

**Estudio del Proceso de Capacitación Hacia los Colaboradores del Área de Servicio al
Cliente de la Entidad Financiera Bancamía del Municipio de Vélez – Santander**

Grupo: 101007_16

Carlos Fabián Quitiaquez Murcia

Lilia Francelina Cubides Barbosa

Eddie Santiago Bernal Navarreto

Sandra Milena Ángel Delgado

Yesica Marcela Ruiz Ortiz

Tutor

Callejas Pérez, Carlos Alberto

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Julio 2021

Resumen

El presente proyecto de grado es un estudio sobre el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la entidad financiera Bancamía del municipio de Vélez – Santander, ya que se evidencia un aumento de inconformidades por parte de los usuarios frente a la información que brindan los asesores respecto a los servicios ofrecidos y/o sus obligaciones adquiridas, pues no es clara y oportuna. Esta situación ha generado un incremento en la radicación de PQRS y, por ende, pérdida de confiabilidad en la organización.

Debido a esto, se hizo un estudio basado en la observación del área de servicio al cliente al momento de informar a los usuarios, en recopilar información sobre las inconformidades mediante el análisis de los PQRS radicados y, por último, basado en entrevistas personalizadas con los asesores del área afectada.

Estas tres herramientas usadas para la recolección de datos, nos permitieron identificar que la causa principal del problema de desinformación, está en la deficiente capacitación y actualización de los asesores sobre los cambios que se realizan desde la Dirección General. Por esta razón, cuando un usuario solicita información, el asesor no cuenta con información precisa y datos exactos que ayuden a resolver sus dudas e inquietudes de manera inmediata.

Finalmente, planteamos propuestas para mejorar el proceso de formación para los colaboradores de la sede Vélez, con el fin de reducir la cantidad de inconformidades radicadas y recuperar la confiabilidad de la empresa.

Palabras clave: capacitación, consumidor financiero, PQRS, servicios, obligaciones.

Abstract

This degree project is a study on the training process that is carried out in the Ban Camia financial entity of the municipality of Vélez - Santander, since there is evidence of an increase in non-conformities on the part of users in the face of the information provided by the users advisors regarding the services offered and / or their obligations, as it is not clear and timely. This situation has generated an increase in the establishment of PQRS and therefore, loss of reliability in the organization.

Due to this, a study was made based on the observation of the customer service area at the time of informing the users, on collecting information on the disagreements through the analysis of the PQRS filed and finally, based on personalized interviews with the advisors of the affected area.

These three tools used for data collection allowed us to identify that the main cause of the misinformation problem lies in the deficient training and updating of the advisers on the changes made by the General Directorate. For this reason, when a user requests information, the advisor does not have precise information and exact data to help resolve their doubts and concerns immediately.

Finally, we put forward proposals to improve the training process for employees of the Vélez headquarters, in order to reduce the number of complaints filed and restore the company's reliability.

Keywords: training, financial consumer, PQRS, services, obligations.

Tabla de Contenido

Introducción	7
Planteamiento del problema.....	9
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo general	10
Objetivo específico.....	10
Antecedentes del problema.....	11
Justificación	13
Marco teorico	14
Marco legal	16
Cliente	16
Usuario	16
Cliente potencial.....	16
Consumidor financiero.....	16
Queja y reclamo	16
Metodología de la investigación	19
Fuentes primarias	19
Fuentes secundarias	19
Diseño metodológico	20
Etapa 1	20
Etapa 2.....	21
Etapa 3.....	21
Descripción del método de la investigación	22
Muestra	22
Diseño.....	22

Procedimiento.....	22
Análisis	23
Resultados.....	25
Reporte.....	25
Falta de información.....	25
Mal servicio al cliente.....	25
inadecuada gestión en los procesos de capacitación	25
Falta de implementos necesarios de oficina	26
Acciones de mejoras.....	27
Propuesta de mejoramiento del proceso de capacitación	28
Fase 1 evaluación de las necesidades de capacitación	28
Fase 2 diseño del problema de capacitación.....	29
Fase 3 implementación del programa de capacitación	30
Fase 4 evaluación del programa de capacitación	30
Recomendaciones	31
Conclusiones	32
Bibliografía.....	33
Anexos	34

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Diseño metodológico	20
Ilustración 2. Propuesta de Mejoramiento	28

Introducción

El ser humano nace con la necesidad de incrementar sus habilidades y conocimientos día a día, esto se ve reflejado, de igual manera, en el aspecto laboral; por esta razón la capacitación se convierte en una de las herramientas con más crecimiento hoy en día, esto debido al cambio insistente en las exigencias del mercado, en el cual se requiere brindar la calidad mayor en servicios y productos.

Año tras año la capacitación ha desarrollado una parte fundamental en el crecimiento de estas organizaciones; ya que esta es una herramienta fundamental que le permite a las empresas potencializar su capital humano para lograr profesionales competentes, eficientes, capaces de afrontar las adversidades que se le presente en el desarrollo de sus labores, es por eso que el alto nivel de desempeño y compromiso de cada colaborador los diferenciara de la competencia convirtiéndose así en una ventaja competitiva para la organización.

