INTRODUCCIÓN

TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP que definiremos como TPC, es una compañía 100% panameña creada por Sigma Processing Group, que es uno de los socios estratégicos de SIGMA, que es el proveedor de soluciones de software de clientes, principalmente del sector bancario de América Latina. Ver detalles en la página WEB de la empresa SIGMA (sigma, 2011).

TPC se dedica a realizar, proveer y promover servicios para las soluciones de procesamiento bancario y transacciones por comercio electrónico (e_Commerce, 2021 y Vértice, 2010) para distintos mercados verticales, y sus prácticas están reguladas y certificadas por el Payment Card Industry (PCI, 2021), por medio del Cardholder Information Security Program (CISP, 2021), las cuales son auditada cada año desde hace ya 7 años.

TPC se especializa en desarrollar soluciones de procesamiento de pago en tiempo real, plataforma de e_Commerce y aplicaciones móviles bancarias (APPS). La misma tiene una variedad de alternativas para automatizar procesos de pago mediante interfaces amigables que minimizan esfuerzos de soporte al cliente, facilitan la autogestión y fortalecen la retención.

TPC, mantiene una alianza con la empresa Croem Inc. (Croem, 2001), iniciada en

el estado de Florida en Estados Unidos de América, la misma cuenta con un equipo técnico profesional e idóneo. Trabajan en soluciones de procesamiento bancario y transacciones de e_Commerce desde los centros de desarrollo en Florida, EEUU e Islamabad, Pakistán desde hace 10 años y en Panamá por los últimos 7 años.

TPC, cuenta con una amplia experiencia con datos transaccionales para aplicaciones basadas en internet y equipos móviles, lo que permite construir sistemas robustos con capacidades probadas por sus clientes, a través del proceso de capacitación que proponemos para la plataforma WEB XPRESSPAGO, que será creada y se pondrá en uso en la empresa TPC.

TPC, es una empresa relativamente nueva y cuenta actualmente con poco personal, los cuales no todos están capacitados en la utilización de la plataforma WEB XPRESSPAGO que maneja la empresa. El administrador es el único que conoce el uso de la plataforma WEB XPRESSPAGO, por lo que se ve obligado a dar soporte a los diferentes departamentos de la empresa.

La empresa actualmente cuenta con una guía de usuario, pero nada más está definido para el administrador y no así para el usuario clave y usuario final. Se trata por ello de elaborar un proceso de capacitación de una plataforma WEB integral. La capacitación sin duda es la columna vertebral para llegar al éxito los planes operativos de las estrategias y diseños para transmitir la información relacionada a los objetivos y actividades de la empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se realizó con los colaboradores de la empresa que representan todos los usuarios de la plataforma y que está compuesta por los usuarios claves, usuarios finales, directores y gerencia de la empresa TCP.

La investigación es descriptiva transeccional dado que se trata de explicar una

situación conocida, existente y la aplicación del diagnóstico de la opinión de los colaboradores se realiza en un solo instante, en un solo momento lo cual la hace transeccional. Esta investigación tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar su descripción, para lo que nos podemos basar en los autores (Hernández Sampiere, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

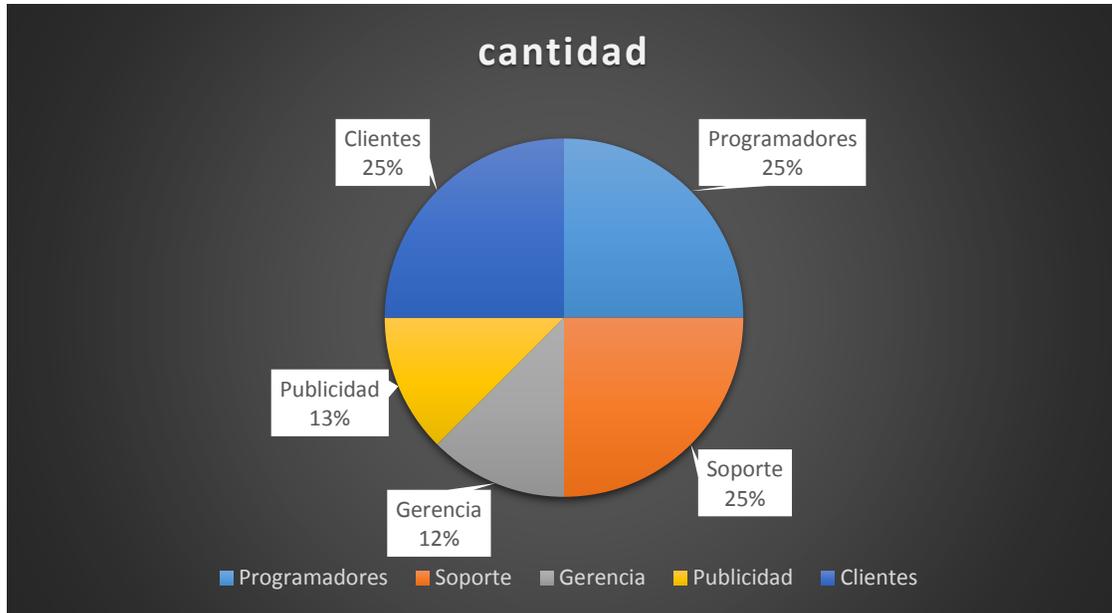
La metodología se centra en hacer una exposición descriptiva de los hechos, respaldada por encuestas a los colaboradores de la empresa. La población la componen 8 personas en el área escogida a mejorar. Cabe mencionar, que solo se utilizará al personal que labore directamente con la plataforma; ya que la misma es un enlace de la empresa SIGMA, que cuenta con el capital y la dirección operativa, así como con los insumos para el funcionamiento de Transcontinental Processing Corp. La población de la encuesta está distribuida como se muestra en la Tabla 1 y Figura 1 a continuación.

