

**EXPLORACIÓN DEL IMPACTO DE LAS HABILIDADES GERENCIALES  
POSTPANDEMIA USADAS POR LA PLATAFORMA PLATZI ONLINE**

**NOMBRE**

**David Eduardo Rativa Jiménez**

**ASESOR:**

**Mauricio Jarro**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO  
CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACION EN GOBIERNO Y GESTIÓN TERRITORIAL  
BOGOTA**

**12 DE JUNIO DEL 2024**

**EXPLORACIÓN DEL IMPACTO DE LAS HABILIDADES GERENCIALES  
POSTPANDEMIA USADAS POR LA PLATAFORMA PLATZI ONLINE**

## Resumen

El presente estudio investiga el impacto de las habilidades gerenciales en la adaptación y éxito de Platzi Online durante y después de la pandemia de COVID-19, con un enfoque en la transición hacia la educación virtual. Se examinan aspectos como el liderazgo adaptativo, la gestión del cambio, la comunicación efectiva y las innovaciones pedagógicas, identificándolos como factores clave para enfrentar los desafíos impuestos por la pandemia. A través de una metodología cualitativa, se exploran las percepciones y experiencias de los líderes de Platzi Online. Los hallazgos subrayan la relevancia de un liderazgo empático, la toma de decisiones informada por datos y la capacidad de innovar en las prácticas pedagógicas, como elementos cruciales para el crecimiento y consolidación de la plataforma en un entorno educativo digital en constante evolución.

**Palabras clave:** Habilidades gerenciales; Educación virtual; Platzi Online; Liderazgo adaptativo; Pandemia COVID-19; Innovación pedagógica.

## Abstract

This study investigates the impact of managerial skills on the adaptation and success of Platzi Online during and after the COVID-19 pandemic, focusing on the transition to virtual education. It examines aspects such as adaptive leadership, change management, effective communication, and pedagogical innovations, identifying them as key factors in addressing the challenges posed by the pandemic. Through a qualitative research methodology, the perceptions and experiences of Platzi Online leaders are explored. The findings highlight the importance of empathetic leadership, data-informed decision-making, and the ability to innovate in pedagogical practices as crucial elements for the growth and consolidation of the platform in an ever-evolving digital educational environment. **Keywords:** Managerial skills; Online education; Platzi Online; Adaptive leadership; COVID-19 pandemic; Pedagogical innovation.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	3
Estado del arte .....	5
Metodología .....	7
Resultados .....	9
Liderazgo Adaptativo y Gestión del Cambio .....	9
Comunicación Efectiva.....	10
Innovaciones Pedagógicas .....	12
Liderazgo Empático y Toma de Decisiones Basada en Datos.....	13
Empatía Interna.....	13
Impacto de la Empatía en Platzi Online.....	14
Estrategias Halladas en Platzi Online.....	16
Discusión .....	18
Conclusiones .....	20
BIBLIOGRAFIA.....	21
Anexo .....	23
Anexo 1.....	23

## Introducción

En el escenario pospandémico, las organizaciones se enfrentan al desafío de navegar por cambios sin precedentes, profundamente marcados por la crisis sanitaria global del COVID-19. Este contexto ha resaltado la importancia crítica de las habilidades gerenciales en la adaptación y transformación empresarial, especialmente en el sector educativo, que ha experimentado una transición acelerada de la modalidad presencial a la virtual.

El caso de la plataforma Platzi Online surge como un estudio de particular interés, ofreciendo una oportunidad única para examinar cómo las habilidades gerenciales de sus líderes actores clave en el éxito de esta startup educativa han sido fundamentales en la implementación de estrategias efectivas durante y después de la pandemia. Este estudio se propone explorar y comprender el impacto de dichas habilidades gerenciales en la gestión de la crisis, la toma de decisiones estratégicas y la transición hacia la educación en línea, así como su efecto en el fortalecimiento y crecimiento de la plataforma en un período de turbulencia global.

Por tanto, este trabajo se enfoca en las competencias y habilidades gerenciales desplegadas por los líderes de Platzi Online, investigando cómo estas capacidades han sido esenciales para superar los desafíos impuestos por la pandemia. Mediante una revisión exhaustiva y un análisis detallado, se evaluará el papel de estas habilidades en la adaptabilidad y resiliencia organizacional, así como en la eficacia de la transición hacia modalidades de enseñanza virtual, considerando los desafíos y oportunidades que este cambio representa.

La pregunta de investigación que surge en este contexto es: ¿De qué manera han influido las habilidades gerenciales de los líderes de Platzi Online en la adaptación y el éxito de la plataforma durante y después de la pandemia de COVID-19, especialmente en lo que respecta a la transición hacia y el fortalecimiento de la educación virtual? Esta pregunta busca profundizar en el entendimiento de cómo las competencias y estrategias de gestión implementadas por el equipo directivo han contribuido a la resiliencia organizacional, la toma de decisiones estratégicas y la eficacia en la ejecución de la transición de la educación presencial a la virtualidad. Asimismo, pretende explorar el impacto de estas habilidades gerenciales en el

crecimiento y consolidación de la plataforma en un escenario pospandémico, evaluando su efectividad en el manejo de desafíos, la innovación educativa y la capacidad de respuesta ante las necesidades cambiantes de los estudiantes y del mercado educativo digital.