El Banco Bancamía está comprometido a solucionar y dar respuestas a las necesidades de sus clientes, para ello se requiere un personal altamente calificado y capacitado, enfocado siempre al servicio, por eso es de gran importancia que se lleven a cabo los procesos de capacitación, logrando así que el personal adquiera los conocimientos, herramientas, destrezas y actitudes que requieren para desenvolverse en el entorno laboral y realizar satisfactoriamente el trabajo que se les asigne.

Con esta investigación se busca contribuir al fortalecimiento y crecimiento del banco Bancamía sede Vélez, en la cual es preocupante el inconformismo de los usuarios debido a la desinformación del personal a la hora de acceder a los servicios prestados por dicha entidad, para ello estudiaremos diferentes agentes positivos organizacionales que permitirán aportar a la creación de estrategias para el efectivo funcionamiento de la empresa y el buen desempeño y

avance por parte de los trabajadores, ya que esta falta de capacitación al personal está dañando la buena imagen de la entidad la cual con gran esfuerzo ha forjado a lo largo de su trayecto en el mundo de las finanzas.

Planteamiento Del Problema

Uno de los componentes que hace que una empresa difiera de las demás en cuanto a la eficiencia de sus procesos y el logro de sus objetivos empresariales, es su Modelo de Gestión del Talento Humano, el cual con el paso del tiempo ha tenido cambios significativos en sus exigencias. Por esta razón, las empresas se ven obligadas a replantear sus estrategias internas en cuanto a la capacitación del personal, para no incurrir en problemas como la rotación constante de personal, pues esto genera un impacto negativo tanto económico como de imagen en la organización.

Actualmente en el banco Bancamía S.A. sede Vélez – Santander, este tema está afectando significativamente a la empresa, debido a la deficiente capacitación que han recibido los asesores del área de atención al cliente, en cuanto a los cambios tecnológicos que el banco ha venido realizando en los 2 últimos años con el objetivo de minimizar los procesos y continuar avanzando en la prestación de un mejor servicio, y las modificaciones en las tablas de amortización de los clientes debido a los diferentes alivios que se realizaron desde la dirección general; esto ha ocasionado que los asesores no le brinden adecuadamente la información que requieren los clientes respecto a sus obligaciones adquiridas y/o los productos ofrecidos por la organización, generando inconformidad en los clientes, lo que ha causado el aumento en la radicación de PQRS. Esta situación está causando pérdida de confiabilidad por parte de los clientes y un desequilibrio frente a los objetivos organizacionales.

Es por esto, que se realiza una investigación descriptiva sobre los procesos de capacitación de personal de la entidad financiera Bancamía S.A. sede Vélez – Santander, para así identificar sus falencias y proponer estrategias de mejoramiento de dichos procesos, que fortalezcan el direccionamiento del talento humano y a su vez, permita alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

"Plantear una propuesta para el mejoramiento del proceso de capacitación del personal del área de servicio al cliente de la entidad financiera Bancamía del municipio de Vélez - Santander".

Objetivos Específicos

Reconocer los factores fundamentales que contribuyen con el aumento en los radicados de (PQRS) del área de atención al usuario de la entidad Bancamía del municipio de Vélez - Santander".

Realizar un diagnóstico situacional del proceso que actualmente está llevando a cabo en la zona de gestión humana en cuanto a la realización de las capacitaciones para los asesores de Bancamía sede Vélez - Santander.

Determinar en qué grado de desarrollo están los procesos de gestión de capacitación en la empresa.

Proponer acciones de mejora en el proceso de formación de los asesores del área de atención al cliente de Bancamía sede Vélez - Santander, con la meta de cumplir los objetivos específicos de la entidad.

Antecedentes Del Problema

La entidad financiera Bancamía reconoce el aumento de los clientes, apreciando su franqueza y fidelidad. Los identifica por su enlace comercial y conexión con el Banco, y a través de visitas del área comercial, además cuenta con las herramientas que permite distinguir el conocimiento en todo momento de contacto con la entidad para superar el servicio y brindar mejores experiencias. Actitud Bancamía se crea para tener una conexión con los clientes, donde todo el personal del Banco actúa con el fin de ayudar a los demás, viabilizando el crecimiento de los colombianos para su desarrollo productivo.

Este proyecto se propone debido a la problemática que surge a raíz de la derivación del COVID-19 y las consecuencias que esta ha mostrado en el comportamiento de los créditos de los deudores, Bancamía se enfoca en soluciones para llegar a un acuerdo con sus clientes con nuevos parámetros para el pago de los créditos, teniendo en cuenta la afectación de los ingresos, en condiciones que se ajustan a la realidad económica. Una vez culminados los beneficios adquiridos por los clientes, estos han tenido diferencias e inquietudes con respecto a los productos que tienen con la entidad, han solicitado información detallada, la cual no se les ha brindado de forma clara e inmediata como debe ser, esto debido a que los asesores no cuenta con la capacitación sobre los diferentes cambios que ha estado realizando la dirección general generando la imposibilidad de resolver las inquietudes de los usuarios, ante esta situación de desinformación los clientes han procedido a generar PQRS; no siendo esta una solución pronta debido a que la superintendencia financiera ante tantas solicitudes ha extendido el tiempo de respuesta a 30 días hábiles creando inconformismo en los usuarios por tanta demora para una respuesta satisfactoria.

