

**Importancia de la Capacitación como Gestión del Talento Humano.  
Caso 472 Servicios Postales Nacionales S.A.**

Astrid Marley Rodríguez Arévalo  
Jennifer Paola Pena Mateus  
Alejandra María Gómez Franco  
Jonathan Hernán Perdomo Ayala  
Edison Daniel Santana González

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)  
de Universidad Nacional Abierta y Distancia UNAD

101007- Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Profesor Luis Alfredo Chía González

Bogotá, diciembre 2023

### **Dedicatorias**

Dedico este proyecto a mis padres, por su amor, apoyo incondicional y sacrificio. A mis compañeros de trabajo de este Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, por inspirarme con sus experiencias y desafíos diarios. A todos aquellos que creyeron en la importancia de este proyecto y brindaron su respaldo.

Jonathan Perdomo A.

Dedico este trabajo proyecto final a mi hijo Tomás, por la paciencia y amor en este proyecto y proceso educativo. A las diferentes personas que brindaron apoyo y me motivaron a seguir adelante para la culminación de mi proyecto educativo.

Astrid Marley Rodríguez A.

Dedico este trabajo final a todas las personas que me han brindado su apoyo y confianza a lo largo de mi carrera académica. En primer lugar, a mis padres, por su inquebrantable apoyo y amor incondicional. Gracias por siempre creer en mí y motivarme a seguir adelante en cada paso que he dado. A mis profesores y mentores, por su dedicación y paciencia en guiarme en este camino de aprendizaje. Sus conocimientos y experiencias compartidas han sido fundamentales en mi formación académica.

A mis amigos y compañeros de estudio, por ser mi red de apoyo y por acompañarme en cada desafío que he enfrentado.

Alejandra María Franco Gómez

Dedico este logro, este sueño cumplido a Dios quien ha sido mi mentor, mi proveedor, mi padre y ha estado conmigo en todo tiempo de mi vida.

A mis tres Hijos Sara Valentina, Ian Samuel y Joseph JeanPierre que son mi motor, mi motivación de superación, mi alegría y felicidad. No hay tiempo, edad, limite o excusa que nos

impida cumplir nuestros sueños, si estamos de la mano de Dios todo es posible. Vamos por más.

Jennifer Paola Peña Mateus

Hoy, con inmenso cariño y gratitud en mi corazón, dedico este proyecto a cada uno de mi tutores y profesores que han sido parte fundamental de este viaje. El apoyo inquebrantable, sabiduría compartida y ánimo constante han dado forma a esta iniciativa de una manera que nunca imaginé posible.

Edison Daniel Santana

### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a tutor Marilú Avenda por su orientación experta, paciencia y consejos valiosos a lo largo de este proyecto. Agradezco a mis amigos y compañeros por su estímulo constante y por ser una fuente inagotable de apoyo.

Jonathan Perdomo A.

Agradezco primero a Dios por darme la oportunidad de poder realizar este proyecto, a la universidad y a la escuela "Ecacen" por brindarnos los diferentes elementos y recursos para el desarrollo de nuestro proceso educativo, a mis compañeros y tutores por realizar este proyecto final de la mejor forma. Y finalmente quiero dar gracias a mis jefes de Interworld porque siempre me motivaron a seguir adelante en momentos de dificultad.

Astrid Marley Rodríguez Arévalo.

Gracias por compartir conmigo alegrías, frustraciones y momentos inolvidables. A todas las personas que me han brindado su ayuda y colaboración en la realización de este trabajo final, su aporte ha hecho posible que pueda culminar este proyecto con éxito. Por último, dedico este trabajo a mí mismo, por nunca rendirme y por ser perseverante en la búsqueda de mi desarrollo personal y profesional. Este logro es un recordatorio de que con dedicación, esfuerzo y pasión se pueden alcanzar grandes metas. ¡Gracias a todos por ser parte de este camino y por ser motor de inspiración en mi vida!

Alejandra María Franco Gómez.

Agradezco a Dios todo poderoso quien ha sido siempre en mi vida mi fortaleza, mi ayuda, mi guía, ha sido, es y será todo para mí; quien me ha apoyado a ser mejor persona, a superarme, a dar más de mí y cumplir mis sueños. A mi esposo e hijos que me han apoyado y son mi impulso y motivación para seguir adelante cuando he sentido desfallecer. A mi madre y familia quienes siempre han sembrado una semilla de superación y de avanzar en el transcurrir

de la vida.

Agradezco a las personas que de manera directa o indirecta me han motivado para superarme y seguir adelante.

Agradezco a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia gracias a su modalidad virtual y su apoyo puedo realizar mi sueño como profesional.

