

Optimización del sistema de capacitación generando sentido de pertenencia, para el personal de ventas de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS” ubicada en la ciudad de Cartagena, durante el año 2021

Gustavo Adolfo Cerinza Parra

José Mauricio Castaño Serna

Luz Marina Ferreira Duitama

Carlos Esteban Palomino Sánchez

Adriana Marcela Cadavid Vargas

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Julio 2021

Optimización del sistema de capacitación generando sentido de pertenencia, para el personal de ventas de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS” ubicada en la ciudad de Cartagena, durante el año 2021

Gustavo Adolfo Cerinza Parra

José Mauricio Castaño Serna

Luz Marina Ferreira

Carlos Esteban Palomino Sánchez

Adriana Marcela Cadavid Vargas

Tutora:

Carolina Iveth Sánchez

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Empresarial

Julio 2021

Resumen Analítico Especializado

Título	Optimización del sistema de capacitación generando sentido de pertenencia, para el personal de ventas de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS” ubicada en la ciudad de Cartagena, durante el año 2021
Autores	Gustavo Adolfo Cerinza Parra, José Mauricio Castaño Serna, Luz Marina Ferreira, Carlos Esteban Palomino Sánchez, Adriana Marcela Cadavid Vargas
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Carolina Iveth Sánchez
Año	2021
Palabras clave	Capacitaciones, mejora continua, recursos humanos, RRHH, valores empresariales.
Resumen	
Problema de investigación	
Metodología	
Principales resultados	
Conclusiones	
Referencias	

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
Objetivos.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Antecedentes.....	12
Problema.....	12
Antecedentes del problema.....	13
Justificación de la investigación	17
Marco referencial	17
Antecedentes.....	17
Bases teóricas.....	20
Metodología de la investigación.....	24
Diagnóstico.....	32
Matriz de marco lógico.....	32
Plan de mejoramiento	35
Recomendaciones	36
Conclusiones.....	37
Referencias Bibliográficas	38
Anexo A.....	41

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Gestión del Talento Humano. Calderón et al., 2010, p. 12.....	18
Tabla 2. Análisis de los criterios del plan de acción.....	35

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Logística para el sistema de capacitación.....	25
Figura 2. frecuencia de utilización de las capacitaciones	25
Figura 3. Eficiencia en la orientación sobre el uso de la plataforma	26
Figura 4. Opinión sobre mejoría en el sistema de capacitaciones	27
Figura 5. Utilidad de los contenidos ofrecidos en las capacitaciones.....	29
Figura 6. Opinión sobre la aplicabilidad de los conocimientos impartidos en la capacitación	29
Figura 7. Opinión sobre preparación ofrecida en las capacitaciones.....	30
Figura 8. Calificación del sistema de capacitación.....	30
Figura 9. Stakeholders para Comercializadora de Servicios Bolívar SAS	33
Figura 10. Árbol del Problema.....	33
Figura 11. Árbol de Objetivos para la empresa Comercializadora de Servicio SAS	34
Figura 12. Mapa Estratégico para la empresa Comercializadora de Servicios Bolívar SAS	34

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo A. Encuesta de percepción	41

Resumen

La presente investigación se gesta con el fin de determinar aquellos factores que guardan una estrecha incidencia dentro del sentido de pertenencia organizacional y los conocimientos transmitidos a través de las capacitaciones impartidas por la Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS, la cual se centra en el sector de azar y cuenta con procesos de mejoramiento continuo en donde la atención al cliente es uno de sus más fuertes pilares para el desarrollo de su negocio.

Para ello se tendrá como objetivo principal identificar y optimizar aquellos factores que tengan incidencia directa con los aspectos anteriormente mencionados, esto se hará mediante la implementación de una encuesta tomando como muestra un 20% del personal que actualmente se encuentra en la empresa, mayoritariamente del departamento de ventas. Teniendo como resultado final estrategias que buscan optimizar el proceso de capacitaciones y reforzar los mecanismos utilizados por el departamento de recursos humanos para mejorar dicho proceso. Para la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, teniendo un alcance descriptivo-deductivo, utilizando encuestas diseñadas y aplicadas mediante Google Forms como fuente de recolección de información.

Palabras Clave: Capacitaciones, mejora continua, recursos humanos, RRHH., valores empresariales.

Abstract

This research is gestated in order to determine those factors that have a close incidence within the sense of organizational belonging and the knowledge transmitted through the training given by the “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS”, which focuses on the sector of chance and It has continuous improvement processes where customer service is one of its strongest pillars for the development of its business.

For this, the main objective will be to identify and optimize those factors that have a direct impact on the aforementioned aspects, this will be done through the implementation of a survey taking as a sample 20% of the personnel currently in the company, mostly from the department sales. Having as a final result strategies that seek to optimize the training process and reinforce the mechanisms used by the human resources department to improve said process.

For this research, the quantitative approach will be used, having a descriptive-deductive scope, using surveys designed and applied through Google Forms as a source of information collection.

Keywords: Training, continuous improvement, human resources, RRHH, business values.

Introducción

Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS, es la red más grande en servicios del Departamento de Bolívar, por tal razón debe enfocarse en que todo su personal especialmente el de ventas de la red propia preste una excelente atención y servicio de calidad a nuestros clientes, garantizando la venta y oferta de todo el portafolio disponible en la red. Por esta razón, la empresa debe mantenerse como un referente para el mercado. En el presente trabajo detallaremos la implementación de mejoras que se deben tener en cuenta al proceso de capacitación debido a las constantes quejas de atención al cliente, a causa del mal servicio ofrecido por parte del equipo de asesores de ventas.

Teniendo en cuenta que la red cuenta con 1800 puntos de venta distribuidos en todo el departamento de Bolívar donde el 60% de los puntos de venta están en la ciudad de Cartagena y por ser un distrito turístico recibimos visitantes de todos los lugares del mundo, por tanto, se requiere que el personal de ventas sea consciente de la importancia que tiene la capacitación inicial y su compromiso para ingresar a trabajar en los puntos de venta, mejora, que por medio de un aplicativo o de una intranet se extendería a todo el personal del departamento.

Objetivos

Objetivo general

Presentar una estrategia que permita optimizar el sistema de capacitación, para el personal de ventas de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS” ubicada en la ciudad de Cartagena, generando sentido de pertenencia durante el año 2021.

Objetivos específicos

- ✓ Proponer cambios metodológicos, temáticos y pedagógicos en las capacitaciones.
- ✓ Plantear políticas de acción eficientes que incentiven a los empleados a la capacitación, aprendizaje y desarrollo personal.
- ✓ Ofrecer espacios que permitan la socialización de las capacitaciones donde se trabaje de manera colaborativa y en equipo.
- ✓ Identificar los factores que tienen incidencia en la falta de pertenencia evidenciada en el personal de ventas asistente a las capacitaciones brindadas por la organización.

