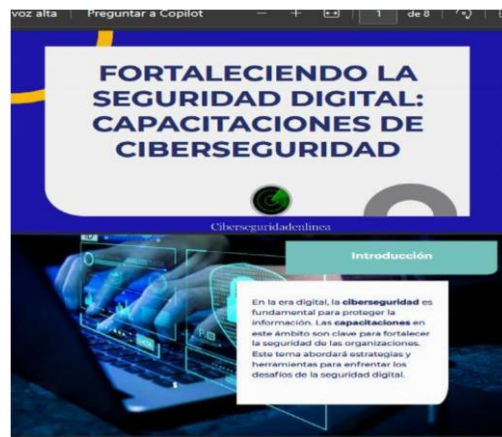


APÉNDICES

Apéndice A. Información de la empresa

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA	
Razón social:	CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS
Nombre comercial:	CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS
Tipo identificación:	N
Número identificación:	901485305
Actividad económica:	OTRAS ACTIVIDADES DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON INFORMÁTICA NO CLASIFICADAS EN OTRAS PARTES, INCLUYE LA RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS ORDENADORES EN CASOS DE DESASTRE INFORMÁTICO, CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN DE SOFTWARE O PROGRAMAS INFORMÁTICOS.
Clase de riesgo general:	1
País:	COLOMBIA
Departamento o región:	BOGOTA D.C.
Ciudad:	BOGOTA
Dirección sede principal:	CR 40 # 6 - 12 AP 201
Teléfono:	2147483647
Sucursales o agencias:	No
Cuántas sucursales o agencias:	0
Tipo sector económico:	Privado
Número empleados dependientes:	6
Número empleados independientes:	2
Número emoleados contratistas:	2

Apéndice B. Herramientas y procesos visuales



Apéndice C. Objetivos de la seguridad y salud en el trabajo

OBJETIVOS DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN CIBERSEGURIDAD EN LINEA

Fecha: 12 de febrero de 2023

Ciberseguridad en línea se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente. Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad. Los programas desarrollados en CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias. Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo, igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización. En CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS reconocemos que el bienestar de nuestros trabajadores, clientes y las demás partes interesadas es indispensable para un buen funcionamiento poniendo por encima de todo la seguridad del trabajador a través de las normas establecidas y realizando un seguimiento para que estas sean cumplidas y evitar posibles riesgos que puedan ser ocasionados en la compañía.

Apéndice D. Políticas de seguridad en el trabajo



Sistema de Gestión de la
Seguridad y Salud en el Trabajo

POLÍTICA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente. Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad. Los programas desarrollados en CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias. Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo, igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

En CIBERSEGURIDAD EN LINEA SAS reconocemos que el bienestar de nuestros trabajadores, clientes y las demás partes interesadas es indispensable para un buen funcionamiento poniendo por encima de todo la seguridad del trabajador a través de las normas establecidas y realizando un seguimiento para que estas sean cumplidas y evitar posibles riesgos que puedan ser ocasionados en la compañía.

Apéndice E. Estrategias de mercadeo



ESTRATEGIAS DE CIBERSEGURIDAD EN LINEA

1. Segmentación de mercado: La segmentación de mercado en el ámbito de la ciberseguridad en línea se centra en proteger a las personas contra el robo cibernético. Este enfoque se dirige tanto a empresas que buscan proteger su información confidencial como a grupos interesados en adquirir habilidades para utilizar programas de seguridad de manera efectiva.
2. Desarrollo de nuevos servicios constantemente: Al mejorar y actualizar los procesos y programas tecnológicos permite que cada vez se interesen las personas por conocer acerca de nuevos procesos ya que la tecnología se encuentra en constante avance el objetivo es diseñar nuevos métodos y procesos de enseñanzas con el motivo de satisfacer la necesidad de los clientes.
3. Estrategia de precios: La estrategia de precios incluye ofertas variadas según el número de personas inscritas en el curso, así como promociones especiales durante determinados meses para los clientes. Además, se implementan incentivos periódicos para facilitar la inscripción al curso.
4. Distribución y canales de venta: La empresa ha encontrado en las redes sociales y en

Apéndice F. Roles y responsabilidades de la gestión de seguridad en el trabajo

Rol	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • accidentes del trabajo. • Participar en planes de acción y normas establecidas por la organización. • Participar en auditorias de inspecciones de la seguridad. • Promover la comprensión de la seguridad y salud al trabajador.
<p>Responsables de la implementación y el cumplimiento del sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el sistema de seguridad y salud del trabajador a través de la planificación organización y evaluación de este. • Informarle a directivos y trabajadores las reglas y normas que han sido establecidas. • Informar a los trabajadores las fechas de las capacitaciones y de simulacros. • Asegurar que las rutas de emergencia se encuentren en buenas condiciones y enmarcadas de forma visible. • Validar y construir planes de acción a los directores de área para que constantemente les informen a sus trabajadores. • Coordinar y organizar un sistema de registros de los ausentismos, incidentes y accidentes del área de trabajo. • Promover la comprensión de las políticas y seguridad en el trabajo. • Realizar procesos de gestión los cuales fomenten el acercamiento hacia los trabajadores con el motivo de hallar sus necesidades. • Apoyar a la investigación de posibles incidentes y accidentes del trabajo. • Realizar constantemente el respectivo
<p>Trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la diferencia entre incidentes y accidentes en el trabajo. • Conocer las políticas de seguridad y salud del trabajo en la empresa. • Suministrar información veraz sobre temas de salud. • Participar activamente en las capacitaciones de SG-SST. • Participar en pruebas de conocimiento y simulacros realizados por la organización. • Informar condiciones de riesgo al director del área. • Reportar de inmediato todo accidente o

Apéndice G. Preguntas de entrevista

1. Nombre del entrevistado
2. Área a la que pertenece en la empresa
3. ¿Qué áreas específicas dentro de la organización están directamente involucradas en la planificación y ejecución de estrategias de marketing?

