



El impacto de las capacitaciones de innovación en la carga de trabajo de los colaboradores de la empresa Konecta en la ciudad de Medellín

María Alejandra Ospina Quintero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024



El impacto de las capacitaciones de innovación en la carga de trabajo de los colaboradores de la empresa Konecta en la ciudad de Medellín

María Alejandra Ospina Quintero

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

María Lucelly Urrego Marín

Doctor en Pensamiento Complejo, MSc en Gestión de la Innovación Tecnológica,
Administradora de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

Dedicatoria

El presente trabajo es una dedicatoria a aquellos familiares, amistades y un gran amor que siempre me brindaron apoyo, me animaron en los momentos más difíciles y aportaron una hermosa compañía en este proceso tan maravilloso, un poco complejo pero enriquecedor.

Agradecimientos

Agradezco enormemente a todos los docentes que me acompañaron en esta etapa de mi preparatoria como profesional de Administradora de Empresas, a la Universidad por sus instalaciones y recursos que brindan para tener un buen espacio y recibir las clases adecuadamente y así tener un mejor proceso de aprendizaje. A mi familia que me enseñaron grandes valores, y que con mucho esfuerzo puedo lograr lo que me propongo.

Contenido

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras.....	8
Lista de anexos.....	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción.....	12
1. Planteamiento del problema	16
2. Objetivos	18
3. Justificación.....	19
4. Marco Referencial.....	20
4.1 Marco Contextual	20
4.1.1. Entorno del sector en Medellín	21
4.1.2. Puntos importantes para la innovación en el sector	22
4.1.3. Beneficios para la innovación en el sector	22
4.2. Marco Conceptual.....	22
4.2.1 Desarrollo del talento en la innovación	24
4.2.2. Proceso o ciclo de vida de la innovación.....	25
4.3. Marco Legal	26
4.4. Marco Teórico	28
4.4.1. Importancia de la innovación.....	30
4.4.2. Carga de Trabajo	31
5. Diseño metodológico	33
5.1 Tipo de Estudio.....	33
5.2 Plan de acción.....	35
6. Resultados y Análisis	35
6.1. Objetivo 1:.....	35
6.2 Objetivo 2:.....	37
6.3 Objetivo 3:.....	42

7. Referencias	43
Anexos.....	47

Lista de tablas

Tabla 1. Plan de acción	35
-------------------------------	----

Lista de figuras

Figura 1. Así se mueve el mercado de oficinas en Medellín	21
Figura 2. Encuesta O1	36
Figura 3. Encuesta O1	36
Figura 4. Encuesta O1	37
Figura 5 Encuesta Analista - O2	38
Figura 6. Encuesta Analista - O2	38
Figura 7. Encuesta Analista - O2	39
Figura 8. Encuesta Programadora – O2	40
Figura 9. Encuesta Programadora – O2	41
Figura 10. Encuesta Programadora – O2.....	41

Lista de anexos

Anexo 1. Encuesta Didactick.....	47
Anexo 2. Encuesta Analista.....	49
Anexo 3. Encuesta Programador	52

Resumen

La presente investigación se hace con el fin de conocer cómo ha impactado los procesos de innovación en las empresas que se encuentran en el sector de prestación de servicios, especialmente en la empresa Grupo Konecta, adicionalmente si ha surgido en el mismo modo cuando implementan cursos a sus colaboradores para que puedan evolucionar con más ideas, más conocimientos, y más capacidades. Se propone consultar en la empresa como ha sido la eficiencia de esas innovaciones que han impactado y optimizado su carga de trabajo, y finalmente concluir como es de importante priorizar las innovaciones en una empresa, así mismo si es muy rentables para ellas. Trabajando arduamente en los objetivos específicos propuestos, se logrará obtener una gran información, ya que con la creación de una encuesta con ayuda de Google formularios, se puede presentar a varios empleados del Grupo Konecta, específicamente en el área de worckforce, a los técnicos programadores y analistas. Se construye una conclusión y se propone como seguir fortaleciendo o impactar más en el crecimiento de la innovación, teniendo claro la importancia de las capacitaciones en los colaboradores de la Empresa. Así mismo la empresa podrá seguir compitiendo con otras empresas, y ser destacada en aquellos detalles de cómo puede impactar o destacar las actividades de los empleados cuando el empleador prioriza en sus conocimientos, habilidades para tener efectividad en todo momento. Potencializando en ellos el sentido de pertenencia, de superar siempre cualquier obstáculo o desafíos que se presenten, también, que puedan compartir los conocimientos obtenidos a nuevos integrantes de la Empresa.

Palabras clave: Automatización, Capacitaciones, Conocimientos, Crecimiento Empresarial, Rendimiento laboral.

Abstract

This research is done in order to know how it has impacted the innovation processes in companies that are in the service sector, especially in the company Konecta Group, additionally if it has emerged in the same way when they implement courses to their employees so that they can evolve with more ideas, more knowledge, and more capabilities. It is proposed to consult in the company how has been the efficiency of those innovations that have impacted and optimized their workload, and finally conclude how important it is to prioritize innovations in a company, as well as if it is very profitable for them. Working hard on the proposed specific objectives, it will be possible to obtain great information, since with the creation of a survey with the help of Google forms, it can be presented to several employees of the Konecta Group, specifically in the area of workforce, technical programmers and analysts. A conclusion is built and it is proposed how to continue strengthening or impacting more on the growth of innovation, being clear about the importance of training in the company's employees. Likewise, the company will be able to continue competing with other companies, and be highlighted in those details of how it can impact or highlight the activities of employees when the employer prioritizes their knowledge and skills to be effective at all times. Potentiating in them the sense of belonging, to always overcome any obstacle or challenges that arise, also, they can share the knowledge gained to new members of the company.