Tabla 1. Tabla con la distribución de los Colaboradores de la empresa.

Colaboradores de la empresa	
TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP	
Colaborador	Cantidad
Programadores	2
Soporte	2
Gerencia	1
Publicidad	1
Clientes	2

Fuente: Elaboración por los autores.

Figura 1. Gráfico de porcentajes de colaboradores por área de la empresa **TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP.**



Fuente: Elaboración por los autores.

Los colaboradores que participaron en la encuesta están representados en las siguientes áreas o departamentos: los programadores (que representan a los usuarios claves), personal de soporte (que representan los usuarios finales), gerencia (representan a los administrativos), publicidad y clientes.

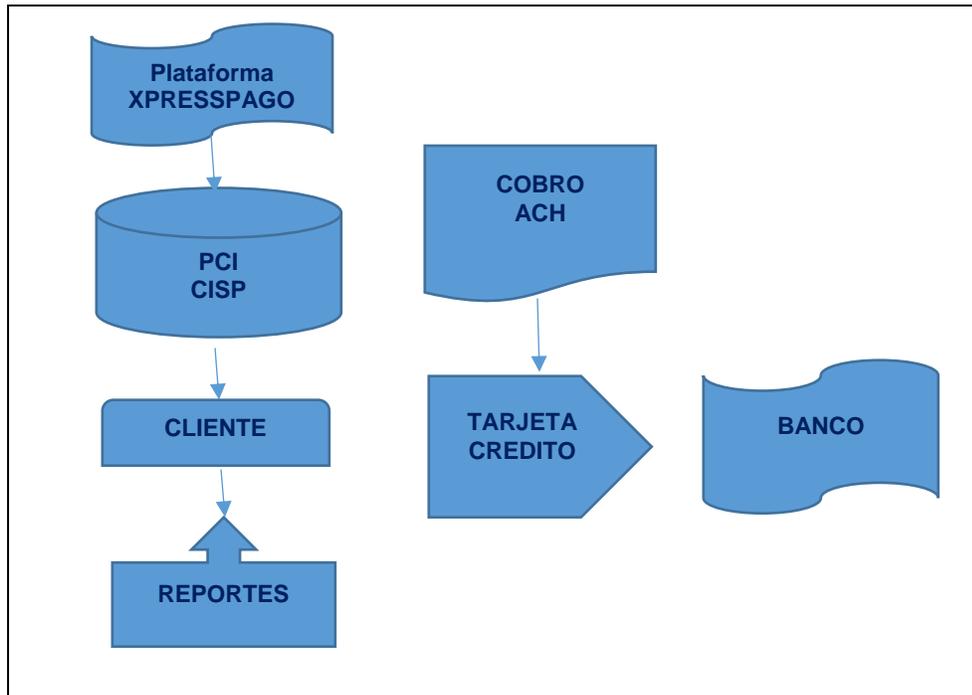
Esto proyecto de investigación tuvo como unidad de análisis la elaboración de una propuesta del proceso de capacitación para la plataforma WEB XPRESSPAGO. La justificación se fundamenta en dotar de competencias a su personal de una forma constante y oportuna a través de un Plan de Capacitación para usuarios finales, para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente entre todos sus colaboradores, por lo que es necesario trabajar en equipo para poder sobresalir con los estándares de calidad requeridos por la industria que facilitar a la empresa la toma de buenas decisiones. La capacitación propuesta es sin duda la columna vertebral para llegar al éxito de los planes operativos con las estrategias y diseños para transmitir la información relacionada a los objetivos y actividades de la empresa.

Nuestra investigación se centró en la elaboración del proceso de capacitación. Es importante mencionar que el proceso de capacitación será de forma práctica, teórica y de interacción, y se tendrá en tres fases o procesos: talleres, exposición y por el uso de módulo o guía.

El proceso de aplicación de la capacitación conlleva evaluar las prioridades, tanto para colaboradores, como para clientes, estableciendo varias fechas para explicar a través de talleres, posteriormente de manera expositiva a aquellos que puedan participar y finalmente crear un módulo explicando que encontrarán en la guía que proporcionará la orientación que no obtuvieron por no poder participar de las otras actividades (talleres y exposición). En el caso de los clientes, éstos podrán consultar el módulo o guía para realizar sus pagos o solicitudes.

La plataforma Web contiene diferentes funciones tales como: manejar el ciclo de vida completa de una tarjeta, desde su creación, el historial de la actividad generada, reportes, ciclos y cambios de estado.

El proyecto busca generar un proceso de capacitación en tres pasos: taller, expositivamente, e insertar videos y diagramas (guías) en el uso de la plataforma Web, XPRESSPAGO. La Figura 2 a continuación presenta la plataforma WEB XPRESSPAGO propuesta.

Figura 2. Diagrama general

Fuente: Elaboración por los autores.

La descripción de la información presentada en el diagrama general anterior es la siguiente:

Plataforma Web: Esta plataforma le brindará autonomía, ya podrá gestionar el cobro automático y pagos en línea, de manera recurrente, lo que le permitirá predecir y controlar sus ingresos. Cuenta con reportes contables, transaccionales y de liquidación.