Jennifer Paola Peña Mateus

Finalmente agradezco a mi familia, mis dos hijos, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han sostenido en cada paso de este camino educativo, les dedico este proyecto. La fe en mí me dio la fuerza para seguir adelante incluso cuando las cosas parecían difíciles.

Edison Daniel Santana

## Resumen

El objetivo de esta propuesta y análisis sobre la importancia de la capacitación como gestión del talento humano dentro de la empresa 472 se centra en optimizar el rendimiento y el aporte de los empleados de la compañía través de programas de capacitación y formación con el fin de desarrollar en ellos la preparación correcta para desafíos presente y futuros.

Proponemos que los temas de capacitación y formación de los colaboradores dentro de una organización juegan un papel clave para el desarrollo de sus actividades, realizando los procesos con eficiencia y eficacia, ayudando a las organizaciones a minimizar los costos y fidelizar a los clientes, al momento de ofrecer los diferentes productos y servicios.

Se han identificado necesidades dentro de la compañía que afectan a los colaboradores y directamente a la empresa; ya que actualmente la empresa ha reducido la oferta de sus servicios a nivel nacional afectando la operación, la calidad del servicio, y la satisfacción al cliente. Las investigaciones realizadas, y el material de estudio, nos han dado las herramientas suficientes para desarrollar diferentes métodos y así optimizar la gestión e talento humano garantizando que estén alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo.

En conclusión, la eficiencia y productividad mejorará mediante la implementación del programa de capacitación y desarrollo de su personal. Es así, que se diseñará teniendo en cuenta las necesidades específicas de la empresa y los empleados. Se identificarán las áreas de mejora y se crearán planes de capacitación para cada colaborador. Esto permitirá adquirir las habilidades necesarias para mejorar su desempeño y contribuir al crecimiento y éxito de la empresa 472 Servicios Postales Nacionales S.A.

**Palabras Clave.** Gestión, Talento Humano, Desarrollo, Capacitación, Entrenamiento, Reducción de Costos

### **Abstract**

The objective of the project within company 472 focuses on optimizing the performance and contribution of the company's employees through training and education programs in order to develop in them the correct preparation for present and future challenges.

We propose that the issues of training and education of collaborators within an organization play a key role in the development of its activities, carrying out processes efficiently and effectively, helping organizations to minimize costs and build customer loyalty, at the same time. to offer different products and services.

Needs have been identified within the company that affect employees and directly the company; since currently the company has reduced the offer of its services nationwide, affecting the operation, the quality of the service, and customer satisfaction.

The research carried out and the study material have given us sufficient tools to develop different methods and thus optimize human talent management, ensuring that they are aligned with long-term strategic objectives.

In conclusion, efficiency and productivity will improve through the implementation of the training and development program for your staff, it will be designed considering the specific needs of the company and employees. Areas for improvement will be identified and training plans will be created for each Collaborator. This will allow them to acquire the necessary skills to improve their performance and contribute to the growth and success of the company 472 Servicios Postales Nacionales S.A.

**Keywords.** Management, Human Talent, Development, Training, Training, Cost Reduction

## Tabla de contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	9
Planteamiento del Problema.....	10
Justificación de la Investigación.....	10
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Antecedentes.....	12
Marco Teórico.....	13
Marco Legal.....	16
Metodología.....	18
Alcance de la investigación.....	18
Población y muestra.....	19
Resultados.....	21
Programa de Compensación e Incentivos.....	22
Conclusión.....	24
Recomendaciones.....	24
Referencias.....	25

## **Introducción**

La presente investigación explora a fondo la gestión del talento humano en la empresa 4-72 Servicios Postales Nacionales S.A., en donde abordaremos los desafíos, necesidades, y las estrategias innovadoras para maximizar el potencial de los empleados a través de la capacitación y desarrollo del talento humano.

Surge como una respuesta estratégica para mejorar y optimizar las operaciones de la compañía. En consecuencia, actualmente nos enfrentamos a desafíos y oportunidades únicas en un entorno empresarial en constante evolución y este proyecto tiene como objetivo no solo abordar nuestras áreas de mejora identificadas, sino también anticipar las necesidades futuras de nuestros clientes y del mercado en general.

Durante el desarrollo de este trabajo el lector se sumergirá en el mundo de los procesos de socialización e inducción de personal, donde se dará cuenta que en la etapa de incitación se realiza un recorrido a los colaboradores para que se familiaricen con la empresa y los compañeros ayudando a su adaptación a la cultura y normas de la empresa. también se encontrarán con el método de socialización indicando como en este proceso se enseña a los empleados la importancia y las normas de una organización, por medio de la interacción con sus compañeros.