Respecto al proyecto de plantear una idea a plasmar para perfeccionar el proceso de capacitación del personal de atención al cliente de la entidad financiera Bancamía, esta será pionera, la primera en generarse, pues se realizó investigaciones internas y externas de la entidad financiera pero no se logró encontrar material con respecto al estudio a evaluar.

La anterior propuesta busca verificar los modelos de capacitación, definir las necesidades de formación, proponer estrategias de mejoramiento de dichos procesos que permita lograr el requerimiento de los objetivos que se proponen institucionalmente, mejorar la atención al cliente, ofrecer la información adecuada y eficaz a cada una de las necesidades del cliente, optimizando tiempos, brechas entre las áreas, evitando errores y pérdidas de tiempo.

Justificación

El presente trabajo busca realizar una investigación descriptiva sobre los procesos de capacitación de personal de la entidad financiera Bancamía S.A. sede Vélez – Santander, la cual nos permitirá identificar sus falencias, conocer los aspectos a mejora y las necesidades de formación que requiere el área de servicio al cliente. Puesto que es necesario brindarles las herramientas esenciales para el pleno desarrollo de las labores para las que se contrataron; evitando así la rotación del personal, las pérdidas de tiempo y de costos, y la afectación en la calidad de servicios que da la entidad.

Con este estudio se busca verificar los modelos de capacitación, definir las necesidades de formación, proponer estrategias de mejoramiento de dichos procesos, que fortalezcan el direccionamiento del talento humano y a su vez, permita alcanzar los objetivos y metas institucionales, mejorar la atención al cliente, ofrecer la información adecuada y eficaz a cada una de las necesidades del cliente, optimizando tiempos, brechas entre las áreas, evitando errores y pérdidas de tiempo.

Marco Teórico

Desde los comienzos de los departamentos de bienestar en el siglo XIX hoy llamados RRHH, se han realizado valiosos estudios que determinan que el recurso humano es una de las originales ventajas competitivas de las empresas; por eso la capacitación de personal es un proceso que ha tomado mucha trascendencia en los últimos años, ya que un personal calificado y entrenado será más competitivo y eficaz logrando así cumplir los objetivos organizacionales.

La capacitación es considerada un elemento primordial en el proceso de aprendizaje y crecimiento del recurso humano, en ella se traza la planificación sistemática que favorece el progreso de las competencias requeridas para un buen desempeño laboral; además, compone un desarrollo sistemático que lleva incluidas las características de los perfiles profesionales, las exigencias de las organizaciones e instituciones.

También se define como una actividad que debe ser programada, continua y duradera, que tiene como objetivo suministrar a los colaboradores el conocimiento necesario, y el fortalecimiento de sus habilidades (aptitudes y actitudes), para que puedan desarrollar sus funciones cumpliendo con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva. (García, 2014, p. 4).

Ramírez (1993:42), la capacitación “define la necesidad de la empresa de inducir un nuevo elemento en su estructura, que le permita mantener en forma permanente su potencial de actuación y de cambio, a través del conocimiento y desarrollo de las habilidades de sus componentes, lo que se transforma en una función más, como podría ser la de producción y que en estos casos responde a una función educativa con perspectivas de presente y de futuro”.

El concepto de capacitación no solamente es un tema que se trata por actualidad o por moda, pues su trascendencia aborda el boom de la organización y el progreso tanto de áreas,

como regiones e incluso el país. Por esta razón podemos considerar una definición que encierra la naturaleza del presente proyecto donde “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Silíceo, 2004),

Considerando que la finalidad de la capacitación es asegurar que se cumpla la misión de la organización, es indispensable que ésta forme parte de las estrategias organizacionales en cada una de las áreas de la empresa, ya que el cambio continuo en el mundo, es el que hace que se genere su importancia, puesto que, es primordial que la organización se adapte de forma rápida y efectiva a las necesidades del mercado.

Siendo así, se deben de crear programas de capacitación que sean eficaces y amplíe los conocimientos de cada colaborador ya que cualquier empresa sin importar su tamaño pueden en algún momento llegar a enfrentasen a situaciones tanto previsibles como imprevisibles, donde las maquinas no están preparadas y donde el aporte intelectual de los trabajadores hará la diferencia.

Es indispensable y necesario que las organizaciones instauren políticas de capacitación de manera permanente y que estén encabezadas por la dirección general de la organización en conjunto con el área de gestión humana ya que es la que se toma la manera de incentivar a los trabajadores para que se preparen para enfrentar los nuevos retos que genera el entorno y la globalización como factor de integración comercial, sea cual sea el tamaño de la empresa.

Marco Legal

Las entidades de carácter financiero se encuentran obligadas a prestar un buen servicio a sus clientes y usuarios, quienes son denominados consumidores financieros, con el fin de garantizar una óptima asistencia del servicio.

Una de las corporaciones encargadas de supervisar los sistemas financieros es la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) Se tiene como objetivo amparar la fortaleza del Sistema Financiero Colombiano, cuidar la rectitud y la transparencia en el campo monetario y, además, custodiar por el amparo de los derechos de los consumidores.