PCI y CSIP: son estándares de seguridad que tiene la plataforma que son auditadas continuamente y protegen los datos privados de la tarjeta del cliente.

Cliente: son los que poseen una tarjeta crédito o débito que son emitidas por una entidad financiera y que usan esta plataforma Web.

Tarjeta de débito y crédito: introducir los datos de tu tarjeta. • Banco: es el que confirma si el cliente tiene una tarjeta con su respectivo ingreso.

Nuestra propuesta fue crear un proceso de capacitación en la plataforma WEB XPRESSPAGO, de la empresa Transcontinental Processing Corp., cuyo contenido podrá proponer la enseñanza de habilidades específicas, y de suministrar conocimiento necesario o de influencia en las actitudes del personal.

El proceso de capacitación comprende dos métodos: uno interno, otro externo. El método interno donde la empresa brinda un personal capacitado (colaboradores) con los conocimientos que se requieren. El método externo que será dirigido a los usuarios (clientes) que consiste en cómo utilizar la plataforma Web XPRESSPAGO.

Nuestra plataforma Web tendrá la capacidad de generar los procesos a los usuarios y brindar los resultados a través de ciertas medidas de seguridad que según el nivel que se tengan en la organización, así tendrán el acceso a los procesos de la plataforma Web. La fase de capacitación consiste en dar al nuevo personal una capacitación para usar la Plataforma Web XPRESSPAGO y permitirles llenar la inscripción con sus datos personales.

La capacitación se realizará a través de un curso, taller, seminario, u otro método; según el encargado de dicha capacitación. La metodología que se utilizará al culminar la capacitación es aplicar una encuesta de opinión a los participantes acerca del desarrollo de la capacitación.

Se hizo un monitoreo para darle seguimiento continuo y riguroso de lo que está sucediendo durante la implementación de la capacitación; se analiza cómo evolucionan y se evalúa la gestión de la formación de la capacitación. Tanto el monitoreo como la

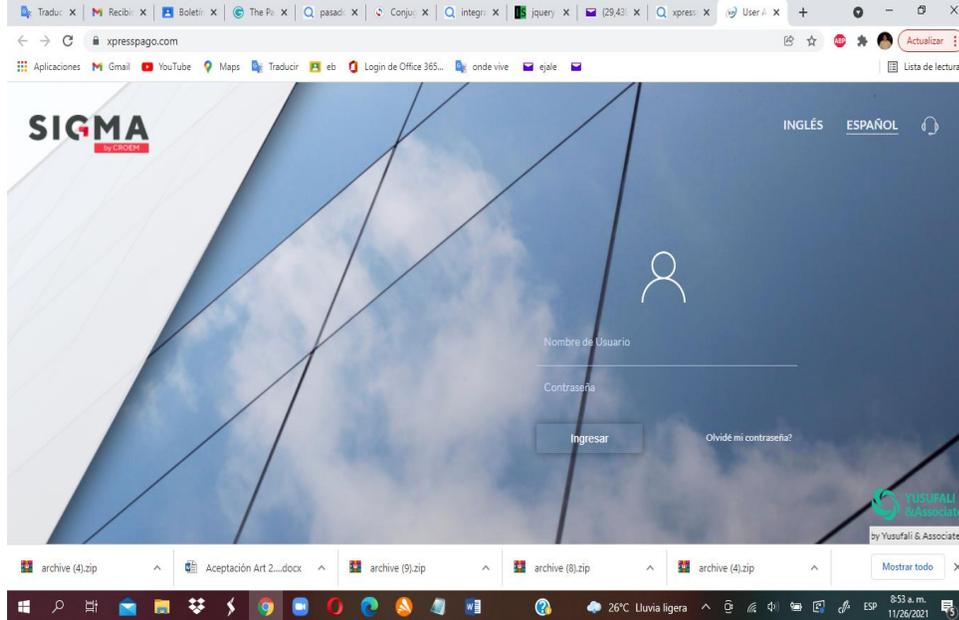
evaluación se desarrollaron durante la ejecución y tienen como finalidad aplicar medidas de corrección que mantengan el programa de la capacitación dentro de lo planeado.

La evaluación de la capacitación se concentra en los logros alcanzados, examinando la cadena de resultados (insumos, actividades, productos, resultados e impactos), procesos, factores contextuales y causalidad, para comprender los logros o la ausencia de ellos. La evaluación será entregada a la gerencia y al encargado de la capacitación para que conozcan el estatus de progreso de los nuevos empleados en la plataforma Web XPRESSPAGO.

Se realizó un proceso de retroalimentación el cual se efectuará por medio de un prototipo ya creado de la plataforma Web XPRESSPAGO la que contará con multidocumentos virtual de práctica elaborado por el encargado, para realizarse en la capacitación. La creación de los multidocumentos se hará por el encargado ya que el evaluará a los participantes para saber el nivel de sus habilidades actuales y futura para determinadas tareas de trabajo.

El enlace que deben usar los participantes para realizar su retroalimentación según lo indique el facilitador es link <http://xpresspago.sandbox.merchantprocess.net/>. Al entrar al enlace le aparecerá la pantalla que se presenta en la Figura 3 a continuación.

Figura 3
Prototipo de práctica de la plataforma Web XPRESSPAGO



Fuente: Elaboración por los autores.

