

Análisis de la efectividad de planes de capacitación en la empresa Contactar

Kelly Nayibi Rosero Solarte

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

2022

Análisis de la efectividad de planes de capacitación en la empresa Contactar

Kelly Nayibi Rosero Solarte

Proyecto de grado para optar el título de Administrador de empresas

Directora

Lida Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

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

Programa de Administración de empresas

2022

Dedicatoria

A mis padres que han creído en mis capacidades y sacrificio para lograr obtener mis metas, que gracias a su paciencia y esfuerzo han logrado que yo pueda cumplir una meta, gracias por inculcar en mi un ejemplo de sacrificio, valentía y de luchar por las metas, de lograr superar adversidades y de confiar en que Dios siempre nos bendice.

A mi hermana por su apoyo, cariño y por aportar con su conocimiento a aclarar mis dudas, a darme ánimo para seguir estudiando por encima de toda dificultad que se presente.

A todas las personas que de una u otra manera me han ayudado a salir adelante, a apoyarme en mis caminatas largas para poder llegar al lugar de estudio adecuado y así poder realizar mis actividades.

Agradecimiento

En primer lugar, le doy gracias a Dios, por permitirme culminar una meta más en nuestra vida profesional, a mis padres por contribuir, motivar y contribuir en mi etapa estudiantil, a la Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD, por haberme aceptado ser parte de ella y a nuestros docentes, por brindarnos sus conocimientos y comprensión.

Resumen

A medida que se realizó la implementación de la temática seleccionada se pudo analizar la importancia de la implementación adecuada de un plan de capacitación en las empresas favorece a nivel general todos los procesos, procedimientos y por ende el rendimiento general de su actividad, todo con el fin de mejorar las metas, se tiene en cuenta que dentro de una empresa su prioridad es brindar una comunicación clara e importante para que cada colaborador se apropie de la nueva metodología constante que la empresa decida llevar, el área encargada de capacitar al personal debe proponer cómo llevar a cabo las estrategias en toda la estructura organizativa.

La empresa Contactar seleccionada para el trabajo de grado, cuenta con estrategias para su implementación de nuevos procesos para convertirse en Banco, cabe recalcar que se renueva en todas las estrategias, procesos, procedimientos y sistemas TICS para esta nueva implementación y desarrollo de sus nuevas actividades, teniendo en cuenta que se debe volver a capacitar a todo el personal se selecciona a 3 oficinas de la ciudad de Pasto de la empresa Contactar para hacer el análisis de su plan de capacitación a todos sus colaboradores

Con el fin de obtener los resultados esperados de esta investigación o análisis se seleccionó la muestra y aplicaremos una investigación observacional descriptiva y cualitativa, porque aplicaremos herramientas como entrevista y encuesta con el fin de lograr verificar falencias y poder plantear estrategias factibles para que se logre una mejor capacitación general de su nuevo Core Bancario.

Palabras clave: Capacitación, estrategias, resultados, empresas, Banco.

Abstract

As the implementation of the selected theme was carried out, we can analyze that the importance of implementing an adequate training plan within companies generally favors all processes, procedures and therefore the general performance of its main activity, all. In order to improve the goals, it is taken into account that within a company its priority is to provide clear and important communication so that each collaborator appropriates the new constant methodology that the company decides to carry out, the area in charge of training staff it must propose how to carry out the strategies throughout the organizational structure.

The Contact company selected for the degree work, has strategies for its implementation of new processes to become a Bank, it should be noted that it is renewed in all strategies, processes, procedures and ICT systems for this new implementation and development of its new activities, taking into account that all the personnel must be retrained, 3 offices of the company in the city of Pasto are selected. Contact all their collaborators

To analyze their training plan. In order to obtain the expected results of this research or analysis, the sample was selected and we will apply a descriptive and qualitative observational research, because we will apply tools such as interviews and surveys in order to verify shortcomings and be able to propose feasible strategies so that a better understanding is achieved. better overall training of your new Banking Core.

Key words: training, strategies, results, companies, Bank.

Contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	10
Planteamiento del problema	11
Formulación del problema	12
Justificación	13
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Marco teórico	15
Marco legal	17
Metodología Preliminar	18
Tipo de investigación	18
Materiales y métodos	18
Población y muestra	19
Resultados	20
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Referencias bibliográficas	25
Anexos	27

Lista de figuras

Figura 1. Resultados de la entrevista	27
Figura 2. Respuesta 1 de insatisfacción más significativa	27
Figura 3. Respuesta 2 de insatisfacción más significativa	28

Lista de anexos

Anexo A. Encuesta capacitación Contactar	29
Anexo B. Entrevista capacitación Contactar	32

Introducción

Con el siguiente trabajo se pretende encontrar, analizar y verificar las falencias que tienen la empresa Contactar en cuanto a la implementación óptima de la capacitación óptima y necesaria para la implementación de los nuevos cambios que tendrá en su meta de convertirse en Banco. teniendo en cuenta que es una armonización de todos los procesos en pro del objetivo general de la empresa, lo ideal de la una adecuada capacitación y que se implemente el desarrollo laboral dentro de una empresa hace que estas se transformen y se modernicen para así ser más competitivas en el mercado. Teniendo en cuenta que, si se logra estabilizar estrategias favorables con el recurso humano, cada empresa logra ser más productiva en todas sus áreas.

Seleccionamos la empresa Contactar, es una micro financiera que nació en Nariño y que a medida que ha implantado sus metas continúa creciendo a nivel nacional, lograremos encontrar soluciones adecuadas para que su funcionamiento mejore a nivel general.

Podremos hacer el análisis de ¿Cómo se está llevando a cabo la capacitación para la nueva implementación del Core Bancario a todos sus colaboradores? La investigación que llevaremos a cabo se realizará con el fin de verificar resultados buenos y óptimos dentro de una empresa.

Planteamiento del problema

La gestión humana dentro de una empresa abarca muchas características para que se logre una buena contratación, capacitación y un desarrollo adecuado de cada habilidad del personal seleccionado, por tanto, es fundamental que las empresas tengan un plan de capacitación actualizado y acorde a las necesidades de la empresa y de lo que esta desea realizar.

Según el autor Chiavenato (2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (p.330).

La empresa seleccionada, tiene un sistema de capacitación muy corto para ingreso y para los nuevos cambios, en el presente Al tener como meta convertirse en Banco.

Los cambios que se están presentando durante esta etapa son bastante grandes, constantes y nuevos para el personal antiguo y nuevo de la corporación, entonces tenemos la claridad que a nivel financiero está creciendo a pasos agigantados, podemos tener claridad que para la implementación se deben plantear capacitaciones pero cabe resaltar que existe un proceso de capacitación no está acorde a las necesidades corporativas y tampoco cuentan con tiempo para lograr abastecer todos los cambios que requiere el cambio de micro financiera a Banco, una mala capacitación y pocas estrategias para dar a conocer los nuevos cambios pueden generar rotación de personal, errores operativos perdida de información y/o pérdidas económicas para la empresa a corto mediano y largo plazo.

¿Cuáles son las causas y consecuencias de una mala capacitación en los nuevos procesos de bancarización en Contactar? Puede que haya falencias de conocimiento en las áreas

encargadas.

Formulación del problema

¿Cómo se logra mejorarlas estrategias de capacitación dentro de todas las áreas para el nuevo cambio? Se puede analizar como el personal está recibiendo las capacitaciones nuevas de los procesos y del manejo del nuevo software que se vaya a implementar, pero es fundamental aclarar que la problemática puede estar en que no se cuenta con el tiempo suficiente ni la comunicación acorde para dar las capacitaciones completas.

Justificación

El análisis y la investigación se realizará con el fin de lograr analizar las falencias de la capacitación para el cambio de micro financiera a Banco de la empresa Contactar, se hace un análisis de las oficinas de La ciudad de Pasto del departamento de Nariño, se va a realizar el análisis completo para lograr que todos los colaboradores logren acoplar de manera excelente el nuevo cambio que se llevará a cabo en la empresa en un determinado tiempo.

Se puede aportar resultados favorables durante esta investigación a la empresa y sus colaboradores, se tiene en cuenta que todos los cambios que se vienen son demasiado grandes, ya que prácticamente la empresa se dedica a prestar un solo servicio que es la colocación de créditos, si se convierte en Banco vienen cambio en los procesos, cambio en áreas, cargos y la implementación de nuevos productos que antes no se manejan. Se tiene en cuenta que los beneficiados también serían los clientes, porque primero debe tener una buena capacitación el personal interno, porque de ellos depende que los clientes acepten los nuevos cambios y el manejo que se llevará a cabo después de convertirse en Banco. Según Reza (2002), Para las empresas es muy importante capacitar a su personal, ya que gracias a ello aumentan la eficiencia y la productividad, tanto para la empresa como para sus trabajadores.

