

Plan de mejoramiento de los procesos internos y externos de la empresa Red de servicios del Cauca-Juguemos

Liliana Iburguen

Merli Dufray Calambas

Marinela Vivas Camayo

Yamit Diaz

Yalitza Johana Mora

Diplomado de profundización en gerencia del talento humano

Grupo: 101007_24

Andrés Felipe Pérez

Universidad nacional abierta y a distancia- UNAD

Escuela de ciencias administrativas contables económicas y de negocios- ECACEN

Administración de empresas

Mayo de 2021

Contenido

Resumen	5
Palabras Clave	5
Abstract	6
Keywords	6
Título	7
Introducción	8
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Planteamiento del problema	10
Antecedentes del problema.....	11
Justificación de la investigación de la propuesta del proyecto de grado.....	13
Marco teórico.....	16
Marco legal	19
Metodología de la investigación	26
Resultados.....	27
Recomendaciones	34
Conclusiones	35
Referencias bibliográficas	37
Anexos.....	39

Lista de tablas

Tabla 1. Objetivo de capacitación.....	31
--	----

Lista de anexos

Anexo 1.Formato de entrevista usado y aplicado al personal	39
Anexo 2. Parte 2 formatos de entrevista	40
Anexo 3. Formato de registro de entrenamiento.....	41
Anexo 4. Formato de evaluación de capacitación	42
Anexo 5. Formato de inducción a la capacitación	43
Anexo 6. Formato del nivel de satisfacción de la capacitación	44
Anexo 7. Formato de asistencia a las capacitaciones.....	45
Anexo 8. Registro de asistencia del personal capacitado	46
Anexo 9. Evaluación del personal después de la capacitación	47
Anexo 10.Evidencia de reconocimiento al personal por el mejoramiento de procesos.....	48
Anexo 11.Formato de preguntas utilizadas para la entrevista	49

Resumen

El propósito de implementar acertadamente la capacitación para la empresa, promueve significativamente a la generación de cambios positivos constantes, promover la eficiencia y responsabilidad permanente dentro de sus dirigentes, por lo tanto establecer prioridad en el talento humano permite tomar control total de todos los departamentos y funciones estableciendo así un desarrollo calificado y cualitativo.

Por lo tanto se identifica el problema a mejorar que ha conducido al desgaste del personal y la nula productividad, tomando en cuenta que el personal se distingue por promover el dominio y eficacia dentro de todo ente organizativo siendo este el principal promotor directo para el desarrollo concertado de la organización.

Se promueve una estructura de investigación con un diseño metodológico claro, que permita obtener información veraz, estableciendo así entrevistas, cuestionarios reuniones a todo el recurso humano, quienes son fundamentales ejes de desarrollo y ventas, de esta manera se analiza los resultados y se promueve a la fijación de unas metas bajo la formulación de estrategias encaminadas al resurgimiento efectivo de la Red de servicios del Cauca- Juguemos.

Cabe resaltar que la importancia del talento humano infunde en todos los aspectos para el eficaz funcionamiento del talento humano, permitiendo reconocer esfuerzos humanos, proyectar el éxito y factorizar acciones.

Palabras Clave

Implementación, capacitación, recurso humano, investigación, talento humano

Asbtract

The purpose of correctly implementing training for the company, significantly promotes the generation of constant positive changes, promoting efficiency and permanent responsibility within its leaders, therefore establishing priority in human talent allows to take full control of all departments and functions thus establishing a qualified and quantitative development.

Therefore, the problem to be improved that has led to staff attrition and zero productivity is identified, taking into account that staff is distinguished by promoting dominance and efficiency within any organizational entity, being this the main direct promoter for concerted development of the organization.

A research structure with a clear methodological design is promoted, which allows obtaining truthful information, thus establishing interviews, questionnaires, meetings with all human resources, who are fundamental axes of development and sales, in this way the results are analyzed and promoted to the setting of goals under the formulation of strategies aimed at the effective resurgence of the Cauca-Juguemos service network.

It should be noted that the importance of human talent infuses in all aspects for the effective functioning of human talent, allowing recognition of human efforts, projecting success and factoring actions.

Keywords

Implementation, training, human resources, research, human talent

Título

Plan de mejoramiento de los procesos internos y externos de la empresa Red de servicios del Cauca-Juguemos.

Introducción

La capacitación busca fortalecer conocimientos, habilidades, aptitudes y diversas competencias a todo el plantel interno para que ellos adopten conocimiento y los apliquen en cada una de sus áreas; es de resaltar que estos procesos motivan al personal a generar investigación promoviendo mayor comunicación y distribución de operaciones con el propósito de generar un amplio desarrollo operativo y cabal cumplimiento de obligaciones.

Es de gran importancia que la empresa promueva respaldo entre sus colaboradores y genere un trabajo íntegro y equitativo que establezca una metodología clara y concisa de los diversos procedimientos encaminados a la unión de esfuerzos personales y organizacionales, ejerciendo así un amplio proceso que facilite la dinámica productiva de la organización.

Por lo tanto, la implementación en la red de servicios del Cauca- Juguemos debe adoptar técnicas que respalden desarrollo efectivo entre sus colaboradores, logrando así mayores rendimientos a través de la capacitación y desarrollo, estableciendo programas educativos que fortalezcan a los colaboradores y contribuyan al desarrollo organizacional, impactando productivamente en los resultados financieros de la empresa.

Objetivo general

Implementar el Plan de Capacitación para el personal que labora en Red de servicios del cauca – Jugemos para fortalecer los conocimientos y mejorarlas en el desarrollo laboral.

Objetivos específicos

Mejorar el desempeño general de la organización

Tomar las necesidades de capacitación por cada uno del personal administrativo.

Identificar los niveles de necesidades de capacitación en general.

Realizar la validación de conocimiento y comunicación entre los empleados de la empresa.

Planteamiento del problema

El plan de capacitación del personal de la empresa Red de servicios del Cauca busca como objetivo principal reducir las pérdidas económicas, causadas por el mal desempeño del personal de servicio al cliente, por efecto de una mala inducción, capacitación, orientación o formación en el puesto de trabajo. Actualmente en Colombia la mayoría de las Pymes le dan mucho más valor a la maquinaria y el estado financiero, pasando desapercibido el recurso humano, siendo este el principal o fundamental en una organización, ya que siempre el recurso humano es pieza clave en cualquier tipo de empresa no importando la razón social de la misma. Los colaboradores de cualquier organización debe ser formados para cumplir y trabajar por los objetivos o metas organizacionales, mediante la calidad de los diferentes servicios o producto que ofrezcan, en el mercado actual las personas son cada vez más exigentes, las necesidades cambian rápidamente y los requisitos y expectativas de los usuarios o cliente acrecientan continuamente.