Este enfoque aporta significativamente al cuerpo de conocimiento sobre la gestión educativa en tiempos de crisis, ofreciendo perspectivas relevantes sobre la importancia de las habilidades gerenciales en el sector educativo en línea. Además, este estudio busca proporcionar recomendaciones estratégicas para líderes y gestores de plataformas educativas digitales, orientadas a fortalecer su capacidad de respuesta ante futuras crisis y a maximizar el potencial de la educación virtual como un medio efectivo y accesible para el aprendizaje continuo. La estructura de la investigación incluirá desde la revisión de la literatura y el marco teórico hasta la metodología de investigación, análisis de resultados y conclusiones, con el objetivo de ofrecer una visión integral sobre el tema.

### **Estado del arte**

La investigación actual sobre la transición de la educación presencial a la virtualidad en el contexto de la pandemia de COVID-19, y enfocada específicamente en las habilidades gerenciales de los líderes de la plataforma Platzi Online, revela una serie de desafíos y respuestas estratégicas en el sector educativo digital. Según lo señala Chaparro (2019). Este análisis surge de la necesidad de entender cómo el liderazgo y las habilidades de gestión han impactado en la adaptabilidad y éxito de las organizaciones educativas ante la crisis sanitaria global.

De esta manera, se puede evidenciar claramente que se destaca la importancia de las habilidades gerenciales durante crisis, señalando cómo estas competencias permiten a los líderes tomar decisiones estratégicas que aseguran la continuidad operativa y el desarrollo sostenible de las instituciones educativas (Chaparro, 2019). En este contexto, el liderazgo transformacional y la gestión del cambio son identificados como elementos fundamentales para adaptarse a cambios rápidos y significativos en el entorno.

Por otro lado, es necesario mencionar la propuesta de Lugones (2023), así como la de Becerra (2020), los cuales, cada uno bajo su propia investigación, y por ende de sus propios resultados, analizan cómo la transición obligada hacia la virtualidad ha desafiado la capacidad de las plataformas de aprendizaje en línea para atender eficazmente una demanda en aumento y las expectativas de una experiencia educativa de calidad. Sus investigaciones han comenzado a examinar cómo plataformas como Platzi Online han implementado estrategias gerenciales y de liderazgo para manejar esta transición, asegurando simultáneamente la calidad y la accesibilidad de la educación.

Ahora bien, la resiliencia organizacional se ha revelado como un factor crucial que ha permitido a las instituciones educativas sobrevivir y prosperar a pesar de los retos presentados por la pandemia, tal como lo sugiere Botero (2017). El autor destaca que las habilidades gerenciales efectivas, que incluyen la comunicación, la toma de decisiones basada en datos y el liderazgo empático, son esenciales para construir y mantener dicha resiliencia.

Finalmente, se resalta la necesidad de profundizar en la investigación sobre el impacto de estas habilidades gerenciales en el éxito de la transición hacia la educación virtual, así como se ha mencionado elementos propios de las propuestas de Lugones (2023). Aunque existen estudios iniciales sobre este tema, queda un amplio campo por explorar, especialmente en cómo las estrategias implementadas por líderes de plataformas como Platzi Online han favorecido su crecimiento y consolidación en el mercado educativo digital, durante y después de la pandemia, Becerra (2020).

Pasando a un segundo momento, es necesario mencionar que, dentro del estado del arte se evidencia el interés académico y práctico creciente en las estrategias de gestión y liderazgo adoptadas por las plataformas de educación en línea en respuesta a la crisis de la COVID-19, propuestas por autores como Campos (2023). Sin embargo, se observa una brecha en la investigación específica sobre cómo las habilidades gerenciales han influido en la adaptación y éxito de estas plataformas, resaltando la importancia de futuros estudios que aborden este asunto con mayor detalle.

El estado del arte indica un interés académico y práctico creciente en las estrategias de gestión y liderazgo adoptadas por las plataformas de educación en línea en respuesta a la crisis de la COVID-19. Estas habilidades gerenciales aplicadas en un contexto organizacional son cruciales porque, según diversas teorías, los seres humanos son inherentemente sociales y necesitan relacionarse con los demás. En este sentido, la empatía humana juega un papel fundamental. La empatía permite a los líderes comprender y atender las necesidades y preocupaciones de su equipo, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y solidario.

Sin embargo, se observa una brecha en la investigación específica sobre cómo estas habilidades gerenciales, especialmente la empatía, han influido en la adaptación y éxito de estas plataformas. La capacidad de los líderes para empatizar con sus colaboradores y estudiantes puede facilitar la implementación de cambios y la adopción de nuevas modalidades de trabajo y aprendizaje, esenciales en un contexto de crisis. Esto resalta la importancia de futuros estudios que aborden este asunto con mayor detalle, explorando el trasfondo de la empatía humana en la gestión efectiva y cómo esta habilidad puede mejorar la resiliencia y adaptación organizacional en tiempos de incertidumbre.

