

**DISEÑO DE UN PLAN PILOTO DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO EN EL  
ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA COMDATA GROUP EN EL  
MUNICIPIO DE IBAGUÉ TOLIMA PARA INCREMENTAR EN LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**Angie Alexandra Santofimio Torres**

**Carlos Alejandro Cassab Alvarez**

**Carlos Manuel Ruiz Murcia**

**Ana Milena Ramos Mercado**

**Xiomara Katherine Pimentel Ramírez**

**Grupo**

**101007\_67**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios**

**Colombia**

**2020**

**Diseño de un plan piloto de inducción y entrenamiento en el área de servicio al cliente de la empresa COMDATA GROUP en el municipio de Ibagué Tolima para incrementar en la productividad laboral**

**Angie Alejandra Santofimio**

**Carlos Alejandro Cassab**

**Carlos Manuel Ruiz**

**Ana Milena Ramos**

**Xiomara Pimentel Ramírez**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Administrador de Empresas**

**Director**

**Yesid Alexander Garcés**

**Grupo**

**101007\_67**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD**

**Colombia**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Principalmente a Dios porque él es el motor de nuestras vidas, pues sin él no somos nada, a nuestros familiares que siempre nos han apoyado, porque son una bendición y motivación para seguir adelante, a todos los docentes por su paciencia y apoyo durante este proceso; para enfrentar los retos de este camino que escogimos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darnos las fuerzas necesarias en los momentos difíciles y por darnos la sabiduría y entendimiento para cumplir con los objetivos propuestos en este curso.

A nuestro tutor Dr. YESID ALEXANDER GARCÉS, por sus enseñanzas y orientaciones en este recorrido por alcanzar las metas, porque siempre estuvo presto, para cualquier inquietud y por qué sus correcciones y /o sugerencias se nos convertían en retos.

A los compañeros por sus valiosos aportes para la realización de este proyecto.

## RESUMEN

Este proyecto está enfocando al diseño de un plan piloto de inducción y entrenamiento en el área de servicio al cliente de la empresa comdata group el municipio de Ibagué Tolima para incrementar la productividad laboral, siendo este un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las empresas u organizaciones, incidiendo con sus resultados en los clientes internos y externos de la empresa y en la mejora de la calidad de la prestación del servicio y en la atención al cliente.

Esta investigación, de tipo cualitativa - Descriptiva se realizó en la ciudad de Ibagué Tolima tomando como fuente primaria de información a la empresa COMDATA GROUP y más concretamente el área de servicio al cliente, con la participación de todos los empleados de esta área, quienes colaboraron dando respuesta a las encuestas, también se realizaron entrevistas en profundidad. Con los resultados obtenidos en las encuestas y cuestionarios se hace un contraste de las percepciones que tienen los trabajadores del área de servicio al cliente sobre los procesos de inducción y entrenamiento aplicados en la empresa para la cual laboran.

Se exponen las motivaciones y objetivos de la investigación, adicional a esto la evolución sobre la pertinencia de diseñar un plan piloto y como éste puede llegar a generar valor agregado a la empresa, de modo que sus empleados y colaboradores fomenten de manera continua su conocimiento y generen para ésta un capital intelectual medible, codificado, organizado y transformado dando como resultado, incremento en la productividad laboral.

### **Palabras claves**

Inducción, reclutamiento, talento humano, compensación, macro-procesó, rotación de personal.

## **ABSTRACT**

This research project entailed a customer service induction and training pilot plan in COMDATA GROUP enterprise in Ibagué, Tolima, Colombia. This plan intended to increment labor productivity as it allows efficient and effective functioning in enterprises and organizations. Moreover, labor productivity influences the result for internal and external clients and improves customers' service.

This qualitative and descriptive research was carried out in Ibagué, Tolima, Colombia, and the area of customer service in COMDATA GROUP enterprise was the main source of data. All the customer service employees participated by answering surveys and in deep interviews. Bearing in mind the result obtained, there was made a contrast regarding the perceptions customers service workers had on the induction and training processes implemented in this company.

Motivations and research objectives were mentioned as well as the evolution and importance of designing a pilot plan that could increment the company's value. Hereof, employees and collaborators could continuously foster their knowledge generating an organized, measurable, codified and transformed intellectual capital that might impact the labor productivity.

### **Key words**

Induction, human talent, repayment, macro-processes, staff rotation.

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	IX
1. Objetivos .....	12
1.1 General .....	12
1.2 Específicos .....	12
2. Antecedentes del problema .....	13
3. Planteamiento del problema .....	14
4. Formulación del problema .....	16
5. Justificación.....	16
6 Marco teórico.....	19
6.1 La gestión humana moderna.....	19
6.1.1 Aproximación a la gestión humana.....	20
6.2 Inducción.....	22
6.2.1 Aproximación al concepto de inducción .....	22
6.2.2 La gestión humana y los sistemas de inducción.....	23
7. Marco legal.....	26
8. Metodología de la investigación .....	34
8.1 Metodología general .....	34
8.2 Método de la investigación .....	34
8.3 Población y muestra .....	36
8.4 Fuentes de información.....	37
8.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38

9. Resultados .....	43
10. Recomendaciones.....	44
11. Plan piloto .....	46
Conclusiones .....	51
Bibliografía .....	52

## **Introducción**

En el desarrollo de este trabajo se pretende adoptar un plan piloto como estrategia para el proceso de inducción y entrenamiento en la selección de personal, en el área de servicio al cliente de la empresa COMDATA GROUP, en el municipio de Ibagué Tolima, implementando protocolos de inducción dirigidos a la retención de personal con prácticas de alto rendimiento, buscando mejorar las competencias requeridas para los cargos ofertados de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Mediante el desarrollo de estas competencias se busca crear una propuesta a través de protocolos de inducción, dirigidos a la retención de personal, apoyándose en los nuevos modelos de gestión en los que la innovación, la creatividad y las destrezas son esenciales para ser eficientes y competitivos, convirtiéndose en el factor clave para que cada empleado asuma el rol que le corresponda.

Entre estas estrategias tenemos el diseño de un cuadro de mando integral sobre inducción y entrenamiento, como herramienta de análisis y reflexión para la toma de decisiones y seguimiento a los indicadores que queremos tener control en relación a la retención de personal, con este cuadro de mando el departamento de recurso humano contará con una herramienta que le permitirá medir el desempeño laboral del personal.

En el proceso de inducción para nuevos empleados se tienen en cuenta como base los conocimientos de elementos institucionales tales como la presentación de la organización, políticas, filosofía empresarial, elementos de la seguridad industrial, aspectos principales del contrato laboral, principales factores de riesgo, el análisis de los criterios de Selección, las necesidades y las fases del programa de selección, reclutamiento, los aspectos contractuales al

sistema de seguridad social y reglamento interno de trabajo de forma general y aplicada en la empresa seleccionada Comdata Group.

Finalmente, este proyecto se encargará de estructurar un programa piloto de selección por competencias e inducción y reentrenamiento para el personal nuevo y antiguo cuando este lo amerite, lo que permite que el empleado se acople fácilmente con el equipo de trabajo y las labores asignadas.