Sistematización del problema

¿Cuáles son las causas que ocasionan los malos procesos internos o externos de la empresa Red de servicios del Cauca-Juguemos ubicada en la ciudad de Popayán?

Antecedentes del problema

La empresa Red de servicios del Cauca, es una la más amplia red comercial y tecnológica en el departamento del Cauca, que ofrece un portafolio de productos y servicios oportunos y confiables para las necesidades de los clientes, donde maneja un amplio personal administrativo, operativo y vinculado por comisión, enfocado en las ventas al público, ofreciendo servicios de recargas, paquetes, recaudos de diversas empresas, giros nacionales e internaciones y apuestas deportivas y de chance o lotería tradicional, es una empresa muy amplia que tiene ubicados aproximadamente 600 puntos de venta en todo el Cauca, donde se requiere que el personal este bien capacitado en todos los aspectos, pero no tiene hasta el momento un plan de capacitación definido para todo el personal, de esta manera facilitar información primordial a los empleados y generar una efectiva evaluación de la información transmitida, esto ha causado perdida de personal y de clientes ya que, al no contar con personal idóneo, cometen errores o fallas que afectan el buen desempeño de la empresa, , incluyendo la incapacidad para completar tareas y asignaciones de forma adecuada y fallando en el cumplimiento de las normas y directrices de la empresa. Por lo tanto, la empresa tiene diversos altibajos ocasionados por pérdida de clientes, falta de atención, desviación de información, no hay control y desarrollo de funciones por parte de los colaboradores compartiendo una información errada que provoca continuamente un desgaste empresarial.

En el mercado actual las organizaciones deben ser más competitivas para poder mantenerse a flote, esto va de la mano en mejorar todos los procesos que se requieren para ser rentable, por ello la capacitación debe ser una inversión para el capital humano, con el fin de tener al personal debidamente capacitado y calificado para alcanzar los objetivos organizacionales; todo esto con el objetivo de ser competitivos; en la actualidad las empresas

tienen que plantear de forma objetiva y futurista su misión y visión hacia sus empleados, clientes y la organización.

Las organizaciones funcionan en pro de la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las expectativas de los clientes, con el fin de poder crecer organizacionalmente, por ello se ven obligadas a buscar las estrategias o herramientas que les permitan crecer continuamente en el mercado actual, normalmente las organizaciones buscan ofrecer mejores productos o servicios para poder fidelizar a aquellos clientes que los usan; sin embargo en el mercado actual la competencia es grande, por eso las organizaciones buscan cada día como mejorar sus procesos, productos o servicios con la mayor eficiencia y calidad de los mismos para así fidelizar y captar nuevos clientes de forma que se cree una relación permanente y estable con el tiempo, en la actualidad las organizaciones buscan potencializar el recurso humano, ya que este juega un papel fundamental en cualquier empresa independientemente de los productos o servicios que vendan.

Justificación de la investigación de la propuesta del proyecto de grado

El mundo evoluciona rápidamente y con ello las empresas y las personas, las organizaciones deben ir a la vanguardia de las diferentes necesidades a satisfacer de las personas o bien llamados clientes, actualmente la capacitación constante del recurso humano es necesaria para las empresas, ya que contar con personal capacitado y formado integralmente refleja un agente diferenciador de la competencia; es una gran ventaja para las empresas contar con personal con conocimiento técnico y concreto según las funciones para las fue contratado, permitiendo un desempeño eficiente y eficaz a la hora de cumplir con sus labores, todo esto va de la mano con el uso adecuado y óptimo de los recursos dados para el cumplimiento de sus funciones, lo que se traduce en mayor crecimiento y reconocimiento organizacional.

Cuando se busca implementar un programa de capacitación es necesario identificar las necesidades, falencias y/o oportunidades que estén afectando de forma negativa o que se busque mejorar en la organización basado en la mejora continua. Encontramos unos pasos para tener en cuenta a la hora de implementar un plan de capacitación en pro de la mejora continua los cuales son: Planificación de programa de capacitación, práctica y desarrollo de los cursos, evaluación de los que reciben los conocimientos o recursos, evaluación de los capacitadores, instrumentos de evaluación y análisis de los resultados y con ello los ajustes necesarios al programa. Lo que se busca con del plan de capacitación de personal es menos rotación, aumento de productividad, mejorar la moral y motivación de los empleados, contar con personal idóneo y capacitado para el desarrollo de sus funciones, facilitar el aprendizaje y con ello se espera obtener buenos resultados de imagen y económicos para la organización.

La investigación se elaborara como un trabajo a desarrollar en el programa inscrito y como profesionales dispongamos del conocimiento y habilidades obtenidas durante la etapa de

aprendizaje, estas complementado con la experiencia laboral y con cada uno de los aportes bibliográficos que los autores promulgan específicamente sobre esta área y el funcionamiento de la Empresa Red de servicios del Cauca-Juguemos; adicional a esto el presente plan de capacitación servirá a la empresa para entrenar a los empleados y principalmente al empleado de atención al cliente, para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, además de su visión y misión se da respuesta a la necesidad latente de la empresa Juguemos de la Ciudad de Popayán, en el área de gestión humana para la formulación de un plan de Inducción y de Planeación Estratégica del Talento Humano, debe ser aplicado de forma complementaria al proceso actual que garantizará a la empresa contar con programas de formación específicas para los asesores de venta quienes realizan la atención al cliente y deben contar un plan de mejoramiento en el desarrollo de sus actividades con eficiencia y efectividad.

Adoptar nuevos métodos de trabajo en la organización se ha convertido en la generación de cambios efectivos para todo ente económico, por tal razón la red de servicios del Cauca Juguemos debe generar un mejor sistema de trabajo que establezca confianza y un diseño de metodología efectivo, donde sus empleados se posicionen como una parte importante que requiere compromiso y educación continua para la efectividad de las labores diarias.

Dicha implementación de capacitación al recurso humano debe establecer un nivel de confianza y satisfacción en las labores, tomando en cuenta posibles cambios y rotaciones dados en beneficios extras a obtener, brindar desarrollo laboral promueve al continuo crecimiento de la organización con capacidad de afrontar problemas cotidianos y saber tomar decisiones acertadas sin generar desgaste en los diversos departamentos de trabajo.

Es importante tomar en cuenta que fortalecer los conocimientos nos hace más autónomos, promueve el desarrollo de capacidades e incentiva a la creación de nuevas ideas de trabajo para el crecimiento sostenido de la empresa.

Marco teórico

Capacitación y desarrollo laboral

Chiavenato (2007) Señala sobre el proceso de Capacitación es el proceso educativo a corto plazo donde promueve a los colaboradores nuevos conocimientos y genera mejores enseñanzas de trabajo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos desarrollan habilidades y buscan notoriamente la excelencia en el desarrollo de sus competencias en función de objetivos definidos.