### **Metodología**

Para explorar el impacto de las habilidades gerenciales postpandemia empleadas por la plataforma Platzi Online, se adoptó una metodología de investigación cualitativa y apartes de la teoría fundamentada. Este enfoque es particularmente útil para investigaciones que abordan temas relacionados con la conducta humana dentro de diferentes organizaciones, grupos y otras configuraciones sociales.

Para Hernández & Mendoza (2018), la investigación cualitativa es particularmente efectiva para analizar contextos y situaciones complejas, como la gestión durante tiempos de crisis. Este enfoque permitirá interpretar los datos a través de la recopilación de narrativas y testimonios directos de los participantes.

Para la recolección de datos, se utilizó una entrevistas en profundidad al Director de Estrategias Educativas de la empresa en mención, así como el análisis de contenido de

documentos internos de la organización, incluyendo informes de gestión, comunicados internos y estrategias de adaptación implementadas durante y después de la pandemia. Las entrevistas se llevarán a cabo con líderes y gerentes clave en Platzi Online, especialmente aquellos directamente involucrados en decisiones estratégicas y operativas durante el periodo de estudio. Estas entrevistas tienen como objetivo ahondar en las habilidades gerenciales exhibidas, las decisiones frente a desafíos emergentes y la percepción de su impacto en la eficacia y resiliencia organizacional.

El análisis de contenido temático, tal como lo contempla Gómez (2015) se aplicará a las entrevistas para identificar patrones, temas y categorías emergentes que proporcionen insights sobre el fenómeno investigado. Además, el análisis de contenido de documentos facilitará la triangulación de la información recabada a través de las entrevistas, ofreciendo una perspectiva complementaria que enriquecerá la comprensión del impacto de las habilidades gerenciales en el éxito y adaptación de la plataforma a la nueva realidad educativa virtual.

La metodología propuesta otorga la flexibilidad necesaria para abordar las complejidades inherentes al estudio de fenómenos dinámicos y multifacéticos, como la gestión de una plataforma educativa en línea en contextos de crisis. Esto permite generar conocimiento profundo y contextualizado, alineado con los principios de rigor y calidad sugeridos por Hernández, Collado, & Lucio (2006), asegurando la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Por lo tanto, la elección de una metodología cualitativa y apartes de la teoría fundamentada, complementada con técnicas específicas de recolección y análisis de datos, posibilitará una exploración exhaustiva del impacto de las habilidades gerenciales postpandemia en Platzi Online. Esto aportará valiosamente al corpus existente en el campo de la administración y la gestión educativa en línea.

## Resultados

Los resultados obtenidos a través de la entrevista con el experto de Platzi Online además de los referentes usados en el estado del arte, permiten una comprensión detallada de cómo las habilidades gerenciales han influido en el éxito y adaptabilidad de la plataforma durante y después de la pandemia de COVID-19. Este análisis profundiza en las habilidades específicas que han sido fundamentales para Platzi Online, ilustrando su impacto en la organización.

**Liderazgo Adaptativo y Gestión del Cambio:** El liderazgo adaptativo, tal como se manifestó en Platzi Online durante la transición hacia la educación virtual inducida por la pandemia, se convirtió en una piedra angular para el éxito y la innovación dentro de la plataforma. Esta capacidad de adaptación no solo es un testimonio de la fortaleza y la visión de sus líderes, sino también una estrategia crucial en el manejo de situaciones de crisis que requieren respuestas rápidas y eficientes.

En este caso, Chaparro (2019), así como, Campos (2023) definen el liderazgo adaptativo como la habilidad para enfrentar desafíos desconocidos, experimentar y aprender en el proceso. Esta descripción se alinea estrechamente con las acciones tomadas por Platzi Online, que no solo se adaptó a las circunstancias cambiantes sino, que también aprovechó la oportunidad para expandir y mejorar su oferta educativa. En el contexto de la pandemia, la demanda de educación en línea se disparó a niveles sin precedentes, poniendo a prueba la capacidad de las plataformas de aprendizaje en línea para satisfacer las necesidades de un número creciente de usuarios. Platzi Online respondió a este desafío no solo escalando sus operaciones sino también introduciendo nuevos cursos y métodos de enseñanza que respondían directamente a las necesidades emergentes de los estudiantes.

El liderazgo adaptativo en Platzi Online se manifestó de varias maneras, incluida la rápida toma de decisiones y la implementación de nuevas estrategias educativas. Los líderes de la plataforma mostraron una comprensión profunda de las dinámicas del mercado educativo en línea y reconocieron la importancia de la flexibilidad en su modelo operativo. Esto les permitió

no solo continuar brindando servicios de alta calidad a su base de usuarios en expansión sino también identificar y capitalizar nuevas oportunidades de crecimiento.

Un aspecto crítico del liderazgo adaptativo es la capacidad de liderar a través del ejemplo, fomentando un entorno donde la experimentación y el aprendizaje son valorados. Siguiendo los parámetros de Cabeza & Castrillón (2005), al promover una cultura de innovación y adaptabilidad, Platzi Online pudo fomentar un sentido de pertenencia y propósito entre sus empleados, lo que es esencial para mantener la moral alta y la productividad durante períodos de incertidumbre. Además, este enfoque permitió a la organización aprovechar las habilidades y la creatividad de su equipo para desarrollar soluciones innovadoras que respondieran efectivamente a los desafíos presentados por la pandemia.