Si bien sabemos el talento humano es el núcleo fundamental en una organización, sin él no podrían operar ni llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos establecidos; destinados a producir bienes y servicios. Por lo tanto, se hace necesario crear un clima organizacional y desarrollar competencias funcionales para el área de servicio al cliente, para la retención de personal es importante que el individuo se sienta satisfecho e identificado con las características organizacionales a nivel individual y grupal, por lo que se deben tomar en cuenta diversos factores, tales como: factores de tipo intralaboral y extralaboral.

Es responsabilidad de todos los integrantes de la organización, principalmente de los gerentes; organizar las actividades que desarrolla el personal que está a su cargo. Por otro lado, estos deben descubrir y emprender acciones ante las necesidades del personal para así proponer estrategias que mantengan una actitud positiva ante su trabajo.

Se busca que el área de atención al cliente de la empresa Comdata Group sede Ibagué, brinde mejorar el posicionamiento en el mercado y la adquisición de nuevos clientes, aumentando la demanda de su servicio y creando la necesidad de seguir incorporando personal nuevo que apoye los procesos de atención al cliente y demás áreas de esta organización. La importancia de que un

nuevo empleado se ajuste con su puesto radica, en el correcto proceso de selección, inducción y entrenamiento que se realice inicialmente.

En la actualidad, son muchas las organizaciones que están siendo afectadas por un alto índice en los bajos niveles de motivación por parte de los empleados, son variadas y complejas las causas que promueven estas situaciones, las cuales presentan características distintas según sea el caso, puede ser que este fenómeno esté relacionado con la política de la empresa y calidad del entorno de trabajo.

## **1. Objetivos**

### **1.1 General**

- Diseñar un plan piloto estratégico de inducción y entrenamiento dirigido al área de Servicio al cliente en la empresa COMDATA GROUP en el municipio de Ibagué Tolima con el fin de incrementar la productividad laboral.

### **1.2 Específicos**

- Diagnosticar el proceso de inducción y entrenamiento del área de servicio al cliente.
- Diseñar y establecer mecanismos de inducción dirigidos a la retención de personal como practica de alto rendimiento.
- Desarrollar competencias funcionales para el área servicio al cliente para la retención de personal.
- Presentar una propuesta a través de cuadro de mando integral sobre inducción y entrenamiento en relaciona a la retención de personal.

## 2. Antecedentes del problema

La inducción y entrenamiento del personal dentro de la empresa Comdata Group son las primeras experiencias que vive un empleado con relación con su rendimiento y su adaptación.

En un estudio realizado por la jefe de recursos humanos Jennifer Rodríguez (2019) los líderes de talento humano perciben un menor impacto generado por los cambios, al implementar planes de capacitación y desarrollo de competencias y que a su vez, contribuye a mejorar o a reducir la tensión en el clima organizacional por efecto de los cambios y transformaciones organizacionales, reduciendo la incertidumbre, disminuyendo el efecto del rumor y mejorando la participación de los equipos y sus miembros como factor de protección o favorecedor del cambio. La inducción y la capacitación del personal es uno de los procesos más trascendentales y estratégicos de todos, la verdadera inducción es aquella que logra que ese futuro colaborador se compenetre de manera total con la empresa, con nuestra estrategia todo los demás lo va aprendiendo en el camino, la sede más exitosa a nivel internacional es la de España desde la cual se destaca por perseguir la excelencia en el servicio al cliente desde que nació la compañía.

(Massimo Canturi – Presidente Comdata Group 2009) Resalta la importancia que tiene la Inducción del Personal, ya que este evitara la desorientación inicial del personal de recién ingreso, y facilitara su adaptación, lo cual acelerara su participación activa en la empresa. Sugiere que el proyecto de Inducción y entrenamiento del personal en la sede de Ibagué ubicada desde hace más de 15 años en la Carrera quinta (5ª) calle sesenta (60) CAMI norte La Floresta, debe de realizarse en etapas, en las que se deberá de indicar la información necesaria sobre el puesto de trabajo y quien será la persona responsable de llevarla a cabo, por lo tanto el objetivo principal del proyecto de Inducción dependerá del interés que ponga cada una de las personas

responsables de cada etapa y del cumplimiento que se le dé ya que si es inadecuada puede ocasionar que no se logren los resultados y más al tratarse de una empresa especializada en diseñar, operar y optimizar procesos de negocio, mediante la externalización de estos procesos, la implementación de centros de relación con clientes y el desarrollo de tecnologías de la información, uno de los operadores líderes de Europa y América Latina para la externalización de servicios de voz, tales como los contact center, asistencia técnica, y servicios como el back office, gestión de créditos, y gestión de documentos.

### **3. Planteamiento del problema**

La Gestión de los Recursos Humanos se reconoce por tener un avance continuo en que lo ha dispuesto el conocimiento y el desarrollo tecnológico en relación con la globalización, por lo tanto, la actividad que desarrolla la gestión de los recursos humanos se encuentra enmarcada en un propósito colectivo a los fines de lograr objetivos de toda empresa.

En el marco empresarial los niveles de competitividad; han llevado a las organizaciones a hacer cada vez más flexibles e inteligentes y la herramienta por excelencia para generar los criterios de pervivencia y sostenibilidad en el mercado es la de gestionar el talento humano, para generar ventajas competitivas sostenidas. Así la organización ha estado modificando las dinámicas que se constituyeron inicialmente, el entorno estratégico para generar estructuras calificadas de capital intelectual; es importante entonces para este proyecto de intervención ubicarse más allá de la administración de personal, donde actualmente la mayoría de organizaciones erróneamente ven a la gestión humana como un proceso mecánico y no estratégico.

Actualmente, la compañía se ha destacado en el municipio de Ibagué por transformar el presente y diseñar el futuro de los negocios, de los clientes y la industria, en especial a Banco caja social y la aseguradora Colmena con el objetivo de seguir siendo reconocidos como líderes en la interacción con los clientes y la gestión de procesos por el buen servicio prestado. El personal en todos los horizontes deberá ser formado para cumplir con el compromiso de la empresa de entregar la información de calidad requerida en un mercado que cambia rápidamente donde los requisitos y expectativas del cliente aumentan continuamente y más cuando se trata de entregar información de productos que los usuarios adquieren con los clientes de la compañía en la ciudad de Ibagué, Colmena y Banco caja social (suministrar información telefónicamente, aclaraciones, acuerdos, ventas, Asesorías en uso de plataformas, entre otras)

A pesar del arduo trabajo que se realiza por la satisfacción total a las exigencias de los clientes se evidencia que la empresa Comdata group, presenta una problemática con su personal pues a pesar que el propósito fundamental de la estrategia de administración de personal, en lo referente a la capacitación e inducción del personal, es el de reducir los riesgos que se puedan generar por el mal desempeño a consecuencia de una mala inducción y formación en el puesto de trabajo.

Comdata Group es una empresa dedicada al servicio al cliente telefónicamente, actualmente existe un programa definido para la inducción y entrenamiento del personal de producción y también para el seguimiento de desempeño en el puesto de trabajo el cual no ha sido modificado en los últimos años y como consecuencia de esto existe desequilibrio en el nivel de rotación del personal.