Respecto al amparo al consumidor financiero es necesario comenzar la ley 1328 del 15 de julio de 2009, donde en su Título primero del régimen de defensa al consumidor, Capítulo primero aspectos generales, artículo 2, la cual encontramos:

Ciente: Es cualquier persona, ya sea jurídica, natural, que establece una relación legal con una entidad financiera al adquirir sus productos o servicios.

Usuario: Es el ser humano jurídica, natural, que, no es usuario de esta entidad, hace uso de los servicios que ésta presta.

Ciente Potencial: Es la variante jurídica o natural, probablemente adquirirá los servicios ofrecidos de la entidad financiera.

Consumidor financiero: Se refiere tanto a los usuarios de las entidades propuestas.

Queja o reclamo: es la declaración que no gusta de la cual expresa un consumidor sobre algo de la entidad que no satisface. Esta inconformidad puede colocarse en conocimiento de la misma entidad, u otras entidades que manejan el tema.

De igual manera, en su artículo 3 de los principios, el literal c denominado, establece que corporaciones financieras observadas se dan proporcionarle al consumidor de información veraz,

completa, clara e idónea, con el fin de que éstos conozcan apropiadamente cuáles son sus derechos, obligaciones y demás los costos en las practicas legales adquiridas con las corporaciones financieras.

En el artículo 7 de la misma ley, sobre las obligaciones especiales de las entidades financieras, encontramos los siguientes literales, que se relacionan con el suministro de información al consumidor financiero:

Debe proporcionarse investigación comprensible y publicidad clara, transparente, oportuna, veraz, de cada uno de los servicios que ofrece en el mercado y, además,

La entidad vigilada debe contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que contenga aspectos mínimos para el adecuado entrega de información y métodos para la correcta atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

En cuanto al proceso de capacitación de personal, en algunas empresas se presenta el incumplimiento en la obligación de comunicar y capacitar a sus trabajadores. El artículo 21 de la ley 50 de 1991, expresa que todas aquellas organizaciones o entidades que tengan más de 50 trabajadores y que además su jornada laboral en la semana corresponda a un total de 48 horas, están obligadas a destinar dos horas de dicha jornada exclusivamente para ejecución de actividades de tipo recreativo, capacitación o culturales.

De igual manera, el literal g del artículo 21 del decreto Ley 1295 de 1994, así como el numeral 9 del artículo 14 de la Resolución 1016 de 1989, manifiestan que una de las obligaciones del empleador es proporcionar y facilitar las capacitaciones a sus empleados.

La obligación de realizar los procesos de capacitación y comunicación hacia los trabajadores se encuentra establecida en el decreto 1127 de 1991, donde se reglamenta que:

Las capacitaciones deben también estar dirigidas a la integración de todos los trabajadores, con el fin de lograr un mejoramiento en las relaciones laborales. (art. 4) y su ayuda es de carácter obligatorio. (art. 5).

Metodología De La Investigación

La realización de la actual investigación empleará una investigación de tipo Descriptiva; teniendo en cuenta que este tipo de estudio permite especificar las características de la población estudiada, según Méndez Álvarez, (1995), el método descriptivo establece “formas de conductas y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de la investigación y establecen comportamientos concretos”.

Por lo que podemos llegar a percibir ciencias exactas de la conducta del talento humano involucradas en el caso a tratar, o la explicación de las actividades realizadas por los mismos, con el fin de identificar sus falencias conocer las necesidades de mejora y la ayuda de tratar formar de los asesores de servicio al cliente.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Inicialmente se iniciara mediante la observación en el área de atención al usuario con el fin de conocer las debilidades y fortalezas de cada asesor, posteriormente se realizaran entrevistas personalizadas, recurso tecnológicos como correos de PQR, llamadas telefónicas, y recopilación de información del personal del área de atención al cliente y externo como los clientes, los cuales nos brindan una información concreta, precisa y efectiva, con el fin de obtener resultados propuestos en el objeto de estudio.