4. ¿Existen programas de fidelización dentro de la empresa?
5. podría describir en detalle cada uno de estos programas y cómo se diseñan y gestionan para maximizar la retención y satisfacción de los clientes?
6. ¿Qué categorías de datos específicos recopila la empresa para comprender las necesidades y preferencias de los clientes en el ámbito de la ciberseguridad, y como son procesados y analizados para obtener información relevante sobre el cliente?
7. ¿Podría detallar las estrategias y prácticas concretas que la empresa ha implementado para ofrecer un servicio excepcional al cliente en el contexto de la ciberseguridad?
8. Por favor, incluya ejemplos específicos de cómo se abordan las consultas, quejas o solicitudes de los clientes de manera eficaz y oportuna.

Apéndice H. *Preguntas de encuesta a personal de Ciberseguridad en Línea*

Es importante destacar que todos los datos recopilados serán tratados de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente para fines de investigación. Su identidad y cualquier información personal serán mantenidas en estricta privacidad y no serán compartidas con terceros sin su consentimiento.

- ¿Acepta que sus respuestas puedan ser utilizadas con fines investigativos según lo establecido anteriormente?
- Si, acepto
- No, no acepto
- Nombre del encuestado
- Área a la que pertenece

1. En una escala del 1 al 7, donde 1 significa que los programas de fidelización no se aplican en absoluto y 7 significa que se aplican en alto grado, por favor califique el nivel de efectividad de los programas de fidelización en la organización

2. Por favor, seleccione los departamentos organizativos según su capacidad de respuesta a los requerimientos, seleccionando únicamente aquellos que tienen tiempos de respuesta más rápidos.

Mercadeo

Finanzas

Talento Humano

Tecnológico

Comercial

3. Por favor, describa los indicadores específicos que utiliza Ciberseguridad en Línea para evaluar la satisfacción del cliente y la eficacia en la resolución de problemas.

4. ¿Qué herramientas y tecnologías utiliza la empresa para interactuar con los clientes y mejorar las relaciones comerciales?

5. ¿Cuáles son los principales desafíos que Ciberseguridad en Línea enfrenta en la implementación de estrategias de marketing?

6. En una escala del 1 al 5, donde 1 indica 'Muy Insatisfactorio' y 5 indica 'Muy Satisfactorio', ¿Cómo calificaría la eficacia de las medidas de seguridad implementadas por Ciberseguridad en Línea para proteger la información confidencial de los clientes?

7. Por favor, seleccione los cinco servicios de capacitación más solicitados por los clientes de la siguiente lista de opciones

Análisis de malware
Informática Forense
Gestión de incidentes
Seguridad de red y perimetral
Red team / Blue team
Seguridad en aplicaciones
Desarrollo seguro de software
Ciberseguridad para principiantes
CEH, ECIH, Cyber ops
Gestión de riesgos

Apéndice I. *Preguntas de encuesta a clientes de Ciberseguridad en Línea*

Es importante destacar que todos los datos recopilados serán tratados de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente para fines de investigación. Su identidad y cualquier información personal serán mantenidas en estricta privacidad y no serán compartidas con terceros sin su consentimiento.

- ¿Acepta que sus respuestas puedan ser utilizadas con fines investigativos según lo establecido anteriormente?
 - Si, acepto
 - No, no acepto • Nombre del encuestado:

- Ciudad de residencia:
Conocimiento de la empresa de ciberseguridad:

1. ¿Cómo se enteró de la existencia de Ciberseguridad en Línea?

Recomendación de colegas o amigos

Búsqueda en internet

Publicidad en redes sociales

Publicidad en sitios web especializados en tecnología

2. ¿Qué factores consideró al elegir esta empresa en lugar de otras opciones de ciberseguridad?

Experiencia y reputación de la empresa en el campo de la ciberseguridad.

Calidad y variedad de los servicios ofrecidos por la empresa.

Costo y flexibilidad en los planes de servicio.

Recomendaciones de colegas o profesionales del sector.

Capacidad de adaptación a las necesidades específicas de mi organización.

Nivel de soporte técnico y atención al cliente proporcionado por la empresa.

Certificaciones y cumplimiento de estándares de seguridad.

Tecnologías y herramientas innovadoras utilizadas por la empresa.

Casos de éxito y testimonios de clientes anteriores.

Comparación de características y ventajas con otras opciones disponibles en el mercado.

Comunicación y soporte

3. En una escala del 1 al 5, donde 1 indica una respuesta deficiente o nula, y 5 indica una respuesta altamente eficaz, ¿cómo calificaría el nivel de respuesta de la organización a sus inquietudes o consultas?

Valor agregado y resultados

4. Qué beneficios adicionales ha experimentado al contratar los servicios de esta organización?

- a) Mejora en la seguridad de datos y protección contra ciberataques.
- b) Optimización de procesos internos y aumento de la productividad.
- c) Acceso a tecnologías y herramientas innovadoras.
- d) Incremento en la eficacia de la comunicación interna y externa.
- e) Mejora en la calidad del servicio o producto ofrecido.
- f) Reducción de tiempos de respuesta y mayor agilidad en la resolución de problemas.
- g) Mayor satisfacción del cliente y retención de clientes existentes.
- h) Mejora en la imagen de marca y reputación en el mercado.
- i) Alineación con estándares y regulaciones específicas de la industria.
- j) Otro: [Especificar] _____.