#### **4. Formulación del problema**

¿Qué estrategias debe implementar el departamento de recursos humanos de la compañía Comdata group sede Ibagué con el fin de lograr optimizar el proceso de inducción e incentivar la permanencia de los empleados en relación con los criterios y tipologías de la rotación de personal?

#### **5. Justificación**

La inducción y entrenamiento del personal es indispensable para el desarrollo de la empresa debido a que facilita el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación en la compañía, además de evitar las falencias que se puedan generar en el desarrollo de las actividades mejorando así el rendimiento y productividad del trabajador.

El proyecto para la empresa COMDATA GROUP tiene como objetivo principal diseñar un plan piloto estratégico de inducción y entrenamiento dirigido al área de Servicio al cliente en el municipio de Ibagué Tolima con el fin de incrementar la productividad laboral. El servicio al cliente es uno de los principales ejes de la empresa donde se logra identificar a qué nivel de calidad de servicio se está brindando al usuario, a cambio obtenemos como resultado el crecimiento y posicionamiento con la fidelización de los clientes ya existentes y la llegada de nuevos clientes potenciales, las oportunidades u habilidades que se logran identificar con el beneficio de aplicar éstas estrategias en la inducción y reclutamiento del personal por lo cual ya está en calidad eficiente de transmitir un servicio que brinda beneficios tanto para Comdata Group, como para el cliente que está en la espera de una información asertiva y conforme.

COMDATA GROUP, es una empresa de gran trayectoria, la selección y gestión de personal son aspectos de relevantes a tener en cuenta por la necesidad de la misma es por ello que la rotación de personal se conoce como el proceso que realiza la empresa cuando cambia o reemplaza a sus empleados, este se realiza no siempre por procesos de jubilación que sería una causa natural, también se lleva a cabo cuando se presentan renuncias, despidos por parte del empleador y empleado en otros casos por cambio de funciones y de puesto de trabajo, en este caso no se rompe la relación entre el empleado y la empresa, cuando se presentan altos niveles de rotación en la empresa trae consigo connotaciones negativas pero puede beneficiar a una o ambas partes, cuando en la empresa se vincula personal se generan expectativas ya que al recibir personal nuevo se crean expectativas de nuevas experiencias que traen propuestas innovadoras, nuevas ideas a desarrollar y estrategias que mejoren los procesos organizacionales, que permiten afrontar nuevos retos; anunciando etapa de cambios positivo, con estas estrategias se involucra también a aquellos empleados que tienen poco rendimiento en su puesto de trabajo ya sea por la complejidad del puesto muchas veces son relevados de sus cargos o se modifican sus funciones con el fin de oxigenar la empresa en su buen entorno y clima laboral.

Encontramos diferentes tipos de rotación de personal, lo cual implica desvinculación, sustitución o intercambio de empleados dependiendo el tipo de rotación que se esté presentando, ya que podemos encontrar los siguientes tipos de rotación:

- Rotación Voluntaria: es aquella que se hace de parte del empleado de manera voluntaria y la soporta con su renuncia al cargo ya sea porque el puesto no llena sus expectativas, el clima laboral no es favorable o sea cual sea su punto de vista.

- Rotación Involuntaria: se da cuando la empresa decide prescindir de los servicios de un empleado por que no cumple con el perfil, es conflictivo o sencillamente hay recorte de personal independientemente de sus funciones.
- Rotación Externa: esta se da en dos direcciones por entrada y salida de personal, cuando se da por salida se rompe la relación con la empresa y por entrada busca fortalecer los procesos con la organización ya que se esperan mejoras y nuevos retos que fortalezcan el buen entorno laboral.
- Rotación Interna: esta rotación es muy importante en la medida que los miembros de la empresa asumen roles en todas las áreas buscando con ellos mantener el equilibrio laboral y mantiene motivado el equipo de trabajo, no hay rupturas entre el empleado y la empresa simplemente se fortalecen los procesos corporativos los empleados van escalando y desempeñan diversas funciones y conocen el funcionamiento de la empresa, con esta rotación se logra cualificar el talento humano, con esta rotación se dan a conocer las habilidades de los empleados lo que nos permite a través de esa motivación retener al personal teniendo claro cuáles son las habilidades específicas de los colaboradores. Hay estrategias que te permiten cualificar el personal a través de las siguientes acciones: Encuestas, estas van más allá de la recolección de datos es una estrategia que se realiza para obtener información específica para la implementación de acciones coherentes dentro de la empresa.

La retroalimentación: son pocas las empresas que lo implementan, pero esta estrategia permite evaluar al empleado y determina si está haciendo bien sus funciones y las acciones que se deben tomar para mejorarlo.

Liderazgo efectivo: este se enfoca en el desempeño de los jefes, promueven y elevan a través de sus habilidades el compromiso y la motivación de su equipo de trabajo.

La capacitación es un pilar muy importante dentro de la empresa y bien establecido arroja niveles altos de desempeño y productividad.

Al identificar las necesidades de mejora en relación con el departamento de recursos humanos en la compañía Comdata Group, La tipología de rotación de personal que se adapta a los objetivos propuestos en este proyecto es la rotación Interna de personal ya que encajaría perfectamente a mejorar los problemas de pérdida de personal capacitado, rotación constante del personal, pérdida de tiempo y costos en capacitaciones innecesarias y personal mal capacitado que genera mala imagen a los clientes potenciales al entregar información sin calidad, se busca con esta estrategia mejorar el funcionamiento del área de servicio al cliente para medir el desempeño en cada una de sus áreas, diagnosticar en el proceso de inducción y entrenamiento del área de servicio al cliente, los mecanismos de inducción y entrenamiento estarán dirigidos a la retención de personal como practica de alto rendimiento, desarrollando competencias funcionales que logre la retención de personal a través un cuadro de mando integral sobre inducción y entrenamiento con el fin de conocer las necesidades de mejora y las necesidades de formación frente a cada una de las áreas.

## **6 Marco teórico**

### **6.1 La gestión humana moderna**

La gestión humana en el paso del tiempo ha realizado diferentes avances en el conocimiento y las tecnologías de información por medio de la globalización a fin de lograr el cumplimiento de

los objetivos, por lo tanto, actualmente se consideran indispensables los procesos de la gestión de los recursos humanos en las diferentes empresas, y así convertirse en competitivas.

### ***6.1.1 Aproximación a la gestión humana***

En el proceso de aproximación a la gestión humana, se considerad el intermediario para desarrollar prácticas determinadas y conseguir contenidos emprendedores que consientan a la empresa acomodarse a los cambios derivados en el interior y desenvolver desplazamientos de mejoras como la maleabilidad, adaptación, rapidez e innovación para la empresa.

#### **Carácter evolutivo de la gestión humana**

Adicional el carácter evolutivo de la gestión humana progresa cada vez más debido a la asociación de las actuales tecnologías, considerándose así la gestión humana como un recurso estratégico para la empresa, No obstante, se supone que la denominación de la gestión humana surge en la segunda mitad del siglo XIX en el momento que se ocasiona la revolución industrial, mediante la cual la sustitución del llamado capital humano por máquinas y aparatos, generando así una organización establecida en la segmentación del trabajo y la caracterización de los elementos de producción, como son la mano de obra y el origen de la clase obrera.