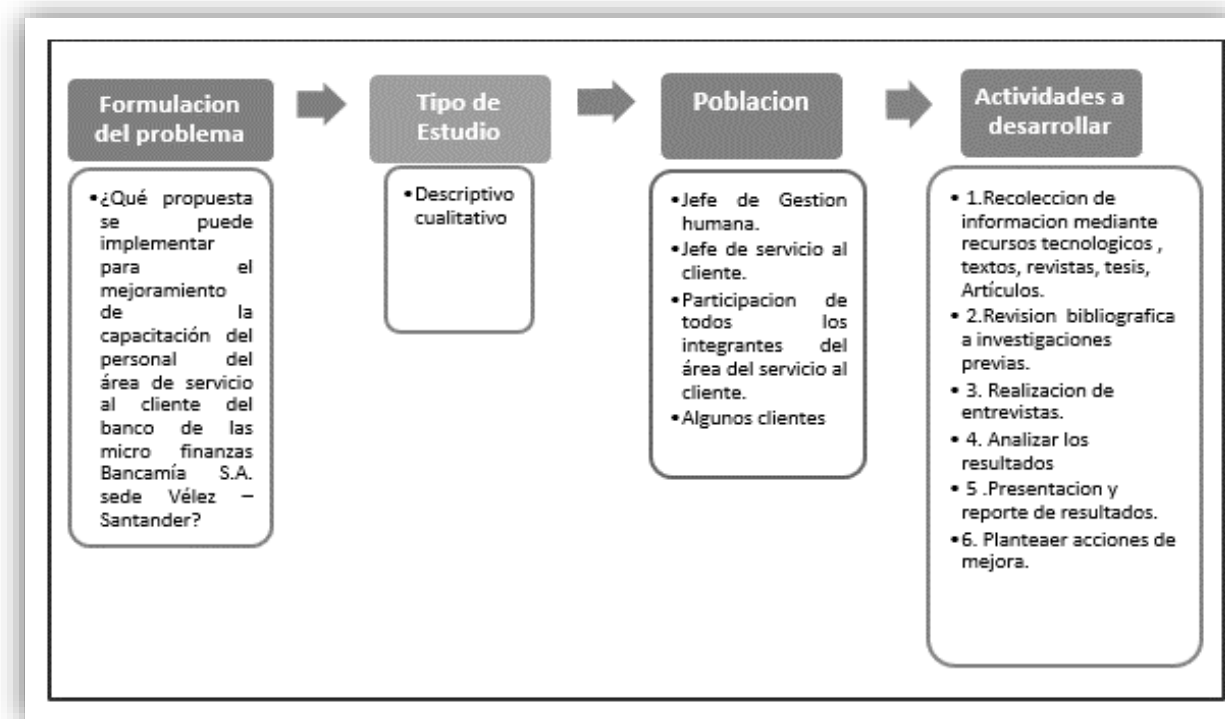
Fuentes Secundarias

Nos apoyaremos mediante información recopilada como textos, revistas, tesis, Artículos.

Diseño Metodológico

Ilustración 1.

Diseño Metodológico



Con base a la formulación del problema, identificación de tipo de estudio y la población a estudiar se desarrollará la metodología por etapas de acuerdo a los objetivos planteados, con el fin de facilitar el seguimiento y obtener información detallada acerca del proceso mismo. A partir de ello, podremos analizar las variables que nos permitirán explicar las raíces del problema de investigación y plantear la mejor propuesta de capacitación para el área de gestión humana.

Etapas del Diseño de la Metodología

Etapa 1. Reconocer los mayores índices que participan en la inferioridad de los radicados de PQRS del espacio de servicio al cliente de la entidad financiera Bancamía del municipio de Vélez - Santander".

Se desarrollará mediante las siguientes actividades:

Recolección de información mediante recursos tecnológicos, textos, revistas, tesis, Artículos y revisión bibliográfica a investigaciones previas, permitirá el análisis y la comprensión de la condición real de la empresa.

Realización de entrevistas al personal involucrado, con el fin de profundizar en el análisis de las percepciones de los asesores del servicio al cliente en torno al proceso de formación y determinar el grado de desarrollo en los procesos de capacitación.

Etapas 2. Realizar un diagnóstico situacional del proceso que actualmente está llevando a cabo el área de gestión humana en cuanto a la formación del personal de servicio al cliente de Bancamía sede Vélez - Santander.

Analizar los hallazgos encontrados a partir del proceso de investigación.

Determinar en qué grado de desarrollo se hallan los procesos de gestión de formación en la empresa.

Presentar los resultados encontrados

Etapas 3. Proponer acciones de perfección en el proceso de formación en la atención al cliente de Bancamía sede Vélez - Santander, para lograr así el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Plantear acciones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos

Proponer acciones de implementación de programas de capacitación.

Proponer un sistema de evaluación de las actividades de capacitación.

Como resultado final elaboración de una propuesta para mejorar el proceso de formación del personal del espacio de manejo a la atención al cliente.

Descripción del Método de la Investigación

Debido a la situación sanitaria que se está presentando en la actualidad, las entrevistas fueron aplicadas de manera virtual mediante un formulario enviado a los correos de manera individual a cada uno de los trabajadores que laboran en Bancamía sede Vélez. Las entrevistas fueron realizadas en horario de trabajo, en los espacios de menor carga laboral.

Muestra

Participaron todos los trabajadores de Bancamía, siendo en total 8 los entrevistados, ya que cada uno de ellos tiene contacto directo e indirecto con el cliente, como gerente, coordinador, cajera, gestores, y ejecutivos.

Diseño

La entrevista está basada en los hallazgos encontrados en la recolección de información mediante la observación, recursos tecnológicos, textos, revistas, tesis, artículos y revisión bibliográfica a investigaciones previas, la cual permitirá la comprensión y análisis de la situación real de la empresa.

Procedimiento

Para la codificación y análisis de los resultados de la entrevista se eliminó la información irrelevante para tener una descripción más completa del estudio y mayor entendimiento al material analizado. Se codifican los resultados en categorías y después se comparan entre sí y se buscan posibles vinculaciones, después se clasifica y agrupan por conceptos, experiencias, ideas y hechos que guardan relación entre sí, para construir patrones con el fin de interpretar los datos, ya que son la base de análisis de investigación.

Análisis

La empresa en cuestión es un banco con sentido social que tiene como objetivo ayudar al crecimiento productivo de los emprendedores, mediante la oferta de servicios financieros que se acomoden a las necesidades. De igual manera, tiene la tarea de ayudar la vida en los núcleos familiares de bajos ingresos, sin dejar de lado a las familias de todas aquellas personas que, a través del tiempo, desde el año 2008, han generado un notable crecimiento y avance empresarial, ellos son sus trabajadores.