5. ¿En cuál de los cursos optados ha obtenido un mayor avance o satisfacción profesional?,
¿Por qué? _____

Recomendaciones y retroalimentación

6. ¿Recomendaría esta empresa a otros? ¿Por qué? _____

Apéndice J. Transcripción de encuesta a trabajadores de Ciberseguridad en Línea

Participante 1: Todas las áreas de la organización están directamente involucradas en la planificación y ejecución de estrategias de marketing. Cada una desempeña un papel crucial, ya que trabajan de manera colaborativa para garantizar la seguridad y la privacidad de nuestros clientes en línea, así como para mantener la integridad de nuestra marca. Esto incluye el equipo de seguridad, encargado de implementar medidas de seguridad en las páginas web y garantizar el cumplimiento de los reglamentos de protección de datos.

Participante 2: Son lideradas por el área de operaciones y desarrollo, la cual desarrolla los cursos junto con el área de ingeniería, estas áreas en conjunto preparan piezas de publicidad y mercadeo para ofrecer los cursos, certificaciones y diversos proyectos en ciberseguridad en línea. Es importante destacar que este proceso no se limita solo a las áreas mencionadas, sino que también involucra a equipos técnicos especializados. Estos equipos garantizan que los cursos cumplen con las necesidades específicas de nuestros clientes y que la calidad de los videos y materiales publicitarios sea óptima. Esta colaboración dinámica entre diferentes áreas de la empresa asegura que nuestros cursos y certificaciones en ciberseguridad en línea sean de la más alta calidad y estén adaptados a las demandas del mercado y las expectativas de nuestros clientes.

Participante 3: Realmente todas las áreas se encargan de la parte de la ejecución de esas estrategias gestión planificación de estas estrategias y trabajamos de forma simultánea reuniéndonos entre todas las áreas para darnos una idea cómo crear las estrategias y cómo diseñarlas observando qué estrategia es viable y empezar a trabajar en estas como por ejemplo con indicadores específicos.

Participante 4: Las áreas específicas dentro de la organización directamente involucradas en la planificación y ejecución de estrategias de marketing incluyen el departamento de marketing y comercial, el equipo de desarrollo de productos y servicios, así como el equipo de ventas. Estas y todas las áreas de la empresa trabajan en conjunto para identificar las necesidades del mercado, diseñar campañas de marketing efectivas y promover los servicios de ciberseguridad de la empresa.

Participante 5: En Ciberseguridad en Línea, todas las áreas desempeñan un papel clave en la planificación y ejecución de estrategias de marketing incluyen el equipo de desarrollo de productos, el departamento de investigación de mercado, el equipo de ventas. Estas áreas colaboran

estrechamente para identificar las necesidades del mercado, diseñar productos y servicios atractivos, y promoverlos de manera efectiva a través de diversas plataformas de marketing.

¿Existen programas de fidelización dentro de la empresa?

Participación 1: Si existen

Participación 2: Si existen

Participación 3: Si existen

Participación 4: Si existen

Participación 5: Si existen

¿Podría describir en detalle cada uno de estos programas y cómo se diseñan y gestionan para maximizar la retención y satisfacción de los clientes?

Participación 1: En nuestra empresa, el diseño, gestión y fidelización de programas son procesos cuidadosos que comienzan con la identificación clara de objetivos. Antes de implementar cualquier programa de fidelización, nos aseguramos de comprender a fondo las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Esto implica incentivar el uso continuo de nuestros servicios de ciberseguridad y determinar los cursos que ofreceremos, los cuales deben ser relevantes y estar a la vanguardia de las necesidades de cada estudiante.

Para maximizar la retención y satisfacción de los clientes, segmentamos nuestros grupos de clientes utilizando diversos criterios, como la calidad de vida, el nivel de compromiso y el tamaño de la empresa. Esta segmentación nos permite personalizar nuestros programas de fidelización para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, lo que aumenta la efectividad de nuestras iniciativas.

En cuanto al diseño de los programas, nos aseguramos de ofrecer incentivos variados que se adapten a las preferencias y necesidades de nuestros clientes. Esto puede incluir descuentos

autorizados, acceso exclusivo a contenidos de eventos y otros beneficios exclusivos. Nuestra comunicación con los clientes es clara y transparente, destacando los beneficios y ventajas de participar en nuestros programas de fidelización para garantizar su participación y su satisfacción continua.

Participación

2: En nuestra empresa, contamos con una variedad de programas de fidelización diseñados para atraer a aquellos que están dando sus primeros pasos en el campo de la ciberseguridad y para apoyar el continuo desarrollo de su carrera en esta área. Nuestro objetivo principal es proporcionar una amplia gama de opciones, incluyendo cursos, entrenamientos y certificaciones, así como oportunidades de prácticas.

Entendemos que la práctica es fundamental en el aprendizaje de la ciberseguridad, por lo que ofrecemos descuentos especiales en cursos para aquellos que ya han sido estudiantes anteriores. Estos descuentos son más atractivos que las ofertas generales y están diseñados para fomentar la lealtad y la retención de clientes.

Nuestra estrategia se centra en mantener y ganar clientes al proporcionar un servicio excepcional y oportunidades de desarrollo continuo. Valoramos a cada estudiante y nos esforzamos por ofrecer un entorno en el que puedan continuar su crecimiento profesional con confianza y seguridad en línea.

Participación 3: En nuestra empresa, implementamos programas de descuentos y ofertas diseñados estratégicamente para atraer y retener a nuestros clientes. Utilizamos estrategias de publicidad atractivas que destacan los beneficios de nuestros productos y servicios, y ofrecemos descuentos y promociones que son difíciles de resistir.

Además, tenemos en cuenta el valor de nuestros clientes recurrentes. Para ellos, organizamos eventos especiales con ofertas exclusivas, como descuentos adicionales o acceso prioritario a nuevos cursos y certificaciones. Reconocemos y valoramos su lealtad, y queremos recompensarlos por ello.

También nos esforzamos por conocer las preferencias individuales de nuestros clientes recurrentes. Utilizamos esta información para personalizar nuestras ofertas y recomendaciones, asegurándonos de brindarles exactamente lo que están buscando y manteniendo así su satisfacción a largo plazo.