## **Planteamiento del Problema**

En el entorno empresarial altamente competitivo y en constante evolución de la actualidad, la empresa 4-72 de envíos enfrentan desafíos significativos para mantener y mejorar su eficiencia operativa. Es así, como la industria de envíos se caracteriza por plazos ajustados, altos niveles de demanda y la necesidad de garantizar la entrega puntual y segura de paquetes. Para enfrentar estos desafíos, las empresas de envíos deben contar con una fuerza laboral altamente capacitada y motivada.

La capacitación y el desarrollo laboral pueden ser insuficientes o no estar debidamente estructurados, generando el incumplimiento de plazos de entrega, pérdida de paquetes, costos operativos elevados y una experiencia de la cliente insatisfactoria.

Por lo tanto, es esencial abordar el siguiente problema: La empresa 4-72 Servicios Postales Nacionales S.A., ¿cómo puede contribuir a la solución para mejorar su eficiencia operativa al implementar un programa de capacitación laboral?

## **Justificación de la Investigación**

La empresa 472 manifiesta que su prioridad es mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente y hace énfasis en la cantidad de trabajadores con el que se beneficia la empresa.

En la actualidad para los clientes que manejan envíos pequeños y grandes, presentando reiteradamente los siguientes inconvenientes:

No se maneja servicio de pago de contra entrega al recibir la mercancía o el paqueteo, como si se presta en las demás empresas de mensajería en Colombia.

Al momento de hacer un reclamo o queja, tener conocimiento de dónde va la mercancía o simplemente comunicarse con el Call Center es simplemente imposible; es tal la complejidad que los clientes deben dirigirse personalmente a la oficina desde donde se envía la mercancía o encomienda para obtener información, en donde los casos no obtienen la oportuna respuesta y las demoras en información son altas. (472 Envíos, 2023)

La entrega de la mercancía, paquete o encomienda por la misma experiencia de los clientes comparando con las demás empresas que prestan el mismo servicio a nivel nacional; es la más demorada en tiempos de entrega. Inclusive para el presente año 2023 cambiaron sus tarifas haciendo las más altas del mercado. (472 Envíos, 2023)

Por último, que genera gran preocupación es que en este momento la empresa 472 ya no está cubriendo las rutas que normalmente cubría para entrega de mercancía o paquetero. Las están quitando, dejando sólo ciudades principales y dejando sin el servicio a aquellos municipios en Colombia donde sólo cuentan con oficinas de 472 e Interrapidísimo. (472 Envíos, 2023)

Como podemos ver en papel las cifras suenan y se ven muy bien, pero la realidad es que como vemos la empresa parece que en vez de querer crecer y mejorar su servicio, está quitando servicios. Ahora si ya no cubren esas rutas de entrega, la pregunta es ¿dónde están los colaboradores que cumplían o eran responsables de esos puntos? Si la empresa tiene tantas falencias en su operación ¿cómo está internamente el trabajo con los colaboradores y si realmente se cumplen con los lineamientos de bienestar, tecnología, capacidad administrativa y logística?

Sabemos que 472 es una empresa del estado y preocupa que las diferentes políticas de cada turno afecten empresas que deben ser ejemplo para las privadas en cumplimiento, crecimiento y mejor oferta de servicio e infraestructura. (472 Envíos, 2023). Por lo tanto, como proyecto de grado es proporcionar mejoras contundentes para su real eficiencia operativa, logística y garantizar la satisfacción del cliente a través de la implementación de un programa integral de capacitación y desarrollo laboral profesional para los colaboradores, todo con el objetivo que realmente 472 se pionera, sea una empresa que marque la pauta y la diferencia positiva en Colombia y por supuesto que cada colaborador directo e indirecto como sus familias se vean beneficiadas como sus clientes. (472 Envíos, 2023).

### **Objetivo General**

Proponer un plan para la implementación de un Programa Integral de Capacitación y desarrollo laboral en la empresa 472 Servicios Postales Nacionales S.A., con el propósito de fortalecer las competencias de su personal, minimizar los errores operativos a través de la capacitación enfocada en procedimientos, protocolos y habilidades específicas para evitar fallos y aumentar la productividad, la innovación y mejorar la satisfacción del cliente.

### **Objetivos Específicos**

Detectar las falencias en los diferentes procesos internos, con el fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes y del mercado en sí, para hacer de esta compañía de servicios, una organización competitiva en el mercado.

Revisar los procesos de Operación y servicio al cliente y realizar acciones concretas de mejora a través de la capacitación y el desarrollo del personal, en donde se requiera para lograr los resultados a través de un control estratégico, reduciendo tiempos de entrega y PQR'S, estandarizando procesos, tecnología y mejores tarifas en el mercado.