Esta entidad cuenta con un enfoque ético y humanista al momento de contratar a su personal, actualmente brinda la oportunidad de trabajo, en su mayoría, a jóvenes con o sin experiencia en el área, siendo este un aspecto relevante al momento de elegir la mejor opción, ya que Bancamía es consciente de la importancia que tiene el constante aprendizaje para el crecimiento tanto laboral como personal de su equipo de trabajo.

Para lograr el alcance de la estrategia corporativa y apoyar el desarrollo productivo de los emprendedores, Bancamía necesita un equipo competente, seleccionado de acuerdo al perfil, encaminado a cumplir los principios y valores corporativos. Por ello se desea estudiar el proceso de capacitación del personal.

Actualmente, atendiendo la emergencia que se vive por el COVID-19 y, teniendo en cuenta los efectos producidos en el comportamiento crediticio de los deudores, Bancamía diseñó propuestas de solución en las que crea acuerdos con sus clientes y define nuevas condiciones para el pago de los créditos, pues reconoce que se ha generado una afectación de sus ingresos o su capacidad de pago y realiza ajustes condicionados a la nueva realidad económica. Algunas de las medidas de apoyo contempladas por la entidad, incluye aspectos como:

- Reducción en el valor de la cuota

- Ampliación del plazo del crédito
- Incorporación de nuevos periodos de gracia (previo análisis).

Resultados

Reporte

La información recolectada de las entrevistas se estructuro para su análisis, a partir de los resultados obtenidos, surgieron 5 dimensiones, donde se evidencia el origen de la problemática:

Falta de Información

Se identifican problemas relacionados con falta y actualización de información, el colaborador no tiene la suficiente accesibilidad a la información o datos de los productos que tienen los clientes con la entidad, por lo que no se les brinda la información adecuada y correcta a los clientes. Muchas veces el colaborador depende de otras personas para dar la información requerida, demorando así el proceso de respuesta.

Mal Servicio al Cliente

Dos de los entrevistados, coinciden que la problemática se inicia por la falta y mal servicio al cliente por parte del colaborador.

Inadecuada Gestión en los Procesos de Capacitación

Se evidencio que la entidad si propone capacitaciones, pero, estas no son realizadas por los trabajadores, ya que no se genera un espacio adecuado para realizarlas. Adicionalmente los integrantes del área indican que el tiempo de las capacitaciones son muy cortas y no se profundiza mucho en los temas relevantes.

Falta de Interés

Se percibe en las entrevistas, una falta de interés para tomar los cursos de capacitación que brinda la entidad de manera virtual, ya que muchas veces no los diligencian o no prestan la atención que esta debería de tener.

Falta de Implementos Necesarios de Oficina

Los entrevistados informan que no cuentan con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades, esto puede dificultar sus procesos y por ende afecta la atención al cliente.

Análisis

A partir del análisis de las 5 dimensiones se identifican los siguientes temas principales; en primer lugar, las falencias que presenta la entidad Bancamía, como la falta de accesibilidad y actualización de la información hacia los trabajadores y de éstos a los clientes, lo que ha generado que se presenten hasta 15 PQRS mensuales, ocasionando la demora de los tiempos de respuestas por 30 días. Además, la falta de implementos necesarios para desarrollar sus actividades, esto puede dificultar sus procesos y por ende afectar la atención al cliente.

En segundo lugar, la percepción sobre el desarrollo de la gestión en los procesos de capacitación; esta se centra en que los trabajadores no tienen el espacio suficiente y adecuado para presentar la capacitación, y poca profundización en los temas relevantes para el empleado. Hace falta aplicar capacitaciones enfocadas a las modificaciones y actualizaciones que se realizan internamente a los productos que tienen los clientes con la entidad, así como también realizar capacitaciones dirigidas a la buena atención del servicio al cliente, centrándose en generar y aplicar estrategias que fidelicen al cliente y este se lleve la mejor experiencia.

Y, por último, las falencias de los entrevistados; en los trabajadores, se perciben una falta de interés para aceptar los cursos de capacitación que da la entidad de manera virtual, ya que muchas veces no los diligencian o no prestan la atención que esta debería de tener. Por lo que falta motivación laboral y sentido de pertenencia hacia la entidad.

En conclusión, se evidencia una desactualización de información y cambios que han surgido por la pandemia por parte de sus trabajadores y una insuficiente gestión en el cumplimiento del desarrollo de las capacitaciones y el buen desempeño de éstas.

Actualmente Bancamía no lleva un control por el cumplimiento y la buena gestión de las capacitaciones enfocadas al buen servicio al cliente y actualización de información, así mismo se carece de un área o persona responsable de tal proceso, para responder eficientemente a este desafío.

La gerencia de Bancamía debe estructurar y formular un plan estratégico de capacitación, que pueda ayudar a gestionar de forma adecuada los procesos y sostenerse en el tiempo con el objetivo de mejorar las posibilidades de generar cambios y mejorar el desempeño organizacional.