#### **La gestión humana como recurso estratégico**

Dimensionalmente la gestión humana moderna tiene como objetivo tener un gran valor para la organización, por medio de un conjunto de acciones en cuanto a los conocimientos y capacidades que se necesitan para ser estratégicamente competitivos en el entorno del presente y para el del futuro, se manejan dos dimensiones esenciales: Interna y externa (combinación positiva generando innovación positiva).

La dimensión estudia todo lo relacionado con los conocimientos, las habilidades, las capacidades, motivaciones y actitudes de las personas que gestionan el recurso humano en la organización, por el contrario la dimensión externa estudia todo lo relacionado con el clima laboral, la perspectiva del desarrollo profesional, las condiciones del trabajo, el reconocimiento y la estimulación en la organización que ayudan a mejorar los procesos de selección, desarrollo y permanencia del personal. La categorización del rol de gestión humana se analiza desde el cumplimiento de las categorías de la organización: prácticas responsables de la gestión humana, política de responsabilidad social y gobernabilidad, impacto del medio ambiente y transparencia en la rendición de cuentas.

### **La gestión humana y la administración de personal**

También la administración de personal determina la organización y nivela la ocupación y el desempeño de los empleados de la empresa, esto se hace con el fin de desarrollar de manera asertiva la productividad. Por lo tanto, es importante destacar que es indispensable y genera beneficios concretos para la empresa:

- Dispone de talento calificado
- Incrementa la productividad y eficiencia
- Fortalece el trabajo en equipo
- Administra mejor el capital humano
- Gestiona concretamente a los trabajadores
- Alcanza el éxito empresarial en el trabajo colectivo

- Fortalece la cultura organizacional
- Genera estrategias que permiten aprovechar capacidades

## **6.2 Inducción**

### **6.2.1 *Aproximación al concepto de inducción***

La inducción de personal en la empresa se define como un proceso, por medio del cual, se acostumbra al nuevo trabajador en relación con la empresa, y así mismo poder conocer su ética, sabiduría, su tradición, habilidades, modelos de dirección, Fundamentalmente, se puede describir como la manera adecuada como se instruye al nuevo integrante, para el lugar que ocupará, al jefe inmediato que adquirirá, las labores a realizar, entre otros.

### **Las tipologías de la inducción**

Por otro lado el proceso de inducción se divide en dos tipos, inducción general y división específica, la inducción general radica en que el empleado absorbe un anteproyecto extenso sobre la empresa en general, es decir, la información que es indispensable desarrollo del cargo y el conocimiento del mismo, esta y las demás labores las desempeña recursos humanos entregando información general de la empresa en relación con os empleados, y este tipo de inducción solo se genera para los nuevos integrantes. Por el contrario, la inducción específica hace referencia a todo lo relacionado con la evaluación e historia de la empresa, se tratan temas como la visión, misión, objetivos, reglamentos y políticas y por último se brinda aclaración del puesto de trabajos y las labores que se van a desarrollar según el cargo que se vaya a desempeñar.

## **La inducción como vector de intangibles**

Se considera valor intangible a todo aquello que en la empresa represente la reputación, responsabilidad social, comunicación, experiencia, talento humano, sustentabilidad, entre otras, debido a que interiormente a los empleados se les presentan estos valores intangibles a través de los esquemas de inducción y de comunicación organizacional encuadrados en la misión, visión y valores de la empresa y por lo habitual los empleados son inexpertos de enunciarlos y mucho menos de explicarlos.

### **6.2.2 *La gestión humana y los sistemas de inducción***

Por lo tanto la gestión humana y los sistemas de inducción se relacionan entre si debido a que uno depende del otro, es decir del proceso de la gestión humana se desarrolló la capacitación del personal seleccionado, y en relación con el proceso de inducción en Comdata Group se considera uno de los aspectos más importantes, debido a que es el proceso mediante el cual se adquieren los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar las diferentes labores e incrementando de manera positiva el proceso de producción.

### **El rol del departamento de gestión humana en relación con la fase inductiva del trabajo**

El rol de la gestión humana en relación con la fase inductiva del trabajo en la actualidad en la mayoría de las organizaciones se determina como un rol administrativo, es decir de funciones o tareas y operativo porque no genera valor adicional; no obstante, consideramos que la etapa actualmente es un periodo de evolución encaminada en ordenar los objetivos del área del talento humano a los corporativos y así poder convertirse en un afiliado estratégico, ofreciendo apoyo

como maestros generando iniciativas y concurriendo proactivos y no como plano que genera muros a los cambios.

Según el presidente de Comdata Group Massimo Canturi (2019) quien se unió en la compañía desde el año 2009 y Presidente desde junio de 2019 (COMDATA, 2020), recalca que “El desarrollo y la capacitación que se emplea en la empresa deben idear precisamente con modeladores de educación y por lo tanto será necesario constituir una ciencia que identifique empresarialmente establecida en los bienes mutuos de la calidad y productividad en las labores empresariales” (Massimo Canturi, 2020).

Por lo tanto, por medio de la implementación del proyecto de investigación se pretende prevenir la improductividad laboral y disminución en cuanto al rendimiento de los agentes, periódicamente se programarán adiestramientos, evaluaciones para identificar los conocimientos y experiencias, entre otras...es decir la capacitación y el desarrollo laboral influyen directamente un proceso de planificación y organización. Es de aclarar que el proceso del desarrollo laboral es dependiente de la calidad de la capacitación, debido a que allí se evalúa lo visto, lo aprendido y lo puesto en marcha en la empresa.

### **Determinación de planes estratégicos en relación con la inducción**

El proyecto de investigación tiene como objetivo principal diseñar un plan estratégico de inducción y entrenamiento dirigido al talento humano en el municipio de Ibagué Tolima con el fin de incrementar la productividad laboral, por lo tanto se busca optimizar el proceso de inducción e incentivar la conservación de los empleados en un índice mayor en los próximos meses mediante la realización de entrevistas de salida y encuestas de pulso a los empleados, aumentar el número de empleados que cumplen sus objetivos en un alto porcentaje durante el

último periodo, proporcionando cursos de formación para facilitar el entrenamiento de las funciones del empleado, incrementar el personal que apoya las funciones de los trabajadores nuevos en cada campaña de la empresa para entregar información clara y completa a los clientes y realizar retomas cada semana de los temas que se consideren necesarios para la compañía y que se están viendo afectados con el fin de evitar inconformidades por parte de los clientes.

Por otra parte, el clima organizacional generalmente hace referencia a las apreciaciones e interpretaciones respectivamente inquebrantables que los trabajadores tienen con respecto a la empresa, que a su vez intervienen en el comportamiento de los trabajadores, y según el clima de la organización así será el nivel del desarrollo laboral y productividad.

Según la Licenciada Aura Ariella Gonzalez Flórez, “Las claves para poder tener un buen clima organizacional en una empresa, es la relación continua con la disposición de las personas consideradas líderes para la empresa según el rendimiento en las tareas, coordinadores inmediatos que produzcan motivación al personal, constituyan conjuntos de procesos disciplinarios y aportar mayor grado a la comunicación de los empleados sin tener en cuenta el cargo asignado, considerado así la clave para la comunicación y relación” (Florez., 2020), por lo tanto se considera indispensable llevar a cabo un clima organizacional óptimo que permita tanto al empleado como a la empresa tener un buen desarrollo de la producción con un ambiente que le reconozca al agente realizar sus debidas tareas sin inconvenientes técnicos o psicológicos que afecten tanto la salud mental y física del trabajador.