RESULTADOS

La información que se requiere para el desarrollo de la propuesta de un proceso de capacitación deberá generarla la empresa, en base a la necesidad de los trabajadores en la plataforma Web y debe incluir los siguientes:

- Hacer un informe del funcionamiento de la plataforma Web en caso de ajustes.
- Utilizar al (o a los) técnico(s) que mejor maneja(n) la plataforma Web.
- Asignar a un personal de recursos humanos que lleve un registro de las diferentes áreas que necesita capacitación.
- Elegir un comité de al menos tres colaboradores para que determinen cada documento, video e información que debe crearse, además se debe considerar la independencia que cada uno tendrá en las fases de capacitación.

Para aplicar un proceso de capacitación es primordial identificar las necesidades y la situación actual de la empresa a través de la aplicación de una encuesta de opinión que permitiese que los colaboradores ofrezcan su punto de vista sobre la problemática que representa el uso del sistema Web XPRESSPAGO.

La encuesta se realizó a los diferentes departamentos de la empresa para obtener información de los trabajadores acerca de cómo funciona la plataforma Web que la empresa utiliza, para determinar las falencias de la misma.

En la Tabla 2 se presenta la encuesta a través de un cuestionario de 10 preguntas, se definen los criterios para obtener el diagnóstico después de aplicar la encuesta y se tabulan los resultados en valor y porcentaje.

Tabla 2

Cuestionario-diagnóstico y ponderación de los resultados

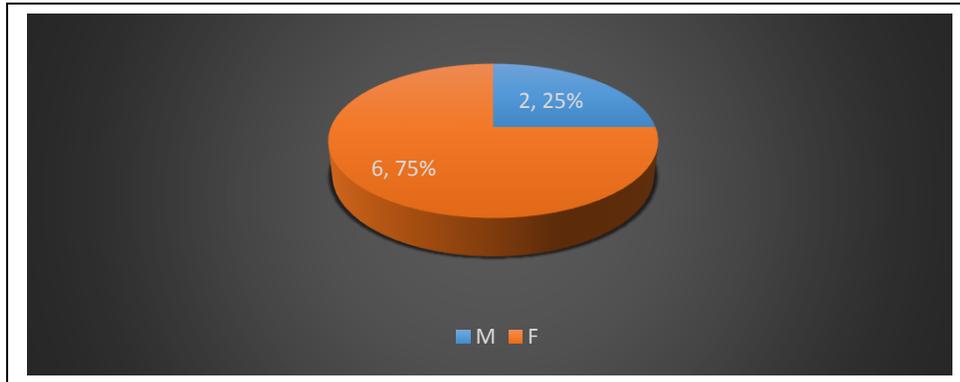
No	PREGUNTAS	CRITERIOS					
		M	%		F	%	
1	Sexo	2	25		6	75	
		CRITERIOS					
		Poco	%	Regular	%	Mucho	%
2	Conoces la plataforma Web XPRESSPAGO	2	25	1	12.5	5	62.5
3	Conoces cuales son las funciones de la plataforma Web XPRESSPAGO	2	25	2	25	4	50
4	Tiene conocimiento de cómo usar esta plataforma Web XPRESSPAGO	1	12.5	4	50	3	37.5
5	Creer que el lenguaje del Manual de usuario de la plataforma Web XPRESSPAGO es conciso y claro	0	0	4	50	4	50
6	Considera que el manual de usuario de la plataforma Web XPRESSPAGO es muy extenso. Puede dar su punto de vista	1	12.5	4	50	3	37.5
7	Creer que el manual de usuario de la plataforma Web XPRESSPAGO le sirve de ayuda	0	0	0	0	8	100
8	Considera usted que es problema que no todo los departamentos sepan usar la plataforma. Puede dar su punto de vista	0	0	6	75	2	25
9	Con cuanta frecuencia utiliza esta plataforma, su departamento. Puede dar su punto de vista.	0	0	0	0	8	100
10	Considera usted que deben capacitar al personal que use la plataforma Web XPRESSPAGO	0	0	1	12.5	7	87.5

Fuente: Elaboración por los autores.

De la Tabla 2 se crearon las Gráficas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10 presentadas a continuación a partir de cada pregunta como resultado de la tabulación de los datos obtenidos mediante las encuestas.

En cuanto a la pregunta N°1, sobre el sexo de los que se encuestaron, el 75% fueron mujeres y un 25% hombres. (Gráfica 1),

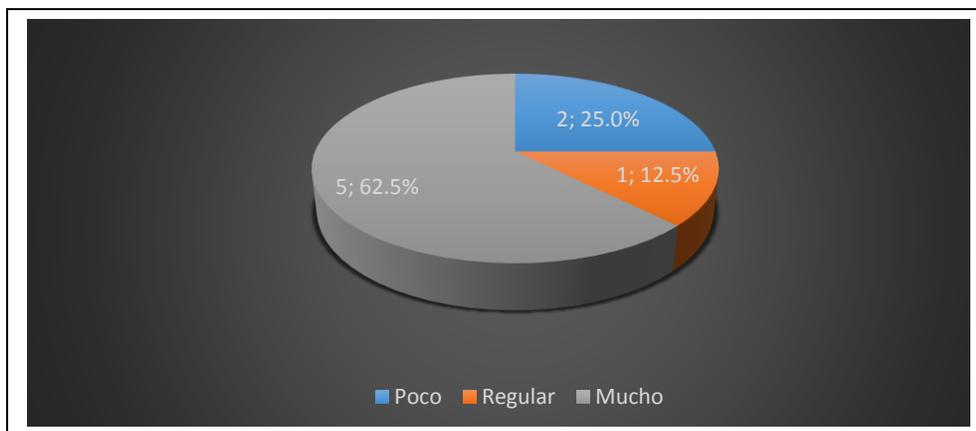
Gráfica 1. Sexo del colaborador



Fuente: Elaboración por los autores.

