

**MODELO ESTRATEGICO INTEGRAL EN LOS PROCESOS DE
CAPACITACION Y EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA
MAGANET.COM LTDA**

**ANA MARCELA CORENA TOVAR
FERNEL JOSE MADERA
ANA MILENA ANAYA
IBANIS TERESA TOBIAS
MARILY CHAPARRO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

2016

**MODELO ESTRATEGICO INTEGRAL EN LOS PROCESOS DE
CAPACITACION Y EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA
MAGANET.COM LTDA**

**ANA MARCELA CORENA TOVAR
COD: 1100624115 Morroa -Sucre
FERNEL JOSE MADERA
COD: 9024529 Magangue – Bolivar
ANA MILENA ANAYA
COD: 64697308 Sincelejo -Sucre
IBANIS TERESA TOBIAS
COD: 1.149.436.844 La Jagua de Ibirico-Cesar
MARILY CHAPARRO
COD: 41943993 de Armenia Quindío**

**MELBA VILLEROS
Tutora**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

2016

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	
1.1. Antecedentes del problema.....	5
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.4 Justificación de la Investigación.....	6
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1 Marco Teórico.....	8
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL	
3.1. Método de la investigación.....	12
3.2 Población y Muestra.....	12
3.3 Fuentes de información.....	13
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	13
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	
4.1. Presentación de Resultados.....	15
4.2. Análisis de datos.....	21
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	
5.1 Resumen de Hallazgos.....	24
5.2 Recomendaciones.....	25
5.3 Propuesta.....	25
5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros.....	31
5.3.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt.....	32
Conclusiones.....	34
Referencias bibliográficas.....	35
Anexos.....	36

INTRODUCCIÓN

Debido a que los clientes son la razón de ser de las organizaciones, es importante brindarles un buen servicio, por esta razón es importante diseñar modelos estratégicos en cuanto a la prestación de los servicios, para que una vez implementado se identifiquen falencias y propongan soluciones para contrarrestar las causas de las debilidades presentadas.

El presente trabajo plantea el diseño de una propuesta de mejoramiento en el servicio al cliente de la empresa MAGANET.COM LTDA tratando el tema de los procesos de capacitación y el de evaluación de desempeño enfocada en todas las áreas de la empresa, identificando los aspectos que se deben mejorar en estos procesos.

El fin de esta actividad es diseñar un plan de mejoramiento integral teniendo en cuenta que el recurso humano es una herramienta indispensable para el buen funcionamiento de las organizaciones y este debe poseer un amplio conocimiento de las diferentes actividades que va a realizar en la organización estableciendo estándares que sean de utilidad para que los resultados sean óptimos.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

En el presente capítulo se plantea el tema de investigación encontrado en la empresa MAGANET.COM LTDA donde se identificó la problemática presentada en todas las áreas de la empresa con la falta de capacitación a los trabajadores. Se detectaron las debilidades que afectan el rendimiento y productividad de los trabajadores y la empresa; surgiendo de esta manera la necesidad de planear, proponer y ejecutar estrategias tendientes a solucionar la problemática presentada a través de diferentes herramientas que permitan establecer estándares de calidad que conlleven a la satisfacción de las necesidades presentadas.

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La empresa MAGANET.COM LTDA es una empresa que tiene como principal actividad el mantenimiento y reparación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática, desde sus inicios no ha identificado el talento humano como un factor de gran impacto en cada uno de los procesos de mejoramiento y en la implementación de estrategias que ayuden a incrementar las capacidades humanas en los procesos de capacitación y evaluación de desempeño en todas sus áreas. La empresa carece de un suficiente potencial para el logro y desarrollo de sus actividades, por consiguiente, no es raro observar que no han previsto adecuadamente de un proceso de capacitación a su personal lo que requiere que actualmente se adecue un plan en sus procesos de gestión que conlleve a la productividad y satisfacción de necesidades presentadas con trabajadores aptos y capacitados en función de su cargo como el mercado laboral lo exige.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los procesos de capacitación y evaluación del desempeño son muy importantes para las organizaciones porque persiguen la generación continua de conocimiento en el recurso humano, siendo este conocimiento el elemento más importante a la hora de mejorar la competitividad, por ser este el factor diferenciador frente a la competencia.

Si estos procesos no se llevan a cabo con los mayores estándares de calidad, es posible que el futuro de la organización se torne incierto, por eso conviene hacerse la pregunta:

¿Cuáles serán las principales estrategias a implementar para mejorar el desempeño del recurso humano en los procesos de capacitación y evaluación de desempeño del personal de la empresa Maganet.com Ltda.?

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una propuesta de mejoramiento en los procesos de capacitación y evaluación de desempeño en la empresa MAGANET.COM LTDA para aumentar el rendimiento laboral de todos los trabajadores de esta compañía.

Objetivos Específicos

- ❖ Establecer diferentes estrategias de gestión de calidad para innovar los procesos del área de servicio al cliente.
- ❖ Identificar las principales competencias requeridas en la empresa de la persona encargada de servicio al cliente.
- ❖ Analizar las acciones implementadas en la optimización de los procesos para mejorar el recurso humano de la empresa.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El recurso humano como factor dentro de la organización requiere una adecuada administración en sus funciones a fin de lograr una conveniente integración en la organización; de acuerdo con las necesidades de poseer un talento humano competente es por eso que en la empresa MAGANET.COM LTDA se hace necesario el diseño de un modelo estratégico de gestión integral para los procesos de capacitación y evaluación de desempeño que sirva como elemento indispensable para fortalecer las competencias del recurso humano de la

empresa, teniendo presente que cada vez se exige que las empresas estén en capacidad de ofrecer un mayor nivel de calidad apropiado para sus servicios.

Esta investigación pretende mejorar la calidad en los diferentes procesos y áreas implementando herramientas que permitan mejorarlos con el fin de innovar las competencias de los trabajadores y realizar planes de mejora que orienten a realizar las actividades de la mejor manera.

Se espera que los resultados obtenidos en esta investigación sean de gran utilidad para todos y permitan que el personal sea preparado en las áreas de su competencia, conociendo sus debilidades y transformándolas en fortalezas que ayude de manera positiva en los alcances de los objetivos y en la contribución de manera efectiva a que el personal se sienta motivado, incentivado y preparado a través de la implementación de esta herramienta en la organización.

CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo se abordaran conceptos e hipótesis que se han escogido para dar solución a la problemática encontrada.

2.1 MARCO TEÓRICO

En la actualidad las empresas necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad. Por tal motivo las organizaciones deben realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa.

“En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos” (virtual, 2013).

Algunos empresarios ven la capacitación como un gasto, lo que es erróneo, pues la capacitación y adiestramiento aparte de que es crecimiento personal para el empleado también es un beneficio para la empresa, cuando al empleado se le capacita o se le adiestra, su desempeño mejora notablemente, al no existir capacitación sucede todo lo contrario, afectando los resultados de manera negativa en la empresa, dándose la sustitución y/o rotación de personal ya que no tendrían la capacidad para realizar un trabajo en forma adecuada.