Estructurar un plan de capacitación y desarrollo de los colaboradores para la organización objeto de estudio en este proyecto, de todos los departamentos, niveles y cargos de la organización, que vayan de la mano con los objetivos de la empresa y su cultura organizacional, con el fin de que puedan desarrollar procesos de innovación dentro de la organización a través de planes estratégicos de la gestión humana.

### **Antecedentes**

Empresas como FedEx han enfrentado problemas en sus demoras, perdidas de paquetes. De igual forma, muchas empresas de envíos a menudo enfrentan desafíos logísticos, tecnológicos y operativos debido a la naturaleza compleja de sus operaciones y la demanda en constante cambio. La manera en que estas empresas abordan y superan estos desafíos puede variar, y muchas implementan medidas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Iñiguez, 2022).

Servicios Postales Nacionales S.A, Es una empresa del estado que hace presencia en distintas ciudades del país mediante la apertura de centros operativos, puntos de venta ubicados estratégicamente en sectores que tiene facilidades de acceso, cumpliendo así su gestión comercial y garantizar un excelente servicio.

Para garantizar el excelente servicio la empresa debe realizar los ajustes pertinentes primero en su materia e insumo principal que son los colaboradores dentro de la empresa, como también mantenerse actualizada teniendo en cuenta las nuevas tecnologías y la misma competencia que hay a nivel nacional.

Según, 4-72 en su informe de gestión anual Vigencia 2022 resalta los resultados alcanzados que fueron enfocados en el mejoramiento y cumplimiento en tiempos de entrega y satisfacción del cliente.

En el informe se destacan logros importantes para Servicios Postales Nacionales S.A. obtenidos para la vigencia 2022:

Contar con 4.688 colaboradores, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia, que representan el 26% del equipo, y 1.131 son jóvenes entre 18 y 28 años, que representan el

24%, lo que permite fortalecer la política de primer empleo, las políticas de igualdad de género y trabajo decente.

Se resalta, que durante el último cuatrimestre del año 2022 se ejecutaron dos proyectos de formación importantes enfocados al desarrollo de competencias técnicas o Convenio con el SENA-IBERO, que tuvo un impacto de 310 colaboradores, donde se avanzaron en cursos de formación en Data Science - análisis de datos en procesos logísticos, metodología Scrum enfocada en logística, gestión de redes de valor en la cadena logística, colaboración y comunicación en entornos digitales, gerencia enfocada en logística VIR o Formación de un equipo de auditores en normas ISO, encaminado a fortalecer las áreas para iniciar los procesos de certificación de la empresa (4-72 Correo y muchos más, 2022).

La Implementación de una plataforma Omnicanal de atención Contact center, la cual permitió integrar nuevas tecnologías para la evolución en la atención al cliente a través de diferentes canales de contacto; ofreciendo una herramienta más robusta aplicando los beneficios del control de la omnicanalidad, con información centralizada de los clientes y sus necesidades y con información de indicadores más confiables. (4-72, 2016)

“ Todo esto está bien ” más sin embargo preocupa ver que quizás la realidad sea algo diferente a los resultados en el informe.

### **Marco Teórico**

Al analizar la empresa 472 Servicios Postales Nacionales S.A, identificamos su problemática y como en la actualidad, está decreciendo teniendo en cuenta que es una empresa del Estado Colombiano, nos motiva a trabajar en busca del mejoramiento y la eficiencia operativa, a través de la capacitación y desarrollo laboral.

Consideramos oportuno replantear las políticas administrativas que afectan directamente a la empresa por agentes externos que administran esta empresa. Se destaca la creciente competitividad y cambios constantes en el entorno empresarial, lo que implica la necesidad de contar con empleados altamente capacitados y motivados. La capacitación y desarrollo laboral se convierten en estrategias clave para lograr y mantener la eficiencia operativa.

Con base es esta información queremos ser más realistas, al tener mayor contacto directo con los clientes y con los colaboradores y saber de primera mano, realmente cómo opera la empresa y así ofrecer una idea de mejoramiento.

Para esta investigación nos apoyamos en la teoría dada por Fong Reynoso, C. (2017) La teoría de los recursos y capacidades, un modelo teórico que guía la investigación en gestión estratégica y su utilización es creciente (Fong Reynoso & et al, 2017).

Consideramos pertinente aplicar también la Teoría de los Recursos Humanos “HRM”, ya que destaca la importancia de gestionar eficientemente los recursos humanos para mejorar el rendimiento organizacional. En este contexto, la capacitación y el desarrollo son elementos esenciales para optimizar el recurso humano.

Desde la perspectiva del capital humano, la inversión en la formación y desarrollo de los empleados se considera crucial. El desarrollo de habilidades y conocimientos contribuye al aumento del capital humano, lo que a su vez impacta positivamente en la eficiencia operativa:

**Aprendizaje Organizacional:** La capacitación y el desarrollo están estrechamente vinculados a la teoría del aprendizaje organizacional. La adaptación continua y la mejora de las habilidades y conocimientos a través de la formación contribuyen a la capacidad de la organización para aprender y evolucionar.