Con respecto a la pregunta N°2, sobre si conocían la plataforma Web XPRESSPAGO, un 25% dijo que poco, un 12.5% regularmente y un 62.5% considera que si la conoce. (Gráfica 2),

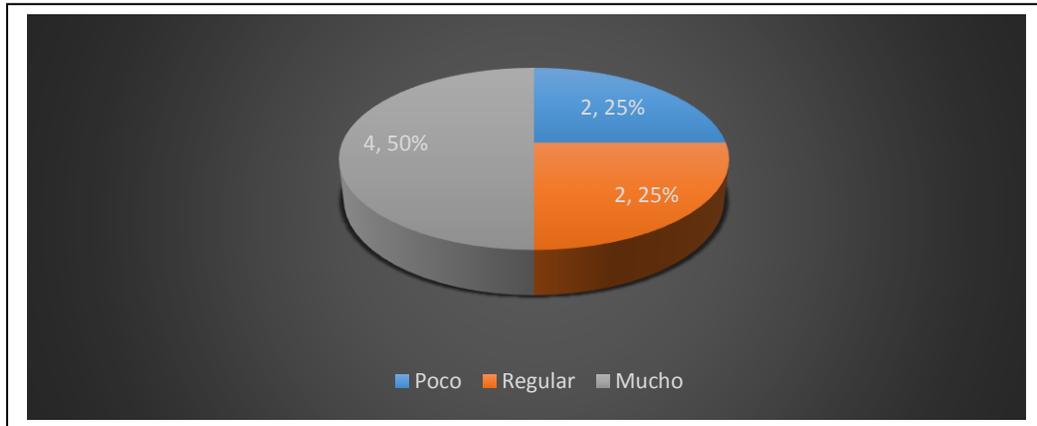
Gráfica 2. Nivel de conocimiento de la plataforma WEB



Fuente: Elaboración por los autores.

En relación a la pregunta N°3, sobre si se conocen cuáles son las funciones de la plataforma Web XPRESSPAGO, el 25% dijo que poco, al igual que regular otro 25% y el 50% aseguro que si conocen las funciones de la plataforma. (Gráfica 3).

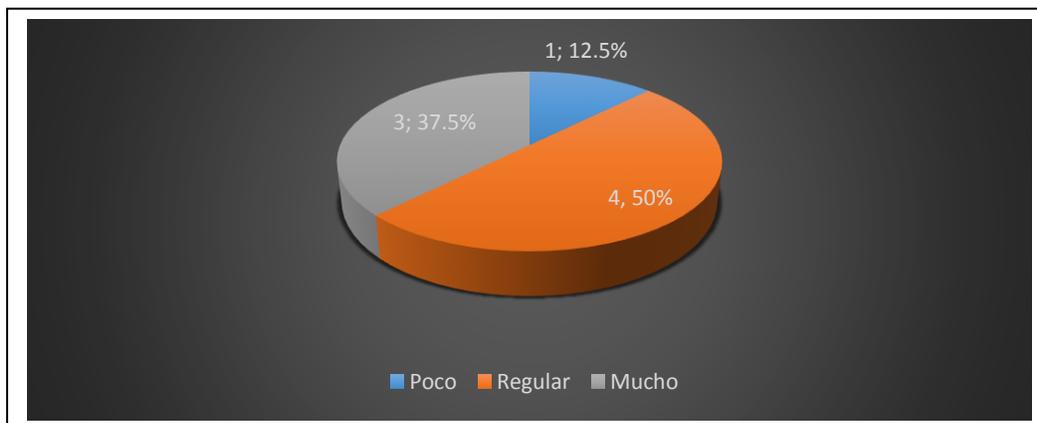
Gráfica 3. Nivel de Conocimiento de las funciones de la plataforma



Fuente: Elaboración por los autores.

En cuanto a la pregunta N°4, haciendo referencia si se tiene conocimiento de cómo usar esta plataforma Web XPRESSPAGO, el 12.5% dijo que poco conocimiento tiene, un 50% regularmente la conoce y el 37.5% afirma que tiene mucho conocimiento. (Gráfica 4).

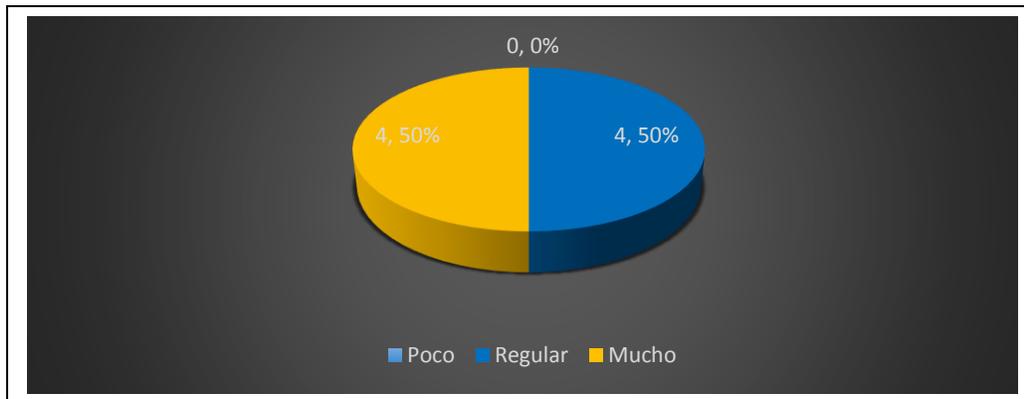
Gráfica 4, Nivel de conocimiento del uso de la plataforma



Fuente: Elaboración por los autores.