Acciones de Mejora

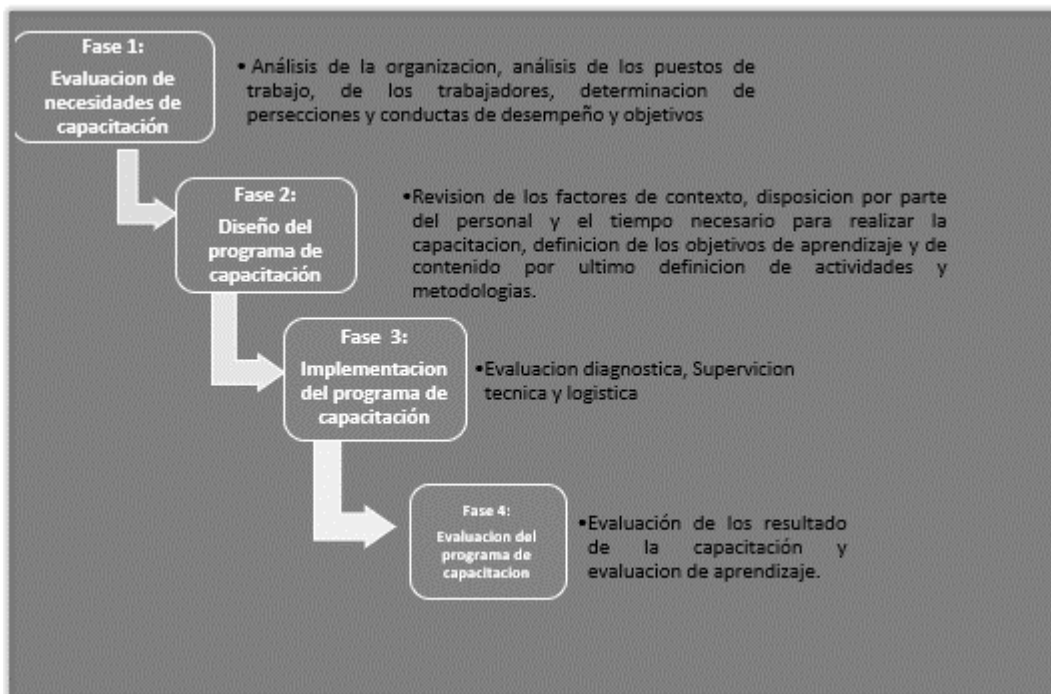
De acuerdo a la indagación de los resultados que se obtiene de la investigación indican que se hace necesario desarrollar una propuesta de mejora a la gestión de capacitación coherente a sus necesidades, es decir capacitaciones orientadas a la actualización y adquisición de información y el buen servicio al cliente, que permita ayudar a gestionar de forma adecuada los procesos con el objetivo de aumentar las posibilidades de generar cambios positivos y mejorar el desempeño organizacional.

La propuesta de mejoramiento del proceso de formación del personal del espacio que se brinda al servicio al cliente de la entidad financiera Bancamía, ha sido estructurada pensando en que la entidad financiera ubicada en Vélez- Santander, pueda implementar efectivamente un modelo de gestión de capacitación encabezado por la gerencia y que sea de orientación práctica y guía para su aplicación.

Propuesta de Mejoramiento del Proceso de Capacitación del Personal del Área de Servicio al Cliente

Ilustración 2

Propuesta Proceso de Capacitación



El anterior proceso será un ciclo de revisión y mejora continua.

Fase 1 Evaluación de las Necesidades de Capacitación

Consta en determinar el problema o necesidad de la empresa y que afecta con la misión y visión de la entidad, se puede decir que esta fase ya se llevó a cabo, se realizó una investigación y análisis de la organización y puesto de trabajo de cada uno de los empleados que tienen contacto con el usuario.

Los actores responsables de la supervisión directa y responsables de las estrategias de la entidad es el gerente, él llevará a cabo la planificación, evaluación y análisis de los resultados de la planificación.

Una vez realizado el análisis en donde se identifican la raíz del problema se concluye que las capacitaciones se orientaran a la actualización y accesibilidad a la información, así como también al buen servicio al cliente.

Fase 2 Diseño del Problema de Capacitación

Se tiene en cuenta los aspectos:

Se deben analizar el entorno en que se desarrollara la capacitación, como las características de los participantes como la edad, genero, nivel de estudio, antigüedad en el puesto entre otros, estas características pueden ser relevantes en el resultado de la capacitación.

Es importante tener en cuenta la accesibilidad de los recursos tecnológicos para la enseñanza, los espacios y el tiempo adecuado para desarrollarlo.

Uno de los aspectos negativos que se identificaron es el desinterés por parte de los colaboradores, por lo que la disposición y motivación también influyen en el desarrollo efectivo de la capacitación;

También es importante definir los objetivos del aprendizaje para los trabajadores como conocimientos, habilidades laborales y la disposición anímica para el trabajo.

Definir el tiempo adecuado a cada tema, para los contenidos más importantes se requieren de más tiempo lo que ayuda al aprendizaje eficiente.

La elección adecuada de las actividades y metodologías de capacitación, ayudara a la facilidad de aprender conocimientos, y demás de los trabajadores, con el termino de lograr el éxito de la capacitación, como seminarios y conferencias, programas educativos, capacitación de aprendizaje practico, capacitación en el puesto y métodos audiovisuales.