En resumen, en nuestra empresa, nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes una experiencia excepcional, desde atractivas ofertas hasta eventos especiales y servicios personalizados. Valoramos a cada cliente y trabajamos continuamente para superar sus expectativas y mantener relaciones sólidas y duraderas con ellos.

Participación 4: En nuestra empresa contamos con programas de fidelización diseñados para mantener la lealtad de nuestros clientes y promover la repetición de negocios. Estos programas incluyen descuentos especiales para clientes recurrentes, acceso a eventos exclusivos y programas de recompensas por lealtad.

Participación 5: En nuestra empresa contamos con varios programas de fidelización diseñados para fortalecer las relaciones con nuestros clientes y recompensar su lealtad. Estos programas incluyen membresías con beneficios exclusivos, programas de recompensas por acumulación de puntos y descuentos especiales para clientes recurrentes.

Nuestros programas de fidelización se diseñan cuidadosamente para maximizar la retención y satisfacción de los clientes. Esto implica la segmentación de clientes según su comportamiento de compra, la personalización de ofertas y promociones, y la implementación de sistemas de seguimiento y recompensa. Además, gestionamos estos programas mediante análisis

Participación
continuo de datos para identificar oportunidades de mejora y ajustar nuestras estrategias según las necesidades cambiantes de los clientes.

4. ¿Qué categorías de datos específicos recopila la empresa para comprender las necesidades y preferencias de los clientes en el ámbito de la ciberseguridad, y como son procesados y analizados para obtener información relevante sobre el cliente?

1: En nuestra empresa, recopilamos diversas categorías de datos para comprender las necesidades y preferencias de nuestros clientes en el ámbito de la ciberseguridad. Esto incluye datos demográficos básicos, como nombres completos, ubicación geográfica, nivel educativo y ocupación. Esta información es crucial, ya que nos permite adaptar nuestras ofertas de cursos y certificaciones a las necesidades específicas de cada cliente.

Además, recopilamos datos sobre el comportamiento de navegación y uso de nuestros clientes en nuestro sitio web. Esto incluye información sobre las páginas visitadas, el tiempo dedicado a cada página y las acciones realizadas, como la descarga de materiales de apoyo informativos. Estos datos nos brindan una visión detallada de los intereses y preferencias de nuestros clientes, lo que nos permite personalizar aún más nuestra oferta de servicios.

También tenemos en cuenta la interacción de nuestros clientes con nuestro servicio de atención al cliente. Esto incluye comunicaciones a través de correo electrónico, chats y llamadas telefónicas. Analizamos estas interacciones para identificar problemas comunes, preguntas frecuentes y áreas de mejora en nuestros servicios. Esta retroalimentación directa de nuestros clientes nos ayuda a mejorar continuamente nuestra oferta y garantizar la máxima satisfacción del cliente.

Participación 2: En nuestra empresa, organizamos eventos donde escuchamos a personas de diversos sectores, como industrial, comercial, financiero y diferentes áreas, no solo tecnológicas, sino también financieras y operativas de negocios. El propósito principal de estos eventos es comprender las necesidades del mercado y de las personas, así como identificar qué estamos en posición de ofrecerles.

Durante estos eventos, recopilamos información valiosa sobre los intereses de las personas, qué quieren aprender y qué certificaciones necesitan para sus roles en la industria. Recopilamos datos como direcciones de correo electrónico y profesiones para adaptar nuestras ofertas a las necesidades individuales de cada persona. Por ejemplo, si alguien es un experto en seguridad, requerirán una formación diferente a la de alguien nuevo en ciberseguridad. También tenemos en cuenta si alguien desea enfocarse en el lado técnico o en el lado administrativo, y les recomendamos certificaciones como Ethical Hacking o ISO 27001, respectivamente.

Nuestro objetivo siempre es alentar a las personas a certificarse y adquirir las habilidades necesarias para prosperar en un entorno profesional desafiante. Queremos ayudarles a desarrollar las habilidades necesarias para enfrentarse con confianza a cualquier situación en su carrera profesional.

Participación 3: En nuestra empresa, valoramos la retroalimentación de nuestros clientes y constantemente recopilamos información sobre sus preferencias y experiencias. Por ejemplo, analizamos los cursos en los que más se inscriben las personas y las razones detrás de esas decisiones. Investigamos cuál es la finalidad de su inscripción en un curso específico y evaluamos cómo perciben los resultados de su experiencia.

Participación

Utilizamos indicadores de medición para analizar estos datos e identificar áreas en las que podemos mejorar como organización. Además, enviamos encuestas periódicas a nuestros clientes para recopilar su percepción sobre los servicios de ciberseguridad que ofrecemos. Estas encuestas nos proporcionan información valiosa sobre la satisfacción del cliente, las áreas de mejora y las oportunidades para ofrecer una experiencia aún mejor.

Nuestro compromiso con la mejora continua nos impulsa a utilizar esta retroalimentación para adaptar y mejorar constantemente nuestros servicios y cursos de ciberseguridad. Queremos asegurarnos de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y proporcionarles una experiencia excepcional en cada interacción con nuestra empresa.

4: Accedemos a una amplia variedad de datos para comprender las necesidades y preferencias de nuestros clientes en ciberseguridad. Esto incluye información sobre sus intereses y preocupaciones específicas en cuanto a la seguridad en línea, así como sus hábitos de navegación y comportamiento en línea. Estos datos se procesan y analizan utilizando herramientas de análisis de datos avanzadas, como la minería de textos y el análisis de sentimientos, para identificar patrones y tendencias emergentes y obtener información valiosa sobre las necesidades y preferencias de nuestros clientes.

