



**Programa de acompañamiento en el área de recursos humanos de la Empresa
Accedo Technology dirigido a la formación de los agentes en su plan de crecimiento
personal y profesional.**

Paula Alejandra León

Sanmiguel

ID. 000307451

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

Enero de 2021

**Programa de acompañamiento en el área de recursos humanos de la Empresa
Accedo Technology dirigido a la formación de los agentes en su plan de crecimiento
personal y profesional.**

Paula Alejandra León

Sanmiguel

ID. 000307451

Trabajo de grado en la modalidad de pasantía presentado como requisito para optar por el título

de:

Psicóloga

Director del Proyecto

Diana Lyzeth Carreño Arango

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Psicología

Bucaramanga

Tabla de contenido

Introducción.	7
Justificación.	9
Objetivos.	11
Contextualización de la institución.	12
Referente conceptual.	13
Metodología.	19
Resultados.	27
Discusión.	37
Conclusiones.	41
Referencias.	43
Anexos.	46

Índice de tablas

Tabla 1. Metodología principal del plan de formación.....	21
Tabla 2 Metodología teórica de los módulos.	22
Tabla 3. Metodología practica de los módulos.....	23
Tabla 4. Fase de reclutamiento y selección.	25
Tabla 5. Fase de apoyo al área de engagement.	26
Tabla 6. Sub competencias de los módulos.....	28
Tabla 7. Procesos de selección interna (IJP).....	29
Tabla 8. Pruebas psicométricas aplicadas.....	30
Tabla 9. Inducciones de la empresa.....	31

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento de calificación programa de formación.....	46
Anexo 2. Diagnóstico de prioridad de temáticas.....	46
Anexo 3. Portada propuesta creativa del pre college.....	47
Anexo 4. Cronograma actividades pre college.....	47
Anexo 5. Apoyo al departamento de Engagement.....	48
Anexo 6. Estilos de vida saludable (2021 Health)....	49
Anexo 7. Programa de información de inducciones TLs.....	51
Anexo 8. Happiness is Homemade.....	52
Anexo 9. Programa de cultura organizacional.....	55
Anexo 10. Protocolo de bioseguridad Covid-19.....	56

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Programa de acompañamiento en el área de recursos humanos de la Empresa Accedo Technology dirigido a la formación de los agentes en su plan de crecimiento personal y profesional

AUTOR(ES): Paula Alejandra León Sanmiguel

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): Diana Lyzeth Carreño Arango

RESUMEN

El desarrollo de la propuesta de pasantía tiene como finalidad presentar la sustentación teórica y práctica, mediante la implementación de un plan de formación y desarrollo en la empresa Accedo Technologies. Donde lo ideal será formar y acompañar al empleado en su crecimiento personal y profesional, según lo requieran, aumentando su nivel de satisfacción y progreso laboral. Se busca aumentar de manera el interés de participación en empleados de la compañía, con aplicación en las dos sedes que actualmente cuenta Bucaramanga y su área metropolitana, las cuales están ubicadas en Bucaramanga “Torre empresarial cacique” y Zona Franca. Como fin de hacer partícipes a empleados entre los 18 y 40 años que hayan superado su período de prueba laboral y estén interesados en iniciar una fase de crecimiento profesional participando en una selección interna para el cargo de Team Leader. También, según requerimientos, se presenta el plan de capacitación en cuidados y protocolo de bioseguridad por Covid-19 según lineamientos del gobierno nacional de Colombia apoyando las actividades de desarrollo.

PALABRAS CLAVE:

Plan de formación y desarrollo, reclutamiento, compromiso, desarrollo organizacional, inducciones.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Program of accompaniment in the area of human resources of the Accedo Technology Company aimed at the training of agents in their plan of personal and professional growth

AUTHOR(S): Paula Alejandra León Sanmiguel

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: Diana Lyzeth Carreño Arango

ABSTRACT

The development of the internship proposal aims to present the theoretical and practical support, through the implementation of a training and development plan in the company Accedo Technologies. Where the ideal thing will be to train and accompany the employees in their personal and professional growth, as they require, increasing their level of satisfaction and work progress. It seeks to increase the interest of participation in employees of the company, with application in the two headquarters that currently has Bucaramanga and its metropolitan area, which are located in Bucaramanga "Cacique business tower" and Zona Franca. In order to involve employees between the ages of 18 and 40 who have passed their probationary period and are interested in starting a phase of professional growth by participating in an internal selection for the position of Team Leader. Also, according to requirements, the plan of training in care and biosecurity protocol by Covid-19 is presented according to guidelines of the national government of Colombia supporting development activities.

KEYWORDS:

Training and development plan, recruitment, engagement, organizational development, induction.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción.

En una organización, el departamento de recursos humanos es el encargado de analizar el desempeño y comportamiento de los empleados para incrementar la productividad y alcanzar efectivamente los objetivos con estabilidad laboral y social para lograr permanencia y satisfacción en cada una de las personas que hace parte de la empresa (Montoya & Boyero, 2016).

Por esto, dentro de una empresa existe una serie de recursos para llevar esto a cabo y son de varios tipos; los financieros, los materiales y los humanos. Siendo estos últimos los más relevantes actualmente, ya que van inherentes a las personas como lo son el conocimiento, las habilidades, o el talento, por lo que estas actitudes y aptitudes son adquiridas en su mayor parte por las personas (Revuelta, 2019).

Seguido de lo anterior, se hace necesaria la implementación de estrategias de eficiencia laboral y desarrollo organizacional dentro de determinadas áreas de trabajo, lo cual se plasma a través de la pasantía en la empresa y por medio de la creación de un plan de formación y desarrollo, dirigido a los aspirante a un cargo de liderazgo denominado Team Leader, mediante un análisis de competencias necesarias a abordar y reforzar, incorporando fases teóricas y a su vez prácticas, para hacer del proyecto dinámico y adaptativo al tipo de población.

Lo anterior con el objetivo de lograr un impacto no solo en la empresa sino en sus colaboradores, favoreciendo su crecimiento personal y profesional e incrementando al mismo tiempo la productividad y pertenencia en la empresa, ya que la meta es ampliar, desarrollar y perfeccionar a los trabajadores para estimular y motivar su eficiencia en el cargo que realiza. Chiavenato (2002).

En este sentido, el presente trabajo tiene como propósito mostrar un modelo innovador de crecimiento profesional, que permita establecer ascensos dentro de la organización a medida que los trabajadores se desarrollan también a nivel personal e incrementan su motivación para mejorar su rendimiento laboral, su adaptabilidad, participación en reconocimientos y satisfacción en el cargo, con el fin de crear una ventaja corporativa competitiva (Revuelta, 2019).

Justificación

El diseño de planes de formación en las empresas actuales tiene como fin ser una de las alternativas estratégicas que posean las organizaciones para desarrollarse, crecer y ser más competitiva en los mercados.

Con el fin de contribuir al crecimiento de los colaboradores y de la empresa misma, se plantean planes de formación y desarrollo para capacitar a un trabajador y que así pueda realizar convenientemente una tarea o un trabajo determinado. La formación es una estrategia planificada para trabajar en la realización de tareas progresivamente más complejas y responsables, actualizando los conocimientos y habilidades exigidos y así lograr incrementar las competencias no solo laborales sino personales, haciendo de esta formación una fuente de aprendizaje y de satisfacción para el colaborador (Miguel, 1999).

Seguido de lo anterior, la propuesta de pasantía se realizó debido a la necesidad que se tenía de identificar las capacidades con las que necesitaban contar los aspirantes al cargo de Team Leader y a partir de ellas formular un plan que se adaptara a los requerimientos del cargo, así como a los lineamientos organizacionales de Accedo.

Ahora bien, en ejercicio de la profesión y aplicando los saberes adquiridos en la academia en función de mejorar resultados en la organización y velar por el bienestar de los trabajadores, se quiere implementar una herramienta que incentive a los empleados a participar en procesos de selección al tiempo que se analizan aptitudes para ascender impactando al personal y a la organización, utilizando la empresa como campo de estudio de interacción humana en actividades productivas.

Entonces, la psicología en el escenario laboral, aunque proviene de recursos humanos, actúa en todas las áreas de la organización en cuanto busca soluciones a problemas con diversas causas y, en la coyuntura actual, permite generar transformaciones laborales a partir de la comunicación reconociendo necesidades del personal y de los jefes con un espíritu colaborativo fundamentado en principios éticos profesionales.

Objetivos

Objetivo general

Fortalecer el crecimiento personal y profesional de los aspirantes al cargo de Team Leader de la empresa Accedo Technology de las sedes de Bucaramanga y Zona Franca, a partir de la creación de un plan de formación y desarrollo.

Objetivos específicos:

Evaluar las competencias conductuales y metodológicas de los postulados en cada campaña como estrategia de apoyo de los procesos de selección interna.

Garantizar el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación de los nuevos colaboradores mediante los procesos de inducción en la empresa.

Apoyar el funcionamiento del ambiente y clima laboral con el fin de mejorar las condiciones motivacionales y de desarrollo que hacen posible que los empleados se sientan más satisfechos y por tanto que sean más productivos.

Contextualización de la institución

Accedo Technologies es una empresa que trabaja en el sector del Call Center y del BPO (procesamiento de información y datos) en Centroamérica que nace como una idea visionaria del señor Federico Gadea, comenzó como un pequeño centro de atención telefónica en Nicaragua en 2009 y, fue creciendo gracias al esfuerzo, dedicación arduo trabajo y la entrega constante de resultados, logrando la apertura de su segundo centro de entrega en Pereira, Colombia. Poco después, Bucaramanga y actualmente Bogotá. Accedo es una empresa bilingüe que trabaja a través de tercerizaciones o servicios de subcontratación con la empresa 247 impulsadas al servicio al cliente (Services, 2020).

