

Programa de Capacitación, entrenamiento y bienestar a
transportadores.

Andrea Juliana Gonzalez Gil – Psicóloga
En la modalidad de Pasantía para optar al título de Psicólogo
Supervisora:
Ps. Claudia Milena Serrano

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Ciencias Sociales
Facultad de Psicología
Bucaramanga

AGRADECIMIENTOS

- Dios
- Madre Nohora Stella Gil
- Padre Luis Gonzalez
- Nono Gonzalo Gil
- Novio Carlos Corzo
- Gonzalo Porras
- Ana Lucia Rodriguez
- Mis compañeros de la U

TABLA DE CONTENIDO

Indice	Pag.
1. Resumen	1
2. Introducción	2
2.1 Justificación	2
2.2 Objetivo General	2
2.3 Objetivos específicos	2-3
3. Marco Teórico.	4
4. Metodología.	9
4.1 Participantes-Sujetos	9
4.2 Instrumentos-recursos	9
4.3 Procedimiento	10
5. Resultados.	12
6. Discusión.	14
7. Conclusiones.	17
8. Recomendaciones.	18
9. Referencias.	19
Anexos.	21

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO

TITULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y BIENESTAR A
TRANSPORTADORES.

AUTOR: ANDREA JULIANA GIL GONZALEZ

FACULTAD: FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIRECTORA: PS. CLAUDIA MILENA SERRANO

RESUMEN:

El presente proyecto de pasantía, tuvo como propósito fidelizar la flota de transportadores de Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto de la ciudad de Bogotá por medio de un programa integral de capacitación, entrenamiento y bienestar; para dar cumplimiento a este objetivo se planteo una investigación de tipo descriptivo-exploratorio. La población total es de 250 y los sujetos de la muestra fueron 50 transportadores que prestan sus servicios como proveedores de carga con rangos de edad de 20 a 60 años y conducen carros de 1.0 a 3.0 toneladas. Los indicadores de gestión que se propusieron permiten medir la confiabilidad en porcentaje del programa, el cual afecta a nivel positivo la efectividad, productividad, servicio y responsabilidad de la flota, realizando una comparación histórica, la cual mide el impacto a través del tiempo. Dando la posibilidad de premiar mensualmente a los mejores 6 transportadores con el fin de motivarlos a ser mejores y a permanecer en la empresa por mas tiempo.

Palabras claves: Transportadores, Bienestar, Capacitación, Entrenamiento, fidelización.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE ABSTRACT

TITLE: COACHING PROGRAM AND WELFARE TRAINING TRANSPORTERS.

AUTHOR: ANDREA JULIANA GONZÁLEZ GIL

FACULTY: FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIRECTOR: PS. CLAUDIA MILENA SERRANO

ABSTRACT

The present internship Project, had as purpose to secure the fleet of Colombiana de Comercio y Alkosto's transporters of the Bogota city, via a integral program of training, coaching and welfare; to give fulfillment to this objective was raised an investigation descriptive-explorative type. The total population is 250 y and subjects of the sample were 50 transporters that provide services like suppliers of charge, with range of ages between 20 and 60 years old, and they drive cars of 1 to 3 tons. The management indicators proposed allows measuring of the reliability percentage of the program, which affects the level of the effectiveness, productivity, service and responsibility of the fleet, made a historical comparison, measuring the impact in the time. Giving the possibility of monthly reward to the better six transporters, to motivate to be betters and remain in the company longer.

Key words: Transporters, welfare, training, coaching, loyalty.

INTRODUCCIÓN

Colombiana de Comercio Corbeta S.A, es una empresa que se dedica a la comercialización de productos para el consumo de todos los mercados del país.

Es una empresa que se divide en 5 diferentes sub empresas que tienen una misma razón, pero mantienen negocios diferentes, Desde consumo, pasando por aseo personal y de hogar, bazar, electrodomésticos, motos y camiones.

Entre estos se encuentran Alkosto cuyo papel principal es servir como mercado de cadena. Por otra parte K-troniks, Alkomprar, el cual se encarga de comercializar electrodomésticos, En ese mismo sentido AKT comercializadora de motos. Posteriormente FOTON, camiones que son bastante posesionados en China y que en Colombia han tenido gran apogeo. Finalmente Corbeta, la cual es una de las distribuidoras más grandes del país, contando con productos de P&G, Nestle, Arroz Roa, populares y cartones, entre otros, los cuales mercantilizan toda la parte de TAT, Mini mercados, Mayoristas, ferretería, etc, con una cobertura total del área nacional. Es por estos que uno de las mayores preocupaciones son la quejas reiterativas de los clientes a la empresa frente a expresiones poco asertivas, palabras soeces, malos tratos, mala presentación personal, calidad del servicio al cliente limitado, errores en la entrega de mercancías, desconocimiento de los productos, desconocimiento de algunas promociones que generaban los vendedores al tiempo de cerrar una negociación generando conflictos con el cliente externo y la perdida de una nueva negociación, aumento del nivel de mercancías averiadas, mal manejo de la documentación, procesos de legalización y cobro de fletes

La empresa decidió ejecutar procesos de entrenamiento y capacitación a transportadores encargados de la distribución de mercancías, en temas relacionados al desempeño laboral y personal con el fin de disminuir los márgenes de devolución de mercancía y aumentar la satisfacción del cliente al tiempo de la entrega, además de aumentar el volumen de despachos y agilizar los procesos de distribución para la optimización del tiempo. Fue por todas estas situaciones que surgió la necesidad de tener un talento humano que desarrollara un programa integral, donde se pudiera avanzar en el mejoramiento de la

productividad y el fortalecimiento de las competencias de los transportadores, evitando la rotación de conductores, ya que es preferible que una persona tenga el conocimiento de servicio al cliente, catálogos de productos que se manejan en la empresa; y a su vez poder conocer el perfil del mismo contratista, lo cual nos genera confianza para estar tranquilos de que nuestros compradores están en manos de personas que tiene una actitud positiva, amable y respetable ya que son la cara al cliente en los momentos de verdad.

Objetivo general:

Fidelizar la flota de transportadores para Colombiana de Comercio S.A mediante un programa integral de capacitación, entrenamiento y bienestar, con el fin de fortalecer sus competencias laborales y personales.

Objetivos específicos:

- Crear el programa de capacitación a transportadores con el fin de fortalecer los conocimientos sobre temas relacionados a la operación logística.
- Entrenar a 50 transportadores de la bodega de DIBON y DIBOG en temas relacionados a procedimiento básico de la visita, manejo de objeciones y comunicación efectiva.
- Evaluar el proceso de interiorización de conceptos del entrenamiento que se ha dado sobre procedimiento básico de la entrega, manejo de objeciones, comunicación efectiva de los transportadores que han participado en el programa.
- Construir el área de bienestar a transportadores con el fin de identificar, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de esta población.