En cuanto a la pregunta N°5, en base a que, si crees que el lenguaje del Manual de usuario de la plataforma Web XPRESSPAGO es conciso y claro, el 50% dijo que es regular, al igual que el otro 50% que considera que, si es conciso y claro, hay que mencionar que nadie considero que es poco conciso y claro (Gráfica 5).

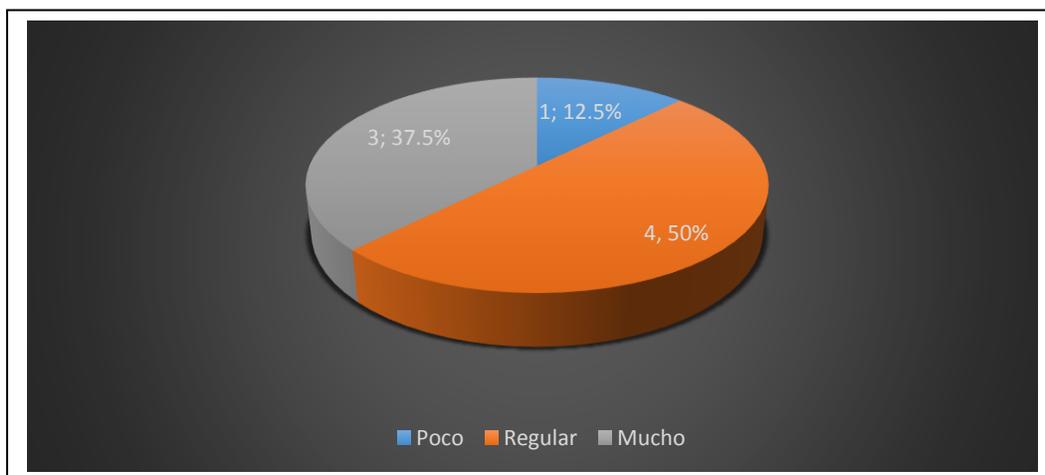
Gráfica 5. Claridad en el manual de usuario.



Fuente: Elaboración por los autores.

En la Gráfica 6, los resultados indican que con respecto a la pregunta N°6, sobre si considera que le manual de usuario de la plataforma Web XPRESSPAGO es muy extenso, el 50% dijo que es regular, un 37.5% que mucho y solo un 12.5% consideró que poco.

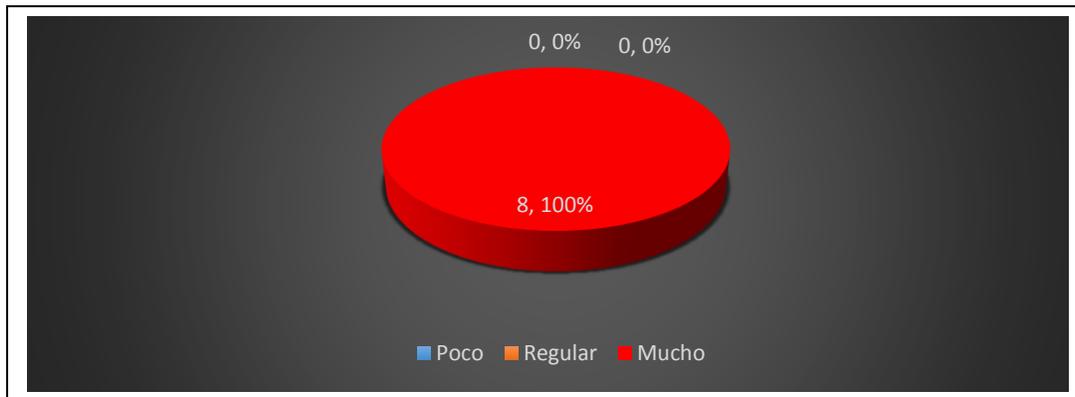
Gráfica 6. Extensión del manual de usuario.



Fuente: Elaboración por los autores.

En la Gráfica 7 se muestra que, en función de a la pregunta N°7, en base a si cree que el manual de usuario de la plataforma Web XPRESSPAGO le sirve de ayuda, el 100% de los encuestados confirmo que si le sire de mucha ayuda, nadie considero lo contrario.