Empresas de otros países permiten que tomen el control y desarrollo de sus tareas, permitiendo que colombianos talentosos se unan al equipo, desarrollen y perfeccionen sus habilidades en cuanto al idioma, comunicación asertiva y liderazgo. También, como uno de los mejores centros de llamadas de la región, ofrece amplias oportunidades de crecimiento personal y profesional y un entorno de trabajo increíble. Lo anterior se convirtió en el pilar fundamental a desarrollar desde el departamento de recursos humanos, ya que su visión es siempre velar por el buen funcionamiento de la empresa, pero sobre todo de ofrecer un espacio agradable y lleno de oportunidades para los agentes o colaboradores (Services, 2020).

Referente conceptual

Hoy en día las organizaciones requieren de personal con capacidad de interpretar las necesidades de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios, de mejorar e innovar y tener un alto compromiso organizacional (Montoya & Boyero, 2016).

Por ende, algunos factores como el desempeño, el desarrollo y bienestar organizacional es responsabilidad del área de Talento Humano, la cual debe estar dirigida por personal que esté enfocado en trabajar de forma estratégica con todos los demás departamentos, cumpliendo con funciones dirigidas a las personas y el desarrollo de sus competencias (Silva et al., 2018). Ahora, para lograr esto es necesario el apoyo de la psicología, ya que es el área que puede prestar una óptima atención a los fenómenos que presentan los individuos en su relación con el trabajo, como los procesos de selección, capacitación de personal, el mejoramiento de la productividad, las condiciones de trabajo (Morris y Maisto, 2005).

Por esto, para mejorar y orientar de manera efectiva el enfoque de una organización se requiere reforzar o implementar estrategias y planes de formación dirigidas al desarrollo de una cultura corporativa enfocada hacia la atención del cliente, el liderazgo y la disciplina (Huamaní y Pedro, 2003).

Seguido de lo anterior, es esencial exponer el desarrollo organizacional como una estrategia debidamente planeada y con proyección a largo plazo, que sirve para entender, modificar y desarrollar al personal con el fin de alcanzar la efectividad (García et al., 2013).

También, las organizaciones se enfrentan en la actualidad a transformaciones constantes y exigentes, con nuevos retos que requieren de soluciones para garantizar su sostenibilidad, por esto, se destaca que el recurso principal que debe mantenerse preparado y capacitado es el humano. por esto, se deben desarrollar habilidades adecuadas para leer el contexto y realizar los

ajustes más convenientes ya que las competencias profesionales de los trabajadores, se deben considerar una inversión de ingreso y no un costo.

Ahora, para mantener una organización preparada a los cambios, con trabajadores capacitados en suplir nuevos retos y solucionar problemas organizacionales, es esencial fomentar planes de formación y desarrollo que incrementen la capacidad de determinar, en forma clara, soluciones que permitan poner en práctica un plan de acción efectivo a lo anteriormente mencionado (Garbanzo, 2016).

Seguido de esto, el propósito principal de los planes de formación y desarrollo es el de capacitar a trabajadores para que puedan realizar de manera óptima y acorde una tarea o trabajo determinamos, para alcanzar una serie de objetivos y resultados, a nivel estrategia ya sea organizacional, dirigido a los objetivos de la empresa, o a nivel laboral que supla las metas a alcanzar por parte de los trabajadores (Miguel, 1999).

También, para alcanzar los objetivos efectivamente en una organización, a la hora de implantar un plan de formación, es esencial realizar un correcto análisis previo para identificar las necesidades de formación en los empleados, o las áreas de oportunidad que deberían potenciarse, seguido de esto, se debe hacer un correcto seguimiento y control del plan con el fin de garantizar que cada uno de los métodos, temáticas y encuentros sean relevantes u organizados (Garbanzo, 2016).

Además, el desarrollo de una planificación estratégica dirigida a la formación de los trabajadores en una organización, produce beneficios relacionados con la mejoría de la gestión, eficiencia productiva y una mejor calidad de vida y trabajo para todos los miembros. Ayuda a mejorar los niveles de productividad, conducentes al logro de la rentabilidad, lo cual está directamente ligado a la búsqueda del crecimiento personal y profesional (Huamaní y Pedro, 2003).

Por ende, una de las funciones principales del Psicólogo Organizacional consiste en realizar diversas actividades que permitan capacitar el personal y lograr que, desde la realización de los diagnósticos de necesidades, hasta la gestión de logísticas de los eventos permitan la adecuada asimilación del conocimiento, e identificación de temas que sean esenciales para reforzar (Hóyalo, 2014).

Lo anterior va en lineamiento con el bienestar organizacional, ya que se plantea que, para el logro de metas organizacionales es necesario que los departamentos de Talento Humano subdividan sus procesos, en este caso en la formación de personal, la cual es considerada como una estrategia para el desarrollo de sus empleados y de la organización como tal. La función del área de Talento Humano en el proceso de capacitación es imprescindible, ya que es el área de la empresa que debe intervenir para lograr altos estándares en la formación de las capacidades y recursos de un trabajador (Mejía, Bravo & Montoya, 2013).

También, en el transcurso del proceso de capacitación y formación es óptimo que las formaciones se trabajen desde la gestión del Talento Humano, ya que de esta manera el personal obtiene interés y apropiación a la empresa, de manera que, la formación se oriente a un intercambio de conocimiento por medio de procesos, recursos o personas y no solo al cumplimiento de horas (Silva et al., 2018)

Con base en lo anterior, para continuar con el cumplimiento de las funciones esenciales de la psicología organizacional y del incremento de capacidades en los trabajadores, se requiere desde un inicio mejorar y garantizar la adaptación de la persona al cargo y el logro de resultados en un corto plazo mediante los procesos de inducción, debido a que se constituye como un proceso fundamental para potencializar las competencias y habilidades que el nuevo empleado puede desarrollar (Castellanos, Cruz, Fragosó y Muñoz, 2012).

Por lo tanto, en los programas de inducción se debe prestar atención a que el trabajador logre integrarse al grupo, a la empresa, y al contexto, fomentando un sentimiento de aceptación de ambas partes, ya que al recibir la información necesaria y sentirse seguro de los conocimientos, objetivos y funciones a desarrollar, aportarán no solo más eficacia sino una adaptación mucho más rápida, lo cual es un beneficio para la empresa ya que incrementará en los trabajadores su participación, proactividad y adherencia a la organización (García, 2014)

Se han planteado dos tipos de inducción satisfactorias en el proceso, la primera a nivel institucional, que comprende datos generales como los antecedentes, la misión, visión, el proyecto educativo, metas a corto y largo plazo, normas y beneficios que pueden ofrecer, la segunda, denominada inducción en el puesto de trabajo, y hace alusión al proceso que aportará a lograr una fácil adaptación, exponiendo material relacionado con rutinas, ubicación física, manejo de herramientas físicas o tecnológicas, información del manejo adecuado de los diferentes procesos y filtros, entre otros (Castellanos et al.,2012).

Asimismo, para las organizaciones de los factores primordiales y necesarios en el trabajo organizacional se encuentra la selección de personal y hoy en día es fundamental llevar a cabo de la mejor manera este proceso, ya que es mediante este que las organizaciones deciden cuál de los aspirantes a un determinado puesto es el más apto para desempeñarlo, teniendo en cuenta su potencial y capacidad de adaptación, por esto cuando se aspira a contratar personas, los procesos de selección, no solamente deben beneficiar a la organización, sino también al nuevo trabajador, tomando en cuenta los beneficios que pueden obtener si se realiza un buen ajuste de los candidatos a los puestos ofertados (Salgado y Moscoso, 2008).

En base a esto, se conoce que han desarrollado dos tipos de métodos de reclutamiento: interno y externo. Por medio de estos parámetros, los aspirantes se pueden atraer dentro y fuera

de la empresa. Estos se diferencian en su proceso y desarrollo, ya que en el interno se lo lleva a cabo mediante promociones, correos, recomendaciones, jefes inmediatos, etc. Por otro lado, la localización en el método externo se lleva a cabo mediante publicaciones en plataformas de búsquedas de trabajo principalmente (Torres, 2017).

Posterior a esto, el objetivo es elegir al personal más capacitado, idóneo y responsable, que logre cumplir metas y suplir nuevos retos de la empresa aportando desarrollo, crecimiento y sostenibilidad para lograr una óptima adaptación a la misión y visión de la organización que conste de estilo óptimo y de calidad, por lo cual conviene que cada uno de los perfiles sean explícitos en cuanto a habilidades de comunicación, experiencia, seguimiento de instrucciones, comunicación asertiva, entre otros, por esto se considera que el reclutamiento y la selección de personal, son uno de los pilares fundamentales para lograr conformar un equipo de trabajo comprometido que a su vez determinará un funcionamiento efectivo en la institución (Furlong, 2016).

Ahora, al abordar lo anteriormente expuesto, se logra interpretar que en la actualidad de las empresas se destaca y premia el rol del trabajador como un agente activo, por lo cual algunos autores han considerado que un trabajador idóneo es aquel que realiza sus actividades satisfactoriamente, aportando y poniendo en práctica sus competencias de manera eficaz, para lograr cubrir las demandas del cargo (Gumucio, 2019)

Sin embargo, actualmente para el éxito dentro de las organizaciones no solo se toma en cuenta el interés netamente operativo, sino que se incrementó el interés por la motivación del personal que allí labora, ya que de esto depende en gran medida la prosperidad de toda organización empresarial. Es esencial que los trabajadores se encuentren motivados al momento de llevar a cabo su labor, ya que de esta manera se verá reflejado en la productividad que genera a la empresa. (Cerón, 2015).

Por esto, la organización también debe enfocarse en el trabajador, para que esté en motivado en cada momento, porque es el recurso humano el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto se constituye en un componente primordial para cualquier tipo de organización. En efecto, hoy el desafío al que se deben enfrentar las organizaciones debe enfocarse en su recurso humano, para dirigir una labor orientada a alcanzar la eficacia y la eficiencia, con el fin de lograr altos estándares de productividad, por esto, es importante tener presente que cuando la organización se esfuerza por mantener las cosas estables, se tienen grandes ganancias (Montoya & Boyero, 2016).