Por lo tanto, cabe notar que el detrimento en la organización que presenta una constancia insostenible que impide el buen desarrollo de funciones y actividades encaminadas al éxito empresarial.

Chiavenato (2007) en su libro hace mención que según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos mediante la constancia adopción de niveles educativos que promuevan en la empresa la posibilidad de adquirir conocimientos, la práctica y la conducta requerida por la organización.

Cabe resaltar que en la organización el área de ventas no cuenta con capacidad notoria que promueva la efectividad de tareas ni establece respaldo y trabajo dinámico para promover la capacidad de liderazgo en el mercado, la comunicación interna se ha estancado que no encuentra capacidad y dinamismo de compartir conocimiento para el cumplimiento de las labores.

Es de afirmar que la adopción de estrategias que reforman el diario de la organización a través de la capacitación activa y genera:

Rentabilidad en la empresa

Genera motivación del personal

Fortalecer y mejorar el conocimiento de los empleados

Creación de mejor imagen empresarial

Favorece la confianza y desarrollo personal

Ayuda a lograr las metas individuales

Disminuye temores de incompetencia

Mejorar la comunicación interna y externa en la empresa

Ayuda a la orientación de nuevos empleados

Proporcionan un buen clima para el aprendizaje.

Gordon (2000) explica la importancia que se le otorga al factor humano, tanto que se considera la clave del éxito de una empresa por lo tanto es de afirmar que su motivación continua y resaltar su labor donde se promueva la mayor eficacia en las labores, la gestión de recursos humanos es considerada primordial en la gestión empresarial, son las personas quienes dan vida a la organización y de ellos depende el éxito o fracaso de la misma, promover la igual motiva al trabajo sostenido pues los hombres son los que hacen la economía de un país siendo verdaderos factores del progreso.

Por lo tanto, la organización debe generar especial control con el personal siendo este eje principal para el buen funcionamiento, los conflictos presentados en el ente acarrearán una división

jerárquica explícita que fundamenta decisiones erradas sobre organismos cerrados y en decadencia.

Mendoza (2002) determina las necesidades de capacitación y desarrollo en donde se evidencia que el personal nuevo de ingreso y ascenso debe permanecer en constante capacitación pues la transferencia de puesto, cambios de equipo o herramientas de procedimiento de trabajo y políticas generan cambios continuos que deben ser atendidos y mejorados, dado el caso que el personal que ocupa normalmente su puesto ya presenta problemas de desempeño, derivados a la falta de conocimientos, habilidades o actitudes por lo tanto es pertinente generar atención de manera urgente a corto plazo.

Identificando en la organización y /o empresa el personal encargado de ventas continuamente presenta inhabilidad en el ejercicio retardando las ventas y/o servicios y así disminuyendo notablemente la comunicación, figurando como principal problemática que altera el funcionamiento y desarrollo de la organización.

Marco legal

Nombre o razón social: Red de servicios del Cauca S.A REDCA

Organización jurídica: sociedad anónima

Categoría: persona jurídica principal

Nit: 800100375-8

Administración DIAN: Popayán

Domicilio: Carrera 9#22 n36, barrio Ciudad Jardín – Popayán Cauca

Actividad principal: n8299-otras actividades de servicio de apoyo a las empresas N.C.P

Actividad secundaria: h53310-actividades postales nacionales

Red de servicios del cauca s.a. - Redca., con Nit 800.100.375-8

Misión

Somos la empresa con la más amplia red comercial y tecnológica en el departamento del Cauca. Ofrecemos un portafolio de productos y servicios oportunos y confiables para las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Consolidarnos como la Empresa líder en la comercialización de productos y servicios en el departamento del Cauca, generando confianza a nuestros clientes durante todas las etapas de su vida, mediante la innovación, las alianzas estratégicas y la ampliación de nuestra red comercial.

Constitución política de Colombia

Establece en su artículo 54, es obligación del estado brindar capacitación oportuna y eficiente para quienes lo necesitan.

Artículo 153, Los dueños tienen la responsabilidad de generar capacitación y ellos a recibir dichos conocimientos con el propósito fundamental de generar un mayor nivel de vida y dinamismo efectivo de sus capacidades su competencia laboral y su productividad conforme a planes y programas establecidos, entre ambas partes por el dueño y el talento humano.

La empresa Red de servicios del Cauca, es una empresa que cuenta con personal administrativo y operativo, ubicado en los diversos municipios del Cauca así:

Sede principal en Popayán Cauca, carrera 9 N.22 N36 Ciudad Jardín, constituida por diferentes áreas administrativas:

Recepción

Comercial

Tesorería

Jurídica

Auditoría

Sistemas

Gestión Humana

Personal de Seguridad

Personal Operativo, el cual es la parte vital de la empresa y lo conforman, asesores comerciales contratados por nómina y personal que gana por comisiones realizadas en los puntos de venta, ubicados en Municipios:

Piendamó

Rosas

Almaguer

La vega

Bordo

Balboa

Argelia

El plateado

Rosas

La sierra

Piendamó

Tunia

Silvia

Inza

Belalcazar

Totoro

Cajibío

Cocouno

Paletara

Bolívar

Mercaderes

Florencia

La red total está compuesta por 670 puntos de venta, en los cuales se incluyen, Puntos principales, llamados CDAS: Centros de acopia, puntos de venta ubicados en barrios o veredas y corresponsales ubicados en tiendas y negocios.

Normatividad aplicada en la compañía

Ley 1369 de 2009 Servicios postales, donde se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.

Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor: donde se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones"

Ley 1581 de 2012: protección datos personales, donde se dictan todas las disposiciones generales para la protección de datos.

Decreto ley 1567 de 1998

Trata sobre la creación del sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para empleados, donde se establece “el desarrollo organizado de políticas, planes, disposiciones legales organismos, escuelas de formación, dependencias y recursos organizados, con el propósito común de generar en las entidades y empleados del estado la mayor capacidad de aprendizaje y de acción en función de lograr la eficiencia y eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterio”

Ley 734 de 2002, Art 33 numeral 3 y Art 34: Código Disciplinario Único, donde el objetivo principal es establecer los derechos a estudiar y capacitarse en formalidad de acuerdo a la función o cargo que desempeña

Ley 1064 de 2006, normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación.

Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión.

Ley 1960 de 2019, Art 3 y 4: modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 con respecto a profesionalización del servicio público.

Decreto 612 de 2018: Donde están fijadas directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Contexto Estratégico

El Plan Institucional de Capacitación para la actual vigencia 2021, se elabora para Empresa Red de servicios del Cauca-Juguemos a partir de la priorización de los ejes temáticos establecidos por lo implementado por la Función Pública en el Plan Nacional de Formación y capacitación, que tiene como propósito desarrollar las competencias en los servicios de manera

integral para estimular el desempeño óptimo y augurar un desarrollo calificado dentro de los parámetros establecidos, una nueva forma de pensar, sentir y percibir en cada una de las labores, desde la perspectiva el aprendizaje es un proceso continuo e integral que debe abarcar tres dimensiones a tomar en cuenta.