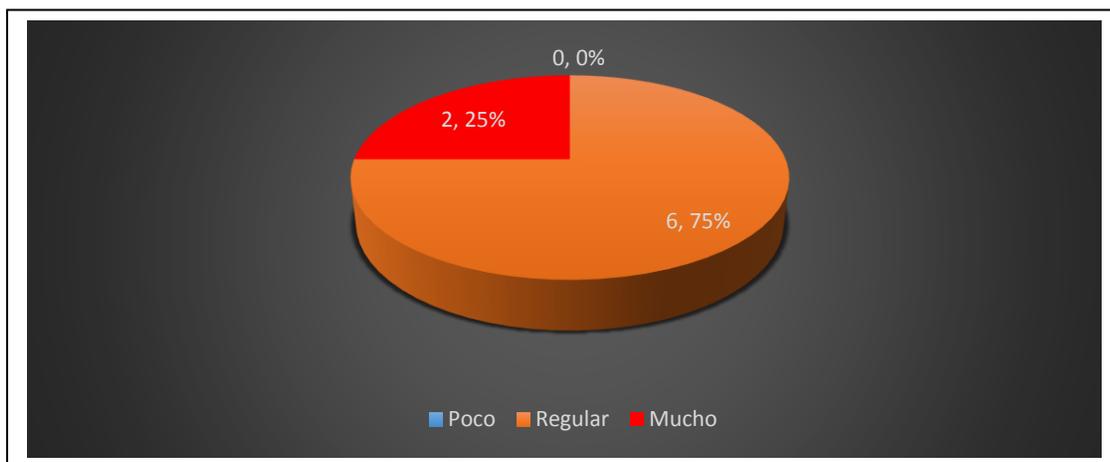
Gráfica 7. Considera que el manual de usuario le apoya



Fuente: Elaboración por los autores.

En la Gráfica 8 se señala, refiriéndose a la pregunta N°8, sobre si considera usted que es problema que no todos los departamentos sepan usar la plataforma, el 75%, o se a la mayoría afirma que es regular que no todos los departamentos la usen y un 25% dijo que mucho debe servir para que todos la manejen.

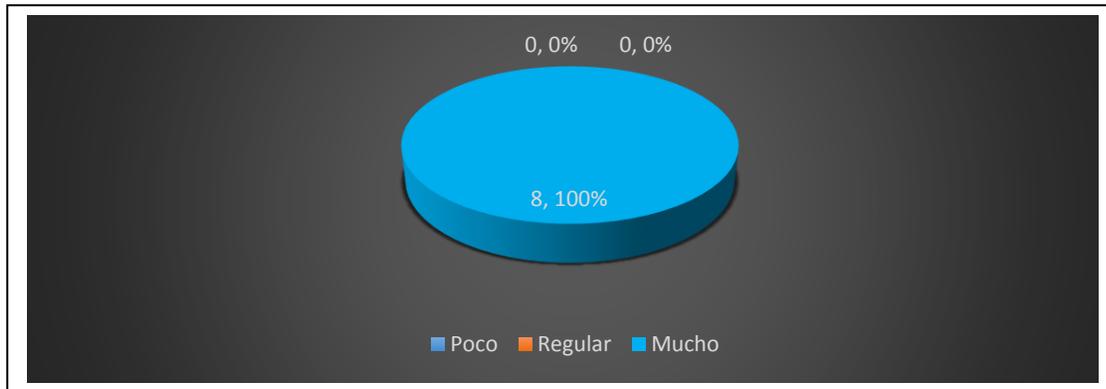
Gráfica 8. Desconocimiento en el uso de la Plataforma, por departamento



Fuente: Elaboración por los autores.

En la Gráfica 9 las respuestas a la pregunta N°9, basada en con cuanta frecuencia utiliza esta plataforma, su departamento, el 100% afirma que, si la utiliza con mucha frecuencia, de ahí que se esté proponiendo hacer programas de capacitación para afianzar y hacer más eficiencia a todo el personal.

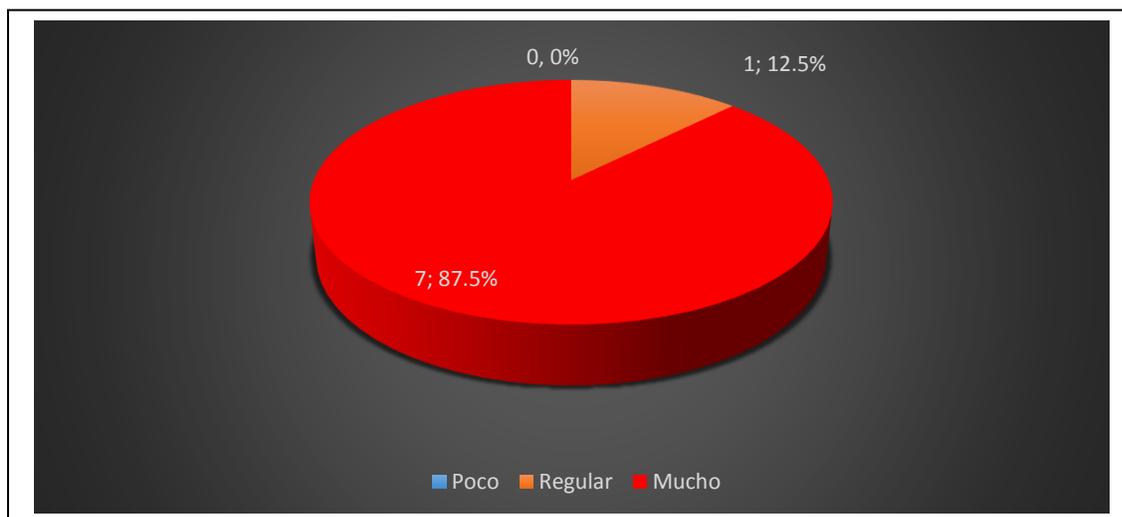
Gráfica 9. Frecuencia del uso de la Plataforma WEB



Fuente: Elaboración por los autores.

En la Gráfica 10 se observa que, las respuestas a la pregunta diez, consultando si considera usted que deben capacitar al personal que use la plataforma Web XPRESSPAGO, un 12.5% dijo que es de importancia regular y un 87.5%, afirma y recalca que es fundamental e importante llevar a cabo la capacitación.