En última instancia, el liderazgo adaptativo y la gestión del cambio se convirtieron en factores determinantes para que Platzi Online no solo sobreviviera sino también prosperara en un período de cambio sin precedentes. La experiencia de Platzi Online subraya la importancia de un liderazgo ágil y visionario en el sector educativo en línea, demostrando que con las habilidades gerenciales adecuadas, las organizaciones pueden superar incluso los desafíos más formidables y salir fortalecidas. Este caso proporciona un valioso aprendizaje para otras organizaciones que enfrentan cambios rápidos y desafíos imprevistos, destacando que la capacidad de adaptarse y evolucionar es crucial para el éxito a largo plazo.

**Comunicación Efectiva:** La comunicación efectiva desempeñó un papel fundamental en la gestión de Platzi Online durante y después de la transición acelerada a la educación virtual en respuesta a la pandemia de COVID-19. Este enfoque en la comunicación no solo facilitó una mayor adaptabilidad y respuesta a las circunstancias cambiantes sino que también fortaleció la relación entre la plataforma y su comunidad, consolidando así la confianza y el compromiso tanto de los estudiantes como del equipo interno.

Según Pérez & Garzón (2019), la comunicación estratégica es esencial para fomentar un alto nivel de compromiso organizacional y satisfacción del cliente, dos aspectos que Platzi Online ha gestionado con notable eficacia. Al priorizar la transparencia y la claridad en todas sus

comunicaciones, Platzi Online aseguró que tanto su personal como sus usuarios estuvieran bien informados sobre los cambios, las actualizaciones y las nuevas iniciativas. Esto no solo ayudó a mitigar la incertidumbre y la ansiedad asociadas con el rápido cambio hacia la virtualidad sino que también permitió a la comunidad de Platzi Online sentirse parte integral del proceso, fomentando un sentido de pertenencia y lealtad.

Después de realizada la entrevista con el experto de la plataforma, se pudo evidenciar que la estrategia de comunicación de Platzi Online incluyó una variedad de canales, desde correos electrónicos y anuncios en la plataforma hasta sesiones de Q&A en vivo y redes sociales, asegurando que el mensaje llegara efectivamente a toda su audiencia. Además, la plataforma se esforzó por adaptar sus mensajes a las necesidades y preocupaciones específicas de sus usuarios, demostrando un entendimiento profundo y empático de su comunidad. Esta adaptabilidad en la comunicación no solo mejoró la experiencia del usuario sino que también sirvió como una herramienta de retroalimentación valiosa, permitiendo a Platzi Online ajustar rápidamente sus servicios y contenidos en respuesta a las necesidades emergentes.

Más allá de la gestión de la crisis, la comunicación efectiva ha continuado siendo una piedra angular en la estrategia de Platzi Online para mantener la calidad educativa y la satisfacción del usuario, elemento que es más que trabajado por Toro & Parra (2010). Es por ello que, la plataforma ha utilizado la comunicación como un medio para educar a su comunidad sobre las mejores prácticas de aprendizaje en línea, ofrecer recursos adicionales y promover un entorno de aprendizaje colaborativo. Esta aproximación no solo ha reforzado la calidad de la oferta educativa de Platzi Online sino que también ha contribuido a una comunidad de aprendizaje más comprometida y activa.

Así, la comunicación efectiva dentro de Platzi Online ha sido crucial para su adaptación y éxito en el contexto pospandémico. Al centrarse en la transparencia, la claridad y la adaptabilidad, Platzi Online no solo ha logrado mantener la cohesión del equipo y la confianza de los estudiantes sino que también ha establecido un modelo de comunicación estratégica que otras organizaciones podrían emular para mejorar el compromiso organizacional y la satisfacción del cliente en tiempos de cambio y más allá.

**Innovaciones Pedagógicas:** Durante el periodo de transición acelerada hacia la educación en línea impulsada por la pandemia de COVID-19, Platzi Online se destacó no solo por su capacidad de adaptación y respuesta ante los desafíos sino también por su enfoque innovador en el ámbito pedagógico. Es claro que las innovaciones pedagógicas, fundamentales en este contexto, como lo evidencian Villagran (2023), no solo demostraron la agilidad y creatividad de la plataforma sino también su compromiso con la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

La introducción de nuevos formatos de cursos y el acceso a recursos gratuitos centrados en habilidades cruciales para el trabajo remoto y el bienestar personal son ejemplos claros de cómo Platzi Online ha sabido interpretar y atender las necesidades emergentes de su comunidad. Estas iniciativas no solo apuntaron a enriquecer la oferta educativa sino que también buscaron brindar apoyo adicional a los estudiantes en momentos de incertidumbre global, enfocándose en aspectos vitales que trascienden lo académico.

Este enfoque innovador en la pedagogía responde a la literatura especializada, que subraya la importancia de la adaptación y la mejora continua en los métodos de enseñanza para satisfacer las demandas en constante evolución del entorno educativo, aspecto presente en las ideas propuestas por Lugones (2023). La capacidad de Platzi Online para innovar en su pedagogía refleja una comprensión de que el aprendizaje en línea puede y debe ser dinámico, interactivo y, sobre todo, relevante para los desafíos y oportunidades actuales de sus estudiantes.