Chiavenato (2000) dice que “La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa”.

Con el pasar de los años la capacitación del personal está influenciada por mejorar y obtener mayor productividad y rendimiento en las organizaciones, por lo que se puede afirmar que los motivos que implican la aplicación de esta en los

trabajadores es fundamental en la mayoría de los casos con el objetivo de ser detectados mediante análisis de potencial humano, por lo que si se toman las medidas necesarias se puede reducir su impacto de forma negativa en los diferentes procesos.

Dentro de las teorías clásicas de la Administración encontramos a diferentes autores quienes hicieron aportes que se aplican a los procesos de capacitación y evaluación de desempeño del área de servicio al cliente como lo son:

Frederick Winslow Taylor.

- Entrenar a los empleados para desarrollar sus habilidades en el desempeño del trabajo.
- Desarrollar un ambiente de cooperación cercano y amistoso.

Henry Gantt.

- También enfatizó la importancia de la capacitación y el entrenamiento para el mejor desarrollo de los trabajadores.

Max Webber.

- Estudios de los roles de autoridad y liderazgo en la administración.

La necesidad de capacitación surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas. La capacitación mejora frecuentemente las cualidades de los trabajadores e incrementa su motivación, esto, a su vez, conduce a una mayor productividad y a un incremento en la rentabilidad.

No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

Importancia de la capacitación del recurso humano

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

Beneficios de la capacitación

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

La formación se ha convertido en un factor clave en el éxito de las empresas, el contar con un proceso continuo de formación es la clave para que las personas que forman parte de la organización respondan de manera adecuada ante los cambios, y permite que se desarrollen las competencias necesarias en el desempeño del trabajo. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Bajo este marco, la función de la capacitación en la empresa estaría enmarcado en: Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización, propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales, perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, contribuir al mejoramiento de la calidad, productividad y competitividad de la empresa; así como el establecimiento de estándares de evaluación que contribuyan a la implementación de estrategias de mejoramiento.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo cualitativo, debido a las características de la investigación donde está la situación planteada y en la cual se utilizarán diferentes estrategias de observación en el desarrollo de la misma, esta se basará en la recolección de datos obtenidos directamente de la realidad, lo cual permite un mayor nivel de confianza para el conjunto de información requerida.

La investigación se realizará en las siguientes fases:

Fase 1

- ✓ Diseño del estudio a realizar
- ✓ Aplicación de encuestas para el levantamiento de la información con relación a los procesos a mejorar.
- ✓ Obtención de la información

Fase 2

- ✓ Análisis de resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de información.
- ✓ Consolidación y análisis de la información.
- ✓ Extracción de los resultados requeridos y depurarlos según el grado de aplicabilidad.

Fase 3

- ✓ Presentación propuesta de mejoramiento.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población tomada como objeto de estudio para la realización de la presente investigación es todo el personal de la empresa MAGANET.COM LTDA la cual incluye a colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

La muestra escogida para este caso en específico está relacionada con las personas del cargo de ventas - servicio al cliente y mantenimiento; se eligió teniendo presente que es el área donde se está presentando la situación problema y en la cual se desea fortalecer y mejorar las debilidades que afectan el rendimiento de los trabajadores; la muestra es de 3 colaboradores de la empresa, los cuales integran la parte operativa de esta empresa.

El tamaño de la muestra se calcula con la siguiente formula:

Método aleatorio simple de conglomerado

Donde

$n = ?$

$N =$ Población

$P =$ Probabilidad de que el evento ocurra

$Q =$ Probabilidad que el evento no ocurra

$E =$ Error de estimación

$N = 6$

$S = 1,96\%$

$P = 0,5\%$

$Q = 0,5\%$

$E = 0,01\%$

3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se utilizarán fuentes de información primarias recolectadas directamente del personal de la empresa a través de la aplicación de cada uno de los formatos de la encuesta a realizar e información de fuentes secundarias tomadas por medio de libros, revistas, páginas web, entre otros.

Una vez recolectada la información esta será organizada en los diferentes formatos que se diseñaron para el análisis y descripción de cargo y de esta manera efectuar revisión y determinar el punto de partida de la investigación sobre las relaciones entre las variables que sean identificadas y los posibles resultados.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizará a través de encuestas personalizadas aplicadas a la muestra seleccionada, con el fin de pretender conocer la información que permita realizar el plan de capacitación a la empresa MAGANET.COM LTDA, dicha encuesta constará de un cuestionario como instrumento para la recolección de datos de preguntas cerradas para que al encuestado se le sea fácil responder de acuerdo a su percepción y a lo que considera relevante con la capacitación en su lugar de trabajo, utilizando instrumentos de gran importancia como la observación directa donde se obtendrá información de interés para la investigación de los procedimientos ejecutados en los procesos de talento humano dentro de la organización; adicionalmente se recopilará información externamente del proceso evidenciando de esta manera posibles oportunidades de mejora, así como la implementación de la encuesta a los trabajadores de la organización.

“La encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de investigación descriptivos en el que el investigador busca recopilar datos por medio de una serie de preguntas dirigidas a una porción representativa de una población con la finalidad de indagar sobre puntos de opinión, actitudes o comportamientos de las personas de un asunto específico”.¹

Se utiliza este tipo de técnica de recolección de datos en la presente investigación ya que es un instrumento de fácil y mayor aplicabilidad para la obtención de información de una manera concisa y eficaz ayudando a detectar y fortalecer las debilidades identificadas.

¹ <https://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>

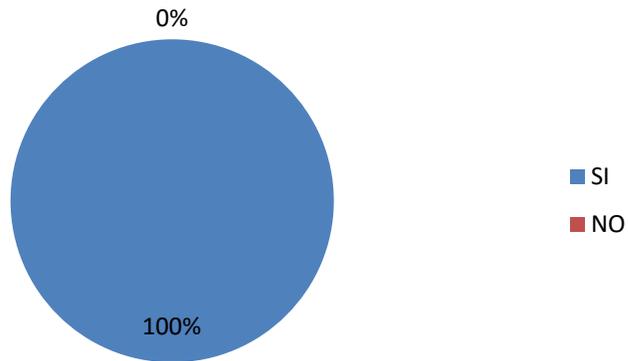
CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se llevará a cabo una encuesta interna a la muestra elegida de los colaboradores de la empresa, con el fin de identificar las falencias y las posibles causas de la problemática tratada, las cuales servirán de ayuda para plantear una propuesta de mejoramiento.