Antecedentes

Problema

El proceso de capacitación en las organizaciones permite nivelar los conocimientos del nuevo colaborador, aunque suene complejo nivelar las capacidades para desempeñarse en el cargo, lo que el proceso de capacitación intente simular en gran medida las condiciones de trabajo exigentes un aspecto relevante es lograr que el colaborador nuevo se sienta que hace parte del equipo y que sin él no sería lo mismo.

En la compañía se ha venido presentando dificultades con el proceso de capacitación del personal de ventas para la red propia esto se detecta por las continuas PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), donde los clientes manifiestan recibir una mala atención por parte de algunas asesoras de ventas, negación del portafolio de servicios, deserción, rotación alta del personal, esto está generando alertas que deben de ser revisadas cuanto antes.

De acuerdo a lo anterior esta investigación tiene como propósito identificar los factores por los cuales no existe un sentido de pertenencia por parte del personal de ventas de la red propia con respecto a las capacitaciones dadas y su aplicación en el entorno laboral. Durante el primer semestre de 2021 se propone aplicar una encuesta al 20% del personal de ventas que labora en la ciudad de Cartagena, y conocer a partir del análisis de datos las dificultades existentes, para así optimizar los procesos de capacitación y entrenamiento necesarios que permita al personal de venta sentirse parte de un equipo consciente de que al trabajar en un ambiente donde la armonía, la confianza y el compromiso son parte esencial para alcanzar los objetivos de la organización.

Es importante construir en el personal experiencias positivas tanto personales como colectivas. Una vez se tengan los resultados se recomienda utilizar material de apoyo mediante

un aplicativo o intranet para divulgar a todo el personal del departamento esta información mejorando así el desempeño de los trabajadores y la atención al usuario.

Antecedentes del problema

La teoría de la Identidad Social como parte fundamental al sentido de pertenencia (Tajfel & Turner, 1979), puntualiza que la caracterización con los grupos es importante para establecer un autoconcepto adecuado y positivo pudiendo asociarla de esta manera al bienestar, aunque sobre el análisis del impacto en la personalización organizacional sobre el bienestar se encuentre limitadas investigaciones.

Lo que indica que la percepción la calificación de la capacitación no es satisfactoria al 100%.

De todo esto podemos concluir que la empresa está brindando un sistema de capacitación según una plataforma y contenido establecido para un tipo de personal con una estructura de capacitación previa enfocada solo a ciertos criterios sin visionar la pluralidad del recurso existente, el proceso debe ser tan claro y básico que incluya cualquier nivel educativo que se pueda tener de lo contrario se estarían dejando vacíos en el personal que no tiene ese mismo nivel de capacitación y a los demás podrán parecer muy complejos para algunas personas la empresa está omitiendo esta necesidad de grado de profundización lo que implica que el personal no trabaje y se desempeñe como desearía generando desmotivación e insatisfacción por el proceso como así mismos.

Se plantea lineamientos en el sistema de capacitaciones que permitan transmitir todo tipo de información que tenga relación a las actividades que se encuentren en cada una de las organizaciones. A través de estos ejes temáticos se obtienen nuevos conocimientos, actualización de conceptos previos, se entablan relaciones interpersonales se cumplen expectativas metas y

objetivos que aumentan sus capacidades por medio de técnicas habilidades blandas aumentando su desempeño y ejerciendo con éxito su rol en su lugar de trabajo a su vez, las organizaciones también alcanzan sus metas.

Desconexión entre la gestión organizacional y la capacitación:

Algunas organizaciones tienen la opinión que son únicamente apoyo administrativo el área de recursos humanos y la capacitación; y cuando son temas de gestión y destrezas, no son tenidos en cuenta hasta que se hayan efectuado e implementado procesos actualizados y/o de tecnología o durante la ejecución, sin tener en cuenta que para que una organización funcione correctamente en innovación es necesario invertir en el personal por ejemplo en capacitaciones; una muestra de este acontecimiento es cuando se actualizan la plataforma tecnológica y después que se implementa es cuando inician las capacitaciones incluso sin por lo menos considerar un período de conocimiento previo en el que se puedan evitar cometer errores que pudieran ser en ocasiones costosos.

Cuando los problemas en una organización salen a flote es probable que se haya requerido de la atención inicial y para esto es necesario tener un protocolo de acción, donde se escuche y validen las dificultades, su raíz o causa que lo produjo y las alternativas de solución.

Es necesario identificar de raíz el factor común que existe en el personal de ventas para validar la inconformidad que evidencian los clientes este resultado es de gran insumo para lograr un plan de formación que toque fibras que permitan concientizar a los colaboradores de lo importante que es su labor dentro de la organización y que entre mejor se garantice alcanzar los objetivos mejor oportunidades se tendrá dentro de la compañía. Es importante incluir charlas que fomenten la motivación y la pasión frente a lo que se hace y al servicio que prestamos.

Justificación de la investigación

La investigación es muy conveniente en el plano social debido a que nos permite evidenciar problemáticas locales que parecen de carácter empresarial, que pueden ser de carácter social revolverlas podría ser una contribución a este aspecto más en estos tiempos de crisis social pandémicos y de manifestaciones sociales.

Se podría implementar el resultado de la investigación en políticas empresariales que en su mayoría evidencian este problema de apropiación empresarial por parte de sus empleados y muchas veces tiene gran influencia la capacitación.

En el conocimiento sobre el comportamiento de las personas y la influencia sobre su desempeño laboral no se encuentran teorías que expliquen por qué puede pasar lo del sentido de falta de compromiso en la comunidad de Cartagena puntualmente investigación que puede aportar al respecto.

Los motivos que nos llevaron a investigar los efectos de tener un sistema óptimo de capacitación que genere sentido de pertenencia, para el personal de ventas de la red propia de la comercializadora de servicios Bolívar SAS, se debe a que este es un sector vulnerable el cual se encuentra expuesto a bajos niveles de capacitación los cuales limitan el conocimiento y capacidades del personal de la organización por ello es necesario generar conocimientos que ayuden al desarrollo de las potencialidades de nuestro talento humano al interior de la organización. Tenemos la necesidad de un sistema óptimo el cual genere sentido de pertenencia al personal que labora en la organización esto debido a que actualmente se tiene un acelerado ritmo de cambio con mayores dificultades de comprensión del entorno.

Realizando un análisis de la problemática que se muestra en algunos puntos de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS” con el personal de ventas en la

ciudad de Cartagena se busca optimizar el proceso de capacitación para que genere en los empleados sentido de pertenencia con los contenidos dados y con los objetivos de la organización mejorando así el servicio a los usuarios.