Seguido de lo anterior, es sabido y aceptado que un alto nivel de motivación o de engagement aumenta la productividad en los trabajadores y esto logra impactar positivamente en la eficiencia de la organización (Espinosa, 2017).

Entonces, para entender un poco más sobre estos dos conceptos y su relevancia, se expone primero que la motivación en un individuo según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua española en su Vigésima segunda edición se define como: “Disponer del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo” (Céron, 2015), y por otro lado, el concepto de engagement se contempla como el deseo personal de los trabajadores de brindar más de lo esperado en pos del éxito y crecimiento de la empresa, para lo cual se requiere crear una conexión profunda y amplia con los trabajadores, y construir una motivación que cuente con características tales como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Espinosa, 2017).

En conclusión, la búsqueda de razones en el ámbito de la empresa que nos inspiran a realizar acciones para lograr un resultado, en este caso a través de una estrategia que envuelve (motivo, acción y resultado) atraer mejores personas calificadas y experimentadas (Céron, 2015).

Metodología

Población

Para la intervención del programa, participarán aquellos aspirantes al cargo de Team Leader de las sedes ubicadas en Bucaramanga y Zona franca.

Instrumentos

Ficha de competencias cargo Team Leader: Este instrumento será establecido y usado para determinar las competencias a cubrir que necesitan refuerzo para el cargo de Team Leader en las diferentes campañas. El primer punto es el de determinar la necesidad que el cargo tiene. Esto permitirá concretar las características necesarias a abordar, teniendo en cuenta el liderazgo del puesto, el grupo de trabajo y las funciones de la posición.

Al tener conocimiento del cargo a cubrir y las diferentes posturas de los Operation Manager de cada campaña, se determinarán las competencias fijas que van a exigir para cubrir el proceso y desarrollo de su plan de formación para poder aplicar a la vacante concreta de la empresa (Capitán, 2011).

ficha técnica de calificación: Herramienta destinada a facilitarle al evaluador la tarea de expresar una valoración justa de la actividad planteada, de manera que aborde rápido y fácil los temas fundamentales expuestos en cada encuentro y los criterios a calificar. **Anexo 1.**

Procedimiento

Para el diseño del programa se inicia con una fase de diagnóstico por medio de grupos focales y un instrumento que comprenda las competencias y las verdaderas necesidades a implementar para el cargo de Team Leader (TL), desde el análisis de los Operation Manager (OM) de cada campaña, es decir, el perfil adecuado que deberán tener los agentes para cumplir con los requisitos.

A partir de esto se propusieron cuatro temas específicos a trabajar con el fin de mejorar su formación y calidad en cuanto a crecimiento personal y profesional dentro de la empresa.

Temas propuestos: Time management, Seguimiento de instrucciones, Manejo emocional y Comunicación asertiva.

Seguido de lo anterior, se requiere la socialización del programa a los diferentes jefes de recursos humanos y de las campañas, posterior a esto, se inicia la fase de aplicación del plan de formación que se desarrollará en cuatro fases y, por último, se hará la fase de satisfacción o evaluación del proceso.

Acciones:

- Programar una reunión con los Jefes Inmediatos en compañía de Gestión Humana para establecer la planeación de la ejecución del programa.


-Programar una reunión informativa con los supervisores/jefes de los agentes con el fin de contextualizar el procedimiento y validar el cronograma de aplicación del pre college.

- Presentación a través de Canva sobre el programa

- Desarrollo y aplicación del programa de formación

- Evaluación de satisfacción acerca del programa establecido

Tabla 1.
Metodología principal del plan de formación.

	ACCEDO TECHNOLOGY
	Recursos Humanos
	Área de Desarrollo organizacional
	Ficha: Metodología principal del plan de formación

Con base a la fase del procedimiento para la realización del programa de formación y desarrollo se expone lo siguiente

Objetivo General
Diseñar un programa enfocado en la formación como estrategia de desarrollo de los agentes para incrementar el crecimiento personal y profesional.

Metodología
Identificar las necesidades que conduce al desarrollo y ejecución de cada una de las fases del programa de formación Pre college, Lo que implica la ejecución de las siguientes estrategias

Sensibilización
Se reflexiona sobre la importancia de crear condiciones de aprendizaje y formación que promuevan la calidad laboral de los agentes, no solo a nivel profesional sino a nivel personal, además se establece una comunicación con los directivos informando sobre el programa, para que así brinden un apoyo en el direccionamiento de las acciones a desarrollar, en este caso, el aumento de la satisfacción y calidad de vida laboral.

Identificación
Se genera una identificación dentro del programa de formación por medio de actos simbólicos o físicos como saludos emblemáticos o prendas específicas de reconocimiento dentro de los encuentros acordados.

Programación del cronograma de actividades y horarios
Por medio de un cronograma en Excel, se organizó la siguiente información con el fin de programar los encuentros con los agentes y el desarrollo de los temas

Propuesta
Desarrollar un tema por mes, incorporado tres campañas por semana durante dos semanas para cubrir los encuentros teóricos o capacitaciones, y las dos semanas restantes se cubrirían los encuentros prácticos.

Capacitación teórica
Para la capacitación teórica, se desarrollaron objetivos y subtemas esenciales para abordar los principales aspectos para conseguir la incorporación de la temática lo mejor posible, y se planteó de la siguiente manera:

Capacitación Practica
Del mismo modo, a través de los objetivos y subtemas esenciales de cada uno de los módulos se adecuaron actividades con el fin de poner en práctica lo expuesto en los encuentros teóricos y hacer del programa algo más didáctico

Tabla 2.
Metodología teórica de los módulos



ACCEDO TECHNOLOGY
Recursos Humanos
Área de Desarrollo organizacional

Ficha: Metodología teórica de los módulos del programa

Seguido de las estrategias expondremos el contenido de los módulos del programa

Modulo 1: Time management

Objetivo general

Establecer conciencia y aprendizaje activo de tomar el control consciente sobre la cantidad de tiempo dedicado a actividades específicas, la gestión del tiempo para aumentar la productividad, cumplir las metas fijadas o plazos establecidos para lograr una programación del tiempo de forma eficaz y establecimiento de prioridades de manera óptima.

Sub temáticas

Fijación y organización de las prioridades, estructuración de planes, manejo adecuado del tiempo (Rutinas), identificación y minimización de factores distractores, fijación de metas.

Modulo 2: Seguimiento de instrucciones

Objetivo general

Resolver inquietudes y desarrollar temáticas dirigidas al cumplimiento de metas u objetivos de corto, mediano o largo plazo, ya sean metas propias o metas de otras personas y seamos el ente que colabore a su cumplimiento, para generar precisión en las actividades y de alguna manera armonizar el camino del éxito, para realizar cualquier actividad o tarea.

Sub temáticas

Habilidades de concentración, desarrollo de la disciplina, enseñanza de auto instrucciones.

Modulo 3: Manejo de emociones

Objetivo general

Conocer diferentes estrategias que fortalezcan el conocimiento de las emociones y la toma de conciencia y regulación emocional. Con el fin de orientarse sobre los posibles acontecimientos que las involucren. Lo anterior con el objetivo de que no se afecte negativamente la vida cotidiana y que, por el contrario, se promueva el bienestar personal, social y emocional buscando actitudes y conductas que promuevan la convivencia o un diario vivir equilibrado.

Sub temáticas

Efectos perjudiciales de las emociones negativas y desarrollar la habilidad de auto motivarse.

Modulo 4: Comunicación asertiva

Objetivo general

Fortalecer las herramientas y habilidades comunicativas para obtener un actuar acorde al cumplimiento de beneficios y objetivos personales-grupales. Lo anterior con el fin de mejorar las relaciones significativas y lograr una mejor adaptación social

Sub temáticas Estilos de comunicación, habilidades para la vida, desarrollo de la empatía y Escucha activa.



Para incorporar los temas tratados se desarrollarán actividades creativas y didácticas

Modulo 1: Time management

Objetivo

Aprender habilidades de administración del tiempo, de una forma poderosa y fascinante por medio de la autoeducación.

Desarrollo de la actividad /The jar of your life

Toma de conciencia de las decisiones e importancia del tiempo para la organización. La persona encargada de la actividad se para ante su clase con un frasco vacío, lo llena hasta arriba con pelotas y pregunta si está lleno. El grupo responde. Sin embargo, aún se las arregla para llenar el frasco con más cosas: primero papeles, luego arena, incluso agua. Luego explica una lección poderosa. Dependiendo de los objetos que coloque primero, determina la cantidad de otros artículos que puede colocar después. Si pones arena primero, nada más cabrá (excepto un poco de agua), pero si comienzas con las pelotas grandes (nuestras tareas más importantes) y bajas, puedes meter un poco de todo. Este frasco representa tu vida. Las pelotas son las cosas importantes - tu familia, tu pareja, tu salud, tu trabajo - cosas que, si todo lo demás se perdiera y solo quedaran, tu vida aún estaría llena. Los papeles son las otras cosas que importan: tú casa, tu coche y la arena es todo lo demás, las cosas pequeñas. ¿Cómo administrarías tu tarro de tiempo? Si pones la arena en el frasco primero, no hay espacio para los papeles o pelotas. Lo mismo ocurre con tu vida. Si gastas todo tu tiempo y energía en las cosas pequeñas, nunca tendrás espacio para las cosas que son importantes para ti. Presta atención a las cosas que son críticas para tu rendimiento.

Modulo 2: Seguimiento de instrucciones

Objetivo

Mediante el trabajo en equipo y la implementación del liderazgo, se trabajarán habilidades de creación y seguimiento de instrucciones, con el fin de adaptarse a los acontecimientos y generar una solución óptima.