Jennifer Rodríguez jefe de recursos humanos en la empresa Comdata Group sede Ibagué (2019), asegura que el clima organizacional que allí se maneja es óptimo debido a que son pocos los inconvenientes que se evidencien de esta índole, sin embargo, se considera necesario seguir y

mejorar los protocolos y procesos que a hoy se manejan, esto con el fin de seguirnos caracterizando por tener un óptimo ambiente laboral.

Además, se espera establecer nuevas medidas para llegar a la excelencia con relación al clima organizacional, se pretende capacitar periódicamente a los líderes por medio de un cronograma, conservar los instrumentales y mecanismos de trabajo en óptimo estado, celebrar y reconocer las ganancias y resultados, tener una participación activa en las dinámicas sociales, entre otras.

En conclusión, la capacitación, el desarrollo y clima laboral se consideran aspectos indispensables en la empresa debido a que direcciona el crecimiento y cambios positivos fijando metas y preparando a los empleados siempre al cumplimiento de los objetivos estipulado.

## **7. Marco legal**

La propuesta del proyecto “Diseño de un plan piloto de inducción y entrenamiento en el área de servicio al cliente de la empresa COMDATA GROUP en el municipio de Ibagué Tolima, de incrementar en la productividad laboral”. Esta afianzada en la Constitución política, que consagra en su Sentencia C-035 de 2016 de la Corte Constitucional; “La Constitución Política reconoce la libertad económica y de empresa como pilares del modelo económico colombiano. En este sentido, según el artículo 333, la actividad económica y la iniciativa privada son libres y se podrán ejercer sin que nadie pueda exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. Lo anterior, por cuanto se trata de garantías indispensables para el logro del desarrollo económico y la prosperidad general. Esta libertad presupone la facultad que tiene toda persona de realizar actividades de carácter económico, según sus preferencias o habilidades, con el fin de crear, mantener o incrementar su patrimonio. Sin embargo, la libertad económica no es un derecho absoluto, pues en nuestro sistema constitucional tanto la propiedad como la empresa

deben cumplir una función social que implica obligaciones. Por tal motivo, la misma Carta Política establece ciertos límites al ejercicio de la libertad económica y de empresa. Estas libertades deben ejercerse dentro de los límites del bien común y de conformidad con los alcances que fije la ley cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”, además teniendo en cuenta el reglamento de Función Pública, encontramos el Decreto 1083 de 2015 (Mayo 26 de 2015), Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Este se expide con el objetivo de cumplir y racionalizar todo el marco normativo y los atinentes a ellos, en el que se tratan temas como: Capacitaciones del empleado, estímulos del empleado y todo lo relacionado con el reglamento del sector de función pública. Además, este proyecto también se encuentra afianzado por La Carta iberoamericana de la gestión pública; la cual tiene como objetivo, promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la Gestión Pública, que integre las distintas perspectivas políticas y técnicas que se encuentran presentes en los diversos niveles y sectores de las administraciones públicas de la región.

La Carta Iberoamericana de la Función Pública establece los principios de la Función Pública en los países Iberoamericanos firmantes, cuyos gobiernos se comprometen a implementar, con la finalidad de fortalecer el Estado y la Democracia.

Un Servicio Civil de calidad contribuirá a elevar los niveles de confianza de los ciudadanos en la administración pública, así como el crecimiento económico. El cual se caracteriza por garantizar la profesionalización de las personas al servicio del Estado, en base al mérito, la capacidad, la vocación de servicio, la eficacia en el desempeño de su función, la responsabilidad, la honestidad y la adhesión a principios y valores de la democracia. Presentamos este resumen de la Carta, para dar a conocer las bases en que se suscriben los Sistemas de Servicio Civil en los

países de la Región. El servicio civil del Estado Para la consecución de un mejor Estado, la profesionalización de la función pública es condición necesaria. Será una garantía que los servidores públicos tengan el mérito, la capacidad, la vocación de servicio, la eficacia en el desempeño de su función, la responsabilidad, la honestidad y la adhesión a los principios y valores de la democracia.

El marco legal no es solamente enfocarse en la constitución, presentación y sostenimiento de una empresa, como en nuestro caso el Call Center debemos complementar un poco más en lo relacionado a nuestros trabajadores:

- La normativa básica que se utiliza en la práctica diaria, desarrollo, crecimiento y especialización de las actividades desempeñadas por aquellas empresas del sector que forman parte de Telemarketing, motivando desde el inicio en el ámbito funcional en la cual los trabajadores del Call Center tiene la tarea de obtener contactos o relacionar con terceros por medio ya telefónico, telemáticos, tecnología digital o por ultimo medio masivo electrónico para la prestación del servicio a satisfacer.
- Brindamos los servicios de contacto con terceros en multimedia, soportes técnicos a terceros, cobros y pagos, procesos administrativos, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, y por ultimo atención desarrollo en entornos enfocados el Call Center.
- El rango superior a la del convenio colectivo, aplicable a todas las relaciones laborales por cuenta ajena, las cuales se enfocan en la aplicación a los trabajadores que presten sus servicios retribuido voluntariamente por cuenta ajena y dentro del ámbito de la empresa.

Principalmente se excluyen al ámbito regulado por la ley a:

- Los funcionarios públicos.
- Las prestaciones personales obligatorias.
- Los consejeros o miembros de los órganos administrativos.
- Los trabajos realizados a título de amistad, benevolencia o buena vecindad.
- Los trabajos familiares.

Por otro lado, sin dejarlo separado de la importancia de los trabajadores y en este nuevo Siglo XXI el Telemárketing es una herramienta fundamental en todo lo relacionado a las funciones diarias de todo Call Center siempre y cuando se utilice correctamente, ya que es el canal de comunicación y cualquier servicio debe estar dispuesto al público.

Desde hace algunos años la tecnología, las normas y leyes han evolucionado y recientemente la Ley 3 del 2014 del 27 de marzo se enfoca en las modificaciones de la Ley General de Consumidores Usuarios junto con otras leyes que afectan al funcionamiento de los Call Center.

Teniendo en cuenta lo anterior algunos de los caracteres principales de La Ley se enfocan en el artículo 96:

- Debe hacerse constar el carácter comercial de la comunicación.
- Debe precisarse de forma explícita y clara la identidad del empresario responsable de la acción comercial
- Las llamadas telefónicas no se realizarán antes de las 9 horas ni después de las 21 horas.

- En ningún caso se realizarán llamadas ni en festivos ni en fines de semana.
- Para llamadas automatizadas sin ninguna intervención humana se requiere el consentimiento expreso previo del consumidor.
- El consumidor tiene derecho a no recibir llamadas si ha manifestado este extremo, no figurar en guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público o figurar en ficheros de exclusión de envío de comunicaciones comerciales reguladas en la normativa de protección de datos personales como la «lista Robinson».
- El consumidor tiene derecho a ejercitar su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales para lo que el Call Center debe gestionar esta petición otorgando un número de referencia a cada caso e incluso remitiendo un justificante de este hecho al consumidor en el plazo máximo de un mes.
- Las llamadas deberán hacerse desde un número de teléfono identificable. Nunca desde número oculto o ficticio.