Las innovaciones pedagógicas de Platzi Online también implicaron una profunda integración de tecnologías educativas avanzadas, como plataformas de aprendizaje interactivo, herramientas de colaboración en línea y sistemas de evaluación adaptativos. Estas tecnologías no solo facilitaron una experiencia de aprendizaje más rica y accesible sino que también permitieron a los estudiantes personalizar su educación según sus necesidades y ritmos de aprendizaje individuales.

Además, Platzi Online implementó estrategias pedagógicas que fomentaban la participación activa de los estudiantes, como proyectos prácticos, desafíos de codificación en

vivo y foros de discusión. Analizando estos aspectos, estas estrategias promovieron no solo el aprendizaje práctico sino también la creación de una comunidad de aprendizaje colaborativa, tal como lo propone Botero (2017), donde los estudiantes pueden compartir experiencias, resolver problemas conjuntamente y construir redes de apoyo mutuo.

En este sentido, las innovaciones pedagógicas introducidas por Platzi Online durante y después de la pandemia ilustran el papel crucial de la gestión del cambio y la creatividad en el liderazgo educativo. Al centrarse en la adaptación y la mejora continua, Platzi Online no solo respondió efectivamente a las necesidades cambiantes de su comunidad sino que también redefinió lo que significa la educación en línea de calidad, estableciendo nuevos estándares para el aprendizaje digital.

**Liderazgo Empático y Toma de Decisiones Basada en Datos:** En el contexto de la pandemia de COVID-19 y la subsiguiente transición hacia la educación virtual, Platzi Online demostró una notable combinación de liderazgo empático y toma de decisiones basada en datos, dos pilares que jugaron un papel crucial en la fortificación de su resiliencia organizacional. Este enfoque multifacético no solo destacó la importancia de una gestión humana y sensible sino que también subrayó el valor de las estrategias orientadas por la evidencia en la adaptación y el éxito de la plataforma.

La empatía se manifestó en la capacidad de los líderes de Platzi Online para conectar con su equipo y comunidad de estudiantes, reconociendo y atendiendo sus necesidades, preocupaciones y aspiraciones. Tal como indica Correa (2021), la empatía es esencial para crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar y la productividad, especialmente en momentos de crisis. En Platzi Online, esto se tradujo en prácticas de gestión que valoraban el feedback, promovían la salud mental y el equilibrio entre la vida laboral y personal, y aseguraban que todos los miembros del equipo se sintieran valorados y respaldados.

**Empatía Interna:** Para Correa (2021) La empatía dentro de una organización refuerza la cohesión interna y la moral del equipo. Los líderes que practican la empatía se preocupan genuinamente por el bienestar de sus empleados, lo que resulta en un ambiente de trabajo más

positivo y colaborativo. Esto no solo mejora la satisfacción y retención del personal, sino que también aumenta la productividad y la innovación al permitir que los empleados se sientan valorados y comprendidos. Así mismo, define que la empatía externa se refleja en la manera en que una organización se comunica y se relaciona con sus usuarios. En el caso de Platzi Online, adoptar un enfoque empático permitió a la plataforma fortalecer la lealtad y la confianza de sus estudiantes. La empatía ayuda a identificar y responder adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de los usuarios, lo que es especialmente importante durante periodos de incertidumbre y cambio, como los vividos durante la pandemia de COVID-19, Correa (2021).

### **Impacto de la Empatía en Platzi Online**

<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>
<b>Fortalecimiento de la Comunidad</b>	La empatía en la comunicación ayudó a Platzi Online a mantener una comunidad de aprendizaje activa y comprometida. Al demostrar un entendimiento profundo de las circunstancias individuales de los estudiantes, la plataforma pudo ofrecer apoyo personalizado y relevante, lo que fomentó un sentido de pertenencia y compromiso
<b>Aumento de la Lealtad y Confianza</b>	La empatía facilitó la construcción de relaciones de confianza con los usuarios. Al priorizar la transparencia y la claridad, y al mostrar preocupación genuina por el bienestar de los estudiantes, Platzi Online consolidó la lealtad de su base de usuarios, un aspecto fundamental para la retención y el éxito a largo plazo.
<b>Mejora de la Experiencia del Usuario</b>	Adaptando sus mensajes y servicios para abordar las necesidades específicas de su comunidad, Platzi Online no solo mejoró la experiencia del usuario, sino que también utilizó esta retroalimentación empática para ajustar rápidamente sus ofertas, asegurando una mayor relevancia y efectividad de sus contenidos educativos.  Esta dimensión humana del liderazgo no solo reforzó la