Desarrollo de la actividad /Like a penguin

“Las ‘personas pingüino’ sacan lo mejor de sí mismas cuando trabajan en grupo “Primero se les expondrá una situación imaginaria por la cual tendrán que pasar, que es convertirse en una familia pingüino, después de esto se pedirá que elijan a la persona que será el papa pingüino y se van a desarrollar las siguientes fases para implementar la creación, cumplimiento de instrucciones y liderazgo. Primera fase= La persona elegida para que cumpla el rol de papa pingüino deberá seguir instrucciones sobre cómo tener al huevo. Segunda fase= Posterior a esto su equipo deberá ayudarlo para velar por la vida de su huevo, desde como calentarlo, hasta caminar con él por el espacio. Tercera fase= Con ayuda de los demás, cuando ya se rompa el

huevo y nazca él bebe pingüino tendrán que hacer un plan de instrucciones sobre alimentación, baño del bebe, enseñanza para caminar. Para finalizar, se hará una retroalimentación de cómo se sintieron en la actividad y cuales creen que fueron sus puntos fuertes. REGLAS= La persona elegida para ser el papa pingüino deberá tener un globo con el como símbolo del huevo. Podrán dibujar sobre él o elegir un nombre.

Modulo 3: Manejo de emociones

Objetivo

Desarrollar un conjunto de habilidades que nos ayuden a expresar y controlar los sentimientos de la mejor manera posible dentro de nuestros recursos, con el fin de conseguir una respuesta adecuada ante diferentes acontecimientos.

Desarrollo de la actividad /The reflection of emotions

“Recuerda. Somos responsables de lo que somos, eso es un hecho “Para iniciar la actividad se proyectaran fragmentos cortos de películas o videos musicales que expresen cuatro emociones (felicidad, ansiedad, enojo, frustración), con el fin de que identifiquen cual emoción se liga con algunos de los videos proyectados. Luego se pondrá un espejo delante de cada persona y pasaran uno a uno a proyectar la emoción con la que más se identificaron, luego se hará una retroalimentación guiada sobre las expresiones de la emoción, después se indicara que dibujen en un papel y escriban cuándo se ha sentido así especificando las EXPRESIONES, PALABRAS Y ACCIONES que utilizaron en ese momento, para finalizar, se pedirá que hagan una lista con lo explicado anteriormente, pero colocando lo que harían diferente para poder cambiar la emoción y situación a algo POSITIVO.

Modulo 4: Comunicación asertiva

Objetivo

Desarrollar la autorreflexión sobre el comportamiento personal y la forma de responder ante los otros, generando un análisis para iniciar el camino hacia ser asertivos y desarrollar buenas habilidades sociales.

Desarrollo de la actividad / Communicating freedom=Freely

“La comunicación es una ventana de oportunidades”. Se forman subgrupos, en función del tamaño del grupo. La persona encargada de la actividad comienza a hablarles de la libertad e introduce la dinámica. Por grupos, deben abordar los siguientes temas: -Un momento de mi vida en el que me sentí libre. -Un momento de vida en el que me sentí oprimido. -Un momento de mi vida en el que oprimí a otras personas. Después de que todos los integrantes de cada subgrupo hayan compartido sus experiencias con los demás, elaboran entre toda una definición para la palabra libertad y otra, para opresión. Todos los subgrupos exponen sus definiciones y se produce un debate hasta que lleguen a un acuerdo en común. Para finalizar se hará cierre de la actividad generando énfasis en cómo abordar estos aspectos en relación con la comunicación asertiva.

Tabla4.
Fase de reclutamiento y selección



ACCEDO TECHNOLOGY

Recursos Humanos

Área de Desarrollo organizacional

Ficha: Metodología principal del plan de formación

Con base a la fase de reclutamiento y selección dentro de la empresa se expone lo siguiente


Objetivo General

Acompañar los procesos de selección interna mediante la orientación y evaluación de las competencias conductuales y metodológicas de los agentes postulados en cada campaña.

Metodología

Por medio de los requerimientos que envían los OM del perfil de cargo que requieren para la fecha específica, se realiza una PPT para promocionar el proceso de selección, en ella se encuentran los aspectos esenciales que se necesitan para la postulación, así como un correo electrónico donde posteriormente se reciben las hojas de vida de los empleados interesados en aplicar. Posterior a esto, se realizan filtros para ir descartando y a su vez seleccionando los candidatos más óptimos acordes a la búsqueda de cada campaña y del cargo, al momento de tener la lista final se propone un cronograma de entrevistas para evaluar principalmente motivación, autopercepción, habilidad para promover feedbacks, nivel de objetividad frente a situaciones problema, capacidad para promover soluciones, creatividad y pro actividad. Al terminar todos los filtros y procesos anteriormente mencionados, se tabula la calificación de cada una de estas áreas en un formato establecido y por medio de este se determina la persona elegida para el cargo. Luego se realiza la retroalimentación a cada uno de los postulados para así cerrar los procesos.

Tabla 5.
Fase de apoyo al área de engagement

	ACCEDO TECHNOLOGY
	Recursos Humanos
	Área de Desarrollo organizacional
	Ficha: Metodología principal del plan de formación

Con base a la fase del apoyo al área de engagement se expone lo siguiente

Objetivo General
Apoyar el funcionamiento del ambiente y clima laboral con el fin de mejorar las condiciones motivacionales y de desarrollo que hacen posible que los empleados se sientan más satisfechos y por tanto que sean más productivos

Metodología
Promover mediante capacitaciones los cuidados y planes de bioseguridad establecidos dentro de la empresa, decretados por el gobierno nacional de Colombia.
Para orientar en el marco de la pandemia por la emergencia sanitaria debido al Covid-19 se desarrolló un plan de capacitaciones para informar, educar e impactar al personal de la empresa Accedo con todos los protocolos de bioseguridad que están presentes, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus durante el transcurso de sus actividades laborales

Fases
Creación del cronograma con los horarios establecidos para la capacitación, que se planteó de la siguiente manera: (lunes a viernes: Jornada mañana: 10-12 am, Jornada tarde: 2-4 pm)
Creación de una presentación de power point con los siguientes apartados (Generalidades y síntomas del Covid-19, forma de transmisión, medidas generales de prevención del covid-19 a nivel general y las que se están incorporando dentro de la empresa, protocolo de casos sospechosos y/o confirmados, protocolo de convivencia con personas de riesgo y/o con síntomas gripales, principales errores del uso del tapabocas, y sugerencias esenciales para promover el autocuidado y Seguimiento de las personas que asisten a las capacitaciones por medio de un cronograma de asistencia.

}

Resultados

Población cubierta

Este proyecto se diseñó durante la pasantía para cubrir a los 1.500 agentes de las 7 campañas de la empresa Accedo S.A.S (Prepaid, Cricket, DTV Sales, Mobility Sales, Kohl's & Target) principalmente en los agentes aspirantes al cargo de Team Leader, sin embargo, mediante la realización de la pasantía también se cubrieron las demandas de los 45 miembros de la institución del área de gestión humana.

Problemáticas atendidas

El área de recursos humanos se encarga principalmente de la selección y vinculación de nuevos profesionales a la organización, así como de la evaluación de competencias y procesos de ascensos internos, aplicación de pruebas psicométricas y planes de seguimiento para el óptimo desempeño laboral de las personas. También, la creación e implementación de nuevos modelos de inducciones, relacionamiento y creación de nuevos convenios para la empresa, planes de formación y desarrollo. En torno a esto, se identificó la necesidad de reforzar, mejorar e impactar positivamente el crecimiento personal y profesional de los colaboradores con el fin de ayudar a definir sus metas, mejorar su funcionamiento y aumentar el nivel de satisfacción.

Cumplimiento de objetivos

Objetivo General

De acuerdo al objetivo principal, el cual tenía como fin fortalecer el crecimiento personal y profesional dentro de la organización a partir de la creación de un plan de formación y desarrollo, se cumplen las etapas de análisis, diagnóstico y creación, sin llegar a la etapa de aplicación.

Etapas de análisis y diagnóstico

Para esto se realizó un grupo focal con cada uno de los Operation Manager de las campañas y se creó una ficha sencilla a través de la cual se recopiló la siguiente información y se establecieron algunos ítems: **Anexo 2.**

1. Cuatro competencias esenciales a reforzar por los agentes que asciendan al cargo de Team Leader (Time management, comunicación asertiva, manejo de emociones, seguimiento de instrucciones)

Tabla 6. *Sub competencias de los módulos*

Módulos	Sub temáticas a reforzar
<ul style="list-style-type: none"> • Time management 	Fijación y organización de las prioridades, estructuración de planes, manejo adecuado del tiempo (Rutinas), identificación y minimización de factores distractores, fijación de metas.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de instrucciones 	Habilidades de concentración, desarrollo de la disciplina, enseñanza de auto instrucciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Emociones 	Mejorar el conocimiento de tus emociones, identificar tus propias emociones e intentar entender las de las demás personas, entrenamiento en la habilidad de controlar las propias emociones, prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas y desarrollar la habilidad de auto motivarse.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva 	Estilos de comunicación, habilidades para la vida, desarrollo de la empatía y Escucha activa.

Etapa de creación

Posterior a esto, se realizó una presentación en Power Point, con el fin de exponer el proyecto a los directores de Recursos Humanos y así recibir la aprobación. De esto, se dedujo que la necesidad de implementar planes de formación y desarrollo era esencial para poder cumplir los objetivos de la empresa y que va ligado directamente a uno de los valores corporativos más importantes “El crecimiento personal y profesional” ya que Accedo quiere impactar la vida de todos sus colaboradores de manera positiva **Anexo 3**. Luego, se realizó la recopilación correspondiente de la información de cada uno de los cuatro módulos del proyecto y se creó un cronograma tentativo, donde se recopilaba lo siguiente **Anexo 4**.

-El mes, fecha exacta y duración de cada una de las sesiones para cumplir con la exposición de cada uno de los módulos.