MARCO TEORICO

La organización ha sido prescindible desde los tiempos mas antiguos, desde que el ser humano tuvo la necesidad de cazar, construir, protegerse, etc, toda esta logística se representa en el testimonio de grandes obras monumentales, tales como la muralla china, catedrales, entre otras que necesitaron de organización y organizadores; comparado con el principio de los tiempos las organizaciones como ciencia es reciente. (Porret, 2008); Es un punto importante para entender el motivo de creación, que unas de las disciplinas que impulsaron a la evolución de las organizaciones fueron: la Ingeniería industrial y la administración (Santana, 2007) y es un alivio que se hayan constituido como tal, pues tiene una estructura que permite tener un representante y en su interior personas que hacen posible el movimiento de la totalidad de los procesos y procedimientos de la organización para llegar a la meta que es en ultimo lugar la misión, la cual día a día se debe fortalecer para evitar que los estándares de la empresa se devalúen; es por esa razón que se necesita un recurso humano capacitado que ejerza una labor de acuerdo a sus habilidades académicas, personales, experienciales y no dejando al lado un conjunto de competencias que se requiere para cada cargo, es por eso que debe existir un recurso dedicado a la obtención y premiación de logros que establece cada contrato, esta persona debe tener las competencias necesarias enfocadas a la gestión humana y debe ser profesional en mi opinión experto en manejo de personal y a su vez con competencias en el análisis de la personalidad, un psicólogo organizacional al cual le interesa el ajuste entre medio, los otros y el individuo mismo, especialmente en temas como: liderazgo, clima y cultura organizacional porque es el síntoma de la organización. (*modus vivendi*) imperfección misma de las organizaciones. (Santana,2007)

El concepto de psicología industrial se modificó en la década XX, debido al desarrollo social, político, económico, tecnológico e industrial (Santana, 2007) La psicología de las organizaciones y aun así es reciente, apareciendo en la década de los 50, en este periodo los psicólogos Davis Y Powell en 1992, citado por Muchinsky, 2000 comenzaron a apreciar cuanta influencia ejercían las organizaciones sobre la conducta de

los empleados, al mismo tiempo de colaborar en el mejoramiento y la productividad del capital humano en las organizaciones, teniendo en cuenta la garantía de la calidad de vida y el bienestar de las personas en el escenario laboral (Peña, Cañoto, Santalla, 2006).

En América latina es aún más actual y se denomina en cuatro singularidades: 1. Es un campo científica, 2. Es una profesión, 3. En su articulación se acoplan otras disciplinas afines tales como la administración la económica, Antropología, Sociología, ciencias políticas, 4. Cuenta con una aplicabilidad cada vez mayor. (Santana, 2007).

Para Bennis citado por Garzon, 2005: el desarrollo organizacional es también una estrategia educativa adoptada para lograr un cambio planeado de la organización, lo cual exige que cada persona tome una actitud activa frente a la misión y visión de la empresa, esto requiere de una fidelización por parte del trabajador o la persona que presta sus servicios, así mismo de la empresa quien debe promover un bienestar al trabajador, pues la felicidad en el trabajo aumenta la productividad del trabajador, En este sentido, en las condiciones en las que se desenvuelve la producción capitalista, el conocimiento psicológico asumió para sí la meta de generar bienestar y al hacerlo volteo de cabeza los problemas de eficiencia. (Viteles, 1932), De este modo, los temas y las estrategias desarrolladas dentro de la psicología del trabajo intentan relajar la tensión que existe entre la eficiencia, las ganancias y el bienestar de los trabajadores en una manera ética y dentro de un proyecto de disfrute del trabajo que corresponde y se enmarca en los principios de la sociedad liberal. (Pullido, 2011).

Otro de los aspectos fundamentales es el hecho que los jefes o gerentes tienden a observar cuales son las personas que son leales y cuales no, pero estos es algo ambiguo, ya que lo que un individuo puede interpretar como leal, otro lo hace como conformismo y viceversa. (Amorós, 2007), por esta razón es indispensable, establecer relaciones de carácter estrictamente laboral, y tener un comportamiento determinado con cada uno de las personas que están a nuestro cargo.

Cada uno de los trabajadores, o personas contratistas que se encuentran en las organizaciones tiene funciones diferentes, y dentro de esas funciones cada quien las

desarrolla de diferente forma, pues las personas aportan algo suyo a la situación, este algo que representa las cualidades únicas del individuo, es la personalidad, la cual esta representada por las características personales que llevan a patrones consistentes de la conducta. (Hellfriegel & Slocum, 2009).

Es por lo anterior que se requiere la capacitación y el entrenamiento continuo al talento de cada empresa pues con este programa no solo está fortaleciendo el conocimiento frente a temas indispensables para desarrollar un trabajo sino que también está mejorando los lazos que cada empresa quiere establecer con el empleado; a fin de unificar la forma de realizar los procedimientos en las organizaciones, ya que cada persona tiene una forma diferente de hacerlo.

El entrenamiento y capacitación son herramientas indispensables en toda organización que quiera optimizar sus procesos y avanzar cada día más hacia la innovación y estimulación de creatividad y conocimiento en sus trabajadores, desarrollando competencias en un cargo o una función dentro y fuera de la empresa.

Chiavenato, 1993 plantea que la capacitación es

“Un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Su fin es la formación y preparación de las personas y está orientado hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futuro en la empresa”

La capacitación es un proceso que no solo vincula el área laboral de los trabajadores de una empresa si no la utilización de los temas para su vida diaria, mejorando la calidad de sus conocimientos, dirigiéndose a promover y recompensar el mejor esfuerzo del trabajador, a alcanzar mejoras continuas en el proceso productivo gracias a la actualización de las capacidades de cada individuo, así como, a incentivar el crecimiento personal que conduzca a la satisfacción, de manera tal que se alcance un óptimo de complacencia con el trabajo y el máximo de desempeño organizacional. (Pullido, 2011)

Es indispensable que las empresas den bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores

condiciones a su tarea diaria, la capacitación logra alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una organización.

Los temas de capacitación deben ser coherentemente definidos en función de los aprendizajes que se quieran promover (Jordan, 1989) y también es de vital importancia que los temas que queremos impartir lleguen a la comprensión del auditorio, para esto se debe tener en cuenta el tipo de población que está recibiendo el taller, hay que cuidar de no ser tan técnicos, ni tan sencillos, pues se pierde de la importancia del tema en el que se está capacitando.