La investigación que se va a realizar tiene como propósito identificar porque la capacitación no logra reflejar en el personal de ventas, el sentido de pertenencia, la vocación de prestación de un buen servicio a los clientes, porque el personal no asimila de una manera fácil y clara el portafolio de productos y servicios. Solucionando este problema la empresa logrará un cambio relevante y la percepción de los clientes debe cambiar generando un valor agregado a la compañía en ventas e imagen.

Marco referencial

Antecedentes

A nivel de precedentes referentes al sistema de capacitación donde la optimización del sistema de capacitación que genere sentido de pertenencia, para el personal de ventas de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS” ubicada en la ciudad de Cartagena, se encontró que:

No obstante, nunca hemos de olvidar que las organizaciones por sí solas no pueden cambiar, no pueden avanzar e ir adelante. Para eso necesitan de un agente que las impulse.

Este agente que mueve a las organizaciones hacia adelante y que las hace cambiar son sus propios integrantes. Ellos desempeñan el total de las funciones que realiza la institución, son sus protagonistas y todos son muy importantes. En una empresa que cambia, todos sus miembros deben sintonizarse con el proceso de cambio. En principio, las personas están profesionalmente preparadas para desarrollar una función y esta preparación está determinada, tanto por su capacitación básica, como por su experiencia profesional. Pero si su función varía y su entorno laboral cambia las personas deben poco a poco reciclar sus conocimientos para adquirir las competencias nuevas que requieren y poder asumir con facilidad las exigencias de su nueva responsabilidad profesional.

Si su organización debe cambiar y las personas son el agente de este cambio es obvio que no solo los conocimientos de las personas han de seguir este proceso de transformación.

Uno de los principales factores que impulsan a las empresas a mejoramiento continuo es el recurso humano enfatizar en un sistema de capacitación acorde a cada una de las variables que pueden presentarse debidas a los diferentes cargos y hacerlo con calidad hará la diferencia

No obstante, a pesar de la evolución que ha tenido Talento Humano en las últimas décadas, de acuerdo con Calderón (et al., 2010) aún se conservan procesos tradicionales, los cuales se han ajustado y alineado para que también aporten a la estrategia del negocio y han surgido otros que han impactado y aportado de manera integral a las organizaciones, los cuales aún siguen vigentes y se representan en la tabla 1.

Tabla 1.

Gestión del Talento Humano. Calderón et al., 2010, p. 12

GESTION DEL TALENTO HUMANO				
TRADICIONALES	ELEMENTOS ACTUALES			
	CAPITAL HUMANO	GESTION DEL CAMBIO	CAPITAL SOCIAL	PROFESIONALIZACION R.H.
Reclutamiento	Gestión del Talento	Globalización	Relación Vida-Trabajo	Métrica R.H.
Selección e Inducción	Aprendizaje Organizacional	Diversidad	Compromiso	Papel Estratégico
Formación y Desarrollo	Liderazgo	Demografía	Responsabilidad Social	Centro de Servicios Compartidos
Evaluación		Transformación Cultural		Outsourcing
Outplacement				Reestructuración

Autoría Calderón et al., 2010, p. 12

Es importante tener en cuenta que a nivel de elementos actuales se ha contemplado el capital humano como el activo más importante en una organización haciendo parte de la gestión del cambio y de transformación cultural, generando herramientas claves para tener una empresa sólida de vital importancia de la profesionalización de los recursos humanos haciéndole las métricas necesarias y utilizándose como estrategias organizacionales.

Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS es consecuente de las dificultades que se puedan presentar durante la formación del personal de ventas para la red propia, analizando a fondo el proceso de capacitación cuenta con el nivel de procesos que hacen que la teoría, la práctica y luego el acompañamiento que se realiza en campo son satisfactorios pero la dificultad se evidencia cuando este personal luego de pasar por la sala de capacitación sale a trabajar en los

puntos de venta y no prestan un buen servicio, niegan los productos y esto genera malestar en clientes, reclamaciones y bajos ingresos lo que hace que se genere una alta rotación del personal.

De acuerdo con las temáticas vistas en el proceso de formación también se involucra el proceso de selección lo que lleva en esta investigación a preguntarnos, ¿Será que se está fallando en el proceso de selección del personal?, ¿Si estamos capacitando personal que cumpla el perfil de una asesora de ventas? ¿El personal capacitado en años anteriores también presentaba el mismo problema?

Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS ha ampliado su sala de capacitación con equipos de cómputo donde pueden practicar más de 20 asesoras en equipos son software en demo bajo unas condiciones aptas para practicar lo aprendido.

También se tiene en proyecto mejoras al software que sea una herramienta amigable y fácil de utilizar. De esta manera se contribuye a facilitar la operación y atención a nuestros clientes.

No solo bastará con dotar al personal con equipos de cómputo donde practicar y un software de fácil acceso es necesario hacer un seguimiento y acompañamiento al personal capacitado con el cual se conocerán las propiedades positivas y negativas, se resolverán dudas e inquietudes ya que no solo basta con un personal capacitado al interior de la organización si no también el de saber cuál es el impacto de dichas capacitaciones en el desempeño laboral en los diferentes entornos de trabajo como también el del resultado final que se deriva en una correcta o no prestación del servicio hacia nuestros clientes.

Para que la alta dirección de la Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS pueda medir el impacto de las capacitaciones en el personal de ventas de la red propia se propone hacerlo por medio del modelo de cuatro etapas propuestos por Donald Kirkpatrick (1959), el cual consiste en:

1. Lo primero es evaluar la reacción, si la capacitación realizada entre el personal gustó o no gustó. Kirkpatrick le llama a este paso "evaluación de servicio".

2. En la etapa dos se deberá de evaluar el conocimiento adquirido, por medio de exámenes a los capacitados.

3. En este punto se aplicará lo aprendido, para ello se contará con la observación de grupos experimentales y grupos de control, que arrojaran información de estudio.

4. Finalmente, la medición de resultados es aquí donde la comercializadora de Servicios Bolívar deberá identificar qué aspectos del proceso de aprendizaje son los que tienen mayor impacto en los resultados de la organización.

Debido a que por el momento las capacitaciones no se harán a lo largo del territorio en las diferentes sucursales de la Comercializadora se empleará en la sede de Bolívar grupos de control los cuales contribuyan mediante información de análisis que será aplicada a los procesos de aprendizaje.

Bases teóricas

Según Calderón, Naranjo & Álvarez (2010) se define la gerencia estratégica en los recursos humanos como el proceso en el que se anticipa en los movimientos que pueda tener el mercado y cambios posibles de la competencia, en relación estratégica de recursos humanos reconociendo y presentando como particularidad más notable, que las personas son una parte esencial para el éxito de una organización debido que además pueden ser principios de ventajas competitivas verosímiles para la misma.