Participación 5: Recopilamos una amplia gama de datos, incluyendo el historial de compras, las interacciones en línea, las preferencias de productos y las opiniones de los clientes. Estos datos se procesan utilizando herramientas de análisis avanzadas para identificar patrones y tendencias, y se analizan para obtener información valiosa sobre las necesidades y preferencias de nuestros clientes en ciberseguridad.

5. ¿Podría detallar las estrategias y prácticas concretas que la empresa ha implementado para ofrecer un servicio excepcional al cliente en el contexto de la ciberseguridad?

Participación1: En nuestra empresa, nos esforzamos por ofrecer un servicio excepcional al cliente en el contexto de la ciberseguridad a través de diversas estrategias y prácticas concretas.

En primer lugar, ponemos un énfasis especial en la atención al cliente, asegurándonos de contar con un equipo altamente capacitado que comprenda tanto los términos técnicos como las preocupaciones específicas de nuestros clientes. Nuestro personal está preparado para proporcionar respuestas precisas y soluciones efectivas a cualquier consulta o problema que pueda surgir.

Además, mantenemos canales de comunicación abiertos y accesibles para nuestros clientes.

Esto incluye opciones como correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas, lo que garantiza una respuesta inmediata a sus necesidades y preocupaciones. Nos esforzamos por personalizar cada interacción con el cliente, adaptando nuestras respuestas y soluciones según las circunstancias y requerimientos específicos de cada cliente.

Ofrecemos una amplia gama de servicios, que incluyen consultorías, capacitaciones y certificaciones internacionales. Contamos con los permisos y licencias adecuados para garantizar la calidad y validez de nuestros servicios en todo momento. Además, realizamos un seguimiento constante de nuestros clientes, asegurándonos de mantenernos al tanto de sus necesidades y preocupaciones a lo largo del tiempo.

En resumen, nuestra empresa se compromete a ofrecer un servicio excepcional al cliente en el campo de la ciberseguridad, proporcionando atención personalizada, soluciones efectivas y una amplia gama de servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todo momento.

Participación

Participación 2: En nuestra empresa, nos comprometemos a mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios a través de encuestas y valoraciones confidenciales. Estas nos brindan información invaluable sobre lo que les gusta a las personas, cómo se sienten al tomar nuestros cursos y qué áreas necesitan mejorar o ajustar. Este feedback nos permite mantener lo que funciona bien y enfocarnos en mejorar lo que no está funcionando tan bien.

Nuestro enfoque principal está en la calidad del contenido de nuestra plataforma. Queremos asegurarnos de que nuestros cursos y formaciones sean de la más alta calidad posible para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Por ello, trabajamos arduamente en crear contenido que sea relevante, actualizado y útil para el desarrollo de sus habilidades en ciberseguridad.

Además, ofrecemos una amplia gama de profesores de diferentes países para enriquecer la experiencia de aprendizaje de nuestros usuarios. Esto les brinda la oportunidad de obtener conocimientos y perspectivas diversas que pueden ser valiosas para su carrera en ciberseguridad.

En resumen, nuestro compromiso es con la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios. Queremos que sientan que cada vez que acceden a nuestra plataforma, están recibiendo una experiencia de aprendizaje de alta calidad que los ayuda a avanzar en su carrera profesional en ciberseguridad

Participación 3: Nosotros hemos desarrollado estrategias más que todo en la parte de asesoramiento personalizado entonces desde el comienzo que empezamos con las charlas informativas sobre ciberseguridad empezamos a mantener compromisos y buena atención con nuestros clientes para que toda la atención sea rápida y pertinente según la necesidad de cada cliente.

Participación 4: Para ofrecer un servicio excepcional al cliente en el contexto de la ciberseguridad, la empresa implementa estrategias como el desarrollo de contenido de alta calidad, la capacitación de un equipo de servicio al cliente altamente especializado y la personalización de las soluciones según las necesidades específicas de cada cliente. Además, nos enfocamos en la respuesta rápida a consultas, quejas o solicitudes de los clientes y en la mejora continua de nuestros servicios basada en su retroalimentación.

. Participación 5: Implementamos una serie de estrategias, como la atención personalizada, la entrega rápida de productos y servicios, la oferta de contenido educativo e informativo, y la resolución ágil de problemas y consultas. Además, nos mantenemos actualizados sobre las últimas tendencias y desarrollos en ciberseguridad para proporcionar a nuestros clientes el mejor asesoramiento y soporte posible.

6. Por favor, incluya ejemplos específicos de cómo se abordan las consultas, quejas o solicitudes de los clientes de manera eficaz y oportuna.

Participación1: Para abordar las consultas, quejas o solicitudes de nuestros clientes de manera eficaz y oportuna, utilizamos múltiples canales de comunicación, incluyendo correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas. Por ejemplo, cuando un cliente nos contacta con una consulta o inquietud, nuestro equipo de atención al cliente responde de inmediato, brindando la información precisa y necesaria para resolver la situación de manera satisfactoria.

Además, para demostrar nuestro interés en mantener una relación sólida con nuestros clientes, ofrecemos descuentos y promociones exclusivas a aquellos que participan en nuestros programas de fidelización. Esto no solo muestra aprecio por su lealtad, sino que también incentiva una mayor participación y compromiso por parte del cliente.

En resumen, nuestra empresa se esfuerza por atender las consultas, quejas y solicitudes de los clientes de manera efectiva y oportuna, utilizando una variedad de canales de comunicación y ofreciendo incentivos para fomentar la participación del cliente en nuestros programas de fidelización.

Participación 2: En nuestra página web, ofrecemos diversas opciones para que los usuarios puedan realizar sus consultas, quejas o solicitudes. Pueden enviar sus mensajes a través de un formulario en línea o contactarnos directamente a través de nuestra línea de contacto por correo electrónico. Nos comprometemos a responder a todas las consultas en un plazo máximo de 48 horas, siempre buscando ofrecer una solución rápida y efectiva.