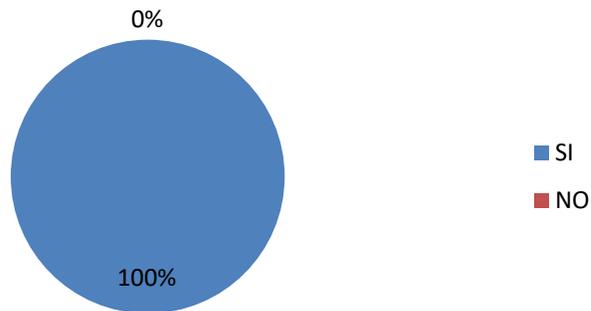
TABULACION DE LA ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS DE MAGANET.COM LTDA		
1. Recibió inducción sobre la labor a desarrollar en magamanet.co ltda.		
1.	SI	3
2.	NO	0
2. Considera que la inducción recibida fue concreta con respecto a la función a desempeñar en la empresa.		
1.	SI	3
2.	NO	0
3. Que considera falta en el proceso de inducción recibido		
1.	Información del cargo	0
2.	información de la empresa	2
3.	todas las anteriores	1
4. Que cree se puede incorporar en el proceso de inducción		
1.	Solo teoría	0
2.	solo practica	0
3.	todas las anteriores	3
5. Durante el tiempo que viene laborando en la empresa ha recibido capacitación?		
1.	SI	1
2.	NO	2
6. Considera necesario recibir capacitaciones		
1.	SI	3
2.	NO	0
7. Que considera debe hacer parte del proceso de capacitación		
1.	Actualizacion de los servicios que se ofrecen	0
2.	servicio al cliente	3
3.	todas las anteriores	0
8. Lo intimida saber que es evaluado su desempeño laboral?		
1.	SI	2
2.	NO	1
9. El saber que es evaluado lo obliga a exigirse más en el desempeño de sus funciones		
1.	SI	3
2.	NO	0
10. Que considera debe ser evaluado		
1.	Desempeño	2
2.	Conocimiento de lo que vende la empresa	0
3.	Todas las anteriores	1

1. ¿Recibió inducción sobre la labor a desarrollar en magamanet.co ltda?



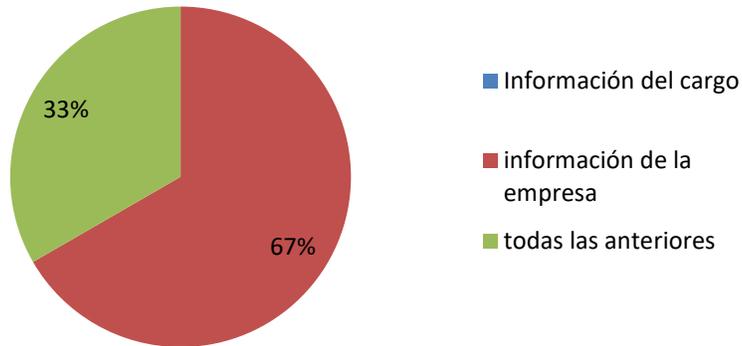
Fuente: Elaboración propia

2. ¿Considera que la inducción recibida fue concreta con respecto a la función a desempeñar en la empresa.



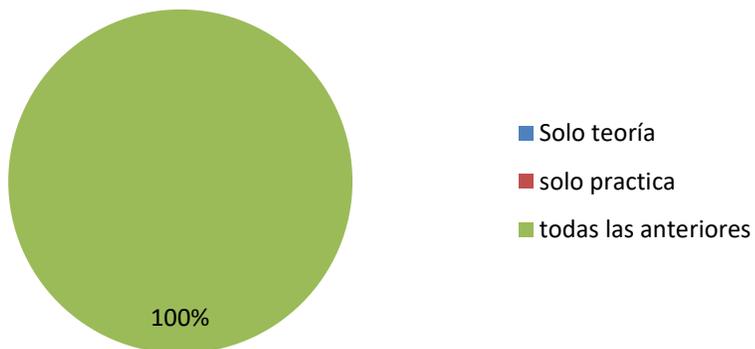
Fuente: Elaboración propia

3. ¿Que considera falta en el proceso de inducción recibido?



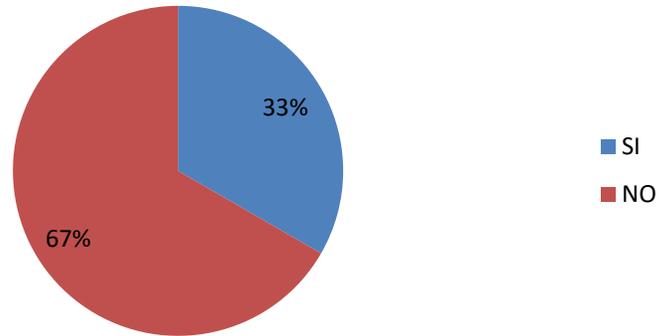
Fuente: Elaboración propia

4. ¿Que cree se puede incorporar en el proceso de inducción?



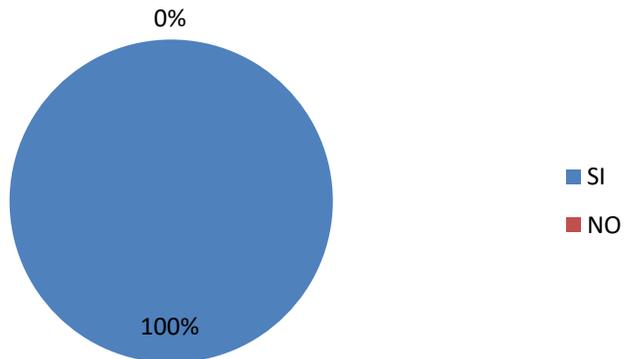
Fuente: Elaboración propia

5. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la empresa ha recibido capacitación?



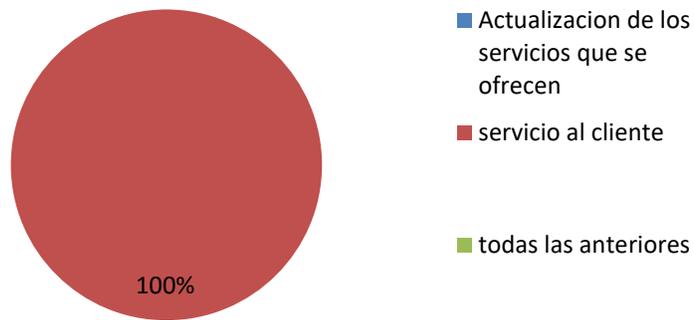
Fuente: Elaboración propia

6. ¿Considera necesario recibir capacitaciones?