En primer lugar, se encuentra la dimensión del “SER” la cual comprende el área psicológica del individuo desde conceptos como la motivación, las actitudes, valores, costumbres, creencias y hábitos. Esta dimensión centra su atención en las características personales de los colaboradores que debe poseer para el desarrollo de su labor y para la prestación de un óptimo servicio, facilitando la aplicabilidad de sus conocimientos y habilidades en diferentes contextos y dando respuesta de manera rápida, flexible y creativa a las demandas de los puntos de servicio.

La segunda área es el “SABER”, la cual comprende el conjunto de conocimientos necesarios para entender el ejercicio eficiente de las actividades y obligaciones de los puestos de trabajo efectuando así un desarrollo de capacidades y cumplimiento de metas en su totalidad, así como la comprensión, y por ende, la generación de nuevos conocimientos. Lo importante en esta dimensión es el estímulo al autoaprendizaje y la formación conceptual que permite análisis crítica de la información recolectada, generando el continuo desarrollo educativo en vanguardia

La tercera área es el “HACER”, que se define como el conjunto de habilidades que desarrolladas contribuye al logro de las metas y fines del estado y de las entidades en particular, por lo tanto, no es suficiente “SER” un Empleado colaborador motivado, con dedicación servicio y transparente en su actuar, ni es remediable el “SABER” las normas que rigen la actividad y el trabajo que se realiza en su organización; es necesario adoptar y promover

conocimientos hacia la superación personal con calidad que permita reconocer a cada uno de los colaboradores en sus diversas características personales que los interpone como los actores para superar los obstáculos de una empresa encaminada a conseguir el éxito.

Metodología de la investigación

Lerma, (2009). Indica que el diseño metodológico tiene como fin establecer cómo se llevará a cabo la investigación, de esta manera poner en marcha dicho conocimiento científico y promover el cambio en la organización diseñando detalladamente la estrategia para obtener la información y las actividades para darle respuesta a los objetivos planteados, promoviendo de esta manera un informe confiable de las diversas anomalías que se han presentado o identificado por los integrantes, por lo tanto en Red de servicios del Cauca S.A.S se establece un análisis cualitativo permitiendo adquirir un amplio y directo conocimiento donde se expone de manera narrativa sucesos diarios que fomentan el problema actual de la empresa, ejerciendo así la entrevista al talento humano con el fin de obtener resultados veraces que promuevan a generar identificación de las falencias en el equipo de servicio al cliente y con ello poder implementar las mejoras respectivas como lo es un plan de capacitación.

Se gestiona la recolección de información a través de 10 colaboradores de diferentes puntos de ventas de la empresa, siendo entrevistados por el líder de talento humano en la instalación principal de Jugamos en donde nos facilitan información directa y concisa de la diversa experiencia de trabajo que sostienen con el ente.

A los colaboradores se les realizó una serie de preguntas específicas, dicho formato se trabajó con el ánimo de identificar las falencias o necesidades de la organización y diversas características activas o ausentes que promueven un mal funcionamiento de Jugamos.

Resultados

En los primeros meses del año 2021 se tuvo una disminución de ingresos realizando el análisis financiero de enero, febrero y marzo, generando esto pérdidas económicas mensuales y adicional a esto perdida de personal y de clientes, por ello se investigó y se profundizó en las causas de dichas perdidas por medio de entrevistas al personal y se evidenció que el personal de atención al cliente tenía deficiencias en la parte formativa y académica, la Empresa al no contar con personal idóneo que cometen errores o fallas que afecta el buen desempeño de la organización, los resultados no fueron alentadores al finalizar dicho análisis, por ello se procede a implementar el plan de capacitación, inicialmente para el personal de servicio al cliente, dado que los resultados de las entrevistas arrojaron que la empresa

No posee formas de reclutamiento

No cuenta con programas de capacitación inducción y reinducción

Los métodos de evaluación del desempeño son nulos

No hay técnicas

No se realizan evaluaciones psicológicas

Falta de motivación

Resumiendo lo anterior la Red de servicios del Cauca juguemos no cuenta con capacitación y desarrollo laboral continua, su talento humano no es reconocido como un actor primordial para el buen funcionamiento de la organización, tomando en cuenta estas falencias se genera un Plan

de acción que fortalezca el desarrollo interno y primero su beneficio interno por el económico para asegurar un crecimiento estable y duradero.

Con el análisis de los resultados se determina que se debe iniciar un plan de capacitación para el personal del servicio al cliente, ya que se identificaron falencias y/o oportunidades de mejora en los diferentes procesos que realiza este equipo de trabajo, sin embargo, para comenzar a entablar el plan de capacitación de servicio al cliente, tenemos que tener claro tres aspectos fundamentales, que responden a lo siguiente:

¿Qué necesidades específicas tienen nuestros clientes?

¿Qué productos y servicios podemos ofrecer?

¿Qué nos diferencia de una posible competencia?

Metas

Capacitar el 100% de los empleados que manejan la atención al cliente en periodos establecidos anualmente, de la empresa Red de servicios del Cauca-Juguemos.

Lo que se busca con el plan de capacitación son beneficios tanto para la empresa como para el personal, ya que ellos son nuestros clientes internos y son el reflejo de cualquier organización:

Aumentar el nivel de confianza de los clientes

Mejora la rentabilidad de la organización

Fomentar capacidades de resolución de problemas de nuestros empleados para atender los diferentes tipos de clientes.

Que el equipo de trabajo se siente más motivado y se apoyen entre ellos

Crea una mejor imagen de la marca

Crear vínculos con los servicios que presta la organización y se sienten más identificados y motivados a mejorar

Mejora la comunicación cliente-organización

Fomentar que los clientes recomienden la organización y por ende ayuda a captar nuevos y futuros clientes.

Estrategias

Las estrategias a emplear son:

Metodología socrática o interrogativo. Donde se llega a la resolución o correcta ejecución mediante la participación de todos.

Presentación de casos reales del área.

Realizar talleres.

Metodología de exposición – diálogo

Los tipos de capacitación a implementar son:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico, tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Profundiza el dominio de conocimientos, experiencias y desarrollo de habilidades, según funciones, cargos o perfil profesional.

Perfeccionamiento: Complementa, aumenta o fortalece el nivel de conocimientos y experiencias, para fortalecer el desempeño de los colaboradores según los cargos o funciones asignadas.