- Nombre de la actividad, temática a trabajar, modalidad (Práctica/Teórica)

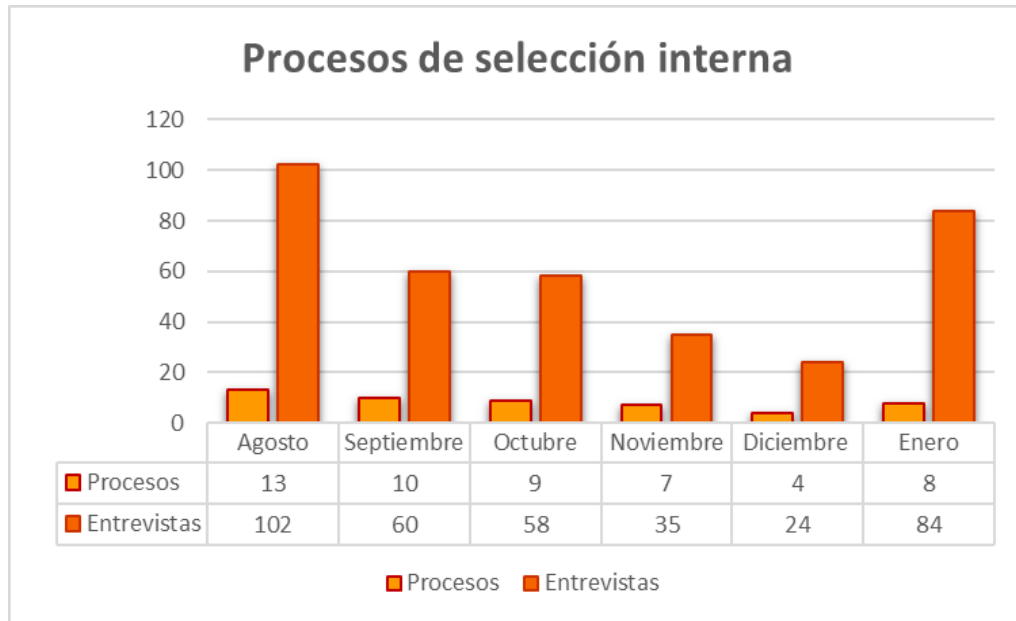
-Objetivo de cada módulo, explicación de cada actividad en la modalidad de Práctica y materiales necesarios para su desarrollo.

Seguido de lo anterior, se continuó con la creación de los paquetes de diapositivas para exponer y trabajar cada uno de los cuatro módulos en la aplicación Canva

Objetivos específicos:

Para el cumplimiento de la evaluación de las competencias conductuales y metodológicas de los postulados en cada campaña como estrategia de apoyo de los procesos de selección interna se realizó lo siguiente desde el 27 de Julio del 2020 hasta el 27 de enero del 2021

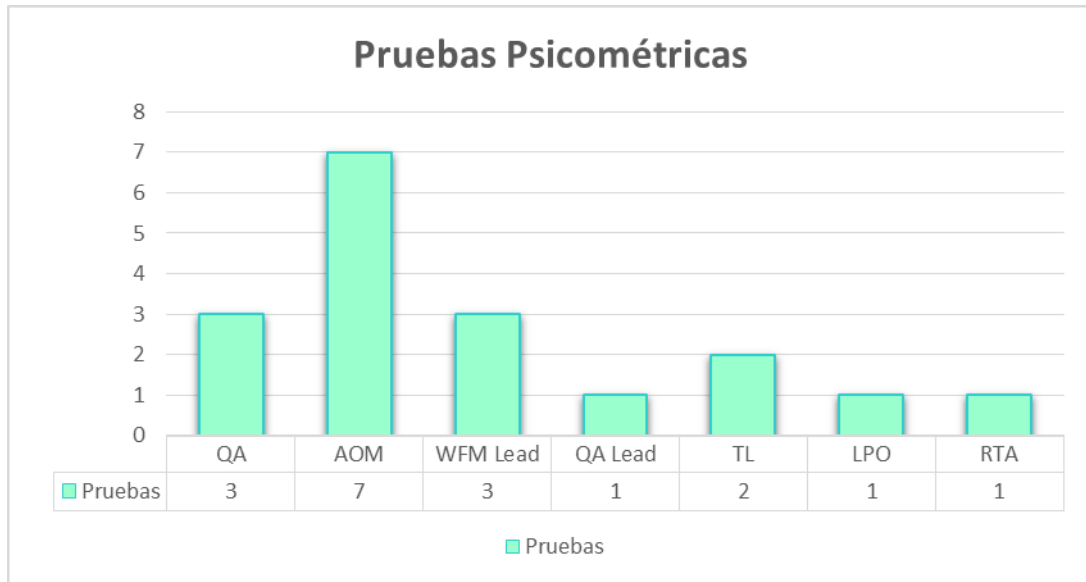
A continuación, se muestran los procesos de selección interna y a su vez entrevistas realizadas en la pasantía:



Grafica 1. Procesos de selección interna (IJP)

En la gráfica anterior se puede observar que en el transcurso de la pasantía se realizaron 51 procesos de selección interna, de los cuales se llevaron a cabo 363 entrevistas. Además, se observa que en el mes en el cual se realizaron mayor número de procesos y así mismo de entrevistas fue en agosto.

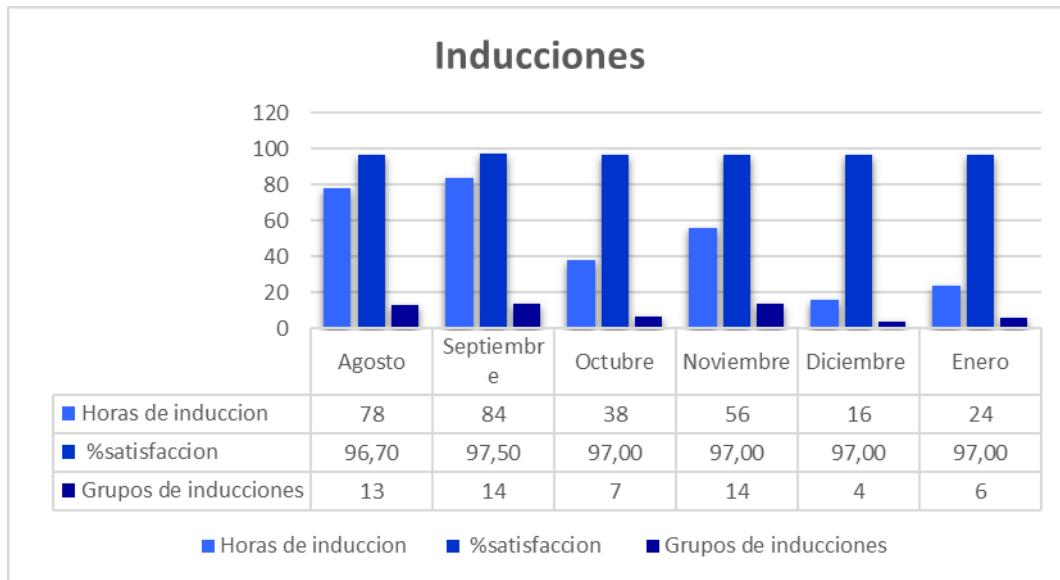
Ahora, veremos la aplicación de pruebas psicométricas para el soporte de la selección de ascenso del personal



Grafica 2. Pruebas psicométricas aplicadas

En esta grafica podemos observar que de los procesos realizados para 7 de los cargos fue necesaria la aplicación de pruebas psicométricas, donde predomino la aplicación de (PRUEBA), así como para el cargo para el cual se necesitaron más aplicaciones fue para el AOM (Asistan of Operation manager).

También, para el cumplimiento del segundo objetivo específico, el cual tenía como fin garantizar el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación de los nuevos colaboradores mediante los procesos de inducción en la empresa, presenta los siguientes resultados:



Grafica 3. Inducciones a la empresa

En la anterior gráfica, se puede visualizar que se realizó el proceso de inducción a un total de 58 grupos con una duración de 296 horas, manteniendo estable en porcentaje de satisfacción de un 97%.

Por último, se planteó como tercer objetivo específico el apoyar el funcionamiento del ambiente y clima laboral con el fin de mejorar las condiciones motivacionales y de desarrollo que hacen posible que los empleados se sientan más satisfechos y por tanto que sean más productivos.

Seguido de lo anterior, a partir de la observación en medio del apoyo a las actividades planteadas por el área de Engagement se empezó la hipótesis de la importancia de vincular la base organizacional de la empresa con los objetivos o puntos de vista de los empleados, es decir, el desarrollo de los valores institucionales deben tener un lineamiento con lo que identifica el tipo de población de la empresa, así como también, las actividades deben suplir ya sea de manera intrínseca o extrínseca las necesidades de los agentes.

También, se logró como resultado un incremento en la motivación de los agentes, así como en la participación en las actividades y el conocimiento que tenían de la empresa desde sus fundadores hasta los objetivos y valores corporativos lo cual se corroboró a través de grupos focales realizados por el área de OD al finalizar cada actividad y de Engagement 1 vez al mes. Desde el inicio de estas actividades se les notó más empáticos con responder a las preguntas, ser voluntarios de los juegos y tener una apropiación del espacio de las pausas activas, así como del conocimiento de lo relacionado a la empresa. **Anexo 5.**

Actividades satélites

En el transcurso de esta práctica se llevaron a cabo una serie de actividades planteadas por los jefes inmediatos y desarrollados durante los meses de pasantía, de manera presencial y también virtual. En este caso, fueron las siguientes:

1. Planes creativos de formación y desarrollo desde el área de OD

- **Recetas rápidas:** Se tomó un espacio de aproximadamente 4 horas en el mes de septiembre con el fin de programar un curso de formación para la empresa que fuese creativo y de interés, por esto, se gestionó un curso de recetas rápidas de postres que fue dictado por un profesional de gastronomía, realizando un postre de maracuyá de su especialidad, explicando la receta paso a paso, resolviendo dudas y repartiendo muestras. Por medio de esta actividad se logró impactar a aproximadamente 350 empleados y se recogieron feedbacks de las personas que participaron, de lo cual se observó que les gustó la dinámica de aprender algo nuevo y fácil dentro de la empresa, pudieron tener una pausa activa diferente, compartieron sus conocimientos con otros compañeros y el ambiente laboral se incrementó positivamente.