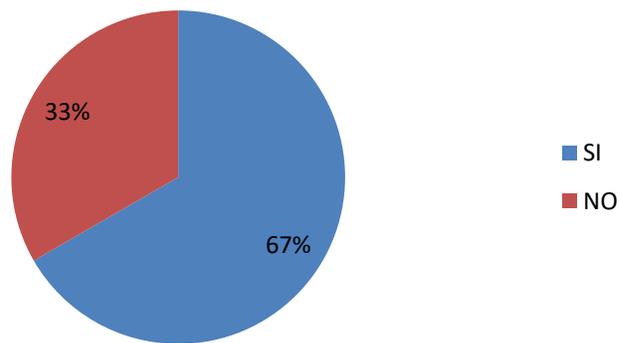
Fuente: Elaboración propia

7. ¿Que considera debe hacer parte del proceso de capacitación?



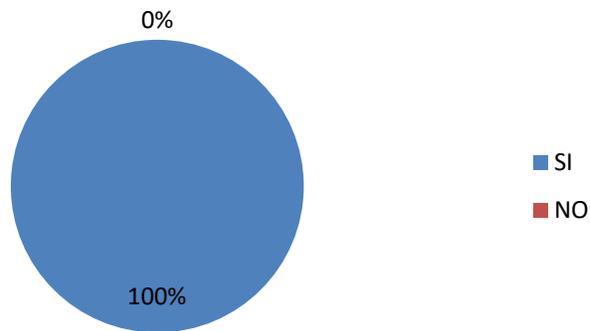
Fuente: Elaboración propia

8. ¿Lo intimida saber que es evaluado su desempeño laboral?



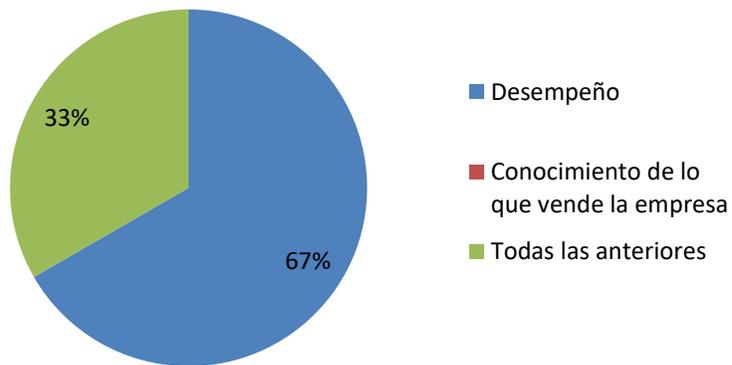
Fuente: Elaboración propia

9. El saber que es evaluado lo obliga a exigirse más en el desempeño de sus funciones



Fuente: Elaboración propia

10. ¿Que considera debe ser evaluado?



Fuente: Elaboración propia

4.2 ANÁLISIS DE DATOS

1. A la pregunta ¿Recibió inducción sobre la labor a desarrollar en magamanet.co Ltda.?

El 100% de los encuestados en su totalidad respondieron que al momento de ingresar a la empresa recibieron inducción sobre el cargo que venían a desempeñar.

Basados en el resultado se puede concluir que al momento de ingresar personal nuevo a la empresa se adelanta un proceso de inducción adecuado sobre la empresa y su razón de ser.

2. A la pregunta ¿Considera que la inducción recibida fue concreta con respecto a la función a desempeñar en la empresa?

El 100% de los encuestados consideran que la inducción recibida fue concreta con todo lo referente a la función a desempeñar.

Se puede concluir que el proceso de inducción de empleados nuevos está bien orientada y que se cumple el propósito de orientar correctamente al nuevo funcionario sobre las funciones a desarrollar en la organización.

3. A la pregunta ¿Que considera falta en el proceso de inducción recibido?

Del 100% de los encuestados para el 67% considera insuficiente el proceso de inducción recibido ya que no recibieron información amplia de la empresa, mientras que el 33% lo considero insuficiente porque no recibió información amplia de la empresa ni del cargo que va a desempeñar.

Según el resultado se puede observar que para el proceso de inducción se debe hacer énfasis tanto de la empresa y su razón de ser y del cargo y funciones que desempeñara en la empresa.

4. A la pregunta ¿Qué cree se puede incorporar en el proceso de inducción?

Del 100% de los encuestados respondió que consideran que en el proceso de inducción se debe hacer con teoría y práctica con el ánimo de hacer más provechoso y eficiente los procesos de inducción.

Se concluye que la mayoría de los empleados consideran que se debe incluir en los procesos de inducción teoría sobre cada una de las funciones que deberán cumplir y también tener la oportunidad de poder practicar la actividad que va a desarrollar con el fin que al momento de entrar a ejercer funciones esté preparado ante cualquier imprevisto.

5. A la pregunta ¿Durante el tiempo que viene laborando en la empresa ha recibido capacitación?

Del 100% de los encuestados el 33% ha recibido capacitación mientras que el 67% no ha recibido capacitación que vallan para el mejoramiento continuo.

En el desarrollo de la presente investigación se identificó la importancia que las empresas actuales incentiven y cultiven en su fuerza laboral el autoaprendizaje que se logra con la actualización de conocimiento, se hace necesario que MAGANET adelante capacitación en toda su fuerza laboral.

6. A la pregunta ¿Considera necesario recibir capacitaciones?

El 100% de los encuestados considera necesario recibir capacitaciones por parte de la empresa sobre los procesos que desarrollan.

Analizado los resultados que arroja esta pregunta se define la importancia que es para los encuestados actualizar conocimiento y estar a la vanguardia en lo que se refiere a la funcionalidad del mejoramiento continuo el cual se consigue capacitando al trabajador.

7. A la pregunta ¿Que considera debe hacer parte del proceso de capacitación?

El 100% de los encuestados consideran como primordial que hagan parte del proceso de capacitación la actualización de los servicios que ofrece la empresa al igual la atención y el servicio al cliente.

Teniendo en cuenta las respuestas de los encuestados se puede concluir que dentro del proceso de capacitación se debe trabajar en el servicio al cliente y actualización constante que se da en el mercado actualizado actual sobre los servicios que ofrece MAGANET.COM

8. A la pregunta ¿Lo intimida saber que es evaluado su desempeño laboral?

Del 100% de los encuestados el 67% se siente intimidado con el hecho de ser evaluados, y para el 33% no lo intimida el hecho de ser evaluados.

El proceso de evaluación es un proceso que se debe adelantar ya que permitirá que cada proceso se hagan al 100% de forma eficiente, los cambios tienden a generar rechazo entre los empleados solo hay que darle a conocer a los que le temen a este proceso las ventajas que este brinda ya que deja ver las falencias para convertirlas en fortalezas.

9. A la pregunta ¿El saber que es evaluado lo obliga a exigirse más en el desempeño de sus funciones?

El 100% de los encuestados aceptan que por el hecho de saber que su desempeño es evaluado los obliga a rendir en un 100% en el desempeño de sus funciones.

Para toda compañía lograr que su fuerza laboral rinda en un 100% en el desarrollo de sus funciones le permite a la empresa lograr una producción optima en la prestación de sus servicios que se verá reflejado en un beneficio económico, es así que se puede concluir que la evaluación de desempeño es un proceso para implementar inmediatamente.