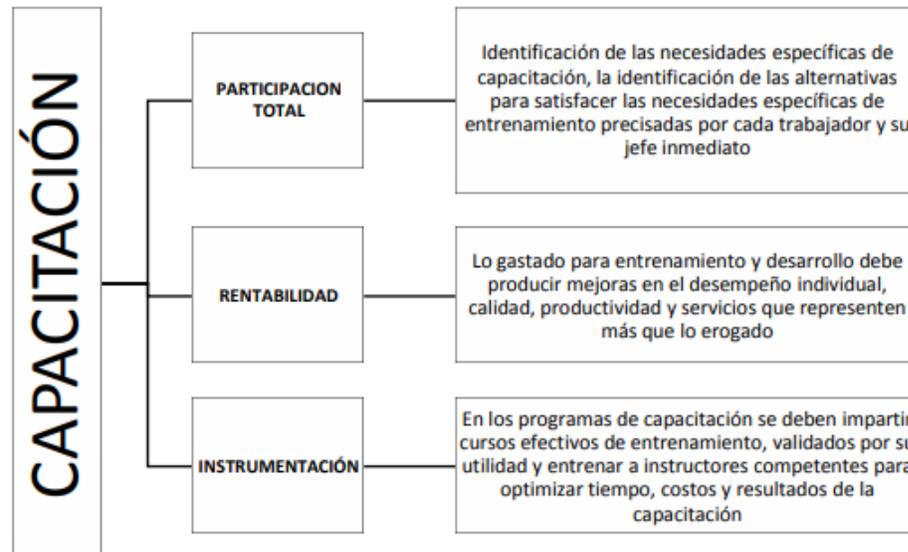
**Recursos Dinámicos:** Desde esta perspectiva, la capacitación y desarrollo laboral se consideran recursos dinámicos que pueden proporcionar a la empresa una ventaja competitiva sostenible. La capacidad de la organización para adaptarse y desarrollar constantemente nuevas habilidades y conocimientos contribuye a su eficiencia operativa a largo plazo.

**Ciclo de Vida Laboral:** La teoría del ciclo de vida laboral sugiere que las necesidades de desarrollo y capacitación de los empleados evolucionan a lo largo de sus carreras. La planificación de programas de formación que se ajusten a estas necesidades puede mejorar la eficiencia operativa al alinear las habilidades de los empleados con las demandas cambiantes.

**Compromiso Organizacional:** La capacitación y desarrollo también están vinculados al compromiso organizacional. Los programas efectivos pueden aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en un mayor rendimiento y eficiencia operativa.

Es importante resaltar los factores del talento humano, y en ese sentido; tomando como referencia la siguiente gráfica en donde nos muestra la importancia de la capacitación dentro de las compañías:

### **Factores de importancia en materia de capacitación en Organizaciones**



Fuente: Tomado de Qian, Li, & Zhou, 2008 en Jamaica-González, 2015)

De acuerdo a la anterior figura, la importancia para continuar con el plan de capacitación para la empresa 472 Servicios Postales Nacionales S.A debe tener una mayor cobertura, en donde todos los empleados puedan participar de estos planes de entrenamiento interno para el mejoramiento de sus procesos, y el fomento de la innovación y la creatividad dentro de sus colaboradores.

Lograr que se puedan sentir identificados con la cultura organizacional de la empresa y sus valores corporativos, esto es muy importante teniendo en cuenta que de acuerdo a los datos de la nota económica (La Nota Económica, 2023) dice que de acuerdo al portal el Empleo.com “la capacitación empresarial permite incrementar más del 20% la productividad en los procesos, y reduce cerca del 40% los niveles de rotación de personal”

Sin embargo, Esta percepción en la actualidad es obsoleta dado que estamos en un mundo hiperconectado y globalizado. En el mundo empresarial la competitividad juega un papel clave para el crecimiento de las organizaciones, y tomando en cuenta esto cobra mayor relevancia el hecho de que los empresarios inviertan en planes de capacitación y entrenamiento continuo dentro de sus compañías para lograr no solo ser más competitivos en el mercado, sino que también fomenten la innovación.

En este sentido la empresa 472 Servicios Postales Nacionales S.A no es la excepción y tomando como referente en su informe de gestión del año 2021 si bien es cierto esta inició entrenamiento al interno de la organización en procesos de certificación, desarrollo de

formación tecnológica con el SENA, habilidades técnicas y blandas, así como un modelo de entrenamiento de servicios específicos.