Para el éxito de la capacitación se requiere de compromiso, por ello es importante evaluarlo en el gerente y los participantes de la encuesta, con el fin de garantizar la participación correcta como la asistencia, puntualidad y aplicación de lo aprendido

Fase 3 Implementación del Programa de Capacitación

Desarrollo de una evaluación diagnóstica que permitan medir los conocimientos aprendidos en las capacitaciones.

Supervisión por parte del gerente

Fase 4 Evaluación del programa de capacitación

Se realizará el seguimiento, control y evaluación a las capacitaciones aplicadas, esto con el fin de conocer si los resultados obtenidos cumplen con los objetivos propuestos en las mismas.

Recomendaciones

Después de realizadas las entrevistas se evidencia que la problemática más relevante es la falta de actualización y accesibilidad a la información de los trabajadores hacia los clientes, por lo que se recomienda que la entidad no solo capacite a sus trabajadores, sino que también inviertan en tiempo y recursos tecnológicos para facilitar la información a los empleados y de esta manera disminuir las PQRS

Se brinda la posibilidad para que los directivos fijen su atención en capacidades más amplias sobre el tema propuesto que con ello es cumplir lo que se quiere como meta a corto y largo plazo, convirtiéndose en las mayores opciones en el campo correspondiente en esta sección, de igual manera se puede mejorar con tiempo completo en las falencias que se puedan traer mediante el análisis de un plan de acción anticipado con el fin de brindar la mayor atención completa y necesaria a los clientes que son la base para que la entidad siga surgiendo y manteniéndose en los diferentes campos bancarios a nivel regional y nacional.

Conclusiones

Hoy en día con los cambios que ha impuesto la globalización el recurso humano se ha transformado en un complemento importante de la organización, el cual con su buen desempeño contribuye al crecimiento de misma, por ello es esencial capacitar y motivar el personal para potenciar la organización y reconocer que los procesos no se dan de forma aislada. Actualmente, los procesos que aportan al direccionamiento de la gestión y el recurso humano han tomado gran importancia, convirtiéndose en las herramientas esenciales para las organizaciones, su desarrollo y definición como un conjunto de procesos estratégicos, que tienen como finalidad esencial, reafirmar que el ser humano es un factor principal y fundamental como ventaja competitiva en toda organización.

Es vital comprender la importancia que tiene para una empresa la capacitación del personal ya que esta es una herramienta que permite tener actualizados a los colaboradores en cuanto a normatividad y cambios en los procesos que se llevan a cabo generando así un personal competitivo, idóneo y preparado para enfrentar las exigencias de los clientes; es por ello que se realiza esta investigación con el fin de conocer el estado de los procesos de capacitación del banco Bancamía sede Vélez para así comprender la inconformidad de los clientes la cual se observa en el crecimiento de los PQRS y proponer estrategias de mejoramiento, ya que el personal es el delegado de brindar el servicio adecuado a los usuarios, estos impulsan el valor diferenciador y agregado que la entidad necesita.

Al finalizar los estudios, encuestas y demás complementos correspondientes, se verifica una manera exacta de priorizar el servicio general de capacitaciones constante para el mejoramiento de cada uno de los empleados hacia los clientes, con el fin de dar un objetivo claro y específico, cumpliendo la meta.

Bibliografía

- Bancamía. (2008). Sobre nosotros e informe de gestión sostenible. Octubre de 2008.
https://www.bancamia.com.co/sobre-nosotros#about_us1
- Carlos Pérez. (30 abril 2021). Profundización fase 2. mayo de 2021, de UNAD.
<https://www.youtube.com/watch?v=c2HuPwUQtVc>
- Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas.
<https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- Gerencie.com (2019). Reglamento interno de trabajo. <https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (Cap. 8. p. 345). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- Ministerio de Trabajo. (2020) ¿Qué es la seguridad social?
<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>
- 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://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Anexos

Cuestionario aplicado a los empleados de la entidad financiera Bancamía de Vélez, Santander.

Nombre: _____. Edad: _____.

Cargo: _____. Antigüedad en la empresa: _____.

Preguntas:

1. ¿Qué falencias cree usted que se están presentando en el área del servicio al cliente?
2. ¿Antes de la pandemia, cuantas PQRS se presentaban en promedio mensual y cuantas se presentan actualmente durante la pandemia?
3. ¿Ha recibido capacitación de los cambios tecnológicos que ha presentado la entidad, si es así cada cuanto recibe capacitación?
4. ¿Cuenta con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades?
5. ¿Considera que el tiempo de inducción fue el adecuado?
6. ¿Cada cuánto recibe usted capacitación de actualización de información de su área de trabajo?
7. ¿Tiene facilidad a la información básica para brindar la información adecuada y confiable a los clientes si ellos lo requieren?
8. ¿Si un cliente presenta una inquietud de cualquier tipo, cuánto es el tiempo de espera?
9. ¿Cómo es el proceso que se lleva a cabo para atender y dar respuesta a una PQRS?
10. ¿Cuáles son las mayores quejas o PQRS que se presentan por parte de los clientes?
11. ¿Se siente usted conforme con el salario que recibe?
12. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cortar los procesos de respuesta?
13. ¿Qué estrategia utilizaría para disminuir las PQRS?
14. ¿Cómo puede influir de forma positiva en su área de trabajo?