10. A la pregunta ¿Que considera debe ser evaluado?

Del 100% de los encuestados el 67% considera importante debe ser evaluado el desempeño de cada empleado en las funciones asignadas y el 33% considera se debe evaluar el desempeño y el conocimiento que tiene cada empleado de la empresa y de su razón de ser.

Cada empleado que hace parte de una organización debe conocerla para estar en la capacidad de venderla a posible clientes, por esta razón se considera como válida la evaluación del conocimiento que tiene el empleado de la empresa pero de igual forma se considera de mayor relevancia la evolución del desempeño en su labor de los empleados de MAGANET con el fin de lograr un 100% de productividad.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES

5.1 RESUMEN DE HALLAZGOS

Una vez analizada las encuestas aplicadas a los empleados de MAGANET.COM

Se identifica que el proceso de inducción aplicado al personal elegido para ingresar a la empresa es puntual a lo que este necesita saber para ingresar a hacer parte de la compañía, también se identifica que se considera necesario que se adelanten capacitaciones que le permita al personal actualizar su conocimiento y tener la capacidad de estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos que se viven en el mercado que se mueve MAGANET para no quedar relegados con tecnología desactualizada u obsoleta, es un hecho que la compañía debe ofrecerle a su personal capacitaciones que les permitan crecer en conocimiento y si se cuenta con personal capacitado la empresa contara con bases sólidas para adelantar evaluaciones sobre su personal.

Se identifica que el proceso de evaluación de desempeño es un proceso que genera ansiedad entre los trabajadores así que la tarea será mostrarles que la implementación de un modelo estratégico integral para los procesos de capacitación y evaluación del desempeño permitirá antes que nada identificar las falencias que estén presentes en el desarrollo de una actividad y con base a este proceso poder implementar las mejoras que sean necesarias para lograr el 100% del desempeño de un empleado en el desarrollo de sus funciones que será lo que se evaluara en los funcionarios, su desempeño laboral.

El conocimiento necesita de un contexto compartido, en donde cuya función consiste en crear significados que le permitan a las personas entender y comprender el contexto de los procesos productivos, se puede decir que será un aprendizaje constante para el máximo de desempeño laboral.

La investigación permitirá identificar lo que se requiere para mayor alcance en los procesos de capacitación para el acertado desempeño del personal para que sea más competitivo, puesto que contando con estas se mejora la eficiencia laboral se repercute en el incremento de la productividad, la rentabilidad, habilidades y destrezas e basados en conocimientos que se exigen hoy en día.

5.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Realización con mayor frecuencia de capacitaciones en el área requerida que contribuyan a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- ❖ Efectuar periódicamente evaluaciones de desempeño, establecimiento compromisos para verificar los logros y resultados, haciendo un seguimiento más detallado para poder apoyar las actividades de los procesos que requieran de capacitación, asesoría y la ubicación de personal idóneo.
- ❖ Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades, asimismo brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos a desempeñar, manteniendo al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa, la creatividad y ayuda a prevenir la falta de gestión en calidad de trabajo.

5.3 PROPUESTA

MAGANET.COM es una empresa en la que su actividad principal es el mantenimiento y reparación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática, es una empresa que está empezando a formarse un nombre en el mercado por esta razón la importancia de ofrecer un servicio con calidad ya que con la referencia de buen servicio le permitirá seguir afianzándose en el mercado local inicialmente, durante esta investigación y con las encuestas realizadas al personal de la compañía se evidencio la importancia de implementar un modelo de capacitación y evaluación de desempeño enfocado a lograr una mayor productividad de la fuerza laboral de MAGANET.COM

En este momento en la empresa se presenta la necesidad de empezar a capacitar y evaluar al personal con el fin de lograr que estén en la capacidad de ofrecer el mejor servicio a los clientes, por tal razón se recomienda tomar esta investigación en la que queda evidenciada las falencias que afectan a la compañía y establecer estrategias tendientes a corrección de dichas falencias y convertirlas en oportunidades de crecimiento. Los procesos de capacitación y evaluación se aplicarán al personal de las áreas de Mantenimiento y al de ventas y servicio al cliente ya que son las áreas en donde se concentra la fuerza laboral que hace posible la productividad de MAGANET.COM.LTDA.

En la empresa como propuesta a implementar para fortalecer las debilidades, se llevaría a cabo como método fundamental la ejecución el ciclo PHVA y el modelo SECI como estrategia para desarrollar el conocimiento dentro de la organización

CICLO PHVA

“Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales)”²

Planear: Se identificarán los objetivos y pautas necesarias que contribuyan a desarrollar acciones correctivas y preventivas que conlleven a la solución de la problemática con la capacitación de los trabajadores y la aplicación de la evaluación de desempeño.

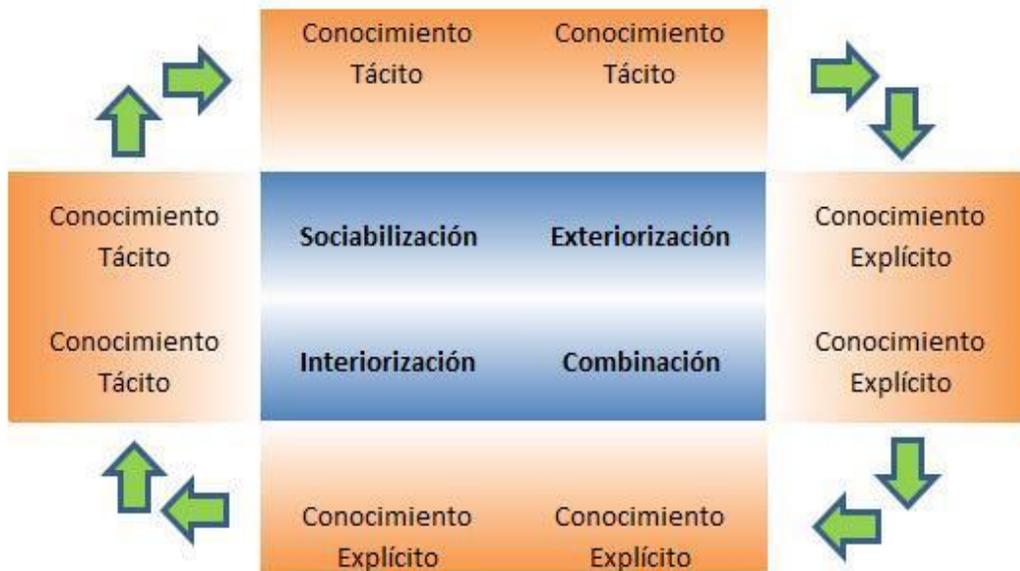
Hacer: Aplicación de los objetivos planteados con el fin de mejorar el servicio al cliente, teniendo presente que este debe ser el gran propósito a cumplir.