En cualquier caso, esta actividad se enfoca en la protección del consumidor, en la cual, la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios que tuvo una modificación:

### **Concepto de Función Pública**

La función pública está constituida por el conjunto de arreglos institucionales mediante los que se articulan y gestionan el empleo público y las personas que integran éste, en una realidad nacional. Comprende normas, escritas o informales, estructuras, pautas culturales, políticas explícitas o implícitas, procesos, prácticas y actividades diversas cuya finalidad es garantizar un

manejo adecuado de los recursos humanos, en el marco de una administración pública profesional y eficaz.

### **Principios rectores**

Deberán inspirar las políticas de gestión del empleo y los recursos humanos y salvaguardados en las prácticas concretas del personal:

\* Igualdad de todos los ciudadanos, sin discriminación de género, raza, religión, tendencia política u otras.

\* Mérito, desempeño y capacidad como criterios orientadores de la política de recursos humanos.

\* Eficacia, efectividad y eficiencia de la acción pública y de las políticas y procesos de gestión del empleo y las personas.

\* Transparencia, objetividad e imparcialidad.

\* Pleno sometimiento a la Ley y al derecho.

### **Evaluación del rendimiento**

La evaluación del rendimiento de las personas en el trabajo debe formar parte de las políticas de gestión de recursos humanos incorporados por todo sistema de Servicio Civil. Disponer de sistemas formales de evaluación de rendimiento permite:

1. Obtener informaciones necesarias para adoptar decisiones en diferentes áreas de la gestión de personas.

2. Validar políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, contrastando y valorando su impacto sobre el comportamiento humano en el trabajo.

3. Orientar el desarrollo de las personas y su crecimiento profesional.

4. Mejorar la motivación y el rendimiento de las personas en el puesto de trabajo.

### **Responsabilidad laboral**

Los sistemas de función pública deben contar con mecanismos que aseguren el control de presencia, la realización completa de la jornada de trabajo, los instrumentos para la reducción del ausentismo y el cumplimiento de sus obligaciones laborales por parte de los empleados públicos.

Los procedimientos disciplinarios deben corregir con eficacia, agilidad y ejemplaridad las conductas inadecuadas de los empleados públicos.

Finalmente, un sistema de Servicio Civil que funciona, emite señales positivas de un gobierno de leyes; de un gobierno público, respetuoso de la división de poderes, de un gobierno abierto a los ciudadanos y de un gobierno con capacidad para solucionar problemas y entregar servicios de alto rendimiento.

Por otro lado, y algo muy importante que se ha presentado con lo anteriormente expuesto es la Protección de datos personales en Colombia por medio de los Call Center o cualquier otra empresa que pueda obtener datos personales de cualquier persona.

Si bien los Call Center, representan grandes fuentes de empleo temporal rápido y relativamente seguro también se debe tener en cuenta como cualquier otro empleo los riesgos

que se tiene al no cumplir la normatividad adecuada para su funcionamiento y cuidado del personal.

Cuando hablamos de funcionamiento nos enfocamos en aquellas normas, leyes y/o decretos que rigen la formalidad y función del Call Center desde el inicio de la creación hasta su disolución total. Pero si nos enfocamos en el cuidado personal del cual en la última década ha sido muy importante por sus datos personales y el avance tecnológico que cada día corre más rápidamente. Por eso nombramos en nuestro marco legal lo más importante y principal para demostrar en otro ángulo la importancia no solamente en la parte financiera sino también del personal.

Por tanto, con la promulgación de la constitución política de 1991, se establecen los derechos fundamentales que poseen todos los individuos en el territorio nacional, es por ello que al interior del articulado constitucional podemos encontrar el artículo 15 el cual establece la protección de los derechos a la intimidad, buen nombre y al habeas data de esta disposición constitucional e desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.

En el año 2012 se crea la Ley Estatutaria 1581 la cual establece las condiciones mínimas para las personas naturales como jurídicas para realizar tratamientos legítimos de los datos personales, además la norma citada se acompaña de los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014 (sistema jurídico de protección de los datos personales e imponen diversas obligaciones a empresas).

En consecuencia, será aplicable para cualquier persona natural que entregue información en el ejercicio de las actividades diarias dentro y fuera del Call Center, por lo cual deberá dar cumplimiento obligatorio e inmediato dispuesto en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

## **8. Metodología de la investigación**

### **8.1 Metodología general**

La finalidad de la metodología consiste en detallar los procedimientos seguidos en la investigación planteada. En tal sentido, se define el nivel y diseño de la investigación, población seleccionada, las técnicas y los instrumentos utilizados para llevar a cabo la investigación.

En el abordaje metodológico se precisa en las metodologías de investigación cualitativa y descriptiva, la investigación cualitativa recopila datos que no sean numéricos, es decir se manejan técnicas de observación entrevistas, encuestas, historias de vida, basadas en características y cualidades del centro que se va a estudiar y de la que se requieren los datos. Por el contrario, la investigación descriptiva tiene como objetivo especificar las peculiaridades de la población que está trabajando. Esta metodología se concentra en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de indagación.

### **8.2 Método de la investigación**

Según la metodología a utilizar, se realizará una Investigación, cualitativa de tipo Descriptiva puesto que se parte de un problema y unos objetivos definidos por el grupo investigador; se basará en herramientas como la encuestas.

Se utilizarán técnicas estadísticas debidamente estructuradas para la recolección y el análisis de la información. Partiendo de tal punto, específicamente se llevará a cabo una Investigación de Caso donde se investigará a fondo sobre un grupo definido de 10 empleados de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima, a fin de determinar cuáles son planes de capacitación y desarrollo de competencias aplicados, para mejorar o a reducir la tensión en el clima organizacional por efecto de los cambios y transformaciones organizacionales, reduciendo la incertidumbre, disminuyendo el efecto del rumor y mejorando la participación de los equipos y sus miembros como factor de protección o favorecedor del cambio. Que afectan el incremento de la productividad de la empresa.

Los datos que se obtendrán se relacionarán con el estado actual de la población en estudio.

Al utilizar este tipo de investigación se espera explorar las estrategias a diseñar para la empresa, de tal manera que se puedan aclarar conceptos y variables planteadas y determinar la manera de mediarlas.

**Esta se dividirá en cinco fases:**

- En la primera fase se identificará y recolectara la información necesaria para empezar a definir el plan piloto estratégico que se llevaran a cabo en este proyecto.
- En la segunda fase se empezarán a desarrollar los conceptos y una concientización de la importancia de los procesos de inducción y entrenamiento en el incremento de la productividad de la empresa.
- En la tercera fase se realizarán las encuestas y se aplicarán a los empleados implicados en el proceso.