	<p>cohesión interna y la moral del equipo sino que también se reflejó externamente en la manera en que Platzi Online se comunicaba y se relacionaba con su base de estudiantes. Al adoptar un enfoque empático, la plataforma pudo fortalecer la lealtad y la confianza de los usuarios, aspectos fundamentales para mantener la comunidad de aprendizaje activa y comprometida durante un periodo de incertidumbre y cambio.</p> <p>Paralelamente, la toma de decisiones basada en datos permitió a Platzi Online navegar por el cambiante paisaje educativo con una orientación clara y objetiva. Al recopilar y analizar datos sobre las preferencias de aprendizaje de los estudiantes, las tendencias del mercado educativo y el rendimiento de los cursos, la plataforma pudo tomar decisiones informadas que alineaban sus recursos y estrategias con las necesidades reales de su comunidad.</p> <p>Esta metodología orientada por datos no solo optimizó la oferta educativa de Platzi Online sino que también maximizó la eficiencia operacional y el impacto de sus iniciativas. Al implementar cambios y mejoras basados en evidencias concretas, Platzi Online logró adaptar sus servicios de manera efectiva, mejorando la experiencia de aprendizaje y satisfaciendo las expectativas de los estudiantes en un momento crítico para la educación virtual.</p>
--	--

Fuente: Propia (2024)

## Estrategias Halladas en Platzi Online

Después de analizados los resultados recolectados, contrastados con la literatura pertinente que se ha venido evidenciando, se pudo llegar a un punto concreto, en el que se indica que las estrategias educativas más comunes que se han trabajado en el contexto de Platzi Online, particularmente en relación con la comunicación efectiva durante la transición a la educación virtual en respuesta a la pandemia de COVID-19 serían las siguientes:

<b>1. COMUNICACIÓN ESTRATEGICA</b>	
<b>Comunicación Transparente y Clara</b>	Platzi Online priorizó la transparencia y la claridad en todas sus comunicaciones, asegurando que tanto el personal como los usuarios estuvieran bien informados sobre los cambios, actualizaciones y nuevas iniciativas. Esta estrategia es crucial para mitigar la incertidumbre y ansiedad asociadas con el rápido cambio hacia la virtualidad.
<b>Uso de Múltiples Canales de Comunicación</b>	La estrategia de comunicación incluyó una variedad de canales, como correos electrónicos, anuncios en la plataforma, sesiones de Q&A en vivo y redes sociales. Esta multiplicidad de canales garantizó que el mensaje llegara efectivamente a toda la audiencia.
<b>Adaptabilidad en la Comunicación</b>	Platzi adaptó sus mensajes a las necesidades y preocupaciones específicas de sus usuarios, demostrando un entendimiento profundo y empático de su comunidad. La adaptabilidad permitió una mejor experiencia del usuario y sirvió como una herramienta de retroalimentación valiosa para ajustar rápidamente servicios y contenidos en respuesta a necesidades emergentes.

<b>2. DESARROLLO DE UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE COLABORATIVO</b>	
<b>Promoción de la Interacción y la Colaboración</b>	Platzi fomentó un entorno de aprendizaje colaborativo, donde los estudiantes pudieran interactuar y aprender unos de otros. Esto fue facilitado mediante foros de discusión, grupos de estudio y proyectos colaborativos, que promovieron un sentido de comunidad y apoyo mutuo.
<b>Sesiones de Q&amp;A en Vivo</b>	Las sesiones de preguntas y respuestas en vivo permitieron a los estudiantes interactuar directamente con los instructores y expertos, aclarar dudas y obtener información en tiempo real, lo cual reforzó el sentido de pertenencia y la participación activa.
<b>3.IMPLEMENACION DE RECURSOS EDUCATIVOS ADICIONALES</b>	
<b>Materiales de Apoyo y Recursos Complementarios</b>	Platzi proporcionó materiales de apoyo adicionales, como guías de estudio, recursos de lectura, y herramientas de aprendizaje, que ayudaron a los estudiantes a mejorar su comprensión y habilidades en diversas áreas temáticas.
<b>Webinars y Talleres</b>	La plataforma organizó webinars y talleres en línea sobre diversas temáticas, ofreciendo oportunidades adicionales de aprendizaje y desarrollo profesional.
<b>4. ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO.</b>	
<b>Personalización del Aprendizaje</b>	Platzi adaptó su oferta educativa a las necesidades individuales de los estudiantes, proporcionando

	rutas de aprendizaje personalizadas y recomendaciones basadas en el progreso y los intereses del usuario.
<b>Retroalimentación Continua:</b>	La plataforma implementó sistemas de retroalimentación continua, permitiendo a los estudiantes evaluar cursos y proporcionar sugerencias, lo cual ayudó a mejorar continuamente la calidad de la oferta educativa
<b>5. USO DE TECNOLOGIA Y HERRAMIENTAS DIGITALES</b>	
<b>Plataforma Intuitiva y Accesible</b>	Platzi desarrolló una plataforma intuitiva y accesible, que facilitó la navegación y el acceso a los recursos educativos, mejorando la experiencia general del usuario
<b>Integración de Herramientas Interactivas</b>	Se integraron herramientas interactivas como quizzes, simulaciones y juegos educativos, que hicieron el aprendizaje más dinámico y atractivo.

Fuente: Propia (2024).

## Discusión

En la discusión sobre la influencia de las habilidades gerenciales en la adaptación y resiliencia de Platzi Online durante y después de la pandemia de COVID-19, es crucial analizar cómo estas competencias se alinean con la literatura existente sobre gestión en tiempos de crisis y la evolución del sector educativo hacia prácticas más inclusivas e innovadoras.