Complementación: Reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades solicitadas por el cargo que desempeña y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Capacitaciones establecidas durante el año,

Fecha: abril 2021

Capacitación: Comunicación Asertiva

Estrategia: Taller

Tipo de capacitación: Formativo

Fecha: junio 2021

Capacitación: Conociendo lo nuestro (conocer el producto a fondo)

Estrategia: Metodología de exposición

Tipo de capacitación: Actualización

Fecha: Agosto

Capacitación: Uso de herramientas y recursos digitales

En relación a fortalecer los conocimientos uno de los aspectos más importantes fue la capacitación de uso de herramientas y recursos digitales, esto permitió la identificación de problemas comunes que se presentan al momento de hacer uso de las herramientas que se requieren para la atención al cliente.

Promovió a cultivar el conocimiento de los colaboradores aumentando su nivel académico y la implantación de nuevas teorías en la actividad productiva de la empresa, ejerciendo de esta manera mayor eficiencia y un alto grado de calidad.

Se establece un ambiente favorable para la organización, al tomar control y generar un orden de ideas disminuyen los conflictos y mejora la calidad productiva de la empresa, al contar con un mejor orden de ideas y una toma de decisiones eficiente al poder contar con líderes creados bajo parámetros actualizados que infunden desarrollo y proyección total de efectividad.

Tabla 1.

Objetivo de capacitación

Taller	Aprendizaje
Uso de herramientas y recursos digitales	<p>El objetivo de la capacitación era manejar de forma correcta las diversas herramientas digitales en las actividades diarias del trabajo, con una metodología activa y participativa.</p> <p>Los participantes fueron capaces de manifestar o dar a conocer las falencias que presenta cada uno al estar en su puesto de trabajo. La actividad fue altamente enriquecedora, ya que esto propicio que la parte expositiva fuera más fluida y tuviera</p>

	sentido hablar de la necesidad de estar actualizados en las diferentes herramientas que se utilizan.
Comunicación Asertiva	<p>El objetivo del taller fue aprender habilidades o capacidades para identificar las normas en una comunicación y aplicar una mejor comunicación asertiva, congruente, clara, directa y equilibrada, donde su principal objetivo se basa en transmitir información veraz y oportuna, ejerciendo pleno desarrollo y confianza en el actuar mediante normas sujetas al comportamiento humano calificado</p> <p>Este taller fue muy significativo para el personal, ya que les permitió identificar algunas fallas de comunicación tanto internas como externas, las cuales se ven reflejadas diariamente.</p>
Conociendo lo nuestro (conocer el producto a fondo)	<p>El objetivo es fortalecer los conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias, a todos los trabajadores de servicio al cliente de Red de servicios el cauca, para que ellos aprendan, adquieran y trasladen todo lo adquirido en las capacitaciones según su área en búsqueda de la prevención de pérdidas económicas, clientes y colaboradores que se puedan desencadenar por la ausencia de conocimientos de los servicios que presta la organización y así disminuir los índices de pérdidas económicas que son resultado de las mismas.</p> <p>Esta capacitación dio a los colaboradores la confianza</p>

suficiente para conocer la organización y los servicios que ofrece

Fuente: Elaboración propia

Los resultados del taller de Comunicación Asertiva han sido notorios, ya que han mejorado un 95% la comunicación interna y externa entre empleados y clientes, observando una disminución de las quejas recibidas por parte de los clientes debido al trato y orientación en los diferentes requerimientos y el clima laboral entre compañeros.

La capacitación de uso de herramientas y recursos digitales aumento la productividad en un 98% de los colaboradores encargados del servicio al cliente, disminuyendo los tiempos en los diferentes procesos o servicios que se prestan, igualmente se evidencia la agilidad en los puntos de venta, esto hace que los clientes no se demoren a la hora de recibir los servicios y se sientan satisfechos.

La capacitación llamada Conociendo lo nuestro mejoró el grado de satisfacción de los colaboradores, ya que se sienten más comprometidos, motivados y conocedores de los servicios que ofrece la empresa, esto hace que se sean más seguros a la hora de atender a los clientes, y se evidencia en la disminución de los llamados de atención para los colaboradores en un 60% y 0% de renuncia de los mismos por este tipo de situaciones en los últimos meses.

Recomendaciones

La investigación permite generar nuevas estrategias de mejora en el talento humano, con el ánimo de que la Red de servicios del Cauca “Juguemos” constituya una estructura interna, sólida y funcional.

Se hace necesario mejorar la aplicación de métodos y organismos de trabajo que facilitan el análisis y puesta en marcha de nuevas teorías enfocadas a la organización estructural y centradas en el talento humano de la empresa; pues la organización se destaca por brindar al Caucaño servicio rápido que permiten mayores movimientos económicos y sociales por lo tanto se hace necesario como estudiantes aportar significativamente a su desarrollo y eficiencia n el servicio a partir de nuevos y mejores conocimientos que generan vanguardia en el tiempo.

Es importante que todo ente económico tome al empleado como eje primordial para el progreso de la organización, fomentando así en el hombre prácticas educativas que cultivan el conocimiento y motivan al ejercicio de poder en la empresa.

Se recomienda que el plan de capacitación, entrenamiento y evaluación de personal, se realice con cronograma y organización anualmente, para que cada 3 meses se desempeñen funciones en las áreas donde se fortalezca los conocimientos y se retroalimenten los procesos.

Conclusiones

El proceso de capacitación y desarrollo laboral, son temas esenciales en toda organización, para lograr el éxito de la misma, deben estar coordinados sistemáticamente con el ánimo de que la planta o equipo de trabajo posean capacidades diversas y logren suplir diversas necesidades día a día de esta manera el compromiso de capacitación continua logra establecer gran dinamismo y desarrollo calificado en las actividades promoviendo un desempeño calificado en la organización.

Con la realización de este trabajo fortalece conocimientos y se identifica los diferentes criterios para promover una capacitación de personal, las necesidades y políticas en decadencia que inhabilitaban el desarrollo del ejercicio de trabajo y promovían al deterioro y un alto grado de pérdida de clientes al no generar un desarrollo estable y calificado, por lo tanto adoptar nuevos conocimientos iniciando por los dirigentes promueve a la generación de mejora continua e innovación predominante en las diferentes áreas.

Al momento de realizar el diagnóstico del estado actual de la Empresa Red de Servicios del Cauca – Juguemos, se identificó la deficiencia de formación del recurso humano, ya que no posee un plan de mejoramiento de los procesos internos y externos de la empresa que permitirán el fortalecimiento del Personal, por lo tanto, se manifestó realizar tareas de apoyo encaminadas a la organización y distribución de procesos imparcial interna y externamente con la identificación de los tipos y conceptos de trabajo educativos que requieren para el logro efectivo de sus actividades.