Valoramos enormemente el feedback de nuestros usuarios, ya sea una queja, una solicitud o un comentario. Internamente, analizamos cada mensaje recibido y trabajamos en equipo para encontrar una solución que satisfaga al cliente y resuelva cualquier inconveniente que puedan haber

experimentado. Nuestro objetivo principal es asegurarnos de que cada cliente se sienta feliz y satisfecho con nuestros servicios.

Estamos orgullosos de mantener una alta valoración por parte de nuestros usuarios, con una puntuación de 4.7 en eventos y 4.75 en eventos de formación profesional. Nos esforzamos por mantener estos estándares elevados para garantizar la satisfacción continua de nuestros clientes y para disminuir el número de quejas, fomentando en su lugar comentarios positivos y constructivos que nos ayuden a mejorar.

En ciberseguridad en Línea, compartimos un mismo ADN y valores con nuestros usuarios. Muchos de nosotros hemos sido profesionales que hemos trabajado en diferentes empresas antes de unirnos a esta empresa. Esta experiencia compartida nos permite comprender las necesidades y preocupaciones de nuestros usuarios de manera más profunda y nos motiva a seguir mejorando cada día para satisfacer sus necesidades.

Participación 3:

En nuestra empresa, consideramos cada solicitud de nuestros clientes como una oportunidad para brindar un servicio excepcional. Priorizamos la atención a estas solicitudes y nos comprometemos a responder a cada una de ellas de manera oportuna y efectiva.

Nuestro enfoque se centra en comprender las necesidades individuales de cada cliente y en encontrar soluciones que satisfagan tanto sus requerimientos como nuestros objetivos empresariales. Buscamos descubrir la verdadera necesidad detrás de cada solicitud y trabajamos para ofrecer soluciones flexibles que beneficien tanto al cliente como a nuestra empresa.

Participación 4:

Cuando se reciben consultas, quejas o solicitudes de los clientes, nos aseguramos de darles prioridad y de responder de manera eficaz y oportuna. Por ejemplo, tenemos un equipo dedicado de servicio al cliente que está disponible para atender las solicitudes de los clientes por diferentes canales de comunicación, como correo electrónico, teléfono y chat en línea. Además, analizamos cada solicitud para comprender la necesidad del cliente y ofrecer soluciones personalizadas que satisfagan sus necesidades de manera efectiva.

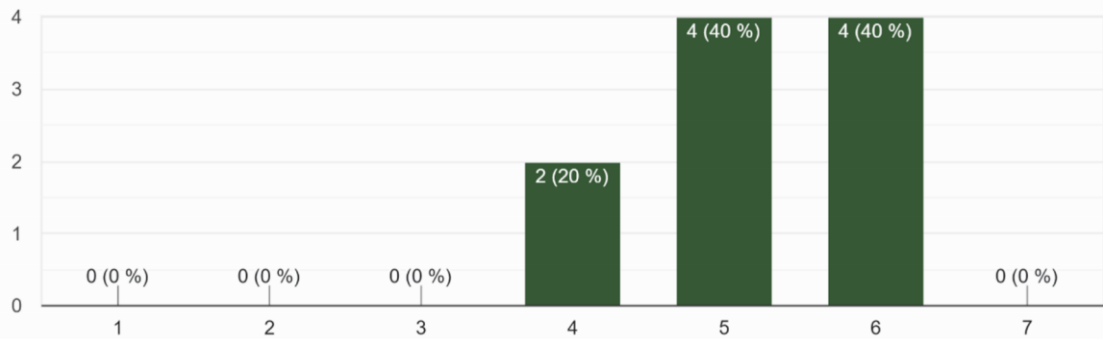
Participación 5: Ciberseguridad tiene un enfoque proactivo para abordar las consultas, quejas o solicitudes de los clientes. Por ejemplo, si un cliente presenta una solicitud de información adicional sobre un curso de ciberseguridad, nuestro equipo de ventas se comunica con el cliente de inmediato para proporcionarle la información solicitada y ofrecer asistencia adicional si es necesario. Además, solicitamos retroalimentación periódica de nuestros clientes para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera proactiva.

Es decir, frecuentemente trabajan en múltiples estrategias divididas entre áreas para asegurarse de que ningún objetivo se pase por alto.

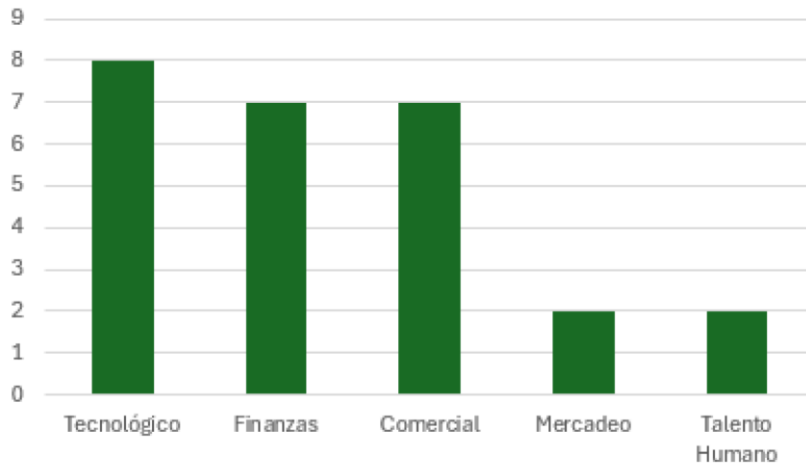
En general, todas las áreas de la organización están directamente involucradas en la planificación y ejecución de estrategias de marketing. Cada una desempeña un papel crucial, ya que trabajan de manera colaborativa para garantizar la seguridad y la privacidad de los clientes. De esta forma, el análisis arroja que hay áreas que trabajan afín a su especialidad, manteniendo estrategias de calidad con el servicio al cliente, pero cada una encaminándose a la necesidad del área de cada funcionario. Es decir, frecuentemente trabajan en múltiples estrategias divididas entre áreas para asegurarse de que ningún objetivo se pase por alto.