Colombia posee grandes debilidades en el ambiente de la oferta de formación y capacitación laboral algunos de estos son ausencia de claridad de conceptos y sobre políticas del funcionamiento social de la estructura institucional y de los enlaces con los regímenes

productivo y educativo formal; su disociación y desarticulación entre las modalidades del ámbito educativo y otras modalidades, su mínima adición de cobertura; su gran diversidad en procesos de disponibilidad de recursos de eficiencia y de calidad educativa permite reflejar una muy retrógrada segmentación social que aplicaría todas las partes tanto para la oferta como para la demanda de estas modalidades educativas y su generalizada desarticulación con el sistema productivo. Todo ello con el trasfondo de una educación básica que presenta serios problemas de calidad.

Marco legal

Los juegos de suerte y azar están reglamentados en la ley colombiana bajo la siguiente Ley

Ley 643 de 2001

Reglamentada por el Decreto 3034 de 2013 - Reglamentada por el Decreto 1289 de 2010 - Modificada en lo pertinente por el Artículo 36 del Decreto 126 de 2010 - Reglamentada por el Decreto 855 de 2009 - Reglamentada por el Decreto 4643 de 2005 - Reglamentada por el Decreto 2975 de 2004 - Reglamentada por el Decreto 1350 de 2003 - Reglamentada por el Decreto 1659 de 2002.

“Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar.”

Capítulo IV

Régimen del juego de apuestas permanentes o chance

Artículo 21. Apuestas permanentes o chance. Es una modalidad de juego de suerte y azar en la cual el jugador, en formulario oficial, en forma manual o sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que, si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o

juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero, de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario.

Artículo 22. Explotación del juego de las apuestas permanentes o chance. Corresponde a los departamentos y al Distrito Capital la explotación, como arbitrio rentístico, del juego de las apuestas permanentes o chance. La explotación la podrán realizar directamente por intermedio de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado operadoras de loterías, o por intermedio de las Sociedades de Capital Público Departamental (SCPD) que se autoriza y ordena crear en la presente ley.

Sólo se podrá operar el juego de apuestas permanentes o chance, a través de terceros seleccionados mediante licitación pública, y por un plazo de cinco (5) años.

Los operadores privados de esta modalidad de juego deberán tener un patrimonio técnico mínimo, otorgar las garantías y cumplir los demás requisitos que para tal efecto les señale el reglamento expedido por el Gobierno Nacional.

Parágrafo. Para los efectos de la presente ley los ingresos provenientes de juegos de apuestas permanentes de Bogotá y Cundinamarca continuarán distribuyéndose en un setenta por ciento (70%) para el Fondo Financiero de Salud de Bogotá y el treinta por ciento (30%) para el Fondo Departamental de Salud de Cundinamarca, descontados los gastos administrativos de la explotación.

«Ley 643 de 2001 - Eva – Función Pública».

La Asociación de Empresas Postales de Colombia (ASOPOSTAL) confirmó que todos los operadores postales de pago privados habilitados por el Gobierno y sus aliados continuarán funcionando en oficinas abiertas al público en los más de 1.100 municipios donde el sector tiene presencia a través de alguno de sus operadores.

ASOPOSTAL recordó que, por tratarse de un servicio esencial, se busca mitigar el impacto que este aislamiento pueda generar en sus usuarios, que son la población más vulnerable del país.

S.A.S, «Empresas de giros operarán con normalidad durante aislamiento obligatorio».

Ley 1369 de 2009

Esta ley establece algunas definiciones, básicas para el sector, entre ellas giros nacionales

Giros Nacionales: Servicio mediante el cual ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío puede ser física o electrónica.

Metodología de la investigación

Tipo de Estudio

Descriptivo:

Para esta investigación contamos con información de primera mano, teniendo en cuenta que el compañero José Mauricio Castaño Serna, labora en la empresa CSB y de esta manera se realizará el diagnóstico con el estado actual del proceso de capacitación y que se debe mejorar.

Deductivo:

Mediante este método partimos de datos generales revisando el proceso de capacitación y del área comercial, visionando una buena solución frente al problema encontrado

La investigación se desarrolló bajo el marco del enfoque cuantitativo, en donde se aplicó una encuesta diseñada en Google Forms al 20% del personal de ventas que labora en la ciudad de Cartagena, mientras la investigación específica es de tipo observacional (ver anexo A).

Población: personal de ventas de la red propia de la “Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS”.

Muestra:

Se validará que la muestra de participante cumpla la regla del 5% de margen de error y el 95% de nivel de confianza.

Para este tipo de dificultades es necesario revisar así mismo la facilidad de acceso y manejo de la plataforma, en la organización se tiene en proyecto mejoras al software que sea un sistema muy amigable y fácil de utilizar. De esta manera se contribuye al cambio de pensamiento a nuestro personal se debe pensar en una gana a gana con el personal ya que la compensación que se está realizando es para el tipo de trabajadores que realizan unas tareas operativas pero que no cuentan con la capacidad de ir más allá, analizar y memorizar todos los procesos para eso

existen las herramientas que mediante el software le permite procesos ágiles y eficaces a la hora de vender sus productos.

Partiendo de la encuesta realizada al personal capacitado y al personal que ha recibido capacitación se obtuvieron resultados como:

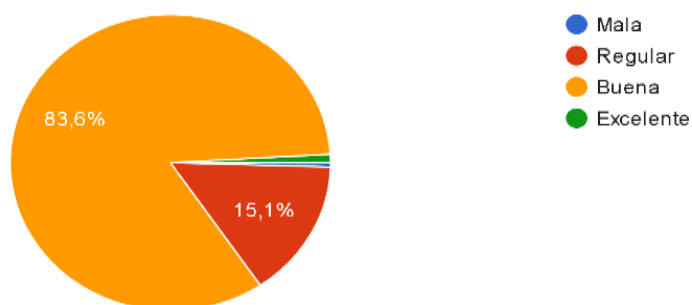
A la pregunta: “La empresa le ofreció un sistema de capacitación acorde al cargo” el 98,8% respondió que sí, lo que indica que la empresa ofrece un sistema de capacitación acorde al cargo.

A la pregunta: “La logística para el sistema de capacitación es”

Figura 1.

Logística para el sistema de capacitación

La logística para el sistema de capacitación es
219 respuestas



El 83.6% de los encuestados respondió que de la logística de capacitación es buena.

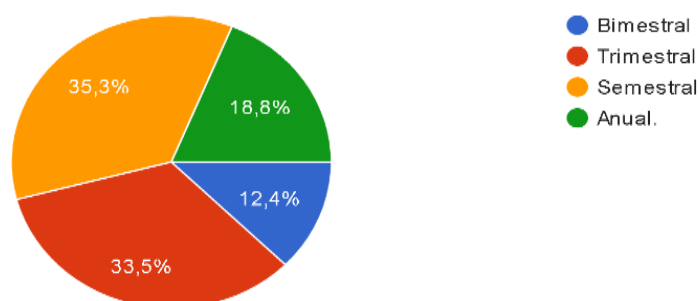
A la pregunta ¿Con que frecuencia cree usted que se deben realizar las capacitaciones?