Concientizar a la administración de la importancia que ejerce el personal dentro de la empresa y como de ellos depende el grado de solvencia y resultados positivos que esta obtenga

para así ejecutar acciones en pro a su capacitación y mejoramiento de instalaciones y tecnología a su servicio.

Se realizó un número determinado de entrevistas sobre la situación actual que sobrellevaban los empleados con el ánimo de identificar el nivel del problema y las posibles soluciones a adoptar, siendo el talento humano los principales relatores, para así mejorar las prácticas y estímulos a su beneficio, promoviendo el compañerismo y trabajo grupal que conlleva a un mejor ambiente laboral fortaleciendo lazos de compañerismo entre los mismos facilitando tareas y ejecutando acciones efectivas.

Referencias bibliográficas

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).

<https://elibronet.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. (pp.169-198).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/6651?page=11>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>

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.17-51). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174](https://elibronet.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.56-65).

<https://elibronet.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).

<https://elibronet.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.69-74).

<https://elibronet.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.110-118).

<https://elibronet.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.76-83).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Anexos


Anexo 1.Formato de entrevista usado y aplicado al personal

DOS FORTALEZAS POR LAS CUALES SE DESTACA EN SU PROFESION O LABOR				Integridad y Honestidad			
VI. FACTORES (Es diligenciado por Director de Talento Humano ó Psicologa)							
1. APARIENCIA PERSONAL							
MALA- DESCUIDADA		ALGO DESCUIDADA EN EL VESTIR Y EN APARIENCIA GENERAL		EN GENERAL LIMPIO Y DE BUENA APARIENCIA		MUY CUIDADOSO EN SU ASPECTO, VESTIDO O PERSONA	IMPECABLE EN EL VESTIR, PERSONA ELEGANTE X
2.. FORMA DE EXPRESIÓN							
CONFUSO NO SE EXPLICA BIEN		EXPRESIÓN POBRE, ALGO DISPERSO EN SUS EXPLICACIONES		SE DA A ENTENDER SIN GRAN FLUIDEZ		BUENA EXPRESIÓN LOGICA, CLARA, HABLA CON FLUIDEZ	HABILIDAD PARA EXPRESARSE, DINÁMICO CONVINCENTE X
3. EDUCACIÓN							
FALTA DE ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA EL PUESTO		NO POSEE LA EDUCACIÓN NECESARIA, PUEDE MEJORARLA DENTRO DE LA EMPRESA		POSEE LA EDUCACIÓN NECESARIA PARA EL PUESTO		POSEE LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y ESTA MEJORANDOLOS CON MÁS ESTUDIO	CONOCIMIENTOS EXCEPCIONALES PARA EL PUESTO X
4. EXPERIENCIA							
NO TIENE NINGUNA NO HA TRABAJADO		TIENE EXPERIENCIA MÍNIMA, CASTI NULA		TIENE CIERTA EXPERIENCIA, NO ESPECIFICA HA DESEMPEÑADO DISTINTOS TRABAJOS		SE HA DEDICADO A UN MISMO TRABAJO, LO CONOCE BIEN	ES UN VERDADERO ESPECIALISTA X
5. ACTITUD EN ENTREVISTA							
RETRAIDO, ASOCIAL		UN POCO TIMIDO Y RESERVADO		PROPORCIONA DATOS NECESARIOS PERO NO EXCESIVO		AMISTOSO, FACILIDAD PARA ESTABLECER AMISTAD	SOCIABLE, TRATA A NUEVOS CONOCIDOS COMO SI FUERA VIEJOS AMIGOS X
6. POTENCIAL							
BAJO, ES SUMISO Y NO SE ESFUERZA		REGULAR, DESEA PROGRESAR SIN HACER MUCHO ESFUERZO		BUENO QUIERE PROGRESAR Y SE ESFUERZA, NECESITA ENTRENAMIENTO		SUPERIOR, FUERTES ASPIRACIONES PARA TODO SU DESEMPEÑO	EXCELENTE, BUSCA AUTOREALIZARSE, SUPERACIÓN CONSTANTE. X
VII. COMPETENCIAS							
VIII. CONCEPTO FINAL							
SE ADAPTA AL PERFIL <input checked="" type="checkbox"/>		NO SE ADAPTA AL PERFIL <input type="checkbox"/>		SE ADAPTA CON ALGUNAS OBSERVACIONES <input type="checkbox"/>			
<i>Angelica maria Muñoz</i>				3 de febrero 2021			

Anexo 2. Parte 2 formatos de entrevista

FORMATO DE ENTREVISTA				
FECHA:		(30) / (03) / (_ 2021 _)		
DATOS PERSONALES				
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:		Angelica Maria Bolaños		
CARGO QUE SOLICITA:		Jefe administrativa		
EDAD:		35		
PROFESION DEL ASPIRANTE:		Administradora de empresas		
I. CONOCIMIENTOS TECNICOS - ESPECIFICOS , FORMACION , EXPERIENCIA PARA EL CARGO AL CUAL ASPIRA				
Administradora de Empresas, ejecutivo de alto nivel orientado a resultados con mas de diez años de experiencia y resultados probados en Planeación estratégica, liderazgo ejecutivo, ambientes multiculturales, administración de capital humano a niveles gerenciales y tecnologías de información.				
Continúa el proceso:		Si <input checked="" type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>		
Nombre Jefe inmediato		Juan Felipe Lopez		
Cargo:		Gerente		
II. DATOS GENERALES- HISTORIA FAMILIAR (Es diligenciado por Director de Talento Humano ó Psicologa)				
HISTORIA FAMILIAR: (CON QUIEN VIVE/ DONDE VIVE/ TIPO Y TENENCIA DE DONDE VIVE:)		Vivo con mi esposo y mi hija, en el barrio ciudad jardín de popayan, cauca		
ESTADO CIVIL: Casada		TIENE HIJOS: 2		
QUE RESPONSABILIDADES TIENE EN SU HOGAR:		Jefe de hogar		
¿ Como describe sus relaciones familiares ? ¿ Se caracterizan por ? Tenemos muy buena comunicación, unión familiar y prima el respeto.				
III. INFORMACIÓN ACADEMICA-FORMACION ((Es diligenciado por Director de Talento Humano ó Psicologa)				
ESTUDIOS (Bachiller- Pregrado- posgrado)	Nombre de la Institucion	ESTADO		
		CULMINADO	EN CURSO	
Bachillerato	Salesianas	x		
Administración de empresas	Universidad del Cauca	x		
Mestria en gerencia del talento Humano	Unversidad Javeriana	x		
Tipo de idioma que domina: Español e Ingles				
Programas que domina: Excel, Nomina PG, Manager				
IV. INFORMACIÓN EXPERIENCIA LABORAL (Es diligenciado por Director de Talento Humano ó Psicologa)				
EMPRESA DONDE HA LABORADO	TIEMPO LABORADO	CARGO	PRINCIPALES FUNCIONES	MOTIVO RETIRO
EMTEL	1 AÑO	ADMINISTRADORA	MANEJO DE PERSONAL	CULMINACIÓN DE CONTRATO
PERSONERIA DE POPAYAN	2 AÑOS	ADMINISTRADORA	MANEJO DE PERSONAL Y ATENCIÓN AL PUBLICO	CULMINACIÓN DE CONTRATO
CAMPANARIO CENTRO COMERCIAL	1 AÑO	GERENTE	MANEJO DE PERSONAL, ATENCIÓN AL PUBLOCO, MANEJO DE PROYECTOS	CONTRATO A TERMINO FIJO
HA TENIDO PERSONAL A CARGO?		TIEMPO DE DESEMPLEO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE ESTE TIEMPO	
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CUANTAS PERSONAS? 40		1 MES	CURSOS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
V. HABILIDADES COMPETENCIA (Es diligenciado por Director de Talento Humano ó Psicologa)				
DOS HABILIDADES QUE LO DESCRIBAN E IDENTIFIQUEN COMO PERSONA		Comunicación asertiva. Relaciones interpersonales.		
DOS FORTALEZAS POR LAS CUALES SE DESTACA EN SU PROFESION O LABOR		Integridad y Honestidad		