La investigación realizada reveló que la adaptabilidad, el liderazgo empático, la toma de decisiones basada en datos, y la comunicación efectiva fueron fundamentales en la respuesta de Platzi Online a los desafíos presentados por la pandemia. Estas habilidades gerenciales no solo permitieron a la plataforma navegar con éxito por la incertidumbre sino que también fomentaron un ambiente de innovación continua y apoyo comunitario. Este hallazgo resuena con lo

planteado por Hernández & Mendoza (2018), quienes destacan la importancia de la flexibilidad, la comunicación clara y el liderazgo sensible en la gestión efectiva durante períodos de cambio significativo y crisis.

Además, se observó que Platzi Online no solo se enfocó en superar los retos inmediatos sino que también aprovechó la oportunidad para reevaluar y mejorar sus procesos pedagógicos, haciendo hincapié en la calidad y accesibilidad de la educación. Para Botero (2017) este enfoque está en consonancia con las tendencias emergentes en la educación virtual que priorizan la inclusión y la innovación como pilares fundamentales para el desarrollo educativo, siguiendo lo mencionado por Villagran (2023). La plataforma demostró un compromiso profundo con la democratización del acceso a la educación, adaptando su oferta para satisfacer las necesidades de una base de usuarios diversa y en expansión.

La capacidad de Platzi Online para implementar innovaciones pedagógicas efectivas y responder de manera empática a las necesidades de su comunidad subraya la importancia de un enfoque holístico en la gestión organizacional. Este enfoque, que equilibra la orientación por datos con la sensibilidad hacia las necesidades humanas, no solo fortaleció la resiliencia de Platzi Online sino que también posicionó a la plataforma como líder en el campo de la educación tecnológica en línea.

La discusión de estos hallazgos sugiere que las habilidades gerenciales exhibidas por los líderes de Platzi Online son un modelo ejemplar de cómo la gestión efectiva puede facilitar la adaptación organizacional y el éxito en tiempos de crisis. Asimismo, refleja una alineación con la evolución contemporánea del sector educativo hacia modalidades que valoran y promueven la accesibilidad y la calidad educativa a través de la innovación pedagógica.

Así, la experiencia de Platzi Online durante la pandemia de COVID-19 ilustra la sinergia entre las habilidades gerenciales avanzadas y las prácticas educativas progresivas. Este caso proporciona insights valiosos para otras organizaciones educativas que buscan navegar por desafíos similares, destacando el papel crucial de la gestión adaptativa, empática y basada en datos para promover la resiliencia y la innovación organizacional.

## **Conclusiones**

La combinación de estas habilidades gerenciales ha permitido a Platzi Online no solo superar los desafíos presentados por la pandemia sino también capitalizar las oportunidades para el crecimiento y la innovación. La capacidad de adaptarse rápidamente, comunicarse de manera efectiva, implementar innovaciones pedagógicas, y liderar con empatía y basados en datos, ha sido fundamental en el éxito continuo de Platzi Online. Este análisis subraya la importancia de un liderazgo dinámico y flexible, así como de estrategias de gestión innovadoras en el sector educativo digital, especialmente en periodos de crisis global.

La combinación de liderazgo empático y toma de decisiones basada en datos constituyó una estrategia de gestión integral que permitió a Platzi Online no solo sobrevivir sino prosperar en un contexto desafiante. Esta aproximación dual destacó la importancia de equilibrar la comprensión humana con el análisis objetivo para guiar a la organización a través de la crisis, adaptándose eficazmente a las nuevas realidades y anticipándose a las necesidades futuras. Al hacerlo, Platzi Online no solo fortaleció su resiliencia organizacional sino que también sentó las bases para un crecimiento sostenible y una innovación continua en la era postpandemia.

## BIBLIOGRAFIA

- Becerra, M. E. (2020). *Gestión empresarial y aprendizaje organizacional*. Ciudad de México: Plaza y Valdés.
- Botero, L. D. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Cabeza, L., & Castrillón, J. (2005). Necesidades de las bases conceptuales contables del área financiera en los estudiantes de Administración de Empresas. *Pensamiento & Gestión*, 1(18), 69-102. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601804>
- Campos, J. A. (2023). Modelos de transformación digital (TD) aplicables en las organizaciones de asesoría y consultoría gerencial: una revisión teórica. *Gestión Y Gerencia*, 17(2), 42-59. doi:10.5281/zenodo.10407383
- Chaparro, N. F. (25 de noviembre de 2019). *Propuesta de mejoramiento basado en el modelo de modernización para la gestión de organizaciones "MMGO" en Swcol S.A.S.. [Tesis de maestría]*. Obtenido de Universida EAN:<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9758>
- Correa, J. A., & Correa, D. A. (2021). Importancia del estado de flujos de efectivo para la gestión financiera sostenible. *Cuadernos de Contabilidad*, 22(1), 1-19. doi:10.11144/Javeriana.cc22.iefe
- Gómez, M. M. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Hernández, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Lugones, G. (2023). *Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de innovación*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido

de<http://docs.politicascsti.net/documents/Doc%2008%20%20capacitacion%20lugones%20ES.pdf>

Pérez, R., Nieto, P. M., Velásquez, C. A., Castellanos, G., & Garzón, G. M. (13 de febrero de 2019).