Gráfica 10 – Necesidad de Capacitación en el uso de la plataforma WEB



Fuente: Elaboración por los autores

DISCUSIÓN

En base a la información obtenida, en general, la mayoría de los encuestados no tenía conocimiento de cómo entrar y revisar las diferentes funciones y no conocía del manejo de la plataforma de forma integral.

Los programadores alcanzaron mayor porcentaje en esta encuesta en el uso de esta plataforma Web, ya que ellos fueron los creadores de la misma y sabía manejarla mejor que los otros departamentos.

El departamento de soporte alcanzó un porcentaje medio en el uso de ésta plataforma Web, porque tiene que darle al cliente respuesta en la solución de los problemas que se presentan a diario, y se pueden apoyar en el soporte de los programadores y la base de conocimiento creada sobre los posibles errores que pueden generarse en la plataforma Web y la posible solución.

El departamento administrativo obtuvo el porcentaje más bajo en esta encuesta ya que ellos no tienen conocimiento técnico acerca de la plataforma Web y tampoco son expertos en cómo usarla ya que ellos solo manejan programas exclusivos para la toma de decisiones de la información generada en los departamentos de contabilidad, finanza, cuenta por cobrar, cuenta por pagar y conciliación bancaria, etc.

El departamento de publicidad obtuvo un porcentaje un poco más alto que los administrativos; porque ellos se encargan de mercadeo y publicidad de la plataforma a otras empresas y clientes, aunque sólo tienen conocimiento de sus funciones específicas, su manejo es empírico, pero no dominan la parte técnica.

Luego de la capacitación de la plataforma Web XPRESSPAGO la empresa se beneficiará en tener resultados de alta calidad, evitando así los errores humanos y con ellos brindará los resultados esperando con rapidez, y accesibilidad a los datos de sus cuentas.

Por lo general, siempre existen quejas de los usuarios en cuanto al manejo que presenta la plataforma Web XPRESSPAGO; de ahí que se presente la necesidad de capacitar al personal y definir una base de conocimiento para consultas.

Con el uso del manual guía de la plataforma Web, la empresa logrará tener un personal capacitado y entrenado. Si bien el sistema de capacitación o entrenamiento para plataforma Web en la organización apoyará a sus miembros para desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden colaborar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

AGRADECIMIENTOS. Agradecemos a la empresa Transcontinental Processing Corp. por permitirnos presentar una propuesta para crear un proceso de capacitación en la plataforma WEB XPRESSPAGO. A la Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación de la Universidad de Panamá por haberme ofrecido la oportunidad de realizar este proyecto de investigación y permitir el enlace entre la empresa y la facultad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar-Morales, S. (2012), *De Emprendedor a Empresario*. Editora Patria, Primera Edición, México, México.

AIG. (2021). *Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental*. Panamá. [infografía]. Recuperado de: <https://aig.gob.pa/>

Alles, Martha A., (2014). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias*. Editorial Granica. Buenos Aires. Argentina.

Blasco et al. (2012). *El Documento Electrónico: Aspectos Jurídicos, Tecnológicos y Archivísticos*. Editado por la University Jaume I. Madrid. España.

Castellanos C., R., (2020). *Estrategia 4 - Formación y Retención del Talento Empresarial*. Editora Kindle. La Habana. Cuba.

CISP. (2021). *Cardholder Information Security Program*. [infografía]. Recuperado de: https://en.wikipedia.org/wiki/Cardholder_Information_Security_Program

- CROEM. (2001). *Croem INC*. [infografía]. Recuperado de: <https://www.croem.net/>
- E_COMMERCE. (2021). *Comercio Electrónico*. [infografía]. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_electr%C3%B3nico
- Edgardo F., (2021). *Desarrollo y Capacitación del personal dentro de las empresas*. Editado por la Universidad de Argentina. Buenos Aires. Argentina.
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana de España. Sexta Edición. Madrid. España.
- Huberman, S., (2018). *Como gestionar la calidad en un proceso de capacitación*. Editorial Academia Española. Madrid. España.
- Jiménez et al. (2017). *Modelo de Entrenamiento para el Área de Operación de una Empresa basada en Benchmarking*. Editado por la Universidad del Norte. Barranquilla. Colombia.
- MEF. (2021). Proyectos del Ministerio de Economía y Finanzas. Panamá. [infografía]. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pa/transparencia/10-1-proyectos-institucionales/>
- Ortiz, A., (2016). *Introducción a la Investigación Contable*. Edición: Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta.
- Ospina, P., (2019). *Plan de capacitación para usuarios finales*. Editado por la Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá. Colombia.
- PCI. (2021). *Payment Card Industry*. [infografía]. Recuperado de: https://botechfpi.com/pci-dss?gclid=CjwKCAjwmv-DBhAMEiwA7xYrdxHmLPLWGICoc9-qCAP68EdPWkG_10c7qKbmPoCqWyrR7wEnCQ4gMhoCrS8QAvD_BwE
- SENACYT. (2021). *Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Panamá. [infografía]. Recuperado de: <https://www.senacyt.gob.pa/>
- TRANSCONTINENTAL PROCESSING CORP., (2011). [En línea]. Página WEB de la empresa SIGMA. [infografía]. Recuperado de: <http://www.sigmaprocess.net>.
- VÉRTICE. (2010). *Tecnología:e_Commerce: Aplicación y Desarrollo*. Editorial Vértice. Primera Edición. Madrid. España.
- INFOGRAFÍA**