Consideramos que la continuación de este diseño de un programa integral de capacitación y desarrollo de personal para la empresa 472 Servicios Postales Nacionales S.A puede traer diferentes beneficios como:

1. Mejora en el cumplimiento de plazos de entrega: en el cual los colaboradores pueden desarrollar las habilidades necesarios para cumplir con los tiempos de entrega a los clientes
2. Reducción de Pérdida de paquetes: Los colaboradores pueden identificar y evitar las causas de pérdidas de paquetes
3. Reducción en los Costos Operativos: Esto puede ayudar a la empresa a reducir estos costos con el fin de mejorar la eficiencia y la productividad
4. Aumento de la satisfacción del cliente: Los clientes pueden estar mucho más satisfechos con los servicios prestados por la empresa ya que cuentan con colaboradores capacitados y motivados.

La logística en las empresas hace que aumenten sus niveles de competitividad y garanticen su supervivencia, para ello es necesario que innoven mediante la digitalización de los procesos de la cadena de suministro generando valor para los clientes externos e internos, mejorando así la toma de decisiones y aumentando los niveles de satisfacción (Arboleda, 2023). (Quintero Luna, Pabón Flórez, & Arboleda Mazo, 2023).

La empresa de envíos 472 Servicios Postales Nacionales S.A, tiene desafíos logísticos, en donde debe mejorar su forma de tratar a tiempo los envíos, y a su vez ir manejando la forma del servicio al cliente.

Asimismo, el tipo de metodología utilizada fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por los documentos de la empresa y 79 personas involucradas con las variables de estudio. Se empleó las técnicas de la encuesta, entrevista, observación de campo y análisis documental, Los resultados demostraron que se obtiene beneficios cuantitativos si se aplica la mejora.

### **Marco Legal**

BASC, programa de carácter voluntario, otorga una certificación que confirma el trabajo de control en todos los procesos productivos, empaque, embarque y de transporte de la carga

que va con destino al exterior, garantizando que la carga no tiene posibilidades de contaminación (contrabando y drogas) en ninguna etapa. (Agencia Digitally, 2020)

Ley 100 de 1993 donde establece que los empleados están obligados a proporcionar a sus trabajadores la capacitación necesaria para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Ley 789 de 2002 Esta ley establece que el “Sistema Nacional de Formación para el Trabajo” donde su objetivo es promover la formación del trabajo en Colombia. La ley establece que las empresas están obligadas a contribuir al sistema nacional de formación para el trabajo a través del fondo de solidaridad y garantía.

Decreto 2833 de 2005 establece que las empresas pueden destinar los recursos del fondo de solidaridad y garantía para financiar programas de capacitación para sus trabajadores.

Ley 1429 de 2010: Esta ley busca promover el empleo y la formalización laboral. Contiene disposiciones relacionadas con incentivos para la creación de empleo, así como medidas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas.

Normas sobre Jornada Laboral y Descanso: Las leyes laborales pueden incluir disposiciones relacionadas con la planificación de la formación para garantizar el cumplimiento de las normas de jornada laboral y descanso.

Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las Entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio. Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales, esta clase de servicios son considerados como servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y su prestación está sometida a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 dispone que el Estado intervendrá en los servicios postales con el objetivo de asegurar su prestación eficiente, óptima y oportuna, garantizar el derecho a la información y a la inviolabilidad de la correspondencia, asegurar que las tarifas reflejen los niveles de calidad ofrecidos, estimular a los Operadores a incorporar los avances tecnológicos en la prestación del servicio, y sancionar

las fallas en que incurran en la prestación del mismo (La Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2010).

### **Metodología**

La investigación de acuerdo al tipo de metodología para: "Mejoramiento de la Eficiencia Operativa a través de la Capacitación y Desarrollo Laboral en la Empresa Servicios Postales Nacionales S.A 472 ", se determina por el tipo de metodología cualitativa esta etapa del proceso de investigación conlleva el diseño de los procedimientos y métodos caracterizados por variables con la perspectiva general de tal forma se establece el análisis de información es decir, que permita comprender de una manera adecuada el contexto, los conceptos, opiniones o experiencias por parte de los colaboradores.

Conforme a la aplicación del enfoque cualitativo, esta será direccionada para potencializar la conversión de las estadísticas de la información, se realizarán encuestas y/o cuestionarios a los trabajadores de manera que se identifique el problema de investigación con preguntas cerradas, mediante la consolidación de la base de datos de estudio bajo la caracterización sobre la carga laboral, nivel de estrés, riesgos laborales, clima organizacional, incumplimiento de procesos y presupuesto laboral entre otros.