Figura 2.

Frecuencia de utilización de las capacitaciones

¿Con que frecuencia cree usted que se deben realizar las capacitaciones?

218 respuestas



El 35.5% de los encuestados respondió que la frecuencia para realizar las capacitaciones debería ser semestral. Lo que indica que la necesidad en frecuencia de capacitación es recurrente.

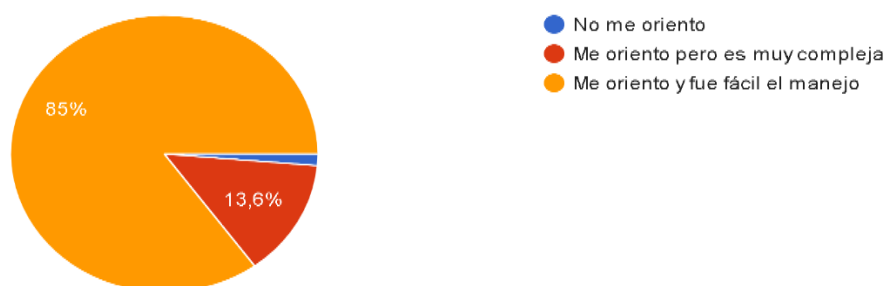
A la pregunta ¿Considera que la empresa le orientó de manera eficiente para el uso de la plataforma?

Figura 3.

Eficiencia en la orientación sobre el uso de la plataforma

Considera que la empresa le oriento de manera eficiente para el uso de la plataforma?

220 respuestas



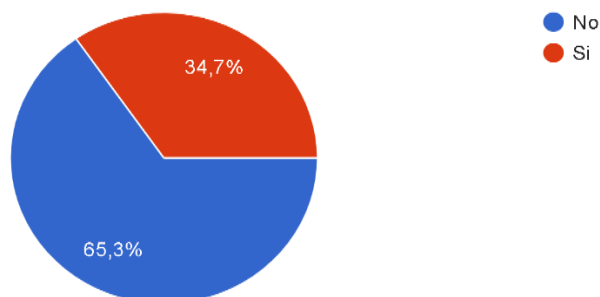
El 85% de los encuestados respondió que lo orientó y fue fácil el manejo. Lo que indica que la percepción de la orientación pese a ser buena está dejando vacíos en algunas personas.

A la pregunta ¿Considera que la empresa debería mejorar el sistema de capacitación?

Figura 4.

Opinión sobre mejoría en el sistema de capacitaciones

Considera que la empresa debería mejorar el sistema de capacitación?
219 respuestas



El 65.3% de los encuestados respondió que no. Lo que indica que la percepción en cuanto a la necesidad de mejora es bajo y es coherente con la pregunta anterior lo que indica que el 34.7% genera esa insatisfacción del sistema.

A la pregunta “Si considera que debe mejorar sugiera como” pese a que se obtuvieron muchas respuestas las más relevantes fueron:

Informando los productos nuevos y su procedimiento para realizarlos correctamente.

Mejorar la accesibilidad en las plataformas virtuales.

Más práctica.

Durar más días capacitando.

el sistema.

Con muchas Cosas Como Las Explicaciones que nos Tienen que Dar Que No Las Dan.

Cuando Ya Uno Está Avanzado es Q Las Dan y Se Supone Q Tiene Q Ser De Entrada Q.

Las Tiene Q Dar.

Hacer mucho más detallada la capacitación.

Que capaciten cada mes ya que a veces habemos asesoras que no conocemos ciertos productos y llegan los clientes incógnito y por eso es que a muchas nos corchan. Pues para mi nada porque las 2 veces que he necesitado me han colaborado. Con muchas practicas. Más practica, menos teoría. Por que Ahi Cosas Q No Las Dicen Y Se Supone Q Uno Tiene Q Entrar Sabiendo Todo. Los Reglamento De La Empresa Mucho más practica. El sistema Dando más días de capacitación Más capacitaciones a fondo de todo lo q se maneja en el entorno laboral Orientar bien a las asesoras sobre los nuevos productos y convenios Capacitando mejor a las niñas Más tiempo y claridad en la explicación Pues aveces son muy cortas las esplicaciones y nos toca preguntar a las otras compañeras Más capacitación Ampliando más la información de bnet recaudos muchas quedamos con dudas y es por eso que viene la negación del servicio. Otra manera De otra manera Como mas practica y poca gente en la capacitacion ya que cuando me capacite habian 3 personas en los computadores para las practicas. Tener un operador de capacitación más eficiente y eficaz

Si debe Mejora Un poco XQ dan mucha Charla Y poca Explicación”

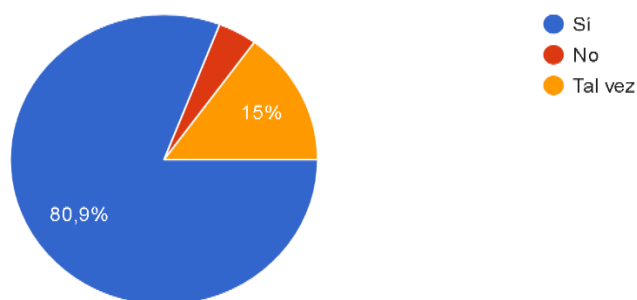
Lo que indica que la percepción en cuanto a mejora es evidente y se observa que hay temas que son complejos.

A la pregunta “¿Cree que los contenidos de las capacitaciones cumplen con lo requerido?”

Figura 5.

Utilidad de los contenidos ofrecidos en las capacitaciones

Cree que los contenidos de las capacitaciones cumplen con lo requerido
220 respuestas



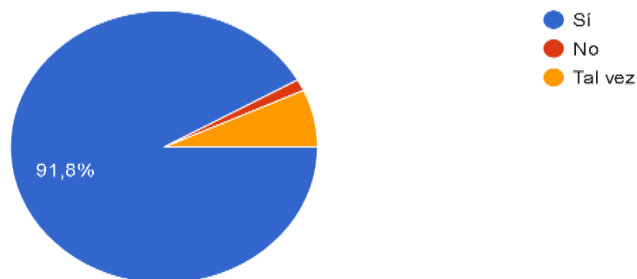
El 80.9% de los encuestados contestó que Sí. Lo que indica que la percepción en cuanto los contenidos mantienen es vacío de incertidumbre del 19,1%.

A la pregunta ¿Crees que la capacitación te sirvió para mejorar tus conocimientos y habilidades?

Figura 6.