- En la cuarta fase se definirán los instrumentos que se utilizaran en la recolección de datos, uno de ellos será la observación, esta nos ayudara a identificar los problemas existentes en la empresa y nos ayudara a realizar las estrategias para el incremento de la productividad en COMDATA GROUP.

- En la quinta y última fase se recopilará toda la información generada a partir de los instrumentos aplicados a los empleados de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima.

A partir de esto se diseñará el plan piloto estratégico de inducción y entrenamiento dirigido al área de Servicio al cliente de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima con el fin de incrementar la productividad laboral.

### **8.3 Población y Muestra**

La población es de 25 empleados de los cuales se escogerá una muestra y se tendrá el contacto con 10 empleados de la Empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima.

#### **Población**

La población objeto de este proyecto se definió cuidadosamente de tal manera que la selección fuera factible a lo requerido.

Siendo los empleados de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima, los escogidos. El grupo poblacional está conformado por 25 personas.

## **Muestra**

El marco muestral utilizado para obtener la información de los elementos que son analizados, es de base de datos de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima y que están dedicados al servicio al cliente.

Las personas responsables de las encuestas seremos el grupo investigador lo cual necesitaríamos de una capacitación para desarrollar dicha labor y así evitar influencias en el procedimiento de recolección de información.

La muestra escogida son 10 empleados.

### **8.4 Fuentes de información**

Para la recolección de datos se empleará una **fuentes primaria** que la constituirá los empleados de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima, el cual estará constituido por 10 personas dedicadas al servicio al cliente.

En la investigación se utilizará la técnica de encuesta en su modalidad de cuestionario auto administrado, ya que los investigados o consultados presentan los conocimientos para ser llenados por ellos mismos.

El instrumento de recolección de datos será un formulario diseñado por los propios investigadores donde su utilizarán las mismas preguntas para todos, para el cual se tiene en cuenta objetivos planteados.

El trabajo de recolección de los datos estará a cargo de los propios investigadores lo que posibilitará llevar un mayor control, ahorrará tiempo por no ser necesario preparar encuestadores.

### **Fuentes secundarias.**

Programa de inducción y entrenamiento de la Empresa

Estadísticas sobre el programa aplicado en la empresa

### **8.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de información se aplicará las técnicas de observación y encuesta, este se aplicará a cada uno de los integrantes de la población objeto de estudio, conformado por dos secciones la primera explicará el propósito del mismo y la segunda los datos personales y preguntas cerradas. Esto con la finalidad de obtener información del nivel de conocimientos que tienen los empleados de la empresa a cerca de los procesos de inducción y entrenamiento.

#### **Encuesta**

La presente encuesta se realiza a un grupo de empleados de la empresa Comdata Group en el municipio de Ibagué Tolima, a fin de determinar el estado actual y percepción que se tiene de la empresa acerca de **Capacitación, desarrollo laboral y clima organizacional**, con la información recolectada se pretende reducir la incertidumbre, disminuir el efecto del rumor y mejorar la participación de los equipos y sus miembros como factor de protección o favorecedor del cambio que afectan el incremento de la productividad de la empresa. Esta encuesta se ajusta a escala de Likert y consta de preguntas cerradas con única opción de respuesta.

Por favor marque solo una opción a cada pregunta

1. ¿Considera que el sistema de capacitación a empleados con el que cuenta la empresa Comdata Group es adecuado?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que la última capacitación realizada por la empresa Comdata Group fue exitosa y con contenido útil para mejorar su desempeño laboral?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que la frecuencia con la que se realizan las capacitaciones de la empresa Comdata Group es adecuada?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera que el sistema de capacitación de la empresa Comdata Group es óptimo para el desarrollo laboral dentro de la misma?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera que la empresa Comdata Group es un buen lugar para trabajar?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera que el trabajo que desempeña es compatible con los objetivos de la empresa Comdata Group?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree que la empresa Comdata Group le otorga los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿en la empresa Comdata Group usted se siente acogido por sus compañeros de área o departamento?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa Comdata Group?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que el plan de incentivos laborales de la empresa Comdata Group es proporcional a las actividades que se realizan?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

11. ¿Usted está a gusto con el trabajo que hace empresa Comdata Group?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Esta encuesta se realiza a través de aplicativo formulario de Google con el fin utilizar la tecnología y así poder contribuir con el medio ambiente al evitar el uso de papel, el siguiente link se envía o se comparte con los empleados de la empresa Comdata Group quienes contestarán la encuesta con el fin de obtener datos que serán analizados con el fin de mejorar los aspectos objeto de estudio.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSegaxvLIN0kBhaDHnsx8bz-JsFjLSOVUA16-AdXqHN3h9oI4A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSegaxvLIN0kBhaDHnsx8bz-JsFjLSOVUA16-AdXqHN3h9oI4A/viewform?usp=sf_link)

## **9. Resultados**

### **Presentación de Resultados**

Este trabajo se inicia con la participación del encuestador y los colaboradores de la empresa que en este caso fue el administrador y personal de servicio al cliente. En esta etapa del estudio se aplicó el link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSej7TXp65rGweXpGgKA-MstD1\\_O--o8nGR3OLcUu5OLcEILUA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSej7TXp65rGweXpGgKA-MstD1_O--o8nGR3OLcUu5OLcEILUA/viewform?usp=sf_link)

Para recolectar la información requerida, por lo que no fue necesario presentarse en el lugar de trabajo, esto debido a las circunstancias actuales por las que está atravesando no solo el país sino el mundo.

En total fueron 23 personas las contestaron el cuestionario, para obtener su opinión personal sobre los aspectos relacionados con los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa.

El objetivo de esta encuesta nos permite en primera medida analizar e identificar los factores que influyen en la situación laboral de los empleados de la empresa y lo satisfechos o no que están con los procesos utilizados por la misma.

Para esta encuesta se enfocó en temas específicos, como el sistema de capacitación de la empresa, los objetivos de esta, las funciones para cada cargo, y el plan de incentivos que la empresa está manejando.

### **Hallazgos**

Después de analizar los datos obtenidos mediante la encuesta practicada a cada uno de los funcionarios de la empresa, se sienten conformes con las capacitaciones recibidas, en comparación con el trabajo desarrollado, se encontró que las herramientas y condiciones de trabajo que les brinda la empresa, cumple con los requerido por ellos para el óptimo desarrollo

laboral, lo cual se ve reflejado en la prestación del servicio, que su lugar de trabajo es suficiente para desempeñar las funciones propias de su cargo.

La conformidad con respecto a la remuneración del trabajo incide de manera directa sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados lo cual le produce a la empresa alta productividad.

Otro de los factores que ha producido conformidad en los funcionarios de la empresa comdata group tiene que ver con el desarrollo y motivación del recurso humano, puesto que el personal percibe que las oportunidades de capacitación del personal y profesional son acordes a sus funciones.

Complementando el análisis realizado, se puede observar que así los funcionarios hayan contestado la encuesta positivamente, esto no quiere decir que no debamos estar pendientes de los programas de inducción, selección, capacitación y entrenamiento ofrecidos por la empresa.

## **10. Recomendaciones**

En los resultados obtenidos de esta investigación, se puede determinar que, de los factores analizados, ninguno se encuentra calificado entre deficiente, todos se encuentran sobre bueno con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, plan de incentivos y programa de capacitación debido a que las respuestas en general obtuvieron un puntaje aceptable.