- **Actividad estilos de vida saludable (2021 HEALTH):** Para esta segunda actividad, se tomó un espacio de 3 horas en cada uno de los sites (Cacique Zona franca), para un total de 6 horas, el cual se realizó en el mes de Enero del año 2021 y tenía como finalidad el aportar algo más que una actividad didáctica, desde el departamento se quiso ir más allá y empezar a formar a la empresa en este nuevo año desde los estilos de vida saludable, iniciando en este caso con jugos saludables de la marca ZALUT, explicándoles sus beneficios, que ingredientes eran necesarios para su preparación, incentivándolos con una pequeña charla a iniciar un consumo consciente de alimentos y bebidas para promover su salud y energía, finalmente a cada persona se le dio una muestra del jugo que más le llamara la atención. Esta actividad tuvo un impacto en aproximadamente 300 personas y se recibió como feedback un alto interés por conocer sobre el

producto, como podrían consumirlo, si se iban a dictar más charlas como estas o brindar espacios del mismo fin ya que les motivo el interés de la empresa por su salud y bienestar **Anexo 6**.

2. Inducción TLs: Esta propuesta se empezó a trabajar desde el mes de noviembre y consiste en brindar una reinducción al personal de staff del cargo Team Leader, con el fin de suministrar información actualizada, refrescar su conocimientos sobre la empresa y las diferentes áreas o departamentos, ya que ellos como líderes deben manejar a su equipo y mantenerlo informado o capacitado de la mejor manera, es por esto, que se creó un plan diferente para exponer esta información, para esto, se grabaron videos didácticos y se mezclaron con diapositivas de los diferentes departamentos con las respectivas temáticas a abordar **Anexo 7**.

3. Happiness is Homemade: Esta actividad se realizó en el mes de Enero del 2021, impactando a un total de 70 personas, 10 agentes y personas de staff por campaña, más 10 administrativos; Su finalidad es motivar, enseñar, orientar y preparar a las personas en Inteligencia emocional mediante tres sesiones divididas en las siguientes temáticas (Auto reconocimiento y aceptación, enfoque y perspectiva, conexión mente-cuerpo) que consta de preparar una charla de cada uno de los sub temas, brindar primero un espacio de presentación, luego una actividad rompe hielo, seguida de una actividad de relajación y conexión consigo mismo, para ir a la parte práctica se les entregó un kit que contenía una pelota anti estrés, un botón de cara feliz como símbolo de hacer parte del programa, y una leyenda con la explicación de la actividad.

Seguido de esto, para desarrollar el programa se hicieron sesiones de 45 minutos y se programó hacer

una sesión por mes, y como resultado se recogieron feedbacks de los participantes, de lo cual resultó ser un éxito ya que cada una de las impresiones fueron positivas, mejoraron su

capacidad para expresar sus sentimientos, se observó que algunas personas empezaron a identificarse de manera más profunda y se incrementó la empatía con sus compañeros y jefes.

Anexo 8.

4. Apoyo a la creación de nuevos modelos de inducción: Ahora, como se ha expuesto, la inducción en una empresa consiste en proporcionar a los empleados información relevante y

especifica con el fin de que adquieran conocimiento, apropiación y se realicen las actividades de manera satisfactoria. Por esto, desde el departamento de OD (Operation Deveploment) se optó por desarrollar una idea de un programa más didáctico, con el fin de optimizar el tiempo de inducción y su aprendizaje, de lo cual se implementó la creación de nuevos videos con un estilo actual de Youtuber, lo cual motivó más la inducción, se realizó en menos tiempo y los nuevos colaboradores se apropiaron mejor de la información.

5. Apoyo al programa de Cultura Organizacional: Se brindó apoyo a este proyecto tiene como finalidad el alinear los valores corporativos a los propósitos verdaderos que mueven a las personas dentro de la empresa, es decir, re inventar algunos términos y definiciones que la identifican. **Anexo 9.**

6. Apoyo al programa de capacitación Covid-19: Esta actividad se apoyó desde el mes de Julio hasta el mes de octubre con un total de 155 personas impactadas de las diferentes campañas, y constaba de una capacitación de los temas principales en relación a la emergencia sanitaria que se presenta desde el año pasado por Covid-19 y se realizaba esta capacitación aproximadamente de 20 minutos por grupos de 4 a 5 agentes. **Anexo 10.**

Discusión

De acuerdo a los objetivos planteados se puede observar que el desarrollo y crecimiento tanto profesional como personal es un esfuerzo organizado y formalizado desde las empresas, que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados, lo cual tiene como objetivo en este caso la motivación por medio del incremento de los siguientes factores (Fernández, 2002)

La resistencia profesional es el primero, se refiere al grado en que las personas desarrollan habilidades y herramientas para lograr hacer frente a los retos de su trabajo. También, es esencial abordar y trabajar el conocimiento de los trabajadores sobre sus intereses, fortalezas, debilidades, y sobre cómo estas percepciones afectan a sus metas profesionales a lo cual se le denomina perspicacia profesional. Por último, al tener presentes los significados anteriores y su relevancia en el trabajador y la empresa, se expone la identidad profesional, lo cual complementa lo anterior ya que se refiere al importante reto que es generar una identidad profesional donde los trabajadores definen sus valores personales conforme a su trabajo (Fernández, 2002)

Por esto, se inició un plan de formación y desarrollo que llegó hasta la fase de análisis y creación, constanding de 4 temas específicos con sub temas organizados que se consideraron necesarios para el incremento de la satisfacción personal y profesional de los trabajadores. Con referencia a lo mencionado, para desarrollar colaboradores más preparados y satisfechos dentro de la empresa, los temas como la comunicación asertiva, el manejo óptimo del tiempo, manejo de emociones y seguimiento de instrucciones fueron evaluados y se determinaron pertinentes para abordar.

También, es importante tener en cuenta que cada trabajador es diferente uno de otro y que en la actualidad el factor económico no es el único factor que los motiva, sino que aparecen más. A partir de estas teorías, y más existentes a lo largo del siglo XX, se puede observar la evolución del trabajo a un concepto más humanizado, ya que es el factor principal, el único que genera una

ventaja y una diferenciación respecto al resto de competencia. Por lo anterior, las empresas hoy en día buscarán tener el mejor capital humano posible, preocupándose no solo por captarlo, sino por mantenerlo (Revuelta, 2019).

Además, para alcanzar de la manera más efectiva los objetivos al momento de crear un plan de formación, es importante realizar un correcto análisis previo con el fin de detectar las necesidades reales de formación en los empleados, o los puntos débiles que deberían reforzarse (Miguel, 1999) por esto, se realizaron grupos focales y entrevistas con los managers de las campañas y se determinó que competencias deberían incluirse dentro de este proyecto y cuales serían esenciales a reforzar durante su aplicación.

Es por esto, que las empresas junto al departamento de Recursos Humanos han ido evolucionando y han buscado la forma de adaptarse a un entorno más dinámico que se enfoque también en las necesidades existentes actuales como el desarrollo personal del talento de sus empleados, ya que se ha demostrado que las personas buscan compensación más allá de lo económico, quieren tener un sentimiento de realización y satisfacción con su trabajo (Revuelta, 2019).

Asimismo, el concepto de desarrollo profesional dentro de una empresa es una práctica que motiva al personal a permanecer en ella, cuando se realiza de forma sistemática se expone la política de promociones o ascensos como una realidad que permitirá al trabajador recorrer un camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y de mayor responsabilidad (Zubillaga, 2013) por ende, al apoyar estas áreas de crecimiento se incluye el trabajo realizado en los procesos de selección interna, lo cual conlleva el incremento de habilidades y competencias dentro de su área.

Esto igualmente está ligado a incrementar la satisfacción dentro de la empresa, debido a que en medio de la planificación del desarrollo profesional y personal las personas toman conciencia de sus intereses, valores, fortalezas y áreas de oportunidad, además obtienen información sobre oportunidades laborales dentro de la empresa, logran identificar objetivos profesionales y a partir de esto diseñan planes de acción para alcanzar dichos objetivos (Zubillaga, 2013).

Además, estos sistemas de desarrollo benefician tanto a los trabajadores como a la empresa. A los primeros les ayudan a descubrir sus intereses y habilidades y a aumentar su satisfacción al lograr ascender en los cargos que van alineados con sus objetivos, y a los segundos, es decir desde el enfoque de la empresa, beneficia la reducción del tiempo necesario para cubrir los puestos vacantes, así como también ayuda en la preparación de los trabajadores para las vacantes, identificando empleados con los requerimientos necesarios para alcanzarlas (Pérez & Coutín 2005).

Ahora, al hablar de beneficios tanto para el personal como para la empresa, se expone la importancia que tiene la inducción y aspectos a tener en cuenta esenciales como es que se debe implementar de forma dinámica, debido a que la mayoría de los empleados, cumplirán con las reglas si comprende efectivamente el significado de ellas, y así mismo se evitarán oposiciones o que se resistan a cumplirlas (García, 2014).

Lo anterior se implementó en todo el proceso de pasantía, y se apoyó no solo su cumplimiento sino su mejoría, ya que la finalidad no era el brindar simplemente la información necesaria, sino generar un espacio creativo, didáctico, fácil de entender y que no tomará más tiempo del necesario, ya que el impacto generado según su desarrollo o implementación evitará la desorientación inicial debido al ingreso reciente, y facilitará su adaptación, lo cual si se realiza de manera correcta acelerará su participación activa en la empresa, permitirá una integración en el

menor tiempo posible al puesto, al grupo de trabajo y a la organización. (García, 2014).