### **Alcance de la investigación**

En la construcción de la investigación se determina por el alcance descriptivo al proporcionar información detallada de la investigación el cual se fundamenta bajo fuentes de recolección de información por revistas especializadas, artículos empresariales de la región, blogs de información además la personificación de desarrollar técnicas de investigación cualitativa mediante encuestas y/o cuestionarios a sus empleados para analizar el nivel descriptivo frente a el impacto "Mejoramiento de la Eficiencia Operativa a través de la Capacitación y Desarrollo Laboral en la Empresa Servicios Postales Nacionales S.A 472 ".

Se determina el alcance descriptivo que especifica las causa al "Mejoramiento de la Eficiencia Operativa a través de la Capacitación y Desarrollo Laboral en la Empresa Servicios Postales Nacionales S.A 472 ", con fundamento a la descripción de situaciones, condiciones y experiencias de un grupo de trabajadores seleccionados, para definir las características de la muestra específicas en el desarrollo de la investigación para ejercer su análisis al comportamiento del entorno empresarial.

## Población y muestra

**Población:** Se va a llevar a cabo una encuesta, de acuerdo con información recopilada por los empleados que en su totalidad son 4.688 personas, quienes van a ser la población **finita** en el presente estudio.

**Herramienta:** Por medio de unas encuestas de diez preguntas cerradas, se verificó con 271 colaboradores encuestados, los cuales nos arrojaron los resultados que en este apartado propusimos.

**Muestra:** Para la muestra, se va a tomar una población finita de 4688 empleados,

De acuerdo con lo anterior, se aplicará la siguiente fórmula de selección de muestra **finita**, para determinar el número de muestra para aplicar el instrumento elegido que corresponde a una encuesta:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

*Fuente: 3° Web Conferencia Curso Metodología*

Conversiones:

<b>N</b>	Es la población a la que pertenece esa muestra
<b>n</b>	Es la muestra representativa que hallaremos.
<b>Z</b>	Es el parámetro estadístico que depende del nivel de confianza.
<b>E</b>	Es el error estimado máximo aceptado
<b>P</b>	Es la probabilidad de que ocurra el evento estudiado, se refiere al éxito del evento
<b>Q</b>	Es la probabilidad que no ocurra el evento estudiado, q = (1 -)

## Desarrollo de la formula

$$n = \frac{4688 * (1.96^2)(0.5 * 0.5)}{(0.05)^2(4688 - 1) + (1.96^2)(0.5 * 0.5)}$$

$$n \approx 271,2$$

Análisis del resultado:

Se van a aplicar 271 encuestas a empleados de los 1.311 puntos de atención a nivel nacional.

## **Resultados**

Dentro de los resultados se encontraron falencias técnicas, y de habilidades blandas, por falta de conocimiento de los procesos, por lo cual se hace necesario a través del área de sistemas de gestión crear un sistema de entradas y salidas donde se especifique los conocimientos técnicos requeridos en cada proceso que sean medibles, es decir que cada diagrama de entrada y salidas tenga un indicador para poder medir la productividad de la empresa con el sistema de capacitación implementado. Este proyecto dependiendo su evolución, tiene un tiempo estimado de un año para ver los resultados.

### Programa de Compensación e Incentivos

<b>Acciones</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Control</b>
Bienestar y Satisfacción	No hay mayor motivación que trabajar en una empresa donde se valore, se apoye y se brinde calidad de vida.	Equipo SST	Humano	12 meses	Recursos Humanos
Productividad	Compensación económica de acuerdo con el incremento de servicios prestados por la empresa en cada sede en Colombia.	Bienestar	Presupuesto Funcionamiento	30 días	Recursos Humanos
Retención de Talento	Valorar y recompensar a los colaboradores que son talentosos, eficientes y diligentes en la empresa por medio de un incentivo recreativo.	Bienestar	Presupuesto Funcionamiento	12 meses	Recursos Humanos
Préstamos para vivienda /Universidad /Carro	Se dará este beneficio con tasas de interés inferiores a las bancarias a los trabajadores que cumplan con la empresa cierto periodo de tiempo laborando que destaquen por su	Bienestar	Presupuesto Funcionamiento	12 meses	Recursos Humanos

	puntualidad, excelente labor y responsabilidad.				
Excelencia en la prestación del servicio	El objetivo de toda la empresa es velar por la excelente prestación del servicio a nuestros clientes en todos los procesos internos y externos. Se dará una bonificación si se cumple con las metas y objetivos mensuales.	Bienestar	Presupuesto Funcionamiento	30 días	Recursos Humanos

## **Conclusión**

En conclusión, la compensación y evaluación del desempeño en la empresa 4/72 son elementos críticos para garantizar la motivación y retención de los empleados, así como para fomentar el crecimiento y el logro de objetivos.