Apéndice K. Encuestas a trabajadores de la empresa

1. En una escala del 1 al 7, donde 1 significa que los programas de fidelización no se aplican en absoluto y 7 significa que se aplican en alto grado...de los programas de fidelización en la organización
10 respuestas



2. Por favor, seleccione los departamentos organizativos según su capacidad de respuesta a los requerimientos, seleccionando únicamente aquellos que tienen tiempos de respuesta más rápidos.
10 respuestas



3. Por favor, describa los indicadores específicos que utiliza Ciberseguridad en Línea para evaluar la satisfacción del cliente y la eficacia en la resolución de problemas.

10 respuestas

- Realización de encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los clientes
- Feedback de los clientes, métricas de tiempo de resolución de problemas, índice de lealtad
- Encuestas de satisfacción, análisis de preferencias, indicadores de solicitudes y comentarios
- Nivel de satisfacción, matriz de sugerencias
- Escala de likert- Encuestas- NPS-
- NPS, Matrices de Satisfacción con el Producto/Servicio, Tiempo de resolución de problemas.
- Tasa de retención de clientes, Tasa de preferencias de los clientes.
- Indicadores de percepción, Indicadores de respuestas
- Métricas de datos de los clientes, escala de likert

4. ¿Qué herramientas y tecnologías utiliza la empresa para interactuar con los clientes y mejorar las relaciones comerciales?

10 respuestas

- Zoho CRM, Redes Sociales, Live chat
- Email marketing, Redes Sociales, Chat en Vivo
- CRM, Redes Sociales (Facebook, WhatsApp Instagram)
- Redes sociales, Zoho CRM
- Redes Sociales, CRM y Conferencias tecnológicas.
- Encuestas y CRM
- Redes Sociales, email marketing.
- Encuesta, Zoho, redes sociales
- Redes sociales y discursos en vivo

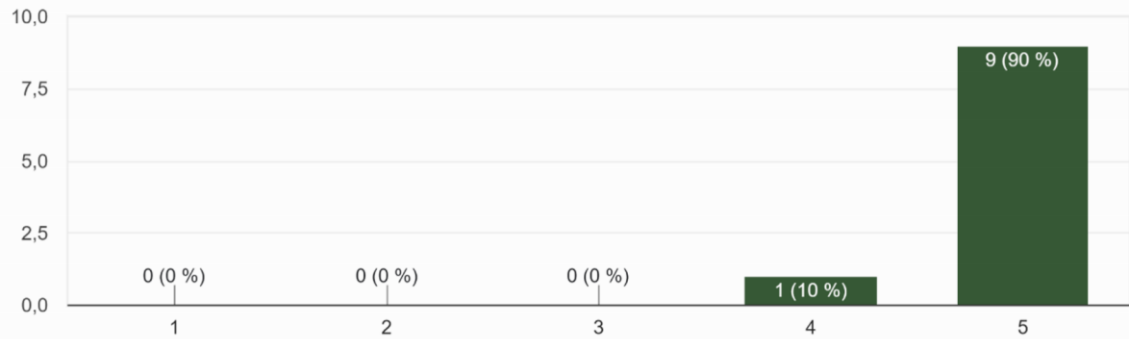
5. ¿Cuáles son los principales desafíos que Ciberseguridad en Línea enfrenta en la implementación de estrategias de marketing?

10 respuestas

- Asignación de recursos al análisis de estudio de mercadeo
- Cumplimiento de normativas de marketing digital
- Captar nuevos clientes
- Competencia de publicidad con empresas de Ciberseguridad
- Aumentar la audiencia
- Creatividad en sus ofertas.
- Nuevas tecnologías.
- Presupuesto
- Recursos limitados

6. En una escala del 1 al 5, donde 1 indica 'Muy Insatisfactorio' y 5 indica 'Muy Satisfactorio', ¿Cómo calificaría la eficacia de las medidas de seguridad ...roteger la información confidencial de los clientes?

10 respuestas



Apéndice L. Encuestas a clientes

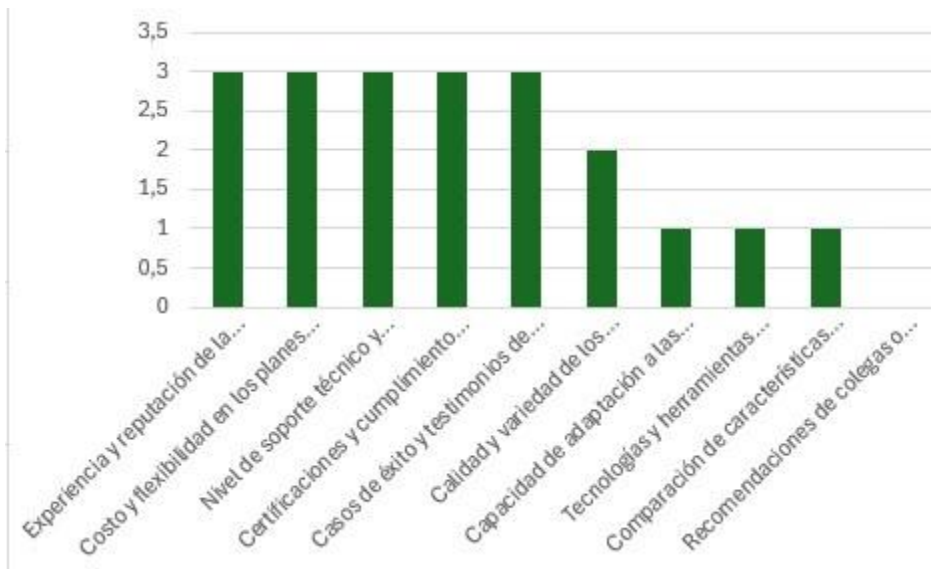
1. ¿Cómo se enteró de la existencia de Ciberseguridad en Línea?