En conclusión, se considera que el presente proceso de inducción realizado logró con éxito sus objetivos ya que se mantuvo un 97% de satisfacción durante los 6 meses de pasantía. y gracias a estos pequeños cambios, los nuevos colaboradores podrán iniciar sus actividades sobre una base, que les permitirá no solo conocer en corto tiempo cual es la función de la empresa, sino también conocer cuáles serán sus funciones, atribuciones, obligaciones y derechos dentro de la misma, lo cual permitirá que su incorporación tanto a su equipo de trabajo y a la empresa no sea solo en un corto plazo, sino también de una manera eficaz (Castaño & Niño, 2012).

Por otro lado, actualmente los constantes cambios que se producen en el entorno laboral y las nuevas modalidades de trabajo, implican nuevos retos y exigencias en el área de trabajo, ya que si se supera el conocimiento o habilidades del trabajador puede generar estrés laboral; el cual conlleva un costo personal, social y económico notable. Por esto el incrementar sus motivaciones, trabajar en programas de incentivos y apoyar sus áreas de oportunidad de manera creativa y activa puede disminuir que las consecuencias del estrés laboral impacten no solo en el ámbito profesional, sino que se llega a extender a menudo en la vida personal y familiar del trabajador (Torres, Gutiérrez & Zavaleta, 2018).

Lo anterior se pudo complementar a través de las actividades planteadas por el departamento de engagement ya que su principal objetivo es incrementar el valor humanizado dentro de la empresa con ayuda de motivadores específicos y un acompañamiento diario en sus jornadas laborales, esto basado en algunos estudios realizados que señalan que los trabajadores que tienen un alto nivel de compromiso son los que demuestran un mejor rendimiento y productividad, además de un mayor compromiso con la organización (Espinosa, 2017).

Conclusiones

Como respuesta al proyecto de grado y a las necesidades encontradas se creó el plan de formación y desarrollo con el fin de mejorar el crecimiento personal y profesional en diferentes etapas para incrementar la satisfacción del agente y así mismo de la empresa.

De acuerdo con los temas trabajados en el programa como potencializa dores de los factores protectores, se concluyó que:

- Realizar un análisis o diagnóstico de las dificultades o temáticas a trabajar de una población en este caso de la empresa del BPO, permite generar, indagar, construir y desarrollar temáticas adecuados para la implementación de un programa.
- Uno de Los factores más importantes a reforzar dentro de las áreas de oportunidad de los agentes es el time management o manejo adecuado de tiempo, tareas del toda, la organización y delegación de tareas.
- El establecer programas que fuesen explicativos y a su vez didácticos es una estrategia que resulta positiva en este tipo de población de adultos jóvenes.
- Por medio de la implementación de nuevos modelos de inducción por medio de videos grabados logró reducir el tiempo de capacitación bajando de la intensidad de 4 horas y media a 3 horas.
- Realizar programas de formación de manera creativa incrementa la motivación y estado de ánimo de los agentes en su día.
- Las actividades de engagement que se enfocan en realizar pausas activas de forma diferente y dinámica generó mayor impacto y participación que un estiramiento o activación normal.
- El mes de agosto fue el más alto en cuanto a apertura de procesos de selección interna con un total de 13, así como el más alto en entrevistas realizadas con un total de 102.
- Los meses en los cuales ingresaron más grupos de nuevos colaboradores a la empresa



Universidad
Pontificia
Bolivariana

SECCIONAL BUCARAMANGA

fueron septiembre y noviembre.

- Durante los 6 meses de pasantía en la empresa se logró mantener el porcentaje de satisfacción en un 97%

Referencias

- Capitán, A. O. (2011). Desarrollo metodológico de un " Assessment center" basado en un sistema de gestión por competencias. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (24), 197-218.
- Castaño Montoya, C. M., & Niño Ortiz, M. M. (2012). La inducción de personal como agente de cambio en la organización para la mejora de procesos.
- Castellanos Hernández, V. P., Cruz Escobar, N. T., Fragoso Triviño, L. A., & Muñoz Palacios, J. P. (2012). Caracterización del modelo de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación de personal en una institución prestadora de servicios de salud e identificación de la adherencia a los lineamientos estratégicos institucionales.
- Cerón Ruíz, J. A. (2015). La importancia de la motivación en las empresas
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2002). *Gestión del talento humano*. 5ta edición. McGraw-Hill Interamericana S.A. Bogotá Colombia.
- DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL*” (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Espinosa Quispe, J. L. A. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios.
- Fernández Losa, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas.
- Furlong, J. (2016). *Proceso de reclutamiento y selección de personal en empresas familiares en la ciudad de Córdoba* (Bachelor's thesis).
- Garbanzo-Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1),

- García de Pilo, L., Useche, M., & Schlesinger, M. W. (2013). Empowerment y compromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario zuliano. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 2013, vol. 15.
- García, G. (2014). "IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
- Gumucio, J. R. L. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas*, (26), 129-152.
- Huamaní, T., & Pedro, L. (2003). Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional. *Gestión en el tercer milenio*, 5(10).
- Manzanares, F. D. M. (2014). Las fichas de calificación en el proceso de validación de escalas de descriptores para la evaluación de la expresión oral de ELE. *marcoELE. Revista de didáctica ELE*, 18, 1-citation_lastpage.
- Miguel, C. F. S. (1999). El diseño de un plan de formación como estrategia de desarrollo empresarial: estructura, instrumentos y técnicas. *Revista Complutense de Educación*, 10(1), 181-242.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2005). *Introducción a la Psicología*. Pearson Educación.
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 0-0.
- Revuelta Díaz, D. (2019). Los planes de formación en las empresas.
- Salgado, J. F., & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la

Services, A. (2020). *Accedo technologies*. Accedo.

<https://www.accedotechnologies.com/results.html>

Silva, L. A. A., Marín, B. M. E., & Baldeón, S. M. R. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, (33), 79-90.

Torres Santillan, G. P. (2017). *LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA* (Bachelor's thesis)






Torres Zavaleta, K. A., Gutiérrez Cabello, C. G., & Zavaleta Evangelista, K. L. (2018). Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo en una clínica de Lima.

Yohalmo, R. (2014). Capacitar o morir: la capacitación de personal como estrategia competitiva.

Anexos

Anexo 1.





Instrumento de calificación programa de formación

<i>Criterios a calificar</i>	1	2	3	4	5
					
1. Las instrucciones han sido claras y concisas para todos					
2. El contenido es fácil de entender					
3. Las herramientas y materiales utilizados son acordes a las actividades					
4. La organización y planificación de todas las sesiones me ha sido de gran utilidad					
5. Existe coherencia entre la situación didáctica y la competencia					
6. Se realizó una apertura y un cierre en los diferentes encuentros					
7. La actitud y lenguaje corporal ayudan a la transmisión del mensaje					
8. El contenido es acorde a cada uno de los módulos					
9. Se abordaron temas de manera diferente y creativa a lo ya visto					
10. El tiempo se ajusta a los temas abordados					

Anexo 2.

Diagnóstico de prioridad de temáticas

OM/AOM	Campaign/Department	Date

				
<i>TIME MANAGEMENT</i>	1	2	3	4
<i>SEGUIMIENTO DE INSTRUCCIONES</i>	1	2	3	4
<i>MANEJO EMOCIONAL</i>	1	2	3	4
<i>COMUNICACIÓN ASERTIVA</i>	1	2	3	4

TEMATICA GENERAL SEGÚN PRIORIDAD	SUBTEMAS CONSIDERADOS ESENCIALES

Evaluator	Signature

Anexo 3.

Portada propuesta creativa del pre college



Anexo 4.

Cronograma de actividades pre college

Este formato se entregó a la empresa, y se encuentra de manera ordenada por apartados correspondientes a un cronograma con actividades específicas, objetivos, materiales, personas impactadas y fecha tentativa de lo que se estipuló para el óptimo desarrollo del programa de formación y desarrollo, planteando una temática por mes, trabajando 6 campañas por semana dividiendo las sesiones prácticas de las teóricas y dando dos opciones de horario.

Apoyo al departamento de engagement



Estilos de vida saludable (2021 Health)



accedo
preferred • nearshore • services

El cambio inicia
con la facilidad de tomar un jugo saludable

#AccedoLifeStyle #TheATeam

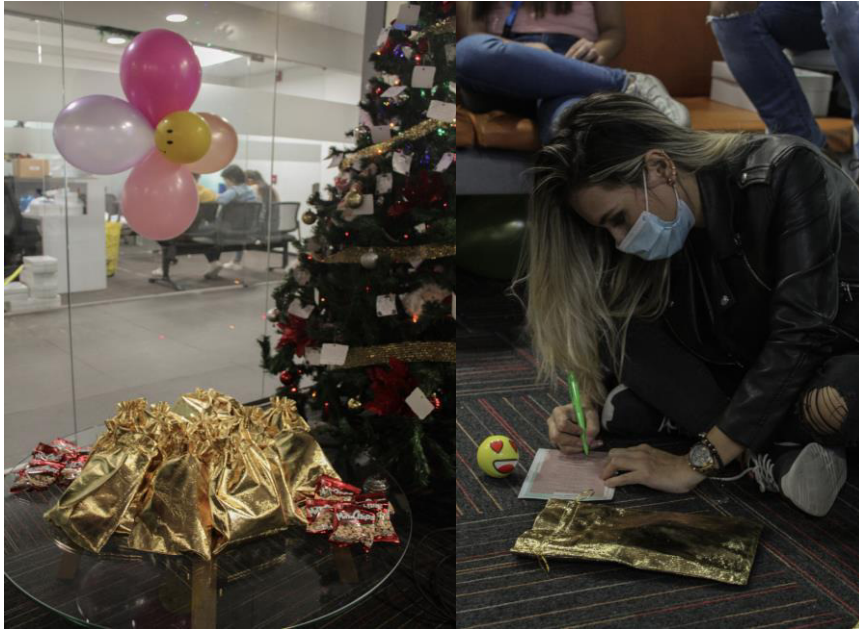




Anexo 7.