Anexo 4. Formato de evaluación de capacitación

	PROCESO: GESTIÓN HUMANA		Código	FO-GH-15
	FORMATO		Versión	01
	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		Fecha	23/02/2018
			Clasificación	Privado
Fecha:	<input type="text"/>	Hora Inicio:	<input type="text"/>	Tipo de Capacitación Inducción <input type="checkbox"/> Reinducción <input type="checkbox"/> Capacitación <input type="checkbox"/>
Cédula	Nombre y Apellido		Cargo	
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN - MÉTODO DE EVALUACIÓN				
CUESTIONARIO				
1	Pregunta			
	Respuesta			
2				
3				
4				
5				
ESCALA DE CALIFICACIÓN: 1. Reforzar la formación - 2. Necesita mejorar - 3. Pudes Mejorar - 4. Bueno - 5. Excelente.				
Resultado de la evaluación <input type="text"/>				
Firma Evaluado <input type="text"/> C.C.		Firma del Formador: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> C.C.		

Anexo 5. Formato de inducción a la capacitación

INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
10		Jefe de gestión humana/ Auxiliar de Gestión Humana	N/A
20		Auxiliar de Gestión Humana	N/A
30		Auxiliar de Gestión Humana	N/A
40		Responsable de cada proceso	N/A
50		Auxiliar de Gestión Humana	Formato FO-GH-13 Registro de Asistencia
60		Jefe inmediato	Formato FO-GH-15 Evaluación de capacitación
70		Jefe inmediato /Jefe de Gestión Humana	Formato FO-LG-24 Acta de entrega de equipos elementos de trabajo Formato FO-GH-35 Acta de socialización de manual de funciones FO-GH-36 Prueba básica de comprensión del manual de funciones
80		Jefe de gestión humana/ Auxiliar de Gestión Humana	
90		Jefe de gestión humana/ Auxiliar de Gestión Humana	N/A
<p>SIMBOLOS</p>			

Anexo 6. Formato del nivel de satisfacción de la capacitación

		Código	
	FORMATO	Versión	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Fecha	
		Clasificación	

Fecha: DD MM AAAA

Tipo de Capacitación
 Inducción Re-inducción Capacitación



Tipo de Capacitación
 Interna Externa

Nombre de la Capacitación: _____
 Nombre de la Capacitador: _____






CUESTIONARIO

Este Cuestionario tiene como objetivo de evaluar las diferentes actividades de capacitación desarrolladas en la empresa, su evaluación es muy importante, por favor marque con una X la respuesta que mejor refleje su opinión.






1 Objetivos y contenido de la capacitación

	 Si	 No
¿El objetivo de la capacitación cumple con sus expectativas?		
¿Los temas desarrollados correspondieron al objetivo de la capacitación?		
¿Los nuevos conocimiento y/o aprendizajes adquiridos le son útiles para desempeñar sus funciones en la empresa?		


2 Metodología y logística de la capacitación

	 Excelente	 Bueno	 Regular	 Malo	 N/A
¿La información previa sobre lugar, horario y objetivos fue clara y oportuna?					
Como califica usted la metodología usada en la capacitación impartida					
¿Los recursos tecnológicos usados en la capacitación fueron?					
¿El lugar donde se realizo la capacitación (tamaño, temperatura, equipos) fue?					
¿Las evaluaciones fueron adecuados a la forma de encelar los contenidos?					
¿La profundidad de los temas de la capacitación fueron?					
¿La duración de la actividad fue adecuada a los objetivos de aprendizaje?					

3 Desempeño del(os) capacitador(es)

	 Excelente	 Bueno	 Regular	 Malo	 N/A
¿Demuestra dominio del tema, argumentando con evidencia y respondiendo preguntas complejas?					
¿La presentación y organización de las contenidos de la capacitación fue?					
¿Demuestra habilidades de comunicación, explicando con claridad y ayudando a comprender?					
¿Demuestra como aplicar los contenidos al puesto de trabajo?					
¿El capacitador atendió las dudas de los trabajadores de manera?					
¿El respeto del capacitador hacia los trabajadores fue?					
¿La motivación del capacitador para la participación de los trabajadores fue:?					

Anexo 7. Formato de asistencia a las capacitaciones

	PROCESO: GESTIÓN HUMANA		Código	FO-	
	FORMATO		Versión		
	REGISTRO DE ASISTENCIA		Fecha	23/0	
		Clasificación	Pr		
LUGAR:	OFICINA PRINCIPAL REDCA	FECHA			
		7	4	2	
TEMA:	CAPACITACION BITRIX				
OBJETIVO:	Capacitar al personal de Redca para dar inicio a la implementación del intranet Bitrix				
EVALUACIÓN:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	HORA INICIO:	HORA FINAL:	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO CÉDULA	CARGO	FIRMA	N
1	Floir Mary Gómez Bolaños	34.827.774	ASIST. financiera	Floir Mary Gómez	5
2	MARLY HUI	1061700954	ASIST. FINANCIERA	MARLY HUI	5
3	JOSÉ CERON	1061700223	ASISTENTE	JOSÉ CERON	5
4	HUILA Camayo	10290949	lider zona	HUILA	5
5	Alexandra Muñoz	1061700184	AUX.COMERCIAL	Alexandra Muñoz	4
6	Danny Alexander Tafur	10304980	AUX.COMERCIAL	Danny A. Tafur	4
7	Suzely Victoria Ordóñez	48.600.753	Comercio ppa	Suzely Ordóñez	4
8	JANETH TORRES	34.316.705	Coord. Recurso h.	JANETH TORRES	5
9	Sandra Loque	1059903426	Formación Comers	Sandra Loque	4
10	Jessica Ortega	1061791202	AUX. EXCUI. M. U	Jessica O.	3
11	Ana Jaraquemá Díaz	25'291432	Aux. Tesorería	Ana Jaraquemá	5
12	Sonia Cuervo	2528956	Asistente	Sonia Cuervo	4
13	Angi Johana Cerdón	1127.21.049	AUX TESORERIA	Angi Cerdón	4
14					
15					
16					