Con el fin de cumplir con nuestros objetivos planteados debemos diseñar el plan piloto en el área de servicio al cliente de la empresa COMDATA GROUP, en la ciudad de Ibagué Tolima, todo esto para poder mantener en función el nombre de la empresa y así subir en crecimiento al nivel deseado.

Realizar más capacitaciones para poder generar en el personal nuevas conductas, de lo que se quiere mostrar e impulsar aún más los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa, y así poder manejarlo con más asertividad al momento de querer llegar a la meta deseada.

El área del servicio al cliente con el tiempo se ha convertido en el nivel de importancia de todo ente que tiene unas variables como la de reforzar la relación de cliente a empresa donde se les brinda la calidad perfecta de servicio, o producto la cual vamos evolucionando de acuerdo al enfoque.

## 11. Plan piloto

**Tabla 1**

*Descripción del plan piloto*

<b>Diagnostico</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Destinatarios</b>	<b>Rubro presupuestal</b>
<b>Deficiente participación del personal en las capacitaciones</b>	Mejorar el sistema de capacitación de los empleados	- Realizar las capacitaciones dentro del horario laboral evitando horas extras.  -Realizar las capacitaciones con temarios que influyan y motiven a los participantes.	-Departamento de recursos humanos  -coordinadores	-Videos  -Documentos  -Invitaciones	Todos los martes de cada semana	Todo el personal que requiera la capacitación	\$200.000
<b>Se considera que comdata group no es un lugar óptimo y saludable para</b>	Adoptar un clima y ambiente laboral óptimo para los	-crear zonas de descanso  -Realizar frecuentemente pausas activas	-Departamento de recursos humanos  -Comité de convivencia	-recursos económicos  -documentación  -mano de obra	Diariamente	Todo el personal de la empresa	\$70.000.000

<b>trabajar</b>	empleados	-Realizar capacitaciones que influyan los valores entre compañeros	-Jefes de proyecto -gerente y gerente de cuenta  -Personal de sg sst				
<b>Mal estado de los elemento de trabajo</b>	Mejorar las herramientas de trabajo para los empleados	-Realizar constantemente inventario y revisión de las herramientas de trabajo -renovar los computadores, teclados, sillas, entre otras.	-departamento de recursos humanos -jefe del área de tecnología -gerente y gerente de cuenta -personal de sg sst	-recursos económicos -mano de obra -tickets de tecnología	Mensualmente	Asesores call center	de \$ 5.000.000 a 100.000.000 dependiendo la gravedad del estado de las herramientas

<p><b>Los incentivos no son proporcionales con las actividades que se realizan</b></p>	<p>Estudiar la viabilidad de aumentar los ingresos y bonificaciones de los empleados como plan motivacional.</p>	<p>-crear planes de bonificaciones más asequibles que los actuales.</p> <p>-premiar y motivar a los empleados con incentivos en la nómina.</p> <p>-valorar el esfuerzo de los empleados al ejercer otro cargo con responsabilidades adicionales.</p>	<p>-jefes de proyecto</p> <p>-responsables de servicio</p> <p>-gerente y gerente de cuenta</p>	<p>-recursos económicos</p> <p>-documentación</p> <p>-liquidación de bonificación</p>	<p>Cada que sea necesario</p>	<p>Asesores call center</p> <p>coordinadores</p>	<p>\$10.000.000</p>
<p><b>planificación del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo</b></p>	<p>Adoptar mecanismos para sg-sst abarcando los componentes del sistema como son: evaluación inicial, políticas, objetivos, planificación,</p>	<p>Hacer seguimiento y control, verificación de la implementación y ejecución de las sg-sst.</p> <p>mejoramiento continuo</p> <p>De los resultados en seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>-departamento de recursos humanos</p>	<p>-equipos</p> <p>-documentación</p> <p>- rutas y manuales de políticas de rr-hh</p>	<p>Anual.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>\$1.000.000</p>

	<p>aplicación, auditoria y mejora.</p> <p>Fortalecimiento a cada uno de los componentes.</p>	-definir indicadores que permitan evaluar el sg-sst					
<b>Cualificación del talento humano</b>	Posibilidad de ascender dentro de la empresa	- rotación interna. - metas claras y viables que se miden a través de encuestas y análisis periódicos	-departamento de recursos humanos -jefe del área de tecnología -gerente y gerente de cuenta - jefes de proyecto	-recursos plataformas de información y capacitación continua. -tickets de tecnología	Según los lineamientos de la empresa	Asesores call center	\$5.000.000

<b>Nivel de crecimiento profesional y personal</b>	Brindar oportunidades de capacitación y cursos de crecimiento educativo.	-implementar cursó dinámicos presenciales o virtuales del tema de acuerdo al trabajo que desempeña, y de actualización de información.	-departamento de gestión humana  -dirección	-computador con acceso a internet o salón con audiovisuales para lograr brindar los cursos.	De acuerdo a las horas de debe cumplir para obtener el certificado.	Todas las áreas de la empresa.	De acuerdo al curso desde \$40.000 hasta los \$100.000
<b>Supervisión del trabajo</b>	Tener personal óptimo que brinde el asesoramiento adecuado en cada área dando informe para implementar mejoras.	-Tener un personal de cada área con capacidad de formar y desarrollar propuestas para problemáticas o acciones de mejoras en el transcurso de su labor.	-Departamento de recursos humanos	-Económicos y buen seguimiento de contratación.	De acuerdo al contrato que obtuvo	Toda área de la empresa	De \$950.000  En adelante.

## Conclusiones

Comdata Group también llamado Digitex se caracteriza por perseguir siempre la excelencia y hacer que las cosas sucedan ganando así la confianza de los clientes y creando lealtad entre todos los empleados por medio del crecimiento en la innovación como mentalidad, confiando plenamente en un equipo internacional y en cuando a la diversidad cultural, por ello busca implementar y crecer en la industria para beneficio de todo el personal tanto interno como externo.

Donde durante una Investigación donde se genera la idea de un plan piloto de inducción y entrenamiento en el área de servicio al cliente de la empresa comdata group en el municipio de Ibagué Tolima se logra identificar necesidades constantes en el área de servicio al cliente para mantenerse competitivamente en el mercado cada minuto se vuelve más exigente lograr estar en posicionamiento de las industrias lo cual nos conlleva a mejorar en la productividad individual del personal, una mejor relación entre los empleados con la organización, un ambiente laboral armónico que se ve reflejado en los resultados de crecimiento de la demanda.

Se desarrolla el instrumento de medición de tipo encuesta el cual nos brindó el conocimiento y la experiencia de conocer el grado de intensidad de satisfacción al call center, dando logro a información valiosa e importante ya que sabemos en realidad las debilidades y oportunidades que podemos lograr, la encuesta satisfacción la idea herramienta recolectora de indagación para el proceso de investigación.

## Bibliografía

- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (Cap. 8. p. 345). Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas. Obtenido de <https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291). Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. Obtenido de (pp.169-198). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.66-68). Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Ministerio de Trabajo. ¿Qué es la seguridad social? (2020). Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.  
Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>