La empresa 4/72 reconoce la importancia de recompensar a sus empleados de manera justa y equitativa por su contribución al éxito de la empresa. Esto se refleja en su sistema de compensación, que incluye salarios competitivos, beneficios adicionales y oportunidades de crecimiento profesional

Cada individuo contribuye de manera significativa para que la empresa alcance sus metas, ofreciendo lo mejor de sí mismo. Este compromiso compartido conduce a un éxito mutuo que se traduce en la formación de un equipo cohesionado. En este equipo, todos son esenciales, independientemente de la jerarquía, ya que lo que realmente importa es el talento y la aportación de valor de cada miembro. Esta sinergia crea una dinámica única donde el triunfo se convierte en un logro colectivo, construyendo así una cultura empresarial sólida y exitosa.

## **Recomendaciones.**

Al ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo a sus empleados, la empresa 4/72 se convierte en un lugar atractivo para trabajar. Esto puede ayudar a retener a los empleados más talentosos y evitar la rotación innecesaria de personal, lo que a su vez reduce los costos asociados a la contratación y entrenamiento de nuevos empleados.

Mejora en la productividad por medio de la capacitación y desarrollo de los trabajadores, esto permitirá que adquieran nuevas habilidades y conocimientos que los ayudarán a desempeñarse de manera más eficiente en sus labores diarias. Esto llevará a una mayor productividad en la empresa, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en general.

## Referencias

- 4-72. (2016). *4-72.com.co*. Obtenido de Servicios y Atención Centro de Contactos: <https://www.4-72.com.co/institucional/publicaciones/48/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-sugerencias-y-felicitaciones/#:~:text=Canales%20de%20atenci%C3%B3n%3A,al%2001%208000%2011%20210>.
- 4-72 Correo y muchos más. (2022). *4-72.com.co*. Obtenido de <https://www.4-72.com.co/documentos/758/471-informe-de-gestion/>
- Agencia Digitally. (24 de septiembre de 2020). *PORTRANS*. Obtenido de [https://portrans.com.ec/sabes-que-es-la-certificacion-basc/#:~:text=BASC%2C%20programa%20de%20car%C3%A1cter%20voluntario,y%20drogas\)%20en%20ninguna%20etapa](https://portrans.com.ec/sabes-que-es-la-certificacion-basc/#:~:text=BASC%2C%20programa%20de%20car%C3%A1cter%20voluntario,y%20drogas)%20en%20ninguna%20etapa).
- Bach-Brito Huallanca, P. A. (2022). *repositorio.uss.edu.pe*. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9244/Brito%20Huallanca%20Pedro%20Alonso\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9244/Brito%20Huallanca%20Pedro%20Alonso_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Bardalez\_Gomez,, M. A., & Incio-Morales, J. L. (2020). *Logística Inversa para mejorar la Satisfacción del cliente de la empresa Gial Distribuciones S.R.L.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52794/Bardalez\\_GMA-Incio\\_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52794/Bardalez_GMA-Incio_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano: el nuevo papel de los recursos en las organizaciones*. McGraw-Gill. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Fong Reynoso, C., & et al. (2017). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2033/203353519023.pdf>
- Herreno-Blasco, A., & Perrello-Marin, M. (2018). *Dirección de Recursos Humanos: Gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Íñiguez, A. (5 de abril de 2022). *Telemundo52.com*. *Telemundo 52*. Obtenido de <https://www.telemundo52.com/noticias/local/mujer-alega-que-fedex-perdio-su-envio-de-ropa-usada-para-su-familia-en-mexico/2272766/>

Jamaica-González, M. F. (Septiembre de 2015). *Repository.unimilitar.edu.co*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Comisión de Regulación de Comunicaciones. (30 de noviembre de 2010). *crcom.gov.co*. Obtenido de [https://crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/9000-3-07/Propuestas/proyecto\\_resolucion.pdf](https://crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/9000-3-07/Propuestas/proyecto_resolucion.pdf)

La Nota Económica. (2023). *La Nota Economica*. Obtenido de <https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/la-importancia-de-la-capacitacion-de-los-empleados-para-el-fortalecimiento-de-las-empresas-colombianas/>

Quintero Luna, A. F., Pabón Flórez, Y. P., & Arboleda Mazo, W. H. (9 de noviembre de 2023). [http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/123456789/1226/SOFTWA\\_1.PDF?sequence=3&isAllowed=y](http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/123456789/1226/SOFTWA_1.PDF?sequence=3&isAllowed=y). Obtenido de [http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/123456789/1226/SOFTWA\\_1.PDF?sequence=3&isAllowed=y](http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/123456789/1226/SOFTWA_1.PDF?sequence=3&isAllowed=y): <http://repository.unac.edu.co/handle/123456789/1226>