Anexo 8. Registro de asistencia del personal capacitado

Carrera 9 22 N 36 Popayan Cauca
pòx 8317171-8317474

HORA:
TEMA:

CORRESPONSALIA BANCARIA- SCAT
DESMA TERIALIZADO- BET PLAY

No	AREA	NOMBRE COMPLETO	Nº CÉDULA	FIRMA
1		Alexis Alejandro Zuriga	10689880	Alexis Alejandro Zuriga
2		Ilsema Jument	3401602	Ilsema Jument
3		Daisy Paz	2529165	Daisy Paz
4	PROCTORIA	Clodoveo Sanguini Garibol	76334334	Clodoveo
5		Anayeli Lopez Gomez	105863074	Anayeli Lopez
6		Olivia Valentina Piedras Benitez	106806344	Olivia V. Piedras
7		Lorena Valentina Arredondo	1520783	Lorena
8		Fredy Hernandez H.	1094494	Fredy H.
9	Asistencia	Luis Felipe Guzman	10300635	Luis Felipe
10		Yenny Garcia	3432533	Yenny Garcia
11		Shirley Bravo Jimenez	126167078	Shirley Bravo
12		Sandra Leticia Suarez	10844024	Sandra
13		Adriana Paola Fernandez	106180403	Adriana Fernandez
14		Jeffery Humberto Botasso	10241157	Jeffery
15		Jorge Luis Pablos Ortega	106701091	Jorge Luis Pablos Ortega
16		Doris Chujinda	26137802	Doris Chujinda
17				
18				
19				
20				

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
	Representante de	

Anexo 9. Evaluación del personal después de la capacitación

DANIEL FERNANDEZ RIVERA	Edad: 29	Cargo: LIDER COMERCIAL	Profesión: Tecnólogo	Fecha: 2020-08-20
Tiempo: min:seg				

IMPORTANTE: La presente prueba psicotécnica tiene como objetivo identificar rasgos genéricos y conductuales de sus candidatos con fines de selección y/o desarrollo de personal. Su administración debe estar a cargo de un Psicólogo con tarjeta profesional vigente y sus resultados deben ser utilizados como un insumo más de su proceso de selección en ningún momento se consideran excluyentes de un candidato ni una fuente determinante de contratación o no de los mismos. Proyección Humana Internacional S.A.S y/o Bbdoinstrumentos no se hacen responsables por las decisiones tomadas por parte de sus usuarios con base en los resultados de las pruebas, puesto que estos representan información genérica que debe ser combinada con otros instrumentos y etapas de su proceso.

ACCESO CÁMARA: NO FECHA: 2020-08-20 14:51:43

RESULTADOS CEC COMERCIAL ESPECIFICO

Competencia	Definición	Centil preferencial	Índice
LIDERAZGO	Capacidad para lograr por sí mismo o a través de un equipo de trabajo metas importantes a nivel comercial; implica habilidades y recursos personales para actuar frente a los objetivos y metas trazadas.	78	Buena
RELACIONES INTERPERSONALES	Capacidad para interactuar empática y espontáneamente con los demás, tolerando sus actuaciones y manejando con asertividad sus relaciones dentro y fuera de su entorno laboral.	63	Buena
INNOVACIÓN EN MERCADEO Y VENTAS	Capacidad para diseñar, proponer y aplicar estrategias y técnicas de mercadeo y ventas que, a partir de su conocimiento y experiencia comercial, contribuyen significativamente al crecimiento, fortalecimiento o productividad de procesos comerciales.	66	Buena
LOGRO DE RESULTADOS	Capacidad para demostrar logros y resultados obtenidos a la fecha a nivel comercial; incluye recursos, conocimientos, habilidades y capacidades para lograr grandes cosas a partir de su propia gestión e iniciativa personal y profesional.	84	Alo
ELABORACIÓN DE PRIORIDADES	Experiencia que respalda su capacidad para resolver en orden de prioridades todo aquello que se presenta en medio de la labor; partiendo para ello de los principios de urgencia e importancia que le permiten administrar adecuadamente su tiempo en medio del rol.	79	Buena
COMUNICACIÓN	Disposición para comunicarse con los demás de forma respetuosa, fluida y asertiva; incluye habilidad para escuchar y transmitir información oportuna que permita mantener a su equipo u otros procesos actualizado y empoderado a través del flujo de información.	84	Alo
ORIENTACIÓN A LAS VENTAS	Disposición, identificación y experiencia frente al rol comercial, que le permiten demostrar logros importantes durante su trayectoria laboral que dejan entrever su capacidad para concretar y vender de forma eficaz.	72	Buena
BÚSQUEDA EFECTIVA DE CLIENTES	Actitud para cautivar clientes potenciales a partir de su gestión e interacción socio laboral.	63	Buena
PERSISTENCIA	Experiencia que le permite insistir y no desistir de su estrategia personal o laboral; de tal forma que con su conducta e iniciativa, logra convencer y persuadir al cliente potencial.	73	Buena
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos comprometidos con una meta en común.	75	Buena

Anexo 10. Evidencia de reconocimiento al personal por el mejoramiento de procesos

Anexo 11.Formato de preguntas utilizadas para la entrevista



Red de servicios del Cauca S.A.S

Entrevista Empleados

Cuando un cliente llega por primera vez a Red de servicios del Cauca S.A.S, ¿Qué es lo primero que usted hace?

Si el cliente no está conforme con los precios y tarifas establecidas de la empresa, ¿Qué solución le brindaría?

¿Qué servicio usa con más frecuencia los clientes?

En caso que el cliente se encuentre enojado porque hizo mucha fila para el pago, ¿Cuál sería su reacción?

Considera usted que Red de servicios del Cauca S.A.S brinda un buen servicio al cliente, ¿Cómo se refleja ese servicio?

Considera usted importante la atención y el buen servicio ¿Por qué?

Esta usted a gusto laborando en Red de servicios del Cauca S.A.S. Si, No ¿Por qué?

¿Qué cree usted que les falta a sus instalaciones de trabajo?

¿Cómo es su relación con sus demás compañeros?

¿Ayudaría usted a su compañero de trabajo en alguna dificultad laboral?