Por otra parte el entrenamiento es el desarrollo de habilidades y destrezas para la ejecución de las tareas y operaciones dentro del cargo produciendo resultados más convincentes que cualquier otro proceso de gestión, tiene un impacto positivo para las personas que lo reciben, pero su validación no es a corto plazo por esa razón es necesario direccionarlo a quienes son un activo importante, duradero y eficaz para la empresa (Roman & Fernandez, 2008); para ello es importante que se cuente con un Coach el cual es una persona que ayuda a otra a que sea capaz de conseguir sus propios resultados en conexión con el equipo al que pertenece.

Ese coach no es un solucionador de problemas, un maestro, un consejero, un instructor, ni siquiera un experto, es un facilitador, un asesor un elevador de conciencia (Whitmore, 2009), el cual tiene ciertas habilidades: paciencia para poder entrenar y repetir cuantas veces sea necesario; Imparcialidad es importante que la ética este por encima de cualquier lazo afectivo; Respaldo de y a sus coachees importante habilidad ya que se requiere el trabajo conjunto en equipo para lograr la finalidad de sus objetivos; interés que le apasione el tema, que le guste impartir nuevas estrategias; saber escuchar, habilidad indispensable para cualquier líder, pues si está atento de las opiniones de los coachees va poder descubrir otras necesidades importantes de la empresa; Ser perceptivo pues debe tener una gran capacidad de análisis para detectar molestias que se pueden causar en el grupo; Deber ser consiente y responsable; Dar claridad a sus ideas comunicarlas de forma concisa para tener la certeza de haber sido comprensivo; Abierto al dialogo capaz de dar respuestas adecuadas, en el momento y lugar correcto; Inspira

confianza y credibilidad debe ser capaz de emitir palabras que las lleve a la práctica y sean creíbles para dar un ejemplo de que se pueden hacer las cosas; Debe tener conocimientos y experiencia claridad en los temas que se quieren dar, experiencia en el manejo de auditorios, confiabilidad de que lo que está enseñando si funciona; y a su vez definir el seguimiento del entrenamiento, para hacer una línea de tiempo comparativo e ir alimentando los indicadores de gestión, los cuales son fundamentales para llevar a cabo un proceso de entrenamiento, capacitación y bienestar, integrando estos tres componentes para la fidelización de contratistas proveedores de servicio y funcionarios de nomina.

METODOLOGÍA

Participantes – Sujetos

- La población estuvo conformada por 250 transportadores que prestan sus servicios como proveedores de carga a Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto, los cuales manejan vehículos entre 1.0 a 14.0 toneladas, de edades promedio de 18 a 60 años, con estudios entre primaria a educación superior y en estratos de 1 a 4.
- La muestra que se tomó fue 50 transportadores, los cuales están en edades de 20 a 60 años,
- Criterios de inclusión: transportadores que manejaran carros de 1.0 y 3.0 toneladas y que su foco de atención fueran tiendas y mayoristas.

Instrumentos

- Ψ Entrevista estandarizada: Para la recolección de datos demográficos se empleó una entrevista estandarizada, la cual contenía preguntas que permitían identificar género, edad, nivel educativos, dependencia económica. (Anexo 1).
- Ψ Actas de talleres: Para las capacitaciones, se emplean actas de talleres (Anexo 2) donde se muestra la metodología utilizada en cada uno, su objetivo, población a la que va dirigido, duración y responsable de la actividad y formato de asistencias, en donde se colocan el nombre y apellidos de asistentes, cargo, nivel de comprensión de cada taller y firma (Anexo 3).
- Ψ Temas centrales del entrenamiento el cual se define por tres temas básicos, procedimiento básico de la entrega, comunicación frente a frente y manejo de objeciones los cuales se pueden observar en el (Anexo 4)
- Ψ Evaluación de conductas de salida. Para el seguimiento del entrenamiento se determinan dos formatos, una evaluación de conductas de salida, donde se evalúan los transportadores durante su proceso de entrega en ruta, a 10 clientes y se lleva acabo dos días de salida a ruta con la población}on (Anexo 5) y una

- Ψ Evaluación escrita conceptual, en la que se le preguntan los tres temas básicos del entrenamiento y se califica la interiorización de los temas.(Anexo 6)
- Ψ Para la premiación del plan de incentivos, el cual se lleva a cabo cada mes se emplean unos bonos de regalo, (Anexo 7), los cuales se hacen efectivos una semana después de su entrega.

Procedimiento

1. Detección de necesidades: con una entrevista a las diferentes áreas implicadas en los procesos en los que la población está inmersa. (Anexo 8)
2. Diseño de actividades; Junto con un Psicólogo encargado del área de capacitación y entrenamiento comercial se inició la creación y adaptación de temas de entrenamiento que se implementarían en la bodega central con los transportadores, los temas se decidieron junto con un equipo de trabajo el cual estaba conformado por Johnny Beltrán Psicólogo y Andrea Juliana González Pasante de Psicología.
3. Creación formatos de evaluación: Durante la primera etapa del proceso se crearon las presentaciones, los formatos de evaluación conductas de salida, formatos de evaluación de conceptos, definición de indicadores de gestión, brochure (Memorias) (Anexo 9), se adecuaron los tres temas básicos del entrenamiento y en las retroalimentaciones se fueron creando los diferentes temas de capacitación complementarias y pertinentes para las necesidades de la empresa.
4. Presentación de los temas de entrenamiento, capacitación y bienestar de los transportadores a Gerencia General de la empresa.
5. Aplicación de entrevistas para la recolección de datos demográficos empezando por la muestra y hasta la completar la población.
6. Se escogió el primer grupo de 20 personas las cuales fueron separadas en 2 grupos de 10, se les impartió los tres temas básicos del entrenamiento (procedimiento básico de la entrega, comunicación frente a frente y manejo de objeciones), la intensidad horaria fue de tres días dos horas.