Opinión sobre la aplicabilidad de los conocimientos impartidos en la capacitación

Crees que la capacitación te sirvió para mejorar tus conocimientos y habilidades?
219 respuestas



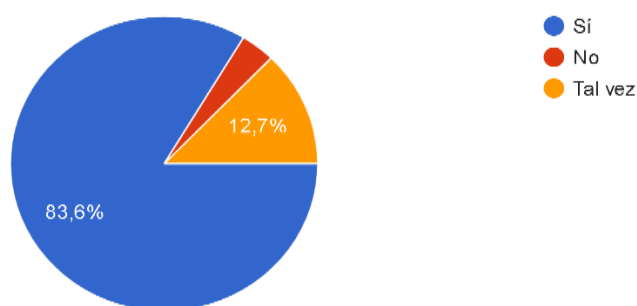
El 91.8% de los encuestados respondió que Sí. Lo que indica que la percepción de aporte a los conocimientos es buena.

A la pregunta ¿Una vez recibida la capacitación se siente preparado(a) para el buen desempeño de su labor?

Figura 7.

Opinión sobre preparación ofrecida en las capacitaciones

Una vez recibida la capacitación se siente preparado(a) para el buen desempeño de su labor?
220 respuestas



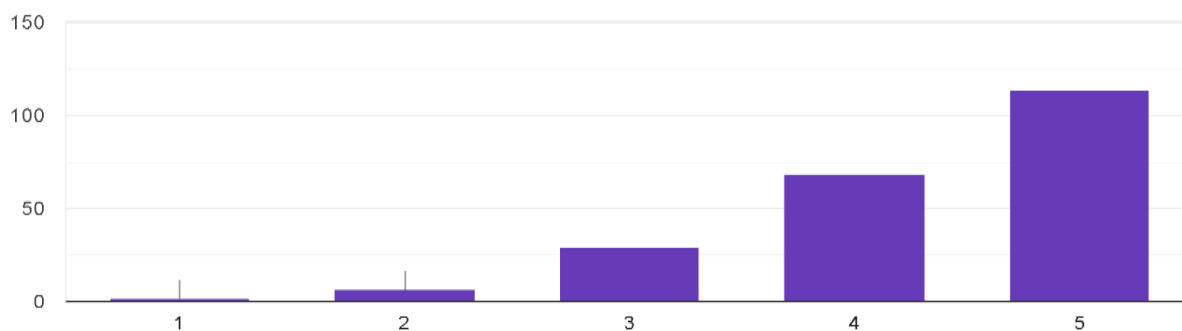
El 83.6% de los encuestados respondió que Sí. Lo que indica que la percepción al posible desempeño es buena.

A la pregunta ¿Cómo califica el sistema de capacitación?

Figura 8.

Calificación del sistema de capacitación

Como califica el sistema de capacitación
221 respuestas



Basados en los anteriores datos obtenidos se concluye que la empresa tiene un sistema de capacitación que no es satisfactoria al 100%.

De todo esto podemos concluir que la empresa está brindando un sistema de capacitación según una plataforma y contenido establecido para un tipo de personal con una estructura de capacitación previa enfocada, por lo cual se está dejando vacíos en la gente que no tiene ese mismo tipo de capacitación y a los demás podrán parecer muy complejos, para algunas personas la empresa está omitiendo esta necesidad de grado de profundización lo que implica que el personal no trabaje y se desempeñe como desearía.

Basados en los anteriores datos obtenidos se concluye que la empresa tiene un sistema de capacitación implementado que cumple con su objetivo principal en su gran mayoría pese a esto tiene inconvenientes que deben ser tenidos en cuenta como son:

Que la empresa no realiza un segundo filtro después de capacitado el personal y algunos quedan con falencias. El sistema de evaluación de la capacitación no está teniendo en cuenta aspectos de profundización de los conceptos, por lo cual pasa por alto a las personas que no han asimilado en profundidad los conceptos.

Las capacitaciones no se hacen con la frecuencia que los vendedores lo necesitan.

La capacitación deberá estar sesgando los temas.

Resultados

Diagnóstico

Bajo la premisa de un problema evidenciado por el compañero que trabaja en la empresa de seguros Bolívar donde su principal dificultad que narraba era la capacitación y sus diferentes problemas presentados, se determinó que era la mejor opción acoplable a nuestro diplomado de gerencia de talento humano. Para iniciar, se implementó una herramienta de obtención de información como lo fue la encuesta al personal en capacitación y al capacitado, que nos permitió evidenciar problemas inherentes en el momento de postular la problemática como lo es la complejidad de los temas que el personal debe asimilar, la velocidad de asimilar los conocimientos de cada persona capacitada, por otra parte también se evidenció que la empresa según lo expuesto por el compañero, se están realizando estrategias para solucionar el inconveniente con el personal debido a la multiplicidad de quejas que se presenta por el servicio.

Matriz de marco lógico

Es una herramienta que permite clasificar y gestionar de manera sencilla un proyecto a desarrollar, permite medir los objetivos, las actividades a realizar, los indicadores y el recurso requerido.

Figura 9.

Stakeholders para Comercializadora de Servicios Bolívar SAS

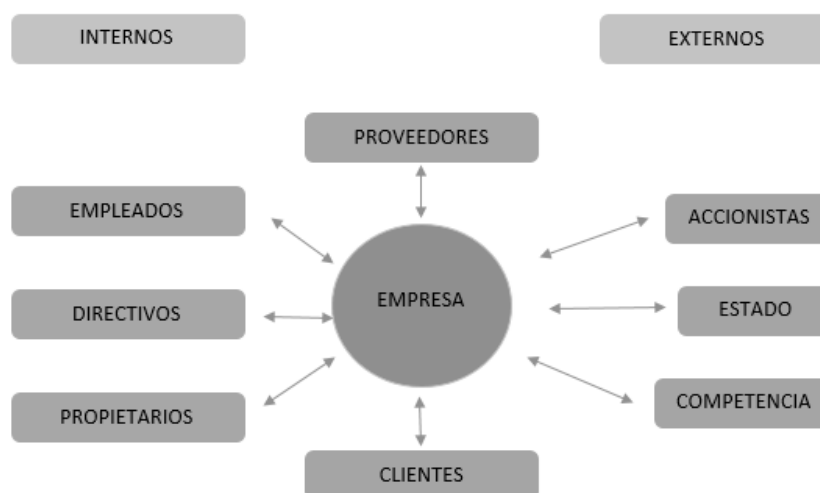


Figura 10.