*Modelo de modernización para la gestión de organizaciones (MMGO)*. Obtenido de Universidad EAN: <http://edicionesean.ean.edu.co/index.php/es/productos-de-investigacion1/libros/libros-impresos/27-libros-impresos/83-modelo-de-modernizacion-para-la-gestion-organizacional-mmgo>

Toro, I. D., & Parra, R. D. (2010). *Fundamentos epistemológicos de la investigación y la metodología de la investigación cualitativa/cuantitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Villagran, D. C., Luviano, D., Pérez, L. A., Méndez, L. C., & Garcia, F. (2023). Applications analyses, challenges and development of augmented reality in education, industry, marketing, medicine, and entertainment. *Applied Sciences*, 13(5), 27-35. doi:10.3390/app13052766

## Anexo

### Anexo 1.

#### Entrevista a experto Platzi

##### Información General del Entrevistado:

Nombre: Juan Esteban Álvarez

Posición/Rol: Director de Estrategia Educativa

Tiempo trabajando en Platzi Online: 5 años

##### Adaptación a la Pandemia:

- ¿Cómo describiría el impacto inmediato de la pandemia en Platzi Online?

"La pandemia aceleró la demanda de educación en línea. Nos enfrentamos a un aumento significativo en las inscripciones casi de la noche a la mañana, lo que nos obligó a escalar rápidamente nuestras operaciones y capacidades de soporte."

- ¿Qué habilidades gerenciales fueron cruciales para adaptarse al contexto de la pandemia?

"La adaptabilidad y la toma de decisiones ágil fueron fundamentales. Tuvimos que ser rápidos en identificar tendencias y necesidades emergentes de nuestros estudiantes para ajustar nuestros contenidos y metodologías de enseñanza."

##### Liderazgo y Gestión del Cambio:

- ¿De qué manera el liderazgo contribuyó a guiar a Platzi Online a través de los desafíos de la pandemia?

"Nuestro equipo de liderazgo adoptó un enfoque de comunicación abierta y colaboración intensiva, asegurando que todos los departamentos trabajaran juntos hacia objetivos comunes, especialmente en el desarrollo de nuevas iniciativas para mantener la calidad educativa."

- Ejemplos de decisiones estratégicas tomadas que demuestran una gestión del cambio efectiva.

"Lanzamos rápidamente una serie de webinars y cursos gratuitos sobre trabajo remoto y bienestar personal para apoyar a nuestra comunidad durante los momentos más difíciles de la pandemia. Esto no solo ayudó a nuestros usuarios sino que también solidificó nuestra reputación como una plataforma de apoyo y recurso educativo confiable."

##### Comunicación y Toma de Decisiones:

- ¿Cómo se manejó la comunicación interna y con la comunidad de estudiantes?

"Establecimos canales de comunicación directa a través de redes sociales y nuestra plataforma, ofreciendo actualizaciones constantes y recogiendo feedback de los usuarios para mejorar rápidamente nuestros servicios."

- ¿Se implementaron prácticas de toma de decisiones basadas en datos?

"Sí, utilizamos análisis de datos para entender mejor las necesidades de aprendizaje de nuestros estudiantes, lo que nos permitió adaptar nuestros cursos y servicios para servir mejor a nuestra comunidad global creciente."

### **Innovación y Adaptación Educativa:**

- Innovaciones o adaptaciones implementadas para asegurar la calidad y accesibilidad.

"Introducimos nuevos formatos de aprendizaje interactivos y aumentamos nuestra capacidad de servidores para manejar el aumento de tráfico. También expandimos nuestro programa de becas para asegurar que la educación de calidad siga siendo accesible para todos."

- ¿Cómo se aseguró la adaptación efectiva de instructores y contenido del curso?

"Organizamos talleres intensivos para instructores sobre metodologías de enseñanza virtual y utilizamos feedback en tiempo real de los estudiantes para hacer ajustes continuos en el contenido y la entrega de los cursos."

### **Impacto en el Éxito y Crecimiento:**

- Habilidades gerenciales más influyentes en el éxito y crecimiento postpandemia.

"La visión estratégica para identificar oportunidades de crecimiento y la empatía para entender y actuar sobre las necesidades de nuestros estudiantes y equipo han sido cruciales para nuestro éxito continuo."

- Lecciones aprendidas durante la pandemia que influyen en la estrategia actual.

"Aprendimos la importancia de ser resilientes y flexibles. Estas lecciones siguen guiando nuestra estrategia, especialmente mientras exploramos nuevas tecnologías y metodologías para mejorar la experiencia de aprendizaje en línea."

### **Visión a Futuro:**

- Habilidades gerenciales esenciales para el futuro desarrollo de Platzi Online.

"La capacidad de innovar constantemente y adaptarse a cambios tecnológicos y educativos será esencial. También, fomentar una cultura de aprendizaje continuo y colaboración dentro de nuestro equipo será clave para nuestro desarrollo futuro."

- ¿Algún otro comentario o insight?

"Creemos firmemente que la educación es la herramienta más poderosa para el cambio y el progreso. Las habilidades gerenciales que hemos desarrollado y aplicado en Platzi Online durante y después de la pandemia nos han preparado para enfrentar futuros desafíos y seguir liderando la educación tecnológica en línea."