Verificar: Realización de una evaluación interna y externa que permita conocer de forma veraz y oportuna si lo implementado ha dado los resultados esperados. Todo este proceso se llevaría a cabo después de haber realizado la mejora en los servicios a prestar.

Actuar: Luego de haber realizado las fases anteriores y de tener identificadas las debilidades de la empresa, se procederá a fortalecerlas con el objetivo de alcanzar y mejorar la problemática con la capacitación de los trabajadores y la aplicación de la evaluación de desempeño.

² Jorge Jimeno Bernal Grupo PDCA Home. El círculo de Deming de mejora continua.

MODELO SECI



En la etapa de **Socialización** del modelo SECI, se podrá implementar espacios en donde todos los colaboradores de las diferentes jerarquías compartan las habilidades, destrezas y conocimientos empíricos desarrollados e implementados en su experiencia laboral, todo esto con el fin de mejorar la gestión del conocimiento y promover un buen ambiente laboral que sea favorable para la empresa.

En la etapa de **Exteriorización** del modelo SECI, se realizará un proceso de planificación con diferentes asesores externos para la realización de las capacitaciones y las diferentes actividades a implementar para fortalecer las debilidades, logrando que el personal este apto y en un buen nivel de conocimiento con relación a los servicios a ofrecer.

En la etapa de **Combinación** del modelo SECI, una vez realizada todas las capacitaciones pertinentes a una muestra elegida de colaboradores de la empresa, estos deberán cumplir con transmitir el conocimiento adquirido a los demás compañeros y de esta forma lograr equilibrar los conocimientos técnicos y empíricos de todo el personal de la empresa.

En la etapa de **Interiorización** del modelo SECI, se implementará a través del uso de los medios virtuales, esto se utilizaría como un incentivo laboral ya que

permite al colaborador adquirir conocimientos y habilidades en los medios informáticos que permitan destacarse en su ambiente laboral.

Actividades a realizar para fortalecer las debilidades con relación a los procesos a implementar en la empresa MAGANET.COM LTDA:

- ✓ Realizar seguimiento de los diferentes procesos que ejecutan los funcionarios de la empresa con el objetivo de elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

- ✓ Creación de espacios de capacitación, adiestramiento e integración para todos los colaboradores de la empresa, con el objetivo de mejorar entre todos las relaciones laborales que permitan generar un clima laboral satisfactorio, aumento de la motivación y conocimiento con relación a las nuevas tendencias del mercado laboral.

- ✓ Llevar a cabo la revisión de aspectos fundamentales, los cuales son oportunos y necesarios ya que ayudaran a la empresa a corregir sus procesos de gestión de forma efectiva y oportuna con el fin de realizar las recomendaciones necesarias encaminadas a identificar acciones y estrategias de mejoramiento que permitan superar las limitaciones presentadas.

- ✓ Implementar un buen Sistema de Gestión del Conocimiento enfocado en programas que ayuden al desarrollo organizacional y la adquisición del conocimiento, para incrementar las capacidades, la innovación, la competitividad y con ello generar el mayor valor posible para la empresa.

IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIA	DONDE	COMO	PORQUE	PARA QUE
Innovar en estrategias de mercadeo para mantener el liderazgo.	Área de diseño e innovación.	Al tener la información de las investigaciones de mercadeo, el equipo de trabajo debe crear	Es necesario diseñar un plan estratégico de mercadeo con el fin de fortalecer la empresa	Para lograr conocer las necesidades y expectativas de los clientes.

		estrategias donde sean creativas para que llamen la atención de los consumidores, luego se deben hacer seguimientos a estas estrategias para ver si están funcionando correctamente.	conociendo las necesidades de los clientes. Además esto trae beneficios como aumento de los clientes, entre otros.	
Invertir en nueva tecnología, que ayude a prestar un excelente servicio.	Área de diseño e innovación	El gerente debe buscar las mejores alternativas para lograr obtener y prestar servicios de calidad y con personal acorde con las nuevas tecnologías del mercado.	La tecnología incrementa ingresos, mejora procesos, implementa nuevas herramientas y ayuda con prestar un buen servicio.	Para Incrementar las ventas de cada servicio ofrecido.
Seguir haciendo investigaciones de mercadeo para complacer al cliente con sus necesidades.	Área de investigación comercial.	Se debe trabajar en grupo donde cada uno haga su investigación en diferentes lugares para así unir toda la información y poder hacer excelentes estrategias. La idea es Conocer las necesidades de los consumidores para así implementar estrategias que lleguen a cada consumidor.	Las investigaciones son fundamentales en la empresa para ofrecer los servicios de calidad. Los beneficios que esto traería sería tener un valor agregado a cada servicio ofrecido, la empresa adquiere más confianza con los clientes.	Para ofrecer servicios de calidad.
Incentivar a los empleados en un aprendizaje continuo, oportunidad de	Área de relaciones laborales	Preparando a los trabajadores antes de ingresar a su labor, con charlas y cursos de	Al mejorar el conocimiento de los empleados, ellos van a estar en capacidad de	Para fortalecer el conocimiento de los empleados.

desarrollo, crecimiento.		capacitación. Además concientizarlos de la importancia de trabajar en equipo, donde los valores prevalezcan y así lograr un buen clima organizacional.	ofrecer un buen servicio de atención al cliente, donde den a conocer lo esencial de cada servicio ofrecido por la empresa.	
Aprovechar la alta participación del mercado para capacitar a los empleados que se dedican al manejo de la tecnología.	Área de capacitación	Al tener alta participación en el mercado, los ingresos son altos, de ahí se utilizara un monto de dinero para hacerles capacitaciones a los empleados donde sus funciones están a cargo del servicio al cliente, los cuales son los encargados de manipular la tecnología.	Dependiendo la función de cada trabajador necesita diferentes tipo de formación, en este caso son los que manejan la tecnología, por eso ellos deben tener conocimientos que puedan dominar muy bien todo lo que tiene que ver con sus funciones.	Para generar a los empleados un desarrollo organizacional que propicie en ellos el sentido de equidad.
Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación.	Área de capacitación	Contratando personal especializado en dictar capacitaciones en el trabajo, en donde se desarrollan actividades que mejoran las actitudes de los empleados. Y ellos con esto obtienen más conocimiento que colocan en práctica en su labor.	Es necesario que los empleados tengan capacitaciones, para que adquieran una formación integral. Esto trae unas series de beneficios los cuales son: Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones. Favorece la confianza y desarrollo personal. Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.	Para generar mayores utilidades.
Mejorar el servicio al	Área de capacitación	Dictando charlas y entrenamientos a	Como sabemos la economía está en	Para poder estar en un buen nivel

cliente, brindando calidad en los servicios para que no afecte los cambios en la economía.		los empleados de cada área, donde ellos puedan adquirir más información sobre el servicio al cliente y como ofrecer un buen servicio.	constantes cambios donde hay momentos en que no favorece a las empresas y es ahí donde se deben buscar estrategias que ayuden a salir adelante como empresa, ya que con esto se pueden aumentar clientela y generar mayores ingresos.	empresarial.
Realizar planes de capacitación a los empleados para aumentar la competitividad de la empresa	Área de capacitación	Invirtiendo en los planes de capacitación de los empleados de una manera continua, en donde ellos se sientan más seguros en sus labores y puedan dar lo mejor de sí.	Lo más valioso en una empresa es el recurso humano, todo lo que tiene que ver con los trabajadores, por eso es importante que ellos adquieran cada día más conocimientos para que se sientan satisfechos y amen lo que hacen.	Para aumentar el número de empleados capacitados.