Árbol del Problema

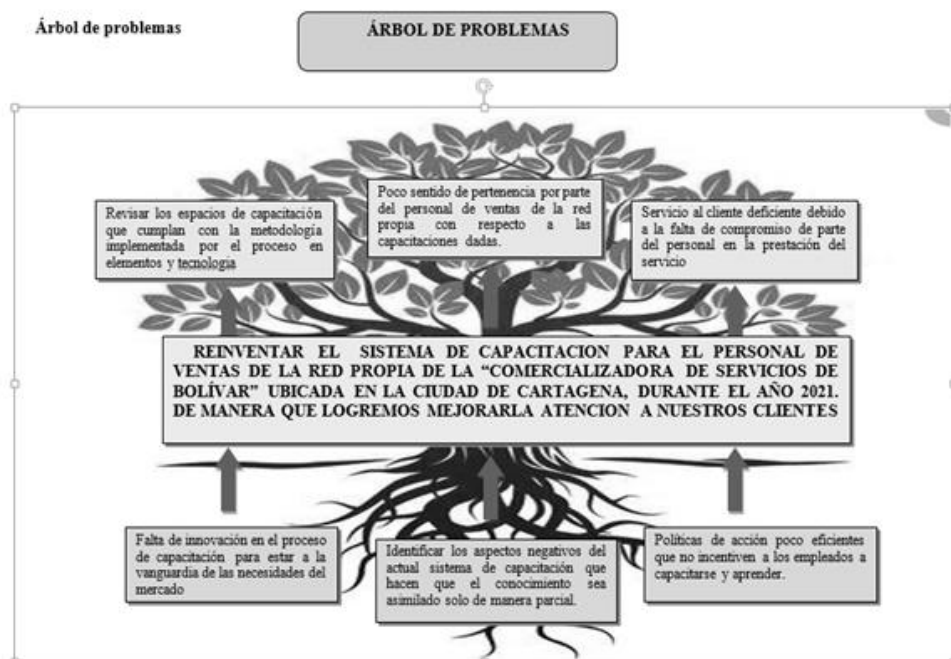
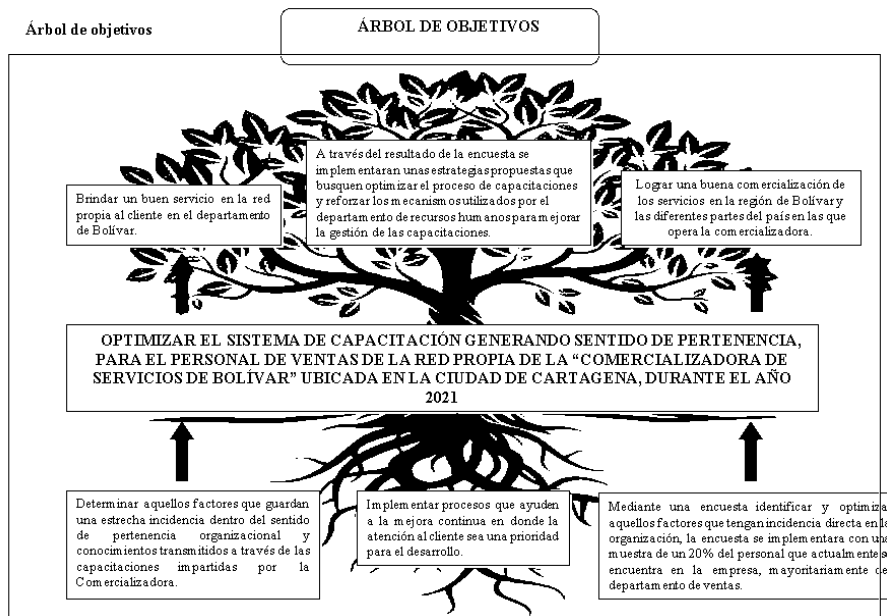


Figura 11.

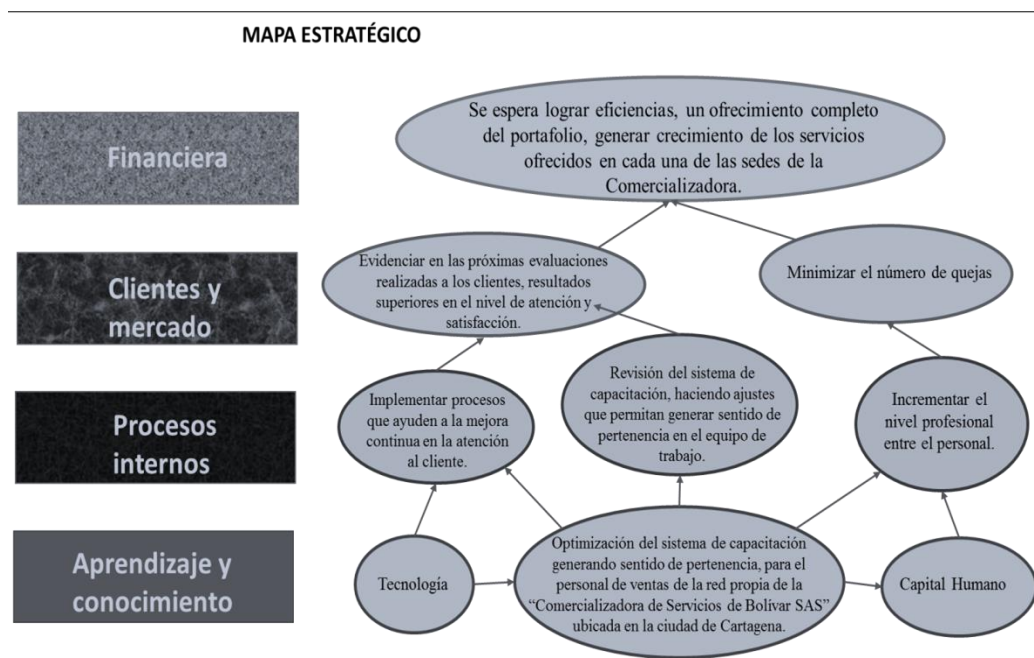
Árbol de Objetivos para la empresa Comercializadora de Servicio SAS



Mapa estratégico

Figura 12.

Mapa Estratégico para la empresa Comercializadora de Servicios Bolívar SAS



Plan de mejoramiento

Tabla 2.