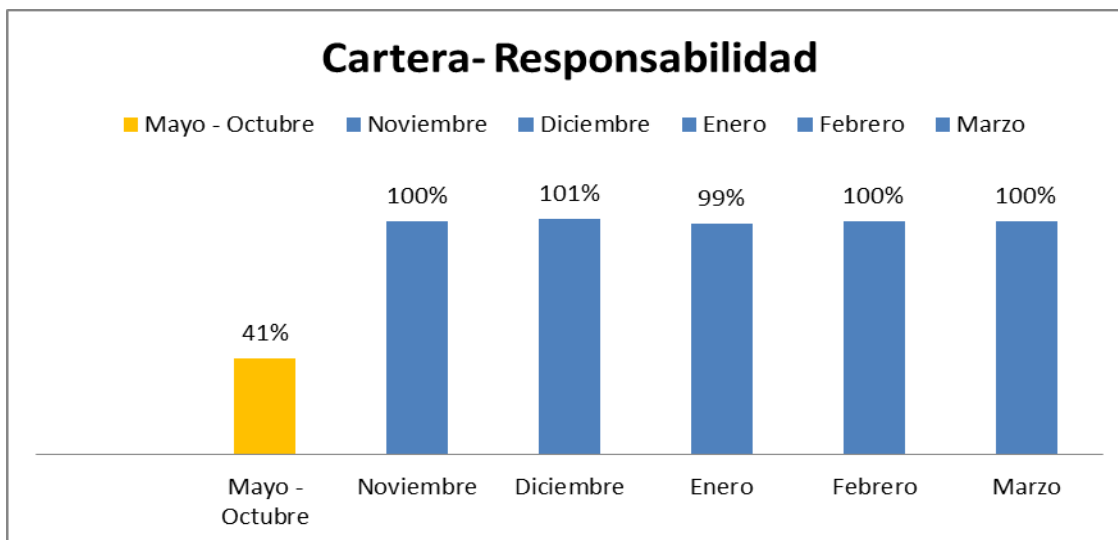
7. Por orden de antigüedad se salió a ruta durante dos días con cada uno de los transportadores para evaluar las conductas de salida y aplicar las evaluación de conceptos, durante esas salidas se retroalimentaron de forma asertiva sobre las áreas de oportunidad.
8. Se escogió el segundo grupo de personas, los cuales se dividieron en 2 grupos 15, donde se aplicó la misma metodología del paso 6 y 7.
9. Dentro del tiempo en que se entrenaban a estas 50 personas que fueron la muestra de la investigación, se impartieron capacitaciones de temas que son integrales, estos talleres se aplicaron con ayuda de facilitadores expertos en los diferentes temas.
10. Complementario al entrenamiento y capacitación se implementó el plan de incentivos, que premia a 6 transportadores por su nivel de productividad, cartera al día, nivel de servicio, efectividad, los cuales e miden por Indicadores de Gestión.

RESULTADOS

El proyecto buscaba fidelizar la flota de transportadores, mediante un programa integral de capacitación, entrenamiento y bienestar, con el fin de fortalecer competencias laborales y personales de cada uno de los transportadores que prestan sus servicios en Colombiana de Comercio Corbeta y/o Alkosto, los indicadores de gestión que se utilizaron para la medición, fueron básicamente cuatro, los cuales influyen directamente en el mejoramiento de su nivel de productividad, responsabilidad y efectividad en el servicio, retribuyendo a su bienestar con la detección de necesidades que puedan afectar los conceptos antes mencionados.

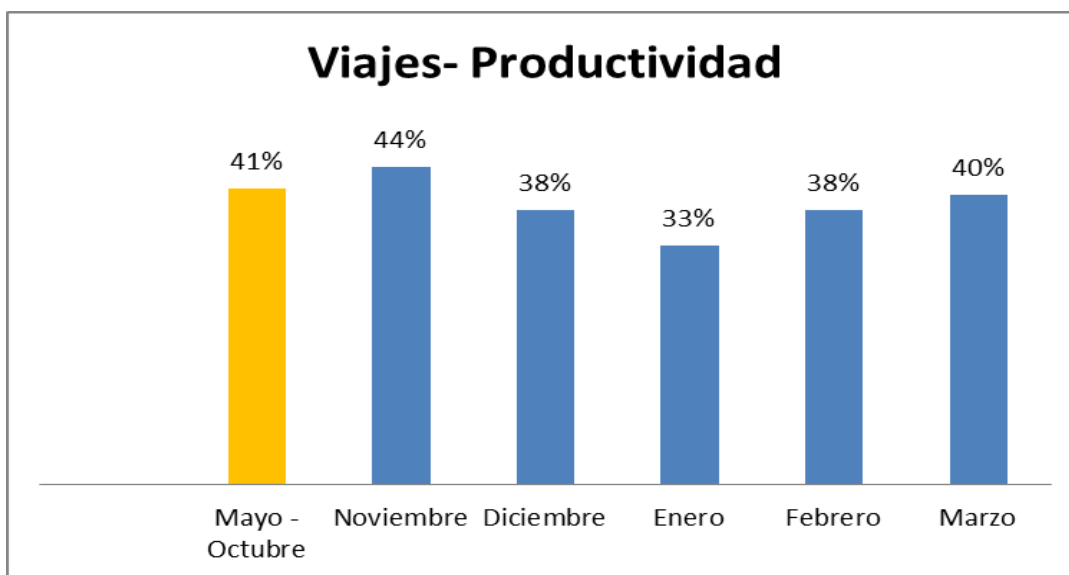
La medición se realizo mensualmente y se llevaron a cabo cinco comparativas históricas.

El primer indicador que se tomo fue: Cartera y nuestra competencia a evaluar es la responsabilidad, se evidencia constante a través de los 5 meses por encima del 99%, en comparación de Mayo a Octubre, que presentaron el 70%, este indicador se toma de valor total de la Mercancia que cargaron/descuentos por faltantes y averías.



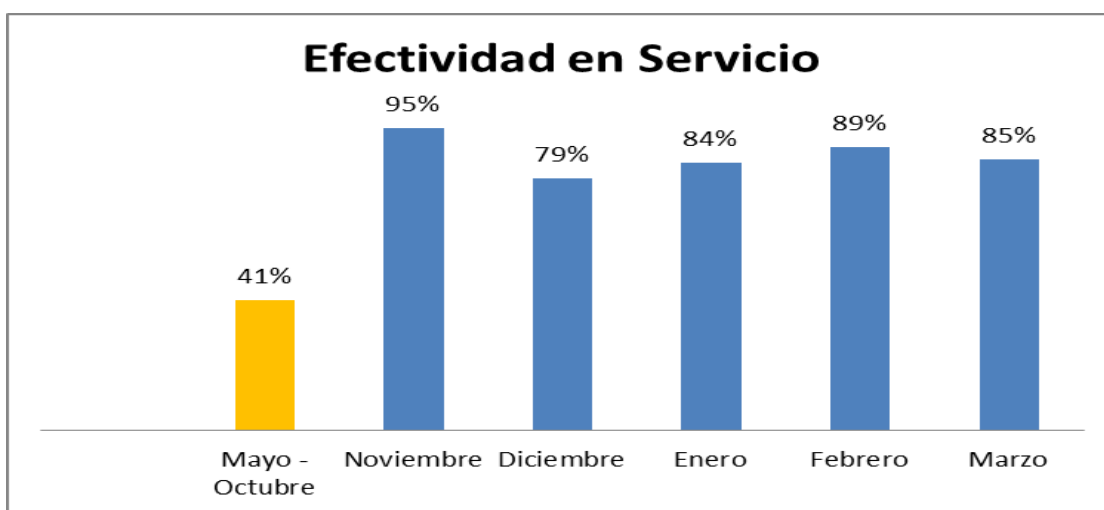
Grafica 1. Indicador de gestión, competencia responsabilidad.

El siguiente indicador es de cantidad de viajes, el cual nos muestra el nivel de productividad, este indicador se toma de cantidad de viajes/viajes ideales, nos muestra el sentido de pertenencia por parte del transportador, por lo general este indicador nos da por debajo del 50% y es que la temporada de Diciembre, Enero y febrero, las personas toman vacaciones produciendo la inasistencia de muchos transportadores.



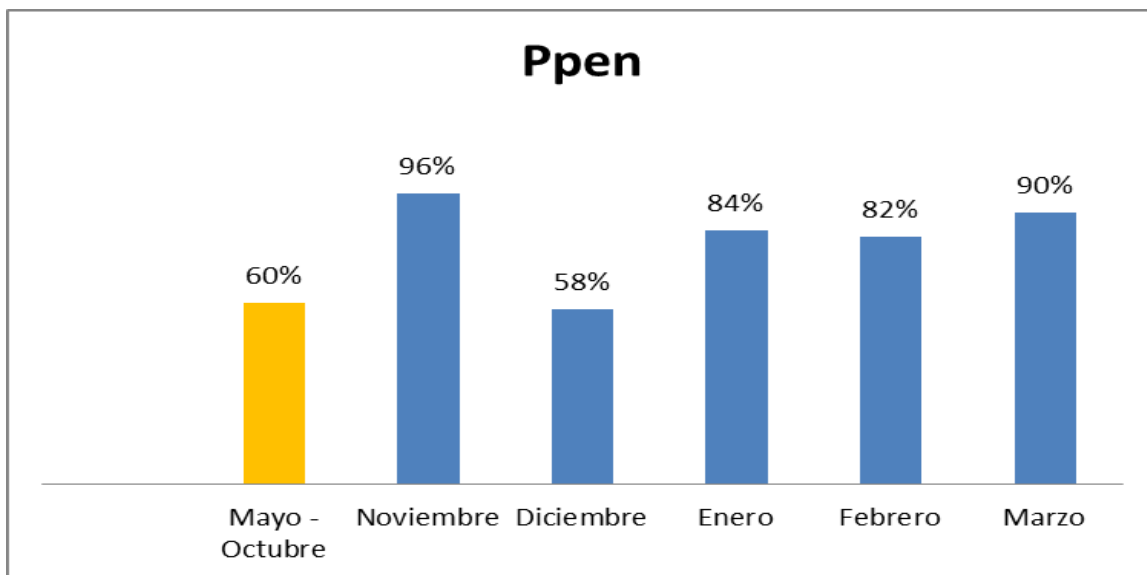
Grafica 2. Indicador de gestión, productividad

El tercer indicador de gestión que se tomo, fue el de Efectividad en el servicio, estos nos permite evaluar la competencia de servicio de cada transportador, las dos variables con las que se mide este indicador son: Valor de devoluciones/valor total de pedidos, se evidencia en la grafica 3, que el nivel de efectividad en el servicio estuvo en el 41%, en comparación con los meses siguientes que se incremento hasta un 95% en el mes de Noviembre.



Grafica 3. Indicador de gestión Efectividad en Servicio

Y por último el cuarto indicador de gestión que se tomo fue el de estado Ppen critico y normal, en donde critico nos da un porcentaje del 0% y Normal del 100%, estas son los dos criterios de variación en este indicador, el cual demuestra el compromiso por parte del transportador por la empresa, demuestra un incremento en el mes de Noviembre con 96% e inmediatamente una disminución en Diciembre del 58% el cual afecto por las vacaciones de los transportadores y una constante mayor al 80% en los meses de Enero a Marzo.



Grafica 4. Indicador de gestión compromiso- Ppen.

Todos estos indicadores de gestión, permiten medir la efectividad en porcentaje del programa de entrenamiento, el cual intenta afectar a nivel positivo el incremento de cada uno de los indicadores y poder realizar una comparación histórica, la cual pretende medir el impacto, y así mismo premiar a los mejores 6 transportadores con el fin de motivarlos a ser mejores y a permanecer en la empresa por más tiempo.

DISCUSIÓN

A la luz de los resultados y comparando con lo teórico, este apartado tiene como fin demostrar el impacto del programa integral de capacitación, entrenamiento y bienestar a transportadores, es una de las poblaciones más grandes que tiene la empresa y de esta personas depende el 100% del cierre de la venta, por esta razón es indispensable el cubrimiento total y una duración a través del tiempo, hasta ahora se está implementando este programa y se han visto resultados importantes e interesantes; Colombiana de Comercio Corbeta S.A, es una empresa que da oportunidades para crecimiento personal y profesional, evidenciándose en las oportunidades de ascenso interno y reconocimientos que maneja la empresa día tras día, elevando la motivación del trabajador@ e inspirando

a superarse cada vez más, y que ayudara al crecimiento de la empresa y a optimizar los procesos pertinentes a las diferentes áreas de trabajo.

Con este programa se ha logrado aumentar la comunicación entre las áreas que convergen en los procesos diarios de los transportadores, disminuir las quejas reiterativa de nuestros clientes, por los transportadores han logrado incrementar su nivel de servicio y respeto hacia el cliente.

Crear el programa de capacitación a transportadores con el fin de fortalecer los conocimientos sobre temas relacionados a la operación logística.

La creación de este programa de capacitación es indispensable para fortalecer los conocimientos en general de las personas, Chiavenato (1993) describe la capacitación como un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Su fin es la formación y preparación de las personas y está orientado hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futuro en la empresa”

Los transportadores de las empresa se han sentido acogidos y nuevamente motivados para recibir capacitaciones, pues son temas relacionados a la labor que ejercen diariamente y los han tomado como un beneficio extra por prestar sus servicios en la empresa.

Entrenar a 50 transportadores de la bodega de DIBON y DIBOG en temas relacionados a procedimiento básico de la visita, manejo de objeciones y comunicación efectiva.

El entrenamiento o coaching como se conoce normalmente es indispensable hoy en día en las empresas, pues tiene un impacto positivo para las personas que lo reciben, pero su validación no es a corto plazo por esa razón es necesario direccionarlo a quienes son un activo importante, duradero y eficaz para la empresa Roman & Fernandez, (2008); por esta razón es indispensable la continuación a tiempo del programa de entrenamiento, el cual consta de tres temas básicos, procedimiento básico de la entrega, que esta

conformado con 10 pasos establecidos, comunicación frente a frente en los que se manejan 3 pasos y manejo de objeciones que básicamente son 4 pasos.

Los transportadores se sienten apoyados y motivados ya que se está documentando el día a día que ellos desarrollan, aun más cuando se realizan los acompañamientos a ruta.

Evaluar el proceso de interiorización de conceptos del entrenamiento que se ha dado sobre procedimiento básico de la entrega, manejo de objeciones, comunicación efectiva de los transportadores que han participado en el programa.

La evaluación de los resultados se desarrolla por medio de 4 indicadores de gestión y dos evaluaciones que se desarrollan una vez el facilitador realice la ruta con cada uno de los transportadores.

La evaluación de conductas de salida, tiene como objetivo valorar cada uno de los pasos del procedimiento básico de la entrega, manejo de objeciones (si se presentan), comunicación frente a frente o asertiva, estos resultados alimentan las bases de datos y tienen puntos en cuenta para los planes de incentivos mensuales.

Construir el área de bienestar a transportadores con el fin de identificar, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de esta población.

Este punto es importante en el proceso para cumplir a finalidad el objetivo general del proyecto, pues un trabajador que este a gusto con su trabajo, tiene la capacidad y disposición de abrir su pensamiento a los nuevos retos que puede proponer el trabajo, entre estos el programa de entrenamiento y capacitación que se está llevando a cabo.

También se ha logrado un acercamiento con cada uno de los miembros de la población, esto ha permitido que la empresa visualice algunas de las necesidades primarias que tienen los transportadores, se han hecho campañas de ayuda (Anexo 10), brigadas de salud (Anexo 11) y se han creado espacios de escucha los cuales han fortalecido la motivación de los transportadores.

Se esta llevando a cabo el plan de incentivos, que mensualmente premia a los transportadores que tienen un mejor desarrollo en las labores diarias. (Anexo 12).

CONCLUSIONES

Colombiana de Comercio Corbeta S.A, es una empresa que da oportunidades para crecimiento personal y profesional, evidenciándose en las oportunidades de ascenso interno y reconocimientos que maneja la empresa día tras día, elevando la motivación del trabajador@ e inspirando a superarse cada vez más, a través de capacitaciones, entrenamientos prácticos y teóricos que ayudara al crecimiento de la empresa y a optimizar los procesos pertinentes a las diferentes áreas de trabajo.

Se aplicaron dos diferentes encuestas que se evaluaron y analizaron dando como resultado la elaboración de un plan de acción para mejorar todos los aspectos y procesos que de una u otra forma los conductores deben seguir para garantizar la calidad de nuestros servicios.

Es indispensable que las áreas implicadas en los manejos de procesos que permiten dar lugar a las funciones de los transportadores tengan una participación activa durante el proceso.

Se debe continuar con el proceso para poder aumentar la efectividad de los indicadores de gestión, como se conoce el entrenamiento y la capacitación permanente, genera resultados satisfactorios.

La empresa en general tiene un buen programa de pasantía y permite el desarrollo, creativo y de iniciativa de las personas que buscan una oportunidad por enriquecer su conocimiento en las diferentes áreas de la psicología.

RECOMENDACIONES

- Continuar implementando el programa de capacitación, entrenamiento y bienestar, esta para que los transportadores se sientan mas a gusto trabajando en la empresa.
- Continuar con la colaboración y la confianza que la institución le brinda al pasante para que realizara su pasantía de la manera más cómoda posible.
- Definir facilitadores reproductores del programa de entrenamiento, ya que una sola persona se demoraría mucho tiempo para hacer seguimiento y finalizar con toda la población restante.

REFERENCIAS

Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventaja competitivas*. Peru.

Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la administración de personal*. Mexico: Ed MC Graw Hill.

Garzon, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogota D.C: Centro editorial Universidad el Rosario.

Hellfriegel, D & Stocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico DF Ed: Cengage learning 23elació.

Jordan, F. (1989). *Capacitación y participación campesina – Instrumentos metodológicos*. Costa Rica: Ed MC Graw Hill.

Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Ed Thomson paraninfo S.A

Peña, G, Cañoto, Y & Santalla , Z. (2006). *Introducción a la psicología*. Caracas: Ed Universidad Catolica Andres Bello.

Porret, M. (2008). *Recursos Humanos: dirigir y gestionar personas en la organización*. Madrid Ed: ESIC Editorial

Pulido H, (2011). "Psicología y Trabajo, una 23elación bajo examen" *Psicología Y Políticas Publicas. Aportes Desde La Academia* . En: Colombia ISBN: 978-958-716-442-8 ed: Editorial Pontificia Universidad Javeriana , v. , p.123 – 144 ,2011

Roman, J & Fernandez, M. (2008). *Liderazgo y coaching*. España: Amertown international S.A

Santana, S. (2007). *Psicología del trabajo y de las organizaciones: estado del arte, retos y desafíos en América Latina México* Ed: Universidad de Guadalajara

Viteles, M. S. (1932). *Industrial Psychology*. New York. W.W. Norton & Company, Inc.

Whitmore, J. (2009). *Coaching form performance*. Finland: Ed Nicholas Brealy publishing

Anexos

**DATOS DEMOGRAFICOS
TRANSPORTADORES CORBETA Y ALKOSTO S.A**

Información Personal

Cedula de Ciudadanía No: _____ de:

Apellidos: _____ Nombres:

Fecha de Nacimiento: _____ Lugar de nacimiento:

(dd/mm/aaaa)

Edad: _____ Estado de civil: _____

Nivel de Escolaridad: Ninguno: __ Primaria: __ Secundaria: __ Técnico: __
Profesional: __

Tipo de Vivienda: Familiar: ____ Propia: ____ Arrendada: ____ No de personas a
cargo: _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Localidad:

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular:

Información Cónyuge

Apellidos: _____ Nombres:

Fecha de Nacimiento: _____ Lugar de Nacimiento:

(dd/mm/aaaa)

Edad: _____ Ocupación: _____

Nivel de Escolaridad: Ninguno: __ Primaria: __ Secundaria: __ Técnico: __
Profesional: __

Información Hijos

Tiene hijos: Si: ____ No: ____ Número de hijos: ____

Nombre y Apellidos completos (Hijos)	Edad	Documento de Identidad	Ocupación

Información Adicional

Si vive otra (s) persona (s) con usted, por favor relaciónelos en el siguiente cuadro.

Nombre y Apellidos	Edad	Ocupación	Parentesco

Firma:

C.C

Acta de Capacitación	
Responsable de la capacitación	Andrea Juliana Gonzalez Gil.
Nombre del Proceso al que pertenece	Capacitación y entrenamiento a transportadores.
Tema	Como capacitar?
Objetivo de la capacitación	Brindar herramientas necesarias para que fortalezca sus habilidades como instructor.
Clientes	Talento humano encargado de las inducciones de los transportadores.

Introducción:

Este taller busca brindar las herramientas necesarias para fortalecer las habilidades como facilitador que el talento humano posee o ha desarrollado a los largo de sus experiencias. La población a la que va dirigida el proceso de inducción varía en sus características, algunas son personas que no han tenido la oportunidad de realizar ninguna clase de estudios y por otro lado hay muchos de ellos que tienen un nivel de escolaridad alto, por esta razón es indispensable tener las competencias de dar a entender un tema propio de su materia.

Duración: 16 Horas.

Metodología:

Se hará un taller de 16 horas, teórico-práctico, por medio del cual, los facilitadores que cada uno de los jefes de área designaron, logran adaptar bases de comunicación efectiva y alcanzan expectativas que al inicio del taller se proponen a cumplir.

Materiales:

Computador.
Video Beam.
Linterna.
Hojas.
Lápices.
Bayetilla.

Acta de Capacitación	
Responsable de la capacitación	Andrea Juliana Gonzalez Gil.
Nombre del Proceso al que pertenece	Capacitación y entrenamiento a transportadores.
Tema	Reinventando el servicio al cliente
Objetivo de la capacitación	Brindar herramientas al transportador, con el fin de fortalecer las competencias del servicio al cliente.
Clientes	Transportadores. (220), se desarrollara por grupos pequeños.

Frente a la situación de continuo movimiento y competencia entre las distintas empresas del sector, es evidente que nuestros clientes prefieren que les den el mejor servicio, antes que cualquier otro aspecto por esa razón se pensó en capacitar a los transportadores que prestan sus servicios en nuestra empresa, para fortalecer estas habilidades que algunas de las personas tienen ocultas entre sí, todos los seres humanos tenemos “servicio al cliente” pero es necesario aprender cómo usarlo.

Duración: 2 Horas.

Metodología:

Se llevara a cabo un taller, de dos horas, en las que se le presentaran a los transportadores: concepto específico de servicio al cliente, la clasificación de los clientes según su personalidad, la tipología de los clientes (Interno, externo e Intra), actitud es igual a servicio, los 10 pecados del servicio al cliente; durante el taller se realizaran clínica de ventas y se les presentaran videos concernientes al tema.

Materiales:

Video Beam.
Computador.
Bolsa.
Papelitos.
Hojas.
Lápices.

Acta de Capacitación	
Responsable de la capacitación	Andrea Juliana Gonzalez Gil.
Nombre del Proceso al que pertenece	Capacitación y entrenamiento a transportadores.
Tema	Presentación personal
Objetivo de la capacitación	Concientizar al transportador de la importancia de tener una buena imagen personal frente a los clientes.
Clientes	Transportadores. (220), se desarrollara por grupos pequeños.

La presentación personal es un aspecto fundamental en nuestra sociedad, hoy en día lo que es más importante es la primera apariencia, hay un dicho que dice: solo hay una primera vez para una muy buena impresión, por esa razón siempre debemos estar preparados pues todos los días estamos en contacto con diferentes clientes, con nuestra familia, nuestros amigos, nuestros clientes (en la parte comercial), y el yo mismo y si tenemos una mala apariencia lo que estamos reflejando es nuestro desorden y mala salud y en ocasiones este estado no es evidente, lo ignoramos por completo y caemos en el error de pasar por personas maleducadas y poco éticamente confiables, por esta razón es de suma importancia aprender a cuidar nuestros cuidado personal.

Duración: 1 Horas.

Metodología:

Se llevara a cabo un taller, de una hora, en las que se le presentaran a los transportadores: la importancia de portar bien el uniforme, como debemos llevar nuestro cabello, uñas, ropa y zapatos, tips para el cuidado personal.

Materiales:

Video Beam.
Computador.
Hojas.
Lápices

Acta de Capacitación	
Responsable de la capacitación	Andrea Juliana Gonzalez Gil.
Nombre del Proceso al que pertenece	Capacitación y entrenamiento a transportadores.
Tema	Como utilizar nuestro correo electrónico.
Objetivo de la capacitación	Capacitar a los transportadores en el uso del correo electrónico, como herramienta
Clientes	Transportadores. (220), se desarrollara por grupos pequeños.

La tecnología está avanzando y no ha dejado de hacerlo por un tiempo, la internet es una de las herramientas que nos permite acercarnos a la información y de otras personas que quieren comunicarse con nosotros a la distancia del momento, el correo electrónico es uno de los tantos servicios en red que nos permite enviar y recibir infinidades de megabytes de información y hoy en día los conocimientos debemos tener de esta herramienta son indispensables para lograr estar conectados e informados, la empresa tiene la necesidad de que nuestros transportadores manejen a diario su e-mail, para enviarles información sobre las promociones de nuestra compañía y los pagos a sus cuentas de fletes.

Duración: 2 Horas.

Metodología:

Se llevara a cabo un taller, de dos horas, en las que se le presentaran a los transportadores: la importancia de tener y utilizar el correo electrónico a diario, se realizara un taller práctico, donde ellos podrán tener acceso a computadores y crear su correo electrónico y que ellos envíen un mensaje y reciban uno para que puedan seguir la mecánica de la capacitación.

Materiales:

Video Beam.
Computadores.
Memorias.

Anexo 3

Acta de Asistencia Capacitación	
Responsable de la capacitación	
Nombre del Proceso al que pertenece	
Fecha de capacitación	
Objetivo	

Nivel de comprensión* **S**: Suficiente, **A**: Aceptable, **I**: Insuficiente

Relación de Participantes						
No.	Nombre	Cédula	Firma	Área	Cargo	*Nivel de Compresión
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Procedimiento básico de la entrega.



OVT - Comunicación frente a frente

A. Obtener: obtenemos información, sobre los hechos y apreciaciones. Pasos:

1. Eliminar barreras de comunicación.
2. Obtener un buen nivel de franqueza.
3. Crear una comunicación abierta.

B. Verificar la información: Aseguramos de interpretar bien la información recibida, de manera que podamos comunicar nuestras ideas.

C. Transmitir la información: el proceso de cierre expresando/presentando nuestro punto de vista o idea.

DEVM - Manejo de objeciones

Las objeciones es la necesidad de mayor información, razonamiento contrario a algo o alguien (DRAE)

Hay dos tipo de objeciones

- **Verdaderas:** Una razón expresada que persiste luego de ser examinada.
- **Falsas:** Una razón expresada que no es la preocupación verdadera y es cambiante.

Como manejar las objeciones

1. Anticipándose previendo las posibles objeciones que el cliente pueda presentar.
- Tener dominio total de la información que se va a presentar.
- Haber preparado detalladamente la información.
- Haber previsto y estudiado las posibles objeciones que el cliente pueda presentar.
- Aseguramos de tener conocimiento del cliente:
 - Condiciones.
 - Limitantes.
 - Necesidades.
 - Oportunidades.
2. Enfrentándolas utilizando las técnicas para el manejo de objeciones.
3. Determinar
4. Entender
5. Verificar
6. Manejar



2.	Formato de Control											
	Proceso: transporte de mercancías											
Transportador:												
Zona:												
Antigüedad en la compañía (meses):												
Fecha:												
dd / mm / aa												
C.C (Tr)												
# Clientes planeados:												
# Clientes visitados:												
%Cumplimiento ruta												
Salida con:												
Auxiliar: si: No:												
marque con una X la labor realizada												
PROCEDIMIENTO BÁSICO ENTREGA (PBE)												Observaciones
1. Planeación.												
2. Buen Estacionamiento de su vehículo.												
3. Revisión de planes.												
4. Preacercamiento.												
5. Formalización de la entrega.												
6. Cierre de la entrega.												
7. Cobro (políticas de cartera).												
8. Análisis de la visita.												
9. Repase nuevamente la zona.												
10. Legalización.												
COMUNICACIÓN FRENTE A FRENTE O.V.T												Observaciones
Obtener.												
Verificar.												
Transmitir.												
MANEJO OBJECIONES (DEVM)												Observaciones
Determinar.												
Entender.												
Verificar.												
Manejar.												
ASPECTOS RELEVANTES												Observaciones
Factura de cada entrega.												
Relación de productos cargados.												
Productos para entrega.												
Firma Supervisor (persona salida)										Firma Transportador		

ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN TRANSPORTADORES			
Zona:		Salida con:	
Transportador:		C.C.	
Fecha:		Antigüedad en la compañía:	
dd / mm / aa		Auxiliar: Si: No:	
PROCEDIMIENTO BÁSICO ENTREGA			
COMUNICACIÓN FRENTE A FRENTE			
MANEJO OBJECIONES			
Firma JG.:		Firma Tr:	

BONO DE OBSEQUIO

El área de Bienestar de transportadores autoriza a:

Identificado con C.C. N°

POR SU ALTA PRODUCTIVIDAD

No canjeable por dinero

Colombiana de Comercio Corbeta y Alkosto S.A



ENTREVISTA
Departamentos internos

1. ¿Crees que los transportadores que prestan sus servicios a Colombiana de Comercio Corbeta S.A, necesitan entrenamiento y capacitación en temas relacionados con el desarrollo laboral y personal?

Sí _____ No _____

¿Por qué? _____

2. ¿Crees que los transportadores que prestan sus servicios a Colombiana de Comercio Corbeta S.A pueden identificar un problema y tomar la decisión de resolverlo?

Sí _____ No _____

¿Por qué? _____

3. ¿Crees que existe una buena relación entre los trabajadores internos y los transportadores?

Sí _____ No _____

¿Por qué? _____

4. ¿Consideras que las capacitaciones y entrenamientos para transportadores es una herramienta útil para aumentar la calidad de las entregas y la satisfacción del cliente?

Sí _____ No _____

¿Por qué? _____

5. ¿Cuál o cuáles temas de capacitación y entrenamiento considerarías que son importantes para mejorar el desempeño del transportador?

MUCHAS GRACIAS..!



UNB - Organización de Buenas Prácticas y Organización

UNB - Organización de Buenas Prácticas y Organización

Procedimiento básico de la entrega.

```

graph TD
    1[1. PLANEACION] --> 2[2. PARQUEO]
    2 --> 3[3. REVISION DE PLANES]
    3 --> 4[4. PRE ACERCA-MIENTO]
    4 --> 5[5. FORMALIZACION DE LA ENTREGA]
    5 --> 6[6. CIERRE DE LA ENTREGA]
    6 --> 7[7. COBRO]
    7 --> 8[8. ANALISIS DE LA VISITA]
    8 --> 9[9. REPASÉ LA ZONA]
    9 --> 10[10. LEGALIZACION DE VIAJE]
    
```

OVT - Comunicación frente a frente

A. Obtener: obtenemos información, sobre los hechos y apreciaciones. Pasos:

1. Eliminar barreras de comunicación.
2. Obtener un buen nivel de franqueza.
3. Crear una comunicación abierta.

B. Verificar la información: Aseguramos de interpretar bien la información recibida, de manera que podamos comunicar nuestras ideas.

C. Transmitir la información: el proceso de cierre expresando/presentando nuestro punto de vista o idea.

DEVM - Manejo de objeciones

Las objeciones es la necesidad de mayor información, razonamiento contrario a algo o alguien (DRAE)

Hay dos tipo de objeciones

- **Verdaderas:** Una razón expresada que persiste luego de ser examinada.
- **Falsas:** Una razón expresada que no es la preocupación verdadera y es cambiante.

Como manejar las objeciones

1. Anticipándose previendo las posibles objeciones que el cliente pueda presentar.
2. Tener dominio total de la información que se va a presentar.
3. Haber preparado detalladamente la información.
4. Haber previsto y estudiado las posibles objeciones que el cliente pueda presentar.
5. Aseguramos de tener conocimiento del cliente:
 - Condiciones.
 - Limitantes.
 - Necesidades.
 - Oportunidades.
6. Enfrentándolas utilizando las técnicas para el manejo de objeciones.
7. Determinar
8. Entender
9. Verificar
10. Manejar

Anexo 10



Anexo 11



Anexo 12