5.3.1 RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Recursos financieros

La empresa cuenta con un presupuesto económico asignado según las herramientas y/o elementos a implementar (gastos requeridos).

Recursos físicos

Para el desarrollo de las acciones del programa la empresa cuenta con un espacio como sala de capacitación, herramientas tecnológicas (videobeam, computadores, diversos equipos eléctricos según la necesidad), etc.

Recurso humano

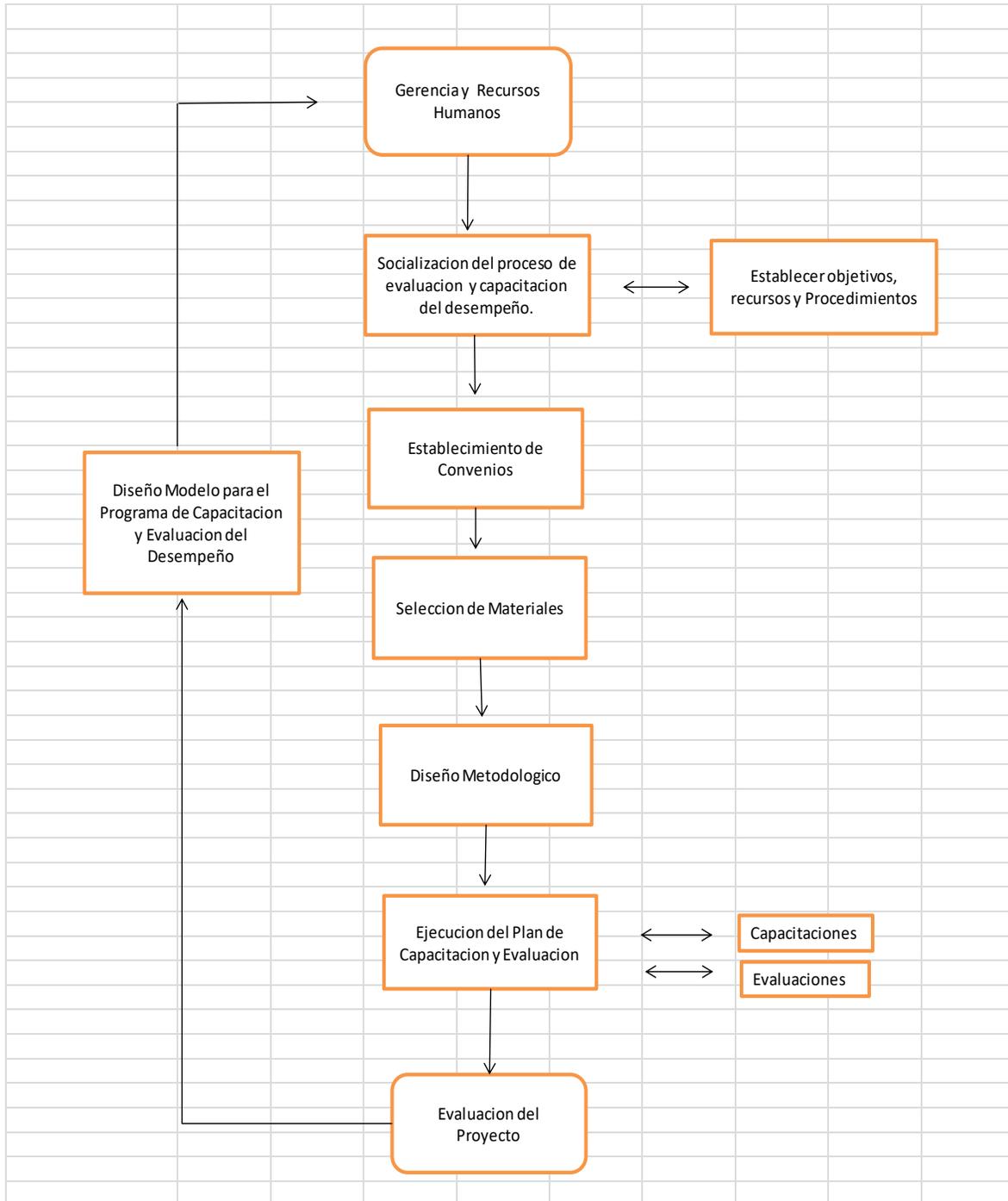
Todas las personas que hacen parte de la empresa, así como el personal externo que será encargado de las actividades de capacitación a los trabajadores en general.

5.3.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (DIAGRAMA DE GANTT)

Según las estrategias a implementar para fortalecer las debilidades de la empresa en cuanto a capacitación y evaluación de desempeño para mejorar la calidad, productividad y eficiencia en la empresa, el desarrollo de la propuesta de mejoramiento tendría una duración aproximadamente de tres meses, distribuidas las actividades de la siguiente manera:

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO											
		JUNIO 2016				JULIO 2016				AGOSTO 2016			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	SOCIALIZACION DEL PROYECTO	X	X										
2	ESTABLECIMIENTO DE CONVENIOS			X	X								
3	SELECCIÓN DE MATERIALES				X	X	X	X					
4	DISEÑO METODOLOGICO					X	X	X					
5	EJECUCION DEL PLAN DE CAPACITACION								X	X	X	X	
6	EVALUACION DEL PROYECTO												X

DIAGRAMA DE PROCESOS A IMPLEMENTAR EN LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA EMPRESA MAGANET.COM LTDA



CONCLUSIONES

- ✓ La realización de este trabajo ha permitido afianzar y profundizar el conocimiento adquirido durante todo el estudio del diplomado, se ha logrado investigar, analizar y proponer acciones de mejoramiento con respecto a la problemática en los procesos de capacitación y evaluación de desempeño en el cargo de servicio al cliente de la empresa que se seleccionó para trabajar.
- ✓ Con la realización de la investigación a la empresa seleccionada se puede concluir que la capacitación ha sido insuficiente en los trabajadores quienes también consideran que la evaluación del desempeño es una herramienta veraz y capaz de mejorar la forma en la que perciben sus funciones y en la cual en la empresa carece de implementación.
- ✓ A lo largo de la elaboración de esta investigación se dio la oportunidad de realizar un trabajo en equipo más afianzado, que ha permitido mirar desde una perspectiva evaluadora una de las áreas más importantes dentro de una empresa como lo es el Talento Humano, reconociendo las debilidades que aquejan esta área y de igual manera proponer las posibles soluciones para contrarrestar esta problemática.