El presidente de Contactar Paulo Rivas, asegura que “es fácil tener una oficina en una ciudad, pero cuando el asesor sale a la cima de la montaña a buscar a un campesino que no tiene historia de crédito, eso es hacer inclusión financiera”. (Rivas,2022).

La meta de los directivos de la empresa es clara, su idea y metodología es llevar a cabo la transformación de esta entidad de micro finanzas a Banco con reconocimiento a nivel nacional. Logrando estrategias prácticas para que esta nueva capacitación para todos los colaboradores se beneficie en la implementación y su ejecución.

Objetivos

Objetivo general

Realizar el análisis de los métodos de capacitación para los colaboradores de las oficinas de Pasto de la empresa Contactar, para el cambio de micro financiera a Banco durante la fase de inicio.

Objetivos específicos

Identificar las falencias existentes dentro de las capacitaciones del nuevo Core Bancario en la empresa Contactar.

Recopilar información mediante entrevistas y encuestas a los funcionarios capacitados de la empresa.

Establecer estrategias de mejora después de validar los resultados obtenidos.

Marco teórico

Muchos empleados llegan con una importante proporción del conocimiento, habilidades y capacidades necesarios para comenzar a trabajar. Otros quizá requieren una capacitación extensa antes de poder contribuir a la organización. Sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar (Sherman, Bohlander y Snell, 1999).

La implementación adecuada de una capacitación oportuna, clara y actualizada dentro de un plan de capacitación dentro de una empresa favorece que el funcionamiento de cada cargo, proceso y cada actividad dentro de la misma tenga una eficiencia en su desarrollo, es por ende que las empresas tienen la obligación de brindar capacitaciones constantes a sus colaboradores, dentro de la empresa contactar en este proceso de cambio en todas sus áreas, requiere tener y contar con personal y las herramientas adecuadas para poder brindar información y capacitación óptima a sus colaboradores para que ellos se acoplen de una mejor manera a lo que conlleva pasar de micro financiera a Banco.

También los colaboradores tienen la responsabilidad de disponer de la mejor actitud y compromiso de asistir, cumplir y ejecutar el nuevo conocimiento aprendido, cabe resaltar la importancia que tiene el recurso humano dentro de la empresa y su cumplimiento de metas y objetivos, de mejorar y perfeccionar sus habilidades y conocimientos.

La capacitación y el desarrollo del personal son dos tópicos en los que el área de Recursos Humanos de las empresas puede, muy claramente, añadir valor a la organización, al mismo tiempo que fortalecer su rol de servicio al cliente interno y asesoría a la alta gerencia (Ulrich, 1997).

Está clara la importancia de valor que trae un buen plan de capacitación. La empresa

verifica los métodos que utilizará para que todos y cada uno de sus empleados logren participar de manera oportuna al plan de capacitación que la empresa implemente.

La empresa Contactar se prepara para hacer un cambio bastante significativo en su trayectoria, desea que cada empleado inicie capacitaciones del nuevo proyecto convertirse en Banco.

Marco legal

Según la Constitución política de Colombia en el artículo 54 dice “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran”.

Contactar tiene la obligación de capacitar a su personal y fomentar su crecimiento y desarrollo.

El artículo 21 de la **Ley 50** de 1990 dice que los empleados tienen derecho a recibir un tiempo de capacitación.

El decreto 1127 de 1991, en sus artículos afirma que los colaboradores deben participar de manera obligatoria a los programas de capacitación que esta oferta.

Los empleados tienen claridad de su participación todas las capacitaciones que la empresa seleccione para cambiar de entidad financiera a banco.

Decreto 1567 de 1998, fortalece el estímulo mediante la capacitación a entidades del estado y las empresas privadas lo acoplan a su normativa interna.

Reglamento interno de trabajo, determina mediante las normas establecidas en la empresa que los colaboradores participan de la capacitación continua y prolongada y su compromiso para asistir, del mismo modo la importancia que tiene la empresa como responsabilidad de brindar capacitación de calidad a todos sus colaboradores.

Artículo 7.- del plan de formación y desarrollo. En este documento se debe determinar los medios, las personas, los recursos materiales y financieros que se requieran para desarrollar el Plan anual de formación y desarrollo. Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el procedimiento **FYD-42-0001 Plan Anual de Formación y Desarrollo.**

Metodología Preliminar

Para llevar a cabo la idea de investigación de este proyecto, se seleccionó la empresa contactar una micro financiera e identificar su estado actual, sus procesos, su estructura organizacional en cuanto a la capacitación y a adaptación que sus colaboradores tienen, se realiza la recolección de datos por medio de encuestas y entrevistas, para de esta manera se pueda hacer el análisis de esta información y tener resultados favorables.

Hay que tener en cuenta el tipo de investigación. los métodos y herramientas que se usarán para este proceso. Además, se debe tener en cuenta lo que se va a realizar y como se llevará a cabo, durante este proceso saldrán muchas preguntas como ¿se logrará verificar falencias para que se pueda encontrar estrategias para una buena implementación de capacitación dentro de esta empresa?

A medida que se avance en este proceso se va obteniendo información y datos útiles para su posterior análisis y su toma de decisiones, por tanto, se procede a dar inicio al método de investigación.

Tipo de investigación

El tipo de investigación general será cuantitativa y cualitativa, y se realizará una investigación específica vía observación con un análisis descriptivo.

Materiales y métodos

La empresa Contactar cuenta con más de 70 oficinas de las cuales se seleccionará una muestra para realizar el estudio, se va a realizar con los colaboradores y se realizará una encuesta utilizando el programa de google a todos los colaboradores y se realizará unas entrevistas solo a las auxiliares operacionales de cada oficina.

Procedimientos

Se identifica la problemática

Se documenta la información verídica

Se identifica la muestra del análisis

Recolectar la base de datos de la muestra

Llevar a cabo las encuestas y entrevistas

Analizar los datos recolectados y obtenidos

Socializar e interpretar los resultados

Población y muestra

Población: Colaboradores de la empresa Contactar.

Muestra: 3 oficinas de la ciudad de pasto, se realizará la encuesta los 40 empleados y la entrevista solo a las 3 auxiliares operacionales de cada oficina.

En la empresa Contactar se seleccionaron los empleados de las oficinas de pasto, donde cuenta con 40 empleados a los que se le realizará la encuesta y a las 3 auxiliares de cada oficina cada una la entrevista y así recolectar información de primera mano que sea útil para los resultados y su análisis.

Resultados

Se envió la entrevista virtual a las personas seleccionadas para que pueda verificarse los resultados según el punto de vista de la muestra tomada, de la misma manera se verifica la entrevista vía teams que se realizó a las 3 auxiliares de las 3 oficinas seleccionadas para poder llevar a cabo el desarrollo de esta actividad. Los resultados fueron los siguientes:

En los resultados de las entrevistas se puede ver un análisis de la inconformidad que tienen los colaboradores de la empresa Contactar en cuanto a las estrategias de capacitación que realizan para el nuevo Core Bancario.

Se observa que el 95% de los colaboradores reciben su capacitación dentro de horario laboral, teniendo en cuenta la organización de cada capacitación esta se lleva a cabo dentro de sus actividades diarias.

Los colaboradores de la empresa tienen claridad de la implementación del nuevo Core bancario que la empresa va a implementar, saben que los cambios que se vienen transformaran todas las actividades generales de la empresa.

Un porcentaje del 65% responden que las áreas encargadas de realizar las capacitaciones no cumplen con el rol de brindar una información adecuada y clara del tema que estén exponiendo.

Dentro de la entrevista se expone si se usa una misma comunicación dentro de toda la empresa para poder comprender los cambios que se están realizando, un porcentaje del 62.5% opinan que no se habla una misma comunicación asertiva respecto a todo lo relacionado con esta implementación.

Si la empresa requiere realizar cambios tan significativos como los que va realiza, es fundamental que se verifique el tiempo requerido para dictar las capacitaciones, dentro de este

interrogatorio las personas encuestadas sugieren que no cuenta con el tiempo suficiente de capacitación, dejando claro que el 75% piensan que no sería suficiente el tiempo usado para estas actividades.

El éxito de que las empresas logren cumplir objetivos desde el inicio de su planeación y estructura organizativa tiene mucho que destacar su plan de capacitación y que este sea organizado conforme a las metas e ideales de la empresa junto con la disposición y entrega de sus colaboradores, son demasiados factores que influyen y se deben tener en cuenta para que su resultado sea excelente y este ayude a seguir en el mejoramiento continuo, se indaga a los colaboradores de la empresa donde dejan claro con un porcentaje del 87.5% que a la empresa le falta un plan de capacitación favorable y productivo.

Se verifica que las capacitaciones son en horario laboral, se accede a preguntar a los colaboradores si en ese tiempo ellos se atrasan en trabajo diario de sus funciones, por lo que el 95% da como respuesta que sí, definitivamente estas capacitaciones hacen que sus colaboradores, se retrasen en el cumplimiento de sus metas, esto a futuro puede producir pérdidas, insatisfacción y estrés de los colaboradores.

Validando la opinión de los colaboradores que realizaron la encuesta se verifica que el 25% piensa que la falencia de las capacitaciones se debe a que no se cuenta con tiempo suficiente de ejecución, el otro 30% observa que el personal de capacitación no es claro en sus exposiciones, pero un porcentaje mayoritario de un 45% dice que la mala organización de la empresa hace que las capacitaciones no estén teniendo buenos resultados en su etapa inicial.

Lo colaboradores piensan que si siguen estas capacitaciones se va tener fallas en la ejecución, pueda que al inicio y también a futuro de la nueva implementación del nuevo sistema y sus nuevos productos y procedimientos, se tiene en cuenta que el tiempo estimado

para la ejecución y cambio total sería en octubre, existe incertidumbre en si se logra o no tener un despliegue adecuado y correcto de todas las actualizaciones de la empresa.

Por ultimo con un porcentaje de 92.5% de respuesta negativa hacia la satisfacción de las capacitaciones que están recibiendo, podemos darnos cuenta que se han enumerado muchas falencias que hacen que este proceso pueda tener repercusiones poco favorables para los colaboradores y principalmente para le empresa en general.

La entrevista realizada a las 3 auxiliares nos detalla respuestas concretas para verificar los niveles de satisfacción y las 3 auxiliares coincidieron que es muy precaria la capacitación que están otorgando porque quedan muchas dudas e interrogante del manejo del sistema y de los productos nuevos a implementar.

Se les preguntó si sería bueno y adecuado un usuario del sistema de prueba para prácticas y las auxiliares respondieron que sería una opción que fue propuesta ante el área encargada y no se ha recibido respuesta, pero si creen que esta sería una opción adecuada para practicar durante y después de las capacitaciones.

Aclaran a nivel general que existe la posibilidad que se olviden sus funciones nuevas hasta la implementación del sistema de Banco en la empresa, porque pasa mucho tiempo desde la capacitación inicial de teoría a la realidad.

También muestran inconformismo en cuanto a su capacitación, porque se verifica que mezclan información de otros perfiles con otras funciones y esto hace que ellas terminen un poco confundidas.

Con la recolección de información ya la interpretación de los datos se verifican falencias que se puede cambiar y mitigar para una mejor toma de decisiones dentro de la empresa en el área de capacitación.

Conclusiones

Se logra realizar el análisis de los métodos de capacitación para los colaboradores de las oficinas de Pasto de la empresa Contactar, para el cambio de micro financiera a Banco durante la fase de inicio, con el fin de recibir información de primera mano para su posterior interpretación.

Se identifica la importancia que tiene una planeación adecuada para que todos puedan captar de manera excelente los nuevos cambios en la empresa, de esto afecta mucho los resultados que se pueden lograr en la aplicación de las temáticas aprendidas durante esta primera fase.

Se logra identificar las falencias existentes dentro de las capacitaciones del nuevo Core Bancario en la empresa Contactar, falencias como poco tiempo de capacitación, mala exposición de la temática, acumulación de trabajo, una mala organización en tiempo y espacio por parte de contactar, problemáticas que se deben tener en cuenta para mejorar la calidad total de esta área.

Se logró recopilar información mediante entrevistas y encuestas a los funcionarios capacitados de la empresa, como resultado de esta recolección pudimos comprender de una manera detallada lo fundamental para poder corregir las estrategias actuales.

Se puede establecer estrategias de mejora después de validar los resultados obtenidos con el fin de que su plan de capacitación de fase inicial para el cambio se perfeccione y a futuro sus próximas capacitaciones logren una mayor satisfacción a sus colaboradores.

Recomendaciones

Según la identificación del problema que tiene el personal de esta empresa se puede analizar que existen muchas falencias, se recomendaría primero hacer un sondeo donde se escuche la opinión de los colaboradores, empleando diferentes alternativas y propuestas y tomando las acciones necesarias para buscar mejoras en el plan inicial de capacitación.

Priorizar un plan de capacitación acorde a los cargos de cada área y a verificar los tiempos de capacitación dentro de sus funciones, que no se sobre ejecute sus actividades diarias y/o no se acumulen de trabajo.

Se debe ser más práctico en cuanto a los procesos que están capacitando, porque se tienen cuenta que en la teoría sin practica solo es conocimiento estancado y hasta se puede olvidar hasta el momento que lleguen a su práctica sin antes haber realizado ningún ejercicio de simulacro.

Contar con estrategias de evaluación en cuanto a las temáticas impartidas y en los tiempos de espera de las actividades de los colaboradores mientras reciben capacitación.

También se recomienda investigar y recolectar información y experiencias similares de otras empresas que han ejecutado su plan de Bancarización, para poder verificar la toma de definiciones favorables a su plan total de capacitación, y así, tener en cuenta los objetivos de la empresa y poder cumplirlos.

Por ultimo si se es factible sería excelente que se implemente un usuario de pruebas para que los colaboradores logren aplicar toda la teoría directamente con ejercicios y aplicación mediante simulacros, de tal forma que el aprendizaje sea mejor para ellos.

Referencias bibliográficas

- Contactar. (s.f). *Quienes somos*. Consultado el 13 de mayo 2022.
<https://www.contactarcolombia.org/>
- Fernández López, F. (2016). *Nuevas reglas, nuevos problemas en materia de contratación temporal*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2159642>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Selección de personal*. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/62722>
- Gerencie.com. (2022, 05 de enero). *Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas*.
<https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- 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>
- 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.18-1). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Peláez, M. (2000, diciembre). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras*. Revista ciencia y cultura. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015
- Presidente de la república de Colombia. (1991, 29 de abril). *Decreto 1127 DE 1991* “Por el cual se reglamentan los artículos 3 y 21 de la Ley 50 de 1990.” (Colombia).
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76914>

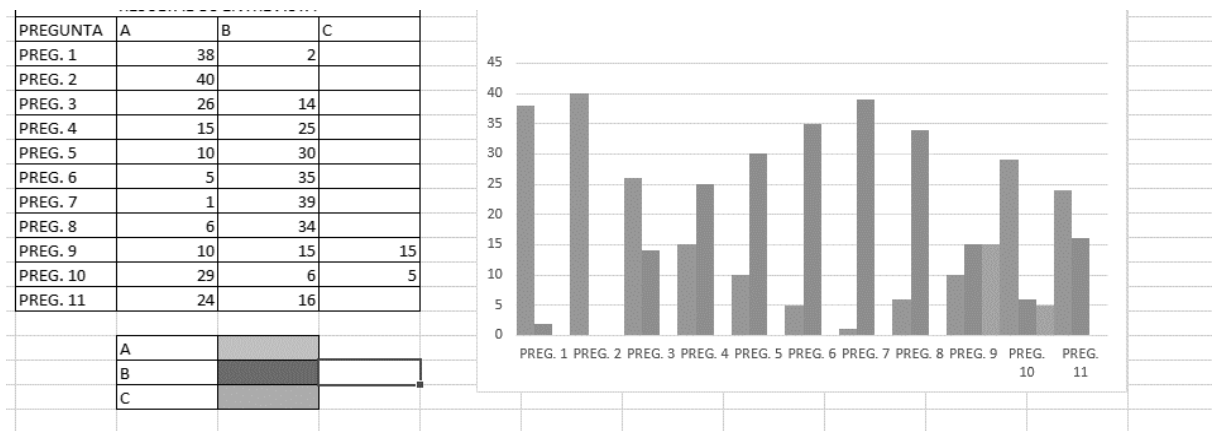
Rivas, P. (2022, 03 de febrero). *Contactar quiere ser ahora banco de microcrédito*. Portafolio. <https://www.portafolio.co/negocios/emprendimiento/contactar-ahora-quiere-ser-banco-de-microcredito-561337>

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>

Anexos

Figura 1.

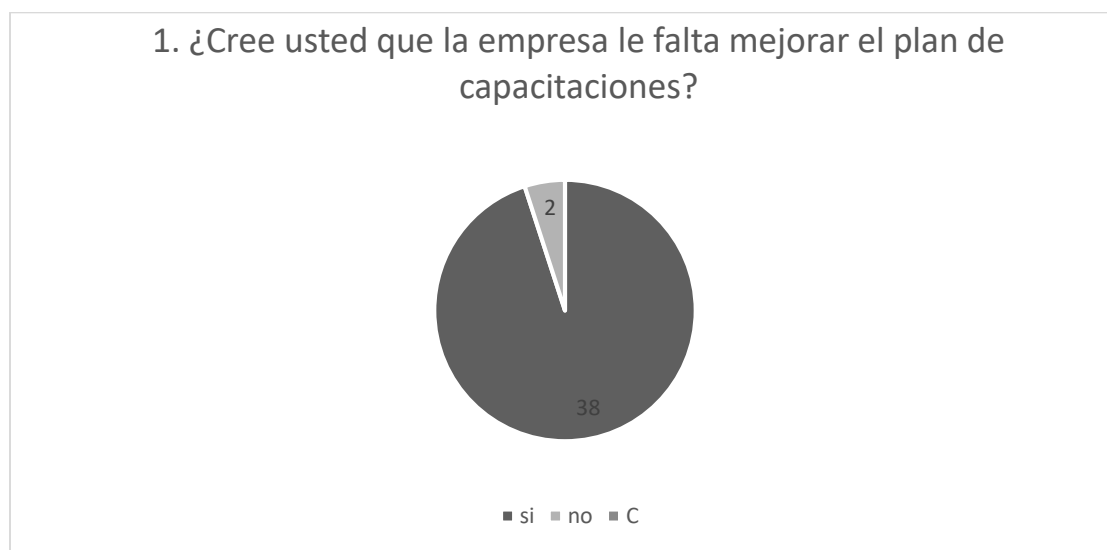
Resultados de la entrevista



Nota: Tabulación datos formulario google

Figura 2.

Respuesta de insatisfacción más significativa



Nota: Tabulación datos formulario google

Figura 3.



Respuesta 2 de insatisfacción más significativa



Nota: Tabulación datos formulario google

Anexo A. Encuesta capacitación Contactar

Encuesta capacitación nuevo Core Bancario Contactar

 roserosnayibi@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

¿Usted recibe la capacitación en horario laboral?

Si

No

¿Tiene conocimiento del cambio de Core Bancario?

Si

No

¿Los capacitadores cumplen con las expectativas de conocimiento?

Si

No

¿Según su cargo lo explicado queda claro para sus funciones?

Si

No

¿Se usa la misma comunicación de cambio en todas las áreas ?

- Si
- No

¿El tiempo usado es suficiente para la capacitación?

- Si
- No

¿Cree usted que la empresa le falta mejorar en las capacitaciones?

- Si
- No

¿Se le acumula trabajo porque se encuentra recibiendo capacitación?

- Si
- No

¿Qué falencias observa en las capacitaciones?

- FALTA DE TIEMPO
- NO EXPLICAN BIEN
- MALA ORGANIZACIÓN

¿ Puede que al inicio hallan fallas en su práctica?



- Si
- No
- TAL VEZ AL INICIO

¿Se encuentra satisfecho con las capacitaciones?

- Si
- No

Anexo B. Entrevista capacitación Contactar

Entrevista capacitación nuevo Core Bancario Contactar

 roserosnayibi@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

¿Crees que las capacitaciones que Brinda contactar son suficientes para los nuevos cambios?

Tu respuesta _____

¿Sería más fácil que les otorguen usuarios de prueba para agilizar la temática aprendida?

Tu respuesta _____

¿Hay la posibilidad de que puedan tener claro los tiempos desde la capacitación hasta el día de la implementación del Core Bancario?

Tu respuesta _____

¿Según sus funciones, se puede decir que hay satisfacción en cuanto a la capacitación del nuevo Core Bancario?

Tu respuesta _____