7 respuestas



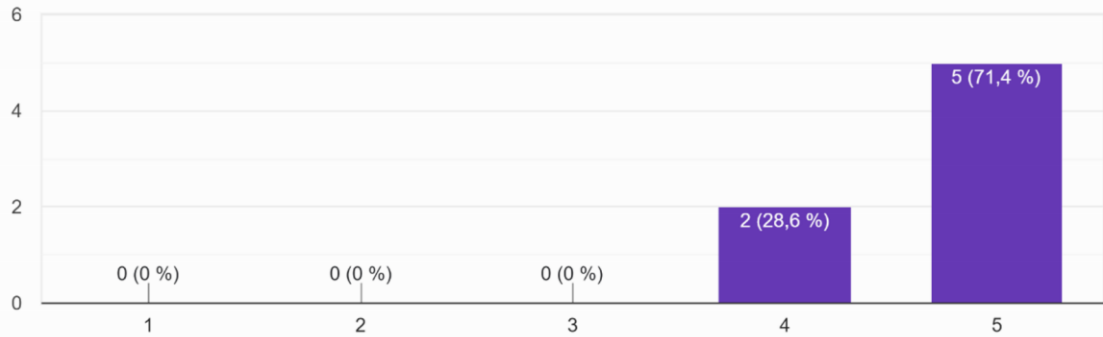
2. ¿Qué factores consideró al elegir esta empresa en lugar de otras opciones de ciberseguridad?

7 respuestas



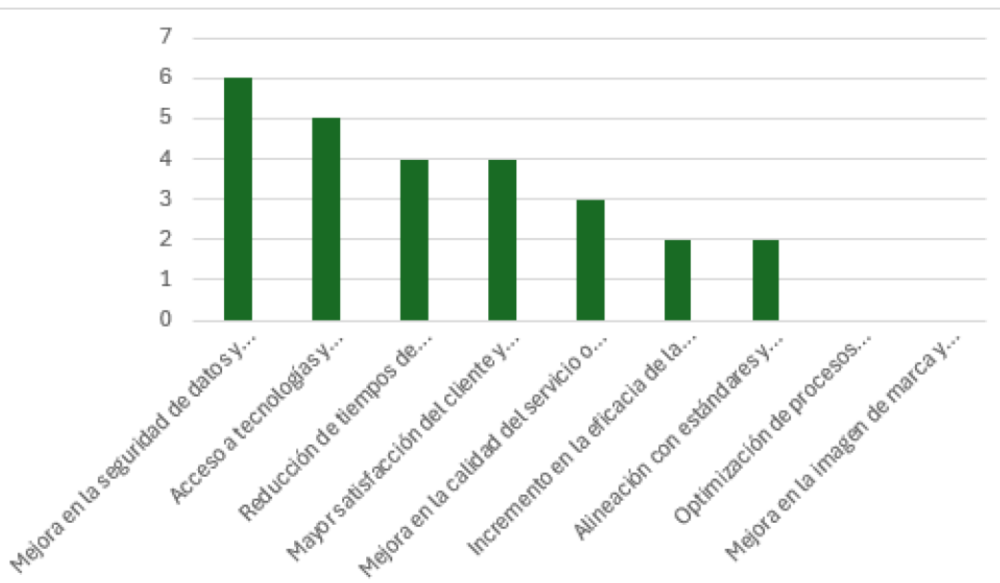
3. En una escala del 1 al 5, donde 1 indica una respuesta deficiente o nula, y 5 indica una respuesta altamente eficaz, ¿Cómo calificaría el nivel de resp... de la organización a sus inquietudes o consultas?

7 respuestas



4. ¿Qué beneficios adicionales ha experimentado al contratar los servicios de esta organización?

7 respuestas



5. ¿En cuál de los cursos optados ha obtenido un mayor avance o satisfacción profesional?, ¿Por qué?

7 respuestas

Seguridad en aplicaciones ya que mi objetivo era certificarme en este curso por los requerimientos que tenía en mi carrera de Psicología y he aprendido mucho

Desarrollo seguro de Software, fue de gran interés para mi y amplió mis conocimientos sobre el tema

Análisis de malware, porque los profesionales en el tema están dispuestos a colaborar y emplear técnicas didácticas.

En Ciberseguridad para principiantes porque me parece un buen inicio para conocer del tema y el docente se encarga de introducir al cliente en el curso sin que se vuelva monótono.

Desarrollo seguro de Software porque aprendí mucho acerca de la seguridad en los programas y me dejó con muchas más preguntas sobre el tema queriendo aprender cada vez más

Gestión de riesgos, al aplicar en este curso aprendí demasiado acerca de los riesgos a los que se enfrenta una compañía y me cautivó cómo puedo evitarlos si hago un uso correcto de mi información.

6. ¿Recomendaría esta empresa a otros? ¿Por qué?

7 respuestas

Si, los funcionarios son muy amables y la educación es de calidad.

Totalmente, sus cursos tienen contenidos esenciales y son muy prácticos en el momento de enseñar.

Si lo recomiendo ya que tienen muchos cursos en Ciberseguridad y la calidad es excelente.

Si ya que la empresa te acompaña y guía desde el comienzo hasta el fin del curso.

Por supuesto es una empresa con experiencia y brinda calidad en sus capacitaciones

Sii, es una organización ordenada en sus procesos y mantiene buena comunicación con el cliente.

La recomiendo mucho debido a que es una empresa que genera certificaciones las cuales ayudan al usuario a crecer en el mundo laboral

Apéndice M. Permisos de grabación de la entrevista