Keywords: Automation, Business Growth, Job performance, Knowledge, Training.

Introducción

En la actualidad, las competitividades de las empresas generan bastante ruido, ya que en los últimos tiempos se ha presentado un factor muy fundamental en el crecimiento de las empresas lo cual denomina la innovación. Esta habilidad que puede ejercer cada empresa, impulsa mucho en el factor económico y crecimiento como tal, es la adaptación de nuevas ideas, automatizaciones, nuevos procesos, y las últimas tecnologías, que son super importantes en la implementación de esta habilidad y mantenerse en constante evolución.

En este contexto, las capacitaciones que se implementan en una organización a los colaboradores pueden impactar positivamente, ya que es un eje fundamental que se pueda tener nuevos conocimientos y poder fomentar la innovación, adicional fomentar los talentos que tienen cada colaborador, e impulsar el crecimiento económico y productivo de la empresa.

Por eso, es de gran importancia investigar que herramientas y capacitaciones brindan en la organización, y que esta pueda impactar positivamente entre todas las áreas, enfocándonos en el área administrativa (Workforce) donde podemos evidenciar, si dichas clases han brindado un mejoramiento en sus cargas laborales del día a día, omitiendo así las horas extras en la empresa.

Desde el punto de vista del blog Zendesk (2023), es clave para cualquier empresa contar un contact center eficiente y actualizado, y para lograrlo es super importante tener claro las novedades del sector y las predicciones para los próximos años, en el año 2022 se destacó por ser el año de crecimiento por el servicio de atención al cliente, por ende, es indispensable la incorporación de tecnologías.

En estas empresas de contact center, se encuentran áreas organizacionales importantes, como por ejemplo el área administrativa, área de operación, área financiera, etc. Donde en ellos vemos los puestos de agentes o asesores, líderes de equipo, soporte técnico, Técnico programador, técnico gestión en tiempo real, Analista de Workforce, Formador, y muchos otros más.

Usualmente en estas empresas te brindan flexibilidad en horarios para que puedas continuar con tus estudios y/o otras responsabilidades que tengas y te dan la oportunidad para que puedas crecer en la misma empresa, realizan convocatorias internas, para que los mismos empleados de acuerdo a sus estudios y capacidades puedan postularse, a la vez tienen plataformas donde pueden brindar cursos de nuevos procesos que te pueden ayudar en el rol que desempeñes en la Empresa.

Según Walter Bridge (2022), La experiencia al cliente es un aspecto fundamental para las empresas del sector que vamos a trabajar, y que para lograr un servicio de alta calidad se debe contar con una estrategia de crecimiento, donde se tengan mediciones claras y objetivas sobre el estado actual de las operaciones. Por ende, es muy importante que la empresa pueda brindar las herramientas necesarias para cumplir con todos los requerimientos para lograr una eficiencia y ser efectivo con el plan o metas que se necesitan cumplir.

Al brindar las herramientas, los colaboradores pueden seguir trabajando en pro de las actividades laborales que deben ejercer, y que pueden mejorar los procesos cuando se brindan guías de apoyo, algunos cursos, encuentros para brindar capacitaciones, puede haber continuamente un gran porcentaje de innovación en las diferentes áreas de la empresa.

Del sector que se va a investigar, en la empresa Grupo Konecra, la idea es ver cómo ha impactado esta empresa en innovación, brindando una excelente capacitación a sus colaboradores. Pero finalmente, trabajaremos realizando una encuesta a algunos colaboradores del área mencionada, para evidenciar como se ha destacado o beneficiado de manera significativa al integrar algunos cursos que puedan innovar e ir mejorando así el rendimiento de la carga de trabajo.

Estos programas no solo impulsan la productividad y eficiencia interna, sino que también fomentan la creación de soluciones originales que respondan de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los clientes y del mercado en general, incluso de los procesos diferentes de las áreas organizacionales.

La implementación de capacitaciones y/o cursos no solo fortalecería la posición de la empresa en el mercado, sino que también tendría un impacto significativo en el desarrollo económico y social. Este compromiso con la formación y el crecimiento no solo beneficia a la empresa, sino que también contribuye al progreso general de la comunidad. Es un factor crítico para asegurar el éxito sostenible de la organización en un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico.

Además, la ciudad de Medellín se convertiría en un foco aún más vibrante al contar con una empresa tan competitiva, activa y preparada para el futuro. La presencia de una organización comprometida con la excelencia y la innovación no solo eleva el prestigio de la ciudad, sino que también atrae talento y recursos adicionales, generando un efecto positivo en toda la región. En

última instancia, esta sinergia entre la empresa y la comunidad se traduciría en beneficios tangibles para todos los involucrados.

La carga laboral siempre debe ser evaluada en cada empleado que hay en las empresas, porque en ocasiones cuando se presentan novedades extras en las actividades diarias de cada colaborador, se puede presentar una alta carga implicando que el empleado trabaje mucho más del tiempo que se encuentra programado y generando el alto costo de horas extras, y provocar enfermedades. Por eso, la idea de este trabajo es analizar y encontrar que estrategias se pueden hallar para que los colaboradores puedan manejar una carga laboral adecuada y que así su desempeño, pueda ser mucho más eficiente.

Como principal objetivo es encontrar como ha mejorado el rendimiento laboral en la Empresa Grupo Konecta, en el área de Control de Gestión, allí, se encuentran varios cargos administrativos que ayudan a garantizar el buen manejo y gