

**Rediseño del proceso de entrenamiento aplicado a los colaboradores de la Cooperativa  
CoopserviVélez ubicado en la ciudad de Vélez- Santander.**

Jeiler Ernesto Vargas Hernandez

Johan Sebastian Ariza Ballesteros

Leydi Yesenia Días Olaya

Lina Paola Zarate Parra

Yeinsa Klent Galeano Barrera

Asesora

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad nacional abierta y a distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

Dedicamos de todo corazón este proyecto de grado, primeramente a nuestro padre amado Dios, por darnos la sabiduría, salud y fortaleza para desarrollarlo; a nuestros padres y madres que los amamos con todas nuestras fuerzas, y que gracias a su apoyo incondicional, sus esfuerzos y bendiciones, hemos podido lograr la culminación de este último paso de nuestras carreras profesionales; a nuestra tutora Sandra Patricia Vargas Vargas, docente respetada y admirada por el grupo de trabajo, muchas gracias por su compromiso, perseverancia y vocación, el cual influyó significativamente en el aprendizaje de las diferentes temáticas del proyecto de grado, y aportó en cada uno de nosotros, para ser de esta forma mejores profesionales. A nuestros compañeros de vida, hijos y amigos, puesto que han permanecido a nuestro lado y han evidenciado el proceso de nuestra formación profesional, brindándonos su apoyo para alcanzar esta meta y propósito de vida.

### **Agradecimientos**

A Dios por concedernos la oportunidad y la facultad de realizar este proyecto y culminar una carrera profesional y así tener la satisfacción del deber cumplido.

A la Universidad, por contribuir con nuestra capacitación profesional, por la calidad de educación, y el acompañamiento constante de los docentes; gracias por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros para prepararnos para un futuro competitivo.

A la directora del proyecto de grado, y a la docente Sandra Patricia Vargas Vargas, gracias a su compañía y orientación en el desarrollo de un buen trabajo, lo cual logro el éxito y profesionalismo del grupo de trabajo.

Al emprender una tarea en la vida se considera importante la colaboración y acompañamiento de las personas e instituciones que aportan para el desarrollo de nuestras metas, hoy se ve reflejado estos aportes y esfuerzos poniendo a prueba nuestras capacidades y conocimientos y obtener como resultado un trabajo que satisface nuestras expectativas como profesionales.

## Resumen

El proceso de entrenamiento de personal es esencial para el éxito y crecimiento de una empresa. Un proceso de entrenamiento adecuado permite que los empleados adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente, lo que a su vez aumenta la productividad y la calidad del trabajo realizado. En este proyecto se plantea establecer una propuesta de plan de mejora y así rediseñar el proceso de entrenamiento para los colaboradores de la empresa de CoopserviVélez Ltda., por esta razón el grupo de trabajo une fuerzas con el Área de Talento Humano a fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de herramientas que optimicen el proceso de entrenamiento.

El método de investigación para este proyecto de grado es de enfoque cualitativo, el cual consiste en recolectar datos a través de entrevistas, conversaciones, registros, documentos, entre otras; de manera que con esa información se pueda rediseñar el proceso y la cooperativa lo pueda aplicar a sus colaboradores. Las herramientas que utilizamos para la recolección de datos, son la observación y el análisis de documentos. Con el desarrollo de este proyecto, esperamos que los colaboradores conozcan adecuadamente su puesto de trabajo y entorno; y así puedan adquirir habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva, mejorar la lealtad y retención de talentos, reducir los errores y accidentes, y fomentar un adecuado clima laboral.

***Palabras Claves:*** Aptitudes, colaboradores entrenamiento, rendimiento, satisfacción.

### **Abstract**

The personnel training process is essential to the success and growth of a company. An adequate training process allows employees to acquire the necessary skills and knowledge to perform their tasks effectively and efficiently, which in turn increases productivity and the quality of the work performed. In this project it is proposed to establish a proposal for an improvement plan and thus redesign the training process for employees of the company CoopserviVélez Ltda., for this reason, the group joins forces with the area of Human Resources to obtain the necessary information for the development of tools to optimize the training process.

The research method for this degree project is of qualitative approach, which consists of collecting data through interviews, conversations, records, and documents, among others; so that with this information the process can be redesigned and the cooperative can apply it to its collaborators. The tools we use for data collection are observation and document analysis. With the development of this project, we hope that the collaborators will get to know their workplace and environment adequately, so they can acquire the necessary skills and knowledge to perform their work effectively, improve loyalty and talent retention, reduce errors and accidents, and promote an adequate work environment.

***Keywords:*** Skills, employees, training, performance, satisfaction.

## Tabla de contenido

Introducción .....	11
Reseña Histórica .....	12
Valores Corporativos de CoopserviVélez.....	13
Problema .....	15
Descripción del Problema .....	15
Planteamiento del Problema .....	15
Antecedentes .....	16
Justificación de la Investigación .....	17
Objetivos .....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Teórico .....	20
Entrenamiento y su Importancia .....	20
Propósito del Entrenamiento del Personal .....	21
Marco Legal .....	22
Metodología .....	24
Observación .....	24
Análisis de Documentos .....	24
Diagnostico Organizacional.....	25

Plan de Mejora .....	28
Actividad 1. Diseño del Flujograma del Proceso de Entrenamiento. ....	28
Actividad 2. Diseño del Cronograma de Entrenamiento. ....	29
Actividad 3. Diseño del Formato para Designación de Entrenamiento.....	30
Actividad 4. Diseño del Formato de Verificación de Entrenamiento. ....	31
Actividad 5. Diseño del Formato de Encuesta de Satisfacción del Proceso de	
Entrenamiento .....	32
Recomendaciones .....	34
Conclusiones .....	35
Referencias Bibliográficas .....	36
Apéndices.....	38

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Cuadro comparativo proceso de entrenamiento</i> .....	27
<b>Tabla 2</b> <i>Diseño del flujograma del proceso de entrenamiento</i> .....	28
<b>Tabla 3</b> <i>Diseño del cronograma de entrenamiento</i> .....	29
<b>Tabla 4</b> <i>Diseño del formato para designación de entrenamiento.</i> .....	30
<b>Tabla 5</b> <i>Diseño del formato de verificación de entrenamiento</i> .....	31
<b>Tabla 6</b> <i>Formato Encuesta de Satisfacción Proceso de Entrenamiento</i> .....	32

## Lista de Figuras

**Figura 1** *Logo empresa CoopserviVélez* ..... 13

**Figura 2** *Organigrama de CoopserviVélez* ..... 26

## **Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A</b> <i>Flujograma proceso de entrenamiento propuesto dirigido a los colaboradores de la empresa CoopserviVélez Ltda.</i> .....	38
<b>Apéndice B</b> <i>Cronograma de Entrenamiento</i> .....	40
<b>Apéndice C</b> <i>Formato de Designación de Entrenamiento de Personal de CoopserviVélez</i> .....	42
<b>Apéndice D</b> <i>Formato verificación de entrenamiento del personal</i> .....	44
<b>Apéndice E</b> <i>Formato encuesta de satisfacción proceso de entrenamiento</i> .....	46

## **Introducción**

La temática a desarrollar, es el rediseño del proceso de entrenamiento aplicado a los colaboradores de la empresa CoopserviVélez Ltda., ubicada en Vélez Santander, para ello se requiere realizar la investigación y análisis pertinentes el cual definirá el plan de mejora.

La dinámica del sector financiero en la economía del territorio, obliga a las cooperativas a estructurar todas sus áreas, para que estas a su vez logren satisfacer las necesidades de los clientes y por ende ser más competitivas; por tal motivo se requiere disponer de personal interno con habilidades que permita cumplir las obligaciones encomendadas en el ente financiero.

La finalidad de este proyecto va enfocada en captar la calidad en el proceso de entrenamiento de los colaboradores, mediante estrategias de formación, las cuales permiten involucrar estándares de autosuficiencia en los comportamientos de los colaboradores, esto con el fin de inculcar valores de pertenencia por parte de los colaboradores sobre el funcionamiento y satisfacción de los objetivos establecidos por la cooperativa, siendo este el factor más importante para la fidelización de nuestros clientes involucrándolos como parte de la familia de esta entidad.

## Reseña Histórica

CoopserviVélez es una cooperativa perteneciente a la economía solidaria con residencia en el municipio de Vélez – Santander, sus inicios datan sobre 1968, año en el que el pontífice Rodrigo Vesga Arenas, observo el modelo de cooperativismo para solucionar las necesidades financieras de los habitantes del municipio y municipios vecinos, es por ello que solidariamente un grupo de personas aunaron esfuerzos en beneficio de la comunidad, dando iniciativa a este proyecto solidario.

La idea solidaria tomo personería jurídica el 26 de julio de 1968 mediante resolución trescientos setenta y nueve (00379) bajo la escritura No 431 del 03 de julio de 1968, formalizando su estructura estatutaria y jurídica que permitió al ente solidario iniciar operaciones. El 01 de septiembre de 1968 se realizó la segunda reunión de la asamblea general de socios teniendo un acompañamiento de 370 accionistas. En esta reunión se seleccionó cargos de la junta de vigilancia, el concejo de administración, el comité de crédito, y otros cargos directivos como el de gerente, tesorero, entre otros.

La actividad comercial de la cooperativa se basó en la es la prestación de servicios financieros “Ahorro - Crédito” enfocados en la participación de dividendos sobre las ganancias obtenidas y repartidas equitativamente, la cooperativa está controlada por la superintendencia de la economía solidaria, el consejo de administración y la asamblea general de asociados, su representante legal establece la figura de gerente.

Labor: Prestación de servicios de Ahorro y crédito.

Sector económico: Solidario

Ente regulador: Superintendencia, Asamblea General de Asociados, Consejo de Administración.

El avance y crecimiento de la entidad y el deseo de suplir las necesidades de la población, genero la apertura de agencias en municipios como, Bolívar, el Peñón, Chipata, Cimitarra, Landázuri entre otro, y Vélez como capital de provincia.

A través de los años y el cambio de la normativa, promovieron que en mil novecientos noventa (1990) la Asamblea General realizara la reforma de estatutos, modificando la razón social al nombre de Cooperativa de Servicios de la Provincia de Vélez Ltda.

### **Figura 1**

*Logo empresa CoopserviVélez*



*Fuente.* Tomado de la página web [www.coopservivelez.com](http://www.coopservivelez.com)

El grafico representa la imagen Corporativa de CoopserviVélez. Imagen institucional Reproducida.

### **Valores Corporativos de CoopserviVélez**

CoopserviVélez tiene como guía o esencia filosófica los valores corporativos, los cuales se conforman con la Responsabilidad, Ayuda Mutua, Solidaridad, Equidad, Democracia e igualdad, siendo estos solidos pues se crearon a la medida de las características específicas de la Cooperativa.

Los asociados a CoopserviVélez son individuos que aportan también al crecimiento de la empresa ya que gracias a la fuerza colectiva y la responsabilidad mutua se mantiene siempre unidas las dos partes.

## **Problema**

El Área de Talento Humano de la Cooperativa CoopserviVélez Ltda., requiere de un rediseño en el proceso de entrenamiento en pro de definir una ruta de desarrollo y formatos para designación de cargos responsables y temas requeridos, puesto que actualmente este proceso se designa a cualquier colaborador del área sin que quede acta o protocolo de responsabilidad, además de que no queda existencia de la lista de verificación para evaluar la correcta aplicación del entrenamiento imputado a los colaboradores en la oficina principal de Vélez Santander.

### **Descripción del Problema**

El proceso de entrenamiento es deficiente debido a que no se tiene estandarizado la responsabilidad del cargo idóneo de este en cada área, además de que no existe un formato donde se designen temas según el cargo específico.

Es por ello que, por medio del grupo de trabajo, se unificarán refuerzos junto con el Área de Talento Humano, para crear herramientas que permitan el uso adecuado en los procesos de entrenamiento de los colaboradores de la cooperativa, toda vez que se requiere que el tiempo dispuesto para dichas actividades sea beneficioso a las metas y objetivos establecidos por la entidad en el corto y mediano plazo.

### **Planteamiento del Problema**

Atender la necesidad de estandarizar el proceso de entrenamiento de los colaboradores de la cooperativa, permitiendo la identificación, propósito y consolidación del cargo a desempeñar por el Colaborador.

¿Cómo debe estructurarse el proceso de entrenamiento, con los colaboradores de la cooperativa?

### **Antecedentes**

Actualmente la Cooperativa presenta una problemática enmarcada referente a la informalidad en que actualmente se lleva en el proceso de entrenamiento, principalmente cuando los colaboradores ingresan nuevos a la empresa. Se evidencia falencia en el proceso de entrenamiento, lo cual ha acarreado problemáticas de diferente nivel de gravedad dentro la organización como:

Omisión de información al cliente, en la oferta comercial.

La falta de adecuado Protocolo de atención a persona con discapacidad.

Falta de conocimiento corporativo de la Cooperativa, por ejemplo. Cuantas sedes de servicio tiene la Cooperativa.

Demora en el tiempo de ejecución, de las tareas encomendadas al personal nuevo: Debido al poco tiempo empleado, en el proceso de entrenamiento en un cargo, en ocasiones surgen vacíos de información que, por el tiempo de la operación, no se atiende a tiempo, ocasionando que el colaborador ejecute la tarea a su interpretación

## **Justificación de la Investigación**

En el presente trabajo se plantea rediseñar el proceso de entrenamiento de la empresa CoopserviVélez Ltda., mediante un análisis y sugerencias se busca ofrecer al Área de Talento Humano mayor soporte documental, para fortalecer el proceso de entrenamiento de los colaboradores de la cooperativa; la información base es obtenida de manera consensuada con la organización por medio de un acuerdo con el representante legal o gerente.

Los aportes que se hacen están destinados a la materialización de una propuesta de mejora específicamente en la formalización de la designación del responsable de los procesos caso de estudio en la cooperativa CoopserviVélez Ltda., además de la verificación correspondiente al óptimo desarrollo de los mismos, se proponen formatos para estos pasos y se destaca la necesidad de potenciar la capacitación en pro de los bienes y servicios prestados por los funcionarios para contribuir a la eficiencia en los procesos internos.

Por medio de la indagación propia en relación a la propuesta seleccionada por el grupo de trabajo, se procura generar estrategias que permitan el fortalecimiento del Área de Talento Humano de la Cooperativa para un uso adecuado del proceso de entrenamiento del personal.

El objeto de la investigación es subsanar la necesidad encontrada al Área de Talento Humano, relacionando los conocimientos y habilidades adquiridas en el diplomado, con la necesidad encontrada en la Cooperativa y demostrar el manejo de la temáticas y una visión crítica que permita el desarrollo de profesionales eficientes, el tema seleccionado es de vital importancia puesto que su correcto desarrollo depende la capacidad productiva y operativa del servicio de la organización toda vez que permite identificar falencias y proponer acciones efectivas para solventar la problemática, teniendo en cuenta que la base fundamental de la Cooperativa es su talento humano el cual debe estar adaptado y capacitado para salvaguardar no

sólo los intereses económicos en relación a utilidades de los asociados sino en lograr la fidelización de los mismos, y dando cumplimiento a la planificación y estrategias determinadas por la Cooperativa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Rediseñar y proponer un plan de mejora y mecanismos para el proceso de entrenamiento de los colaboradores de la empresa de CoopserviVélez Ltda.

### **Objetivos Específicos**

Apropiar el material existente en el Área de Talento Humano para establecer mejoras en el procedimiento de entrenamiento.

Impactar positivamente en el proceso formativo de los colaboradores.

Rediseñar el proceso de entrenamiento por medio de la formalización y designación de responsabilidades y verificación.

## **Marco Teórico**

El presente proyecto emplea percepción en el proceso de entrenamiento, que consiste en capacitar de manera continua a sus colaboradores en los procesos de una empresa; los cuales pueden ser transformados al pasar el tiempo e incluso por sucesos significativos internos dentro la compañía. Estos cambios deben ser divulgados a los colaboradores de manera oportuna, de tal forma que, el colaborador comprenda que novedades debe tener en cuenta en su asignación de rol, dentro de la organización.

El entrenamiento consiste en contextualizar al funcionario, en este caso la empresa de CoopserviVélez Ltda., fomentando en los colaboradores compromiso directo con las metas corporativas trazadas; es por ello, que la comunicación efectiva dentro de los líderes con los colaboradores y los colaboradores con los líderes, marcan la diferencia frente al flujograma de procesos, este puede ser modificado a favor de la operación logística de la organización.

### **Entrenamiento y su Importancia**

La definición acertada referente al proceso de entrenamiento, de una organización, se resume en: Es la forma de aprendizaje continuo que educa a los colaboradores y los ayuda a progresar en el camino de sus carreras como profesionales.

Con lo anterior, se puede deducir que, el entrenamiento del colaborador es un elemento del desarrollo del empleado.

¿Cuál es la importancia del entrenamiento en los colaboradores?

Satisfacción laboral y compromiso organizacional

Motivación para desarrollar un cargo.

Baja rotación del personal.

Uno de los mayores beneficios para las organizaciones, frente al entrenamiento del personal, es que el colaborador se encuentre debidamente capacitado, por lo que es muy importante la forma en que se le imparte los conocimientos, un buen inicio significa un minúsculo de tiempo invertido y un descomunal porcentaje de interés a futuro. Un buen principio no solo aumenta la productividad si no que aumenta la eficiencia y reduce las sustituciones de personal.

### ***Propósito del Entrenamiento del Personal***

En varias teorías se explica que las organizaciones en el proceso de entrenamiento, buscan rediseñar métodos que permitan ambientes de trabajo favorables, y la adaptación de los colaboradores.

Facilitar información respecto a las expectativas y obligaciones del cargo.

El funcionario desea y necesita saber puntualmente las obligaciones del cargo desempeñado. De manera que se debe informar a los colaboradores acerca de las pautas e indicaciones que se deben seguir para satisfacer las expectativas de la cooperativa, de otro modo se debe explicar las normas, políticas, y compromisos de la cooperativa.

### **Marco Legal**

El Código Sustantivo del Trabajo tiene la finalidad de preservar y proteger las partes nombradas en un contrato laboral, entre el empleado y el empleador, esto con ánimo de mantener un equilibrio entre lo económico y lo social. El artículo N°5 de dicho código describe que todo individuo que preste un servicio a una persona natural o jurídica, está formando parte del mecanismo laboral. Es de reconocer que los servidores públicos son regidos por estatutos especiales, como lo describe el artículo N°4.

El artículo 7° de la Ley 1567 de 1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y su sistema de estímulos para los empleados del estado colombiano, donde propone que los planes institucionales de cada empresa deben contemplar la obligatoriedad de programas y procesos de inducción y de entrenamiento, los cuales permiten la formación y entrenamiento del empleado a la cultura organizacional, lo cual ayuda a desarrollar en éste habilidades y destrezas del servicio con el fin de mejora los conocimientos de la función pública y de las entidades, facilitando el aprendizaje y el desarrollo del funcionario en la organización, desde un contexto metodológico, integral, flexible, participativo y práctico”.

Por otra parte, el Decreto 1083 - 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública abarca en el Artículo 2.2.6.24 un tiempo de prueba, durante el cual el funcionario manifestara su capacidad de adaptación y desarrollo al cargo para el cual fue asignado, sus habilidades, competencia, eficiencia, y aptitudes en el desarrollo de las obligaciones y su incorporación con la cultura de la entidad.

Es de reconocer que la Resolución 1295 de 1994 en su artículo 62, dispone que el gobierno nacional por medio del Ministerio de Trabajo y seguridad social, determino la obligación de los contratantes informar a los empleados, sobre los riesgos a los cuales están

sometidos durante el desarrollo de las obligaciones. Esto es conocido como el derecho de saber de los funcionarios. Es accidente de trabajo aquel que se genera durante la ejecución de las obligaciones solicitadas por el contratante, o durante el desarrollo de una labor bajo su subordinación, aún este sea fuera del lugar y horas del trabajo. Por otro lado, se considera accidente de trabajo el producido durante el traslado de los empleados desde su domicilio a lugares de trabajo y viceversa, cuando el transporte lo suministre el contratante.

CoopserviVélez en la actualidad tiene el desafío de certificar la calidad acorde a la norma y políticas ISO9001:2015, ampliando de este modo la calidad y gestión de sus servicios y la sostenibilidad en el tiempo. El objetivo de la norma ISO9001 es establecer los requisitos que debe cumplir la cooperativa para disponer de un mecanismo de gestión y calidad. La norma es genérica y permite ser aplicada en todo tipo de entidad, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación.

La norma ISO9001:2015 determina los requisitos establecidos del sistema de gestión de calidad en las entidades. La cooperativa necesita desarrollar de manera coherente productos y servicios que cumplan con estándares de calidad, que permitan la satisfacción del cliente, y a su vez el avance a una transición empresarial.

b) pretende satisfacer las necesidades del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo procesos para la mejora continua del sistema y la conformidad y garantía de los requerimientos del cliente.

Todas las condiciones de la norma ISO9001:2015, son genéricas y pretenden ser aplicables a cualquier tipo de entidad, independientemente de su tamaño, tipo o de los productos y servicios que ofrezca.

## **Metodología**

El método implementado en el proyecto de grado, se basa en la metodología cualitativa, como medio de recopilación de fuente de investigación empleada, se utilizaron las siguientes herramientas:

### **Observación**

A través de las vivencias laborales halladas, por uno de los miembros del proyecto de grado, que labora actualmente CoopserviVélez Ltda., organización planteada como objeto de estudio; se evidencia oportunidades de mejora, en el proceso de entrenamiento que actualmente lleva la Cooperativa, para sus colaboradores.

A partir de estos hallazgos identificados, permitió a los integrantes del presente proyecto, trabajar en la propuesta de perfeccionamiento del proceso de entrenamiento implementados en la empresa.

### **Análisis de Documentos**

De acuerdo al organigrama suministrado por CoopserviVélez Ltda., y la información recolectada por medio de la página web de la Cooperativa, se realizó un diagnóstico de la parte organizacional, del proceso actual de entrenamiento a sus colaboradores; permitiendo la invención por el grupo de trabajo, formatos como: Cronograma de capacitación, establecimiento de flujograma, formato de entrega de cargo a colaborador, evaluación del proceso de entrenamiento y la encuesta de satisfacción del mismo; los cuales se especifica, el impacto que tendrían dentro de la organización en el cuadro comparativo y en plan de mejora.

Lo anterior, con el fin de sugerir a la Cooperativa, una propuesta de mejora, el cuál contribuya de manera positiva al proceso de entrenamiento, que actualmente cuenta la organización.

## **Diagnostico Organizacional**

CoopserviVélez cuenta en la actualidad con ocho (08) agencias, y setenta y cinco (75) colaboradores y dos (02) Aprendices del SENA, hay establecidos contratos a término e indefinido, algunos colaboradores cuentan con más de diez (10) años en la cooperativa y en el último año se han abierto más de diez (10) vacantes para ampliar la calidad del servicio al cliente y cumplimiento de las metas de la cooperativa. Es de resaltar que en el presente proyecto solo se desarrollará en su sede principal en el municipio de Vélez Santander; el objetivo de esta propuesta es rediseñar el proceso de entrenamiento, teniendo en cuenta que se evidencia falencias las cuales pueden ser transformadas por oportunidades de mejora. A continuación, apreciarán en la figura 2 el organigrama de la estructura organizacional, la cual está definida de manera jerárquica lo que puede facilitar la aplicación del proceso.



profesional que contrasten en el óptimo progresivo mejoramiento de las labores que tiene a su cargo cada colaborador.

### Tabla 1

#### *Cuadro comparativo proceso de entrenamiento*

Procedimiento existente	Mejoras propuestas a implementar
La Cooperativa ejecuta el proceso de entrenamiento, en donde se valida con los colaboradores, actualizaciones corporativas y entrega de cargo. Sin embargo, no está establecida la periodicidad, en que se debe hacer el proceso formativo.	Establecimiento del flujograma del proceso (Apéndice A).
No se evidencia ruta del proceso de entrenamiento	Formato de cronograma de entrenamiento para implementar en la cooperativa (Apéndice B)
Designación del proceso del entrenador, de manera verbal a cualquier funcionario, sin tener en cuenta: experiencia del colaborador que se le designa la tarea, tiempo de prudencial de proceso capacitador y no queda registro documental de este proceso.	Designación del proceso de entrenamiento al jefe de cada departamento o área por medio de dicho formato (Apéndice C), en el cual se registran las fechas, firmas y temáticas con el fin de propiciar responsabilidad y control del manejo y apropiación de la información.
La verificación del proceso se realiza por medio de observación y consulta por medio de la opinión del colaborador que capacita.	Se requiere examinar el proceso por medio del formato de verificación (Apéndice D) con el fin de soportar la apropiada realización del mismo, así como la toma de decisiones organizacionales en que pueda impactar.
La evaluación del proceso, se realiza por medio de análisis observación del desempeño del colaborador por sus resultados del logro asignado.	Formato de encuesta de satisfacción (Apéndice E) aplicada al colaborador, con el fin de conocer su percepción hacia el proceso, propiciar la formulación de nuevas estrategias formativas y a la vez evidenciar el óptimo manejo de información y metodología técnica del formador.

Nota. Esta tabla representa el cuadro comparativo del proceso de entrenamiento de la

Cooperativa de CoopserviVélez. *Fuente:* Autoría Propia

## Plan de Mejora

Teniendo en cuenta problemática de investigación, del proceso de entrenamiento de los colaboradores de la cooperativa, se procede de acuerdo al análisis de información, y observación, a plasmar el plan de mejora que permita la formalización y correcta ejecución, de responsabilidades y funciones de las diferentes áreas de trabajo de la cooperativa, esto con el fin de impactar de manera positiva las falencias existentes en dicho proceso, y a su vez permitir el acompañamiento y asesoramiento del Área de Talento Humano en este tipo de procesos que permitirán a corto plazo el cumplimiento de las metas trazadas por la dirección de la misma.

### Actividad 1. Diseño del Flujograma del Proceso de Entrenamiento.

Consiste en graficar la ruta ideal para la implementación del proceso, incluyendo las mejoras sugeridas y permitir a la empresa de manera sencilla la aplicación, transmisión y mejoramiento del mismo, como se puede observar en el Apéndice A.

#### Tabla 2

##### *Diseño del flujograma del proceso de entrenamiento*

Ítem	Descripción
Proceso	Determinar de manera gráfica la ruta ideal para la implementación del proceso de entrenamiento incluyendo las mejoras sugeridas y permitiendo a la empresa de manera sencilla la aplicación, transmisión de los procesos de mejoramiento de la cooperativa
Participantes	Área de talento humano Colaboradores
Objeto	Representación gráfica del proceso de entrenamiento
Problemática actual	No cuenta con una herramienta grafica para identificar los

Causas	Falta de proyección en cuanto a la organización de los
Problema a subsanar	Reconocimiento y estandarización del proceso
Beneficios	Identificación y facilidad en la socialización del proceso

*Nota.* Esta tabla muestra el proceso de entrenamiento para subsanar el problema hallado. *Fuente.*

Autoría propia

### **Actividad 2. Diseño del Cronograma de Entrenamiento.**

Establecer un cronograma de entrenamiento en respuesta a las necesidades formativas de la empresa CoopserviVélez Ltda., para facilitar la organización y el control de los procesos formativos en pro del fortalecimiento de las capacidades productivas de los colaboradores, como se puede observar en el Apéndice B

### **Tabla 3**

*Diseño del cronograma de entrenamiento*

Ítem	Descripción
Participantes	Junta directiva Área de talento humano
Objeto	Socializar entre los participantes la estructura del proceso de entrenamiento actual, y funcionamiento detallado del mismo.
Problemática actual	No se cuenta con la formalización y correcta función del proceso de entrenamiento de la cooperativa.
Causas	Incumplimiento de las metas trazadas por la dirección de la cooperativa.
Problema a subsanar	Reconocimiento de las falencias del proceso de entrenamiento actual.
Beneficios	Mejora y cumplimiento de las metas trazadas por la dirección de la cooperativa.

*Nota.* Esta tabla muestra el cronograma de entrenamiento a ejecutar. *Fuente.* Autoría propia

### Actividad 3. Diseño del Formato para Designación de Entrenamiento.

Designar el proceso de entrenamiento a un responsable puntual, preferiblemente el jefe de cada área, establecer la temática, tiempo para el desarrollo y tomar firmas correspondientes, se busca optimizar el proceso por medio de la formalización del mismo respecto a responsabilidades, contenidos puntuales y verificables, como se puede ver en Apéndice C.

**Tabla 4**

*Diseño del formato para designación de entrenamiento.*

Proceso	Socialización de metodología de investigación
Tipo de investigación	Cualitativa
Herramientas de recolección de información	Análisis de documentos Observación
Participantes	Junta directiva Área del talento humano
Objeto	Socializar e identificar el tipo de investigación metodológica a utilizar en el proceso de entrenamiento.
Problemática actual	No tiene definido el tipo de metodología de investigación a utilizar.
Causas	los colaboradores no cuentan con un entrenamiento completo del área de trabajo. Uso inadecuado de la información. Estancamiento de las metas propuestas. Colaboradores insatisfechos.
Problema a subsanar	Profundización de la metodología a utilizar e identificación de los problemas existentes de la cooperativa, entre la junta directiva el área de talento humano y el grupo de trabajo
Beneficios	Asesoramiento y acompañamiento a la junta directiva, y área de talento humano en el proceso de mejora del plan de entrenamiento.

*Nota.* En esta tabla se muestra las actividades para la designación de entrenamiento. *Fuente.*

Autoría propia

#### Actividad 4. Diseño del Formato de Verificación de Entrenamiento.

Se propone verificar el proceso por medio no sólo de observación sino revisión de parámetros puntuales con el objeto de medir la apropiación de conocimiento técnico y teórico por parte del colaborador, como se puede observar en el Apéndice D.

**Tabla 5**

*Diseño del formato de verificación de entrenamiento*

Ítem	Descripción
Proceso -Objeto	Identificación de responsables, y designación de funciones al Área de Talento Humano como supervisor directo del plan de mejora del proceso
Participantes	Área de Talento Humano y responsables del proceso SUPERVISION
Responsable	Área de Talento Humano
Objetivo	Identificación del cargo del Atea de Talento Humano Reconocimiento de funciones del. Área de Talento Humano
Funciones	verificar el cumplimiento de obligaciones por parte de los responsables del proceso de entrenamiento. Suministrar material de apoyo al responsable para facilitar el proceso de entrenamiento. Evaluar el desempeño de los responsables del proceso.
Obligaciones	Conocer perfectamente la naturaleza de cada área de trabajo e información requerida y necesaria, para el cumplimiento de las metas trazadas en el plan de mejora del proceso de entrenamiento. RESPONSABLES
Cargo:	Responsable del proceso de entrenamiento
Responsable:	Jefes directos de cada Área de trabajo
Obligaciones - Funciones	Conocer perfectamente la naturaleza del área de trabajo. Realizar las actividades del proceso de entrenamiento según cronograma autorizado por la Junta Directiva •entender las sugerencias y recomendaciones del supervisor del contrato. Realizar el plan de mejora del proceso de entrenamiento bajo valores de respeto,

---

	responsabilidad, lealtad paz y sana convivencia a los colaboradores. Control y análisis de las temáticas abordadas.
Objetivo	Identificación del cargo de responsables del proceso de entrenamiento .
<b>INFORMACION GENERAL</b>	
Problema actual	Informatización del proceso de entrenamiento de la cooperativa
Problema a subsanar	Formalización del proceso de entrenamiento de la cooperativa.
Causas del problema	No se cuenta con personal específico, responsables ni supervisores directos No se cuenta con las obligaciones y funciones reglamentadas.

---

*Nota.* Esta muestra información general del proceso de entrenamiento. *Fuente.* Autoría propia

### **Actividad 5. Diseño del Formato de Encuesta de Satisfacción del Proceso de Entrenamiento**

En pro de complementar la evaluación del proceso se establece la necesidad de analizar la percepción del colaborador involucrado respecto al mismo, puede ser por medio virtual en encuesta de satisfacción para estimar la calidad del proceso, identificar falencias y propiciar nuevas alternativas, además de apreciar cómo ve el colaborador lo aplicado y al formador en cuestión, como se puede observar en el Apéndice E.

#### **Tabla 6**

*Formato Encuesta de Satisfacción Proceso de Entrenamiento*

Proceso	Evaluación y verificación del proceso de entrenamiento
Participantes	Área de talento humano Responsable del proceso
Objeto	Evaluación y verificación de las temáticas abordadas.
Problemática actual	No se cuenta con una estructura de evaluación y verificación del proceso de entrenamiento.
Causas	Incumplimiento de las metas trazadas por la dirección de la cooperativa.
Problema a subsanar	Medición del conocimiento y satisfacción de los colaboradores.
Beneficios	La información es puntual

---

---

Permite la socialización de información e inquietudes en tiempo real.

Cumplimiento de las metas trazadas.

Equilibrio del área de trabajo, todos cuentan con las bases necesarias para realizar las labores de manera adecuada.

Satisfacción de los clientes.

---

*Nota.* Esta tabla muestra los aspectos de satisfacción en el proceso de entrenamiento. *Fuente.*

Autoría propia

### **Recomendaciones**

Se recomienda implementar el plan de mejora ya descrito en este trabajo aprobando así la formación y correcta ejecución de las funcionalidades y responsabilidades de las diferentes áreas de trabajo, permitiendo el acompañamiento del Área de Talento Humano para el reconocimiento de las necesidades a satisfacer el proceso de entrenamiento actual, y así cumpliendo con los objetivos propuestos de la cooperativa, con actividades sugeridas tales como fusionar esfuerzos entre áreas, el reconocimiento de las necesidades a satisfacer del proceso de entrenamiento actual, la socialización e intervención del plan de mejora, la identificación de los responsables del proceso del ente económico, y designación de funciones al Área de Talento Humano, como supervisor directo del plan de mejora del proceso; socialización de la metodología de investigación y por último la evaluación y verificación de los colaboradores y responsables del mismo.

Es importante que CoopserviVélez implemente estas actividades para que esto permita generar competencia y favorecer en las decisiones tomadas en la cooperativa, manteniendo contacto permanente con los colaboradores con el fin de contar con sus necesidades, requerimientos y expectativas; dando soluciones oportunas y eficientes a los mismos.

## **Conclusiones**

Teniendo en cuenta que CoopserviVélez hace parte del sector financiero más importante de la región, se tuvo en consideración el análisis de la información, donde se buscó una mejora al proceso de entrenamiento ya existente dirigido a los colaboradores de este ente económico, identificando las falencias y proponiendo acciones de mejora ligadas al rediseño del proceso con el fin primordial de la formación integral de todos los colaboradores.

Se diseñó un flujograma donde se especifica las fases para la realización y ejecución integral del proceso en mención, tales como la actualización de información, rotación de personal, integración y reorganización de tareas, la designación de la persona idónea para el proceso con datos fechas y tiempos estimados, aplicación de partes teóricas y prácticas y por último la verificación y evaluación del proceso con lista de chequeo.

### Referencias Bibliográficas

CoopserviVélez. (s.f) *Reseña - Historia*.

[https://www.coopservivelez.com/index.asp?id\\_pagina=290](https://www.coopservivelez.com/index.asp?id_pagina=290)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.30-35). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30)

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. *Advocatus*, 14(28).

(pp. 1-15). [https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-](https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889)

[0102/advocatus.28.889](https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889)

Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos

humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.

21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-

240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

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.18-51).[https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18)

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB.

(pp. 44-55). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.).Editorial ICB.  
(pp. 142-188). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

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.21-  
40).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

## Apéndices

### Apéndice A

*Flujograma proceso de entrenamiento propuesto dirigido a los colaboradores de la empresa CoopserviVélez Ltda.*

#### **Introducción.**

En el formato de flujograma de entrenamiento se pretende presentar una propuesta estructurada de este proceso, con el impactar positivamente en los colaboradores de la Cooperativa.

#### **Objetivos.**

Presentar una propuesta agradable y de acogida para la CoopserviVélez Ltda, donde se pueda transmitir la importancia de una estructura idónea y organizada referente al proceso de entrenamiento.

Hacer visible a la Cooperativa, la necesidad de trabajar en la estructuración del proceso de entrenamiento

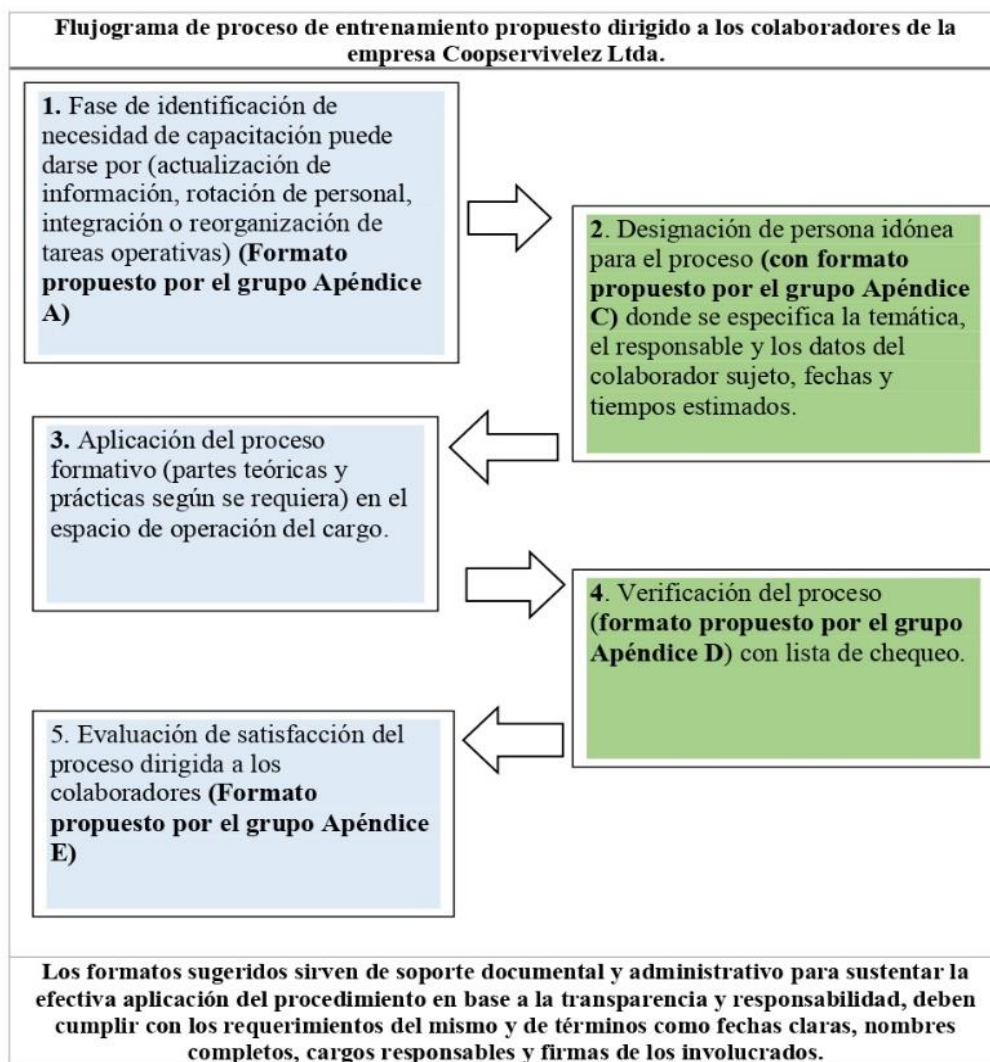
#### **Alcance.**

Impactar en la visión de los colaboradores y directivos respecto a la importancia del proceso.



## FLUJOGRAMA PROCESO DE ENTRENAMIENTO PROPUESTO.

Versión 2023



## **Apéndice B**

### *Cronograma de Entrenamiento*

#### **Introducción**

El cronograma de entrenamiento permite determinar las fechas establecidas de las actividades y jornadas de trabajo, respecto al proceso de entrenamiento dirigidas por la junta directiva de la cooperativa, con el fin de potenciar las habilidades organizacionales de sus colaboradores.

#### **Objetivos.**

Proponer a la Cooperativa, un cronograma de programación de proceso de entrenamiento organizado, con las actividades, que se podrían ejecutar por las directivas de la Cooperativa hacia sus colaboradores, respecto al proceso de entrenamiento

#### **Alcance**

Facilitar la organización y proyección de actividades a planificar, plantear y obtener información exacta de las fechas y actividades a desarrollar del plan de mejora del proceso entrenamiento de los colaboradores de la cooperativa.

CRONOGRAMA DE ENTRENAMIENTO													
Actividades	Meses/ Tiempo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reunión con directores o líderes, para confirmar asesoramiento con referencia al curso que se espera programar	1 Hora												
Citar a los colaboradores para informarles de la realización del curso	10 Minutos												
Capacitación de entrenamiento	1 Hora												
Solicitar a los colaboradores el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción	5 Minutos												
Analizar los resultados obtenidos	2 Horas												
Seguimiento a los colaboradores	2 Horas												

FORMATO SUMINISTRADO POR EL GRUPO DE TRABAJO UNADISTA 2023

## **Apéndice C**

### *Formato de Designación de Entrenamiento de Personal de CoopserviVélez*

#### **Introducción.**

Este formato puede ser utilizado, por el área de talento humano para la designación de los responsables, en la ejecución del proceso de entrenamiento por cada departamento, con el fin legalizar este proceso, con respaldo documental para efectos de calidad.

#### **Objetivos.**

Designar responsables e involucrados.

Formalizar el proceso desde su inicio.

#### **Alcance.**

Su alcance es oficializar el nombramiento del responsable de cada área de trabajo e identificar la estructura de las temáticas del plan de mejora



## FORMATO – DESIGNACIÓN DE ENTRENAMIENTO DE PERSONAL

Versión 2023

ENTRENAMIENTO  FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b> <b>C.C.:</b> <b>CARGO O No DE CONTRATO:</b> <b>AREA:</b> <b>TIEMPO PARA DESARROLLO( Varía según el cargo)</b>
<b>OBJETIVO:</b> Suministrar a los colaboradores la información necesaria que les permitan apropiar conocimientos de la COOPERATIVA COOPSERVIVELEZ LTDA en relación a los procesos, organización, estructura y lineamientos necesarios para el desempeño de sus funciones y actividades propias de cada area de trabajo y cumplimiento de los fines del mismo..
<b>CONOCIMIENTOS OPERATIVOS BÁSICOS</b>
Manejo del sistema de pago y operativo Visionamos.
Manejo de office.
Manejo básico de equipos de computo e impresión.
Conocimiento de normativa de gestión documental.
Apropiación de política de reserva de información.
Reconocimiento de conductos regulares.
Manejo básico de conceptos del sector solidario y financiero
Etiqueta y protocolo de atención al cliente interno-Externo
Personal y a distancia( medio correo electrónico- Llamada)
Responsabilidades de los empleados
Otros temas:
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO ESPECIFICO.</b>
Procesos de asesoría, formatos, constitución y creación de productos y titulos ( para todo lo que tiene que ver con el sector atención al público)
Procesos contables, de tesorería, control interno, vigilancia , dirección de áreas, políticas de manejo de recursos( para los demás cargos de dirección general ) .
Recepción de los documentos y procedimientos específicos del cargo
Información sobre elementos y equipos que se utilizan para el trabajo
Aclaración de inquietudes respecto a la información sobre el cargo
Condiciones y forma de pago
Solicitud de permisos y documentos adicionales

\_\_\_\_\_  
Firma del colaborador

\_\_\_\_\_  
Firma del responsable (cargo director de área)

\_\_\_\_\_  
Firma de director de talento humano

## **Apéndice D**

### *Formato verificación de entrenamiento del personal*

#### **Introducción.**

La utilización del formato verificación de entrenamiento del personal, permite el control y la supervisión de las temáticas abordadas, respecto al plan de mejora de entrenamiento de los colaboradores de la cooperativa; este formato sirve de herramienta para facilitar las temáticas que deben ser reforzadas por el responsable del proceso.

#### **Objetivos.**

Control documental con el fin de verificar el proceso de entrenamiento a ejecutar si la cooperativa lo acoge como proceso interno.

Supervisar las obligaciones de los responsables encargados del ejecutar el proceso de entrenamiento bajo respaldo documental.

Que la Cooperativa, puede llegar a conocer la efectividad del proceso.

Medir y tomar acciones de mejora

#### **Alcance.**

Controlar mediante la utilización de formatos la verificación de la estructura del plan de mejora de entrenamiento.



## FORMATO – VERIFICACIÓN DE ENTRENAMIENTO DE PERSONAL

Versión 2023

ENTRENAMIENTO  FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b>		
C.C.:		
<b>CARGO O No DE CONTRATO:</b>		
AREA:		
<b>TIEMPO PARA DESARROLLO( Varia según el cargo)</b>		
Señale con una X el estado en que se encuentra el tema respecto al empleado según corresponda para el caso entrenamiento.		
<b>OBJETIVO:</b> Medir la calidad del proceso desarrollado en cada uno de los temas a tratar.	<b>VERIFICACION</b> Existe claridad en la información suministrada	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>CONOCIMIENTOS OPERATIVOS BÁSICOS</b>		
Manejo del sistema de pago y operativo Visionamos.		
Manejo de office.		
Manejo básico de equipos de computo e impresión.		
Conocimiento de normativa de gestión documental.		
Apropiación de política de reserva de información.		
Reconocimiento de conductos regulares.		
Manejo básico de conceptos del sector solidario y financiero		
Etiqueta y protocolo de atención al cliente interno-Externo Personal y a distancia( medio correo electrónico- Llamada)		
Responsabilidades de los empleados		
Otros temas:		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL CARGO ESPECIFICO.</b>		
Procesos de asesoría, formatos, constitución y creación de productos y títulos ( para todo lo que tiene que ver con el sector atención al público)		
Procesos contables, de tesorería, control interno, vigilancia , dirección de áreas, políticas de manejo de recursos( para los demás cargos de dirección general ) .		
Recepción de los documentos y procedimientos específicos del cargo		
Información sobre elementos y equipos que se utilizan para el trabajo		
Aclaración de inquietudes respecto a la información sobre el cargo		
Condiciones y forma de pago		
Solicitud de permisos y documentos adicionales		

\_\_\_\_\_  
Firma del responsable (cargo director de área)

\_\_\_\_\_  
Firma de director de talento humano

## **Apéndice E**

### *Formato encuesta de satisfacción proceso de entrenamiento*

#### **Introducción.**

Mediante este formato se puede llegar a conocer la percepción y satisfacción del colaborador a ENTRENAR, tanto del proceso realizado como del ENTRENADOR; con el fin que el área de talento y los cuerpos directivos puede identificar continuas oportunidades de mejora en el proceso de entrenamiento.

#### **Objetivos.**

Evaluar al entrenador.

Medir y tomar acciones de mejora

#### **Alcance.**

Su alcance es conocer mediante un formato, la evaluación y satisfacción del plan de mejora de entrenamiento y las sugerencias de los colaboradores respecto al mismo.



### FORMATO – ENCUESTA SATISFACCIÓN PROCESO DE ENTRENAMIENTO

Versión 2023

ENTRENAMIENTO  FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<p><b>NOMBRE DEL EMPLEADO:</b></p> <p><b>C.C.:</b></p> <p><b>CARGO O No DE CONTRATO:</b></p> <p><b>AREA:</b></p> <p><b>Correo institucional de la entidad:</b></p> <p><b>Nombre del programa de capacitación o jornada:</b></p> <p><b>Señale con una X la respuesta que considere corresponde al nivel de cada parametro ligado al proceso desarrollado.</b></p>
<p><b>Indique el grado de satisfacción respecto el lapzo de tiempo utilizado para el entrenamiento y su relación con la apropiación óptima de los conocimientos y la puesta en práctica de los mismos.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Suficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Medianamente suficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Poco</p> <p><input type="checkbox"/> Muy poco</p>
<p><b>En que rango considera se encuentra la capacidad del formador en el manejo de las temáticas y los componentes involucrados en el proceso:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Alto</p> <p><input type="checkbox"/> Mediano</p> <p><input type="checkbox"/> Bajo</p> <p><input type="checkbox"/> Muy bajo</p>
<p><b>Respecto a las estrategias de socialización de la información y el entorno de entrenamiento considera que son:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Óptimos</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptables</p> <p><input type="checkbox"/> Medianamente aceptable</p> <p><input type="checkbox"/> Deficientes</p>
<p><b>Los recursos facilitados para el proceso formativo son suficientes y adecuados?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p><b>Recomendaciones y consideraciones</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>