Análisis de los criterios del plan de acción

Análisis de los criterios del Plan de Acción	
Ítem a analizar	Descripción
Conceptualización	Se tiene la necesidad de un sistema óptimo, el cual genere sentido de pertenencia al personal que labora en la organización esto debido a que actualmente se tiene un acelerado ritmo de cambio con mayores dificultades de comprensión del entorno.
Factibilidad	Se ha demostrado que un sistema óptimo de capacitación hace que los empleados sean aún más profesionales y esto se verá en la buena respuesta a problemáticas como también en la buena atención al cliente porque no hay mejor publicidad para una empresa que la que le puede brindar un cliente satisfecho.
Desarrollo	Es necesario hacer un seguimiento y acompañamiento al personal capacitado con el cual se conocerán las propiedades positivas y negativas, se resolverán dudas e inquietudes ya que no solo basta con un personal capacitado al interior de la organización si no también el de saber cuál es el impacto de dichas capacitaciones en el desempeño laboral.
Implementación	Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS, ha ampliado su sala de capacitación con equipos de cómputo donde pueden practicar más de 20 asesoras en equipos son software en demo bajo unas condiciones aptas para practicar lo aprendido. También se tiene en proyecto mejoras al software para que sea una herramienta amigable y fácil de utilizar. De esta manera se contribuye a facilitar la operación y atención a los clientes.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados de la encuesta se propone a la Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS que adopte una estrategia de mejoramiento basada en:

Realizar refuerzos trimestrales al personal de ventas de la red propia con el fin de actualizar y refrescar los conocimientos de esta manera el personal estará al día con la información de productos y servicios, lo cual como hecho repetitivo y constante permitirá generar en el personal el dominio de los temas de manera asertiva para brindar la mejor atención a sus clientes.

Mejorar y profundizar los contenidos de la capacitación especialmente los relacionados con el material que presenta quejas y reclamos, por parte de los usuarios enfocado en el personal de ventas ya que una buena capacitación permite cometer menos errores.

Informar al personal de ventas los procedimientos cada vez que se realicen actualizaciones o se adquieran productos nuevos esto permitirá actualizar los contenidos de las capacitaciones para la organización.

Realizar un programa de incentivos que le permita al personal de ventas oportunidades de formación y desarrollo profesional lo que influiría directamente en su permanencia en la organización. Socializar con el área de talento humano que incentivos puede ofrecer la organización de que tipo y a que cuanto tiempo.

Contar con una plataforma de consulta de fácil acceso y amigable para el personal de ventas.

Programar jornadas de práctica en la plataforma para el personal de ventas que requiera afianzar sus conocimientos antes de ser parte de la organización. Programar prácticas dos (2) veces a la semana en dos horarios una en la mañana y otra en la tarde.

Conclusiones

Como resultado de este proyecto se logra determinar que los esquemas de mayor competitividad son aquellos en los que se aplican entre su personal sistemas de capacitación óptimos a fin de mejorar la capacidad directiva en lo que concierne a los procesos de planeación y control administrativo; dichos sistemas de capacitación son una herramienta clave que permiten equilibrar el pensamiento estratégico ayudan a visualizar con mayor claridad el horizonte ideal y consiguen cursos de acción necesarios para alcanzar las metas propuestas.

Llevar a cabo esta propuesta de capacitación le permitirá a la organización potenciar el recurso humano identificando capacidades, habilidades y desarrollo integral en su personal que facilitará la interacción y la calidad en la prestación del servicio beneficiándose de personal preparado, calificado y competitivo en el mercado.

El proyecto nos ha permitido confirmar que el recurso humano de una organización es el activo más importante y que cuando se apunta al desarrollo del personal mediante capacitaciones y entrenamiento constante, generando habilidades, conocimiento y destrezas está incrementando su nivel de competitividad en el mercado, eficiencia en sus procesos, empleados felices y comprometidos con su labor logrando cumplir los objetivos propuestos por la organización.

En cuanto a los contenidos de la capacitación cumplen con lo requerido, pero se debe profundizar más en los temas con el fin de que el personal cuente con los conceptos cuando requiera dar solución a problemas presentados durante el desarrollo de sus actividades.

Referencias Bibliográficas

Calderón, Naranjo & Álvarez (2010). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: Evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación*.

<https://www.redalyc.org/pdf/205/20503210.pdf>.

Conexione san. (2016) *¿Cómo medir el impacto de la capacitación?* Paris.

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/como-medir-el-impacto-de-la-capacitacion/>.

Gómez Villegas, I., García España, F., López del Pino, D., & Ruíz Pérez, B. (2016). Nursing Process as tool in care practice: application to the Nursing team in the Hospital Pharmacy. *Índex de enfermería*, 25(3), 175–179.

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>

Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas.

<https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>

La importancia de la capacitación. Yoceline Barrios, Capacitación Empresarial, Feher & Feher.

<https://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-

52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>

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 macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <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>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>
- Tajfel, H. y Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. En W. G. Austin y S. Worchel (Eds). The social psychology of intergroup relations (pp. 33-47). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>
- Sentido_de_pertenencia_y_compromiso_organizacional_prediccion_del_bienestar. November 2014. – Revista de Psicología. 32(2):372-302.
https://www.researchgate.net/publication/270157927_Sentido_de_pertenencia_y_compromiso_organizacional_prediccion_del_bienestar.
- «Ley 643 de 2001 - EVA - Función Pública». Accedido 21 de junio de 2021.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>.
- S.A.S, Editorial La República. «Empresas de giros operarán con normalidad durante aislamiento obligatorio». Diario La República. Accedido 21 de junio de 2021.

<https://www.larepublica.co/finanzas/empresas-de-giros-seguiran-operando-con-normalidad-durante-aislamiento-obligatorio-2982271> de

La Gestión del Talento Humano, E., La Ética, S. U. I. C., del Área, L. V. I. D. E. L. L., La Cultura Organizacional, S. U. R. C. L. G. D. E. I. Y. S. U. I. E. E. N., & de Bogotá, E. N. E. D. E. L. D. S. (s/f). CAROLINA BAHAMÓN BAHAMÓN VANESSA CORTES PARDO DIANA PAOLA PIÑ OLGA LUCIA ROJAS DÍAZ. 25 de junio de 2021, de Edu.co website:

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/944/Evoluci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Anexos

Anexo A. Encuesta de percepción del sistema de capacitación aplicado por "Comercializadora de Servicios de Bolívar SAS"

1. ¿La empresa le ofreció un sistema de capacitación acorde al cargo?

Marca solo un óvalo

- Sí
- No
- Tal vez

2. ¿La logística para el sistema de capacitación es?

Marca solo un óvalo.

- Mala
- Regular
- Buena
- Otro: _____

3. ¿Con que frecuencia cree usted que se deben realizar las capacitaciones?

Marca solo un óvalo.

- Bimestral
- Trimestral
- Semestral Anual.

4. ¿Considera que la empresa le oriento de manera eficiente para el uso de la plataforma?

Marca solo un óvalo.

- No me oriento
- Me oriento, pero es muy compleja
- Me oriento y fue fácil el manejo

5. ¿Considera que la empresa debería mejorar el sistema de capacitación?

Marca solo un óvalo.

- No
- Si

6. Si considera que debe mejorar sugiera como

7. ¿Cree que los contenidos de las capacitaciones cumplen con lo requerido?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

8. ¿Una vez recibida la capacitación se siente preparado(a) para el buen desempeño de su labor?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

9. ¿Crees que la capacitación te sirvió para mejorar tus conocimientos y habilidades?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

10. Como califica el sistema de capacitación

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Bueno