Programa de información de inducciones TLs

<i>Tema</i>	<i>Contenido</i>	<i>Duración</i>
Nomina	1.Periodo de pruebas a personas confirmadas, 2. Cargo Seasonal	1 hora
WFM Target y Kohls	1.Metodo de pago.2. Bonificación como y cuando se paga un bono. 3.Costos de horas y festivos. 4. Lectura de archivo LH 5. Proyectados y tracker de transporte 6. Attendece follow up 7.Sistem Issues tracker follow up 8. Reembolso Taxis.	3 Horas
WFM ATT	Estructura de salarial, como sería su bonificación, lectura e interpretación de reportera, manejo de nómina, Seguimiento de políticas.	3 horas
HR	1. Política de incapacidades,2. Solicitud de UPL 3. Solicitud de vacaciones 4. SST 5. Manejo de covid.	1 hora
Hrops	1. Seguimiento acciones correctivas. 2.Procesos disciplinarios 3. PIP. 4.Renuncias 5.QRA [Core	40 m
QA	1.Cual es el objetivo de los monitoreos,2. Que actividades les pueden ayudar para hacer los QA, 3. Como responder escalaciones 4. Como funciona el proceso de NNB	1 hora
Facilieties- Transporte	1. Auxilio de transporte por uso, quincena vencida, 2. Descuento por uso semanal. 3. Transporte temporal, 4. Novedades del miércoles antes de WFM.	45 minutos
Excel	<p style="text-align: center;">MOBILITY</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulas para sacar información. - Creación básica de PIVOTS. - Creación de gráficas y tendencias. - Vlookup, comandos rápidos. <p style="text-align: center;">KOHL&TARGET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leer y entender formulas - Formulas Básicas (Vlookups – Match – Concatenar – Average) - Tablas / Pivots - Básicos (Suma, resta, multiplicar, dividir) - Uso de Filtros (Poner, quitar) - Saber Excel en Ingles (No es lo mismo que Español) <p style="text-align: center;">DTV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construir tablas - formula VLOOK UP formula de if. <p style="text-align: center;">CRICET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo del teclado - seleccionar y filtrar - VLOOK UP <p style="text-align: center;">PREPAID</p> <ul style="list-style-type: none"> - MANEJO DE FORMULAS TOP DE 10 BASICAS - CONFIGURACIONES AVANZADAS DE EXCEL. Cargar archivos o habilitación de documentos - Manejo de tablas dinámicas 	1 hora a la semana







Anexo 9.

Programa de cultura organizacional





Anexo 10.

Protocolo de Bioseguridad Covid-19

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD COVID-19			
N	Date	Full Name	LOB
1	31 de Julio del 2020	Wilson Rubio Afanador	PREPAID
2		Víctor Danilo Amaya Rojas	PREPAID
3		Jang Ferney Ortega	PREPAID
4		Karen Dayana Pinto Moreno	PREPAID
5		Andres Leonardo Alba	PREPAID
6	08 de agosto del 2020	Diego Fernando Rojas Báez	PREPAID
7		Nelson David Hernández	PREPAID
8		Lizeth Cristina López Molina	PREPAID
9		Adrián José Acomodo	DTV SALES
10	12 de agosto del 2020	Angie Rojas Rodríguez	Mobility
11		Manuel Felipe Díaz	DTV
12		Diego Alberto Osorio	DTV
13		Bleydy Romero	CRICKET



14		José Rodríguez	CRICKET
15		Sandy Natalia Sanmiguel	DTV
16		Jackson Castellanos Pico	DTV
17		Ian Pierre Pabón	DTV
18		José Luis Bolívar	DTV
19		Cristian Camilo Pinzón	DTV
20		Sergio Arias Berdugo	DTV
21		Cesar Acevedo	DTV
22		Silvia Castillo	MOBILITY
23		Anderson Fabian Cadena	MOBILITY
24		Cristina Zulita	MOBILITY
25		Luis Mauricio Carvajal	MOBILITY
26		Cesar Giovanni	MOBILITY
27		Brayan Nicolas Romero	MOBILITY
28		María Alejandra Aguilar	MOBILITY
29		Marcos Hernández González	MOBILITY
30		Diana Magaly Rico	MOBILITY
31		Javier Márquez	MOBILITY
32		Carlos Daniel Rueda	MOBILITY
33		Daniel	MOBILITY
34		Daniel Fernando Martínez	MOBILITY
35		Francy Muñoz	DTV
36		Daniela Montenegro Oviedo	DTV
37		Luis Miguel Reyes	DTV
38		Sergio Mauricio Calderón	DTV
39	13 de agosto del 2020	Dary Ortega Domínguez	PREPAID
40		Juliana Diaz	PREPAID
41		David Blanco	CRICKET
42		Geraldine Carreño Plata	CRICKET
43		Tatiana Moreno	CRICKET
44		Edgar Ramírez	PREPAID
45	20 de agosto del 2020	Nicolay David Camargo	PREPAID
46		Nazly Yurany Ávila	PREPAID
47		Yasmin Forero	PREPAID
48		María Alejandra Alana	PREPAID
49		Oscar Javier Pena	PREPAID
50		Marisol Carrillo	PREPAID
51		Jorge González	PREPAID
52		Andres Camargo	PREPAID
53		Paula Castellanos	PREPAID
54			Jeli Díaz

55		Nathalia Alarcón	PREPAID
56		Carlos Roldan Martínez	PREPAID
57		Iron Mike Quitian	PREPAID
58		Andres Miranda	PREPAID
59		Karen Gómez	PREPAID
60		Jairo Basto	PREPAID
61		Emely Nino	PREPAID
62		David Pena	PREPAID
63		Emea T Vargas Ortiz	PREPAID
64		Jaime Espinosa	PREPAID
65		Andrey Prada	PREPAID
66		Melanie Esteban	PREPAID
67	27 de agosto del 2020	María Fernanda Nova	CRICKET
68		Aurysmar Rodríguez	CRICKET
69		Andrea Estupiñán	CRICKET
70		Daniel Jurado	CRICKET
71		Jorge Andres Flores	CRICKET
72		Edinson Olave	CRICKET
73		José Rodríguez	CRICKET
74		Sindy Uribe	CRICKET
75		José Aldana	CRICKET
76		Joan Pimiento	CRICKET
77	Gabriela Galvis	CRICKET	
78	01 de septiembre del 2020	Brenda Laiton	KOHL'S
79		Jorge Ortiz	KOHL'S
80		Jose González	KOHL'S
81		Aylén Ferreira	KOHL'S
82		Cynthia Rangel	KOHL'S
83		Nayibe Angarita	KOHL'S
84		Sandra Amaya	KOHL'S
85	11 de septiembre del 2020	Sara Johana Nigrinis	KOHL'S
86		Jonatan González	KOHL'S
87		Brian Alexander Hernández	KOHL'S
88		Gustavo Pacheco	KOHL'S
89	22 de septiembre del 2020	Kenny Velásquez	DTV
90		Daniel monche	DTV
91		Diana Barrera	DTV
92		Aleck Martínez	DTV
93		Daniel Montenegro	DTV
94		Cristian Ramírez	DTV
95		Mario Rangel	DTV



96		Juan Harvey Alfonso	DTV
97		Johan Acuna	DTV
98		Francy Muñoz	DTV
99		Sandy Sanmiguel	DTV
100		Diego Alberto Osorio	DTV
101		David Leonardo	DTV
102		Silvia Carolina Gómez	DTV
103		Diego Alejandro Sierra	DTV
104	25 de septiembre del 2020	Juan Diego Gómez	DTV
105		Juan Camilo Gómez	DTV
106		Cesar Acevedo	DTV
107		Neira Cuy	DTV
108		Santiago S	DTV
109		Sergio Calderón	DTV
110		Brayan Mateo	DTV
111		Miguel Andres Gómez	DTV
112		Carlos Carreño	DTV
113		Jose Martin Diaz	DTV
114		Santiago Parra Rangel	DTV
115		Cesar Velandia	DTV
116		Andrey Diaz	DTV
117		Jeimmy Paola Rojas	DTV
118	05 de octubre del 2020	Daniel S	DTV
119		Jose Quintero	DTV
120		Laura Mendoza	DTV
121		Melany Diaz	DTV
122		Wendy Chávez	DTV
123		Helen Martínez	DTV
124		Kamila Ruiz	MOBILITY
125		Jean Franco Dueñas	MOBILITY
126		Danilo Orduz	MOBILITY
127		David Alejandro González	MOBILITY
128		Santiago Vargas Gómez	MOBILITY
129		Andres Felipe Ávila	MOBILITY
130	Carlos Gustavo	MOBILITY	
131	13 de octubre del 2020	Rossue Prada	MOBILITY
132		Oriana Sala maría	MOBILITY
133		Juan Diego Centeno	MOBILITY
134		Karen Vanesa Aguilar	MOBILITY
135		Carlos Arturo	MOBILITY
136		Julián Mosquera	MOBILITY



137	Julio Nevado	MOBILITY
138	Fabia Cotte	MOBILITY
139	Angela María Cardozo	MOBILITY
140	Daniel Borges	MOBILITY
141	Cristian Z	MOBILITY
142	Brayan Molano	MOBILITY
143	Daniel Urrea	MOBILITY
144	Diana Rico	MOBILITY
145	Brayan Romero	MOBILITY
146	Luis Carvajal	MOBILITY
147	Julieth Rojas	MOBILITY
148	Jose Mojica	MOBILITY
149	Javier Márquez	MOBILITY
150	Brayan R	MOBILITY
151	David Boada	MOBILITY
152	Sergio A	MOBILITY
153	Yender P	MOBILITY
154	Jesús David Domínguez	MOBILITY
155	German Flores	MOBILITY