BIBLIOGRAFÍA

Virtual, e. (24 de 02 de 2013). Eumed. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis.html>

La capacitación y su importancia en el desarrollo de las organizaciones. Obtenido de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/La%20capacitacion%20y%20su%20importancia%20en%20el%20desarrollo%20de%20las%20organizaciones.htm>

RR.HH. FORMACION DE PERSONAL EOI
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

Objetivos y funciones de la capacitación. Recuperado de: <http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/objetivos-y-funciones-de-la-capacitaci%C3%B3n/>

Chiavenato I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.

Anon, (2016). [En Línea] Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-324587_archivo_pdf_4_Gestion_Conocimiento_MEN.pdf [Accedido el 1 de Mayo de 2016].

Anon, (2016). [En línea] Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002 [Accedido el 6 de Mayo de 2016].

Camaramedellin.com.co. (2016). Capacitación del personal: la clave para el desarrollo empresarial. [En Línea] Disponible en: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Servicios-Empresariales/Herramientas-Empresariales/Administracion/La-clave-para-el-desarrollo-empresarial.aspx> [Accedido el 9 de Mayo de 2016].

Eumed.net. (2016). *METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPLEO EN LA EMPRESA PROCESADORA DE CAFÉ ASDRUBAL LÓPEZ VÁZQUEZ DE GUANTÁNAMO.* [En Línea] Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/drt.html> [Accedido el 9 de Mayo 2016].

Gutiérrez, K. (2016). Componentes de la gestión del conocimiento • GestioPolis. [En Línea] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/componentes-la-gestion-del-conocimiento/> [Accedido el 3 de Mayo de 2016].

Moreno, Y. (2016). *La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones* | Gerencie.com. [En Línea] Gerencie.com. Disponible en: <http://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html> [Accedido el 2 de Mayo de 2016].

NORTH, K. AND RIVAS, R. (2008). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. [S. L.]: LIBROS EN RED.

Noticias de Trabajo y Actualidad Laboral - empleo.com. (2016). *¿Importa la capacitación?*. [En Línea] Disponible en: http://www.empleo.com/colombia/investigacion_laboral/-importa-la-capacitacin-n-----/6585936 [Accedido el 2 de Mayo de 2016].

ONGALLO, C. (2007). MANUAL DE COMUNICACIÓN. MADRID: DYKINSON.

Repository.urosario.edu.co. (2016). [En Línea] Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence=1> [Accedido el 11 de Mayo de 2016].

Urdaneta, M. (2002). *Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos* • GestioPolis. [En Línea] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/evaluacion-desempeno-gestion-recursos-humanos/> [Accedido el 11 de Mayo de 2016].

Anexos

ENCUESTAS

1.

1. Recibió inducción sobre la labor a desarrollar en magamanet.co ltda.		
<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
2. Considera que la inducción recibida fue concreta con respecto a la función a desempeñar en la empresa.		
<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
3. Que considera falta en el proceso de inducción recibido		
<input type="checkbox"/> Información del cargo	<input type="checkbox"/> información de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
4. Que cree se puede incorporar en el proceso de inducción		
<input type="checkbox"/> Solo teoría	<input type="checkbox"/> solo practica	<input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
5. Durante el tiempo que viene laborando en la empresa ha recibido capacitación?		
<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
6. Considera necesario recibir capacitaciones		
<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
7. Que considera debe hacer parte del proceso de capacitación		
<input type="checkbox"/> Actualizacion de los servicios que se ofrecen	<input type="checkbox"/> servicio al cliente	<input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
8. Lo intimida saber que es evaluado su desempeño laboral?		
<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
9. El saber que es evaluado lo obliga a exigirse más en el desempeño de sus funciones		
<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
10. Que considera debe ser evaluado		
<input type="checkbox"/> Desempeño	<input type="checkbox"/> Conocimiento de lo que vende la empresa	<input checked="" type="checkbox"/> Todas las anteriores

2.

1. Recibió inducción sobre la labor a desarrollar en magamanet.co ltda.		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
2. Considera que la inducción recibida fue concreta con respecto a la función a desempeñar en la empresa.		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
3. Que considera falto en el proceso de inducción recibido		
<input type="checkbox"/>	Información del cargo	<input checked="" type="checkbox"/> información de la empresa <input type="checkbox"/> todas las anteriores
4. Que cree se puede incorporar en el proceso de inducción		
<input type="checkbox"/>	Solo teoría	<input type="checkbox"/> solo practica <input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
5. Durante el tiempo que viene laborando en la empresa ha recibido capacitación?		
<input type="checkbox"/>	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
6. Considera necesario recibir capacitaciones		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
7. Que considera debe hacer parte del proceso de capacitación		
<input type="checkbox"/>	Actualizacion de los servicios que se ofrecen	<input type="checkbox"/> servicio al cliente <input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
8. Lo intimida saber que es evaluado su desempeño laboral?		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
9. El saber que es evaluado lo obliga a exigirse más en el desempeño de sus funciones		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
10. Que considera debe ser evaluado		
<input checked="" type="checkbox"/>	Desempeño	<input type="checkbox"/> Conocimiento de lo que vende la empresa <input type="checkbox"/> Todas las anteriores

3.

1. Recibió inducción sobre la labor a desarrollar en magamanet.co ltda.		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
2. Considera que la inducción recibida fue concreta con respecto a la función a desempeñar en la empresa.		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
3. Que considera falto en el proceso de inducción recibido		
<input type="checkbox"/>	Información del cargo	<input checked="" type="checkbox"/> información de la empresa <input type="checkbox"/> todas las anteriores
4. Que cree se puede incorporar en el proceso de inducción		
<input type="checkbox"/>	Solo teoría	<input type="checkbox"/> solo practica <input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
5. Durante el tiempo que viene laborando en la empresa ha recibido capacitación?		
<input type="checkbox"/>	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
6. Considera necesario recibir capacitaciones		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
7. Que considera debe hacer parte del proceso de capacitación		
<input type="checkbox"/>	Actualizacion de los servicios que se ofrecen	<input type="checkbox"/> servicio al cliente <input checked="" type="checkbox"/> todas las anteriores
8. Lo intimida saber que es evaluado su desempeño laboral?		
<input type="checkbox"/>	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO
9. El saber que es evaluado lo obliga a exigirse más en el desempeño de sus funciones		
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
10. Que considera debe ser evaluado		
<input checked="" type="checkbox"/>	Desempeño	<input type="checkbox"/> Conocimiento de lo que vende la empresa <input type="checkbox"/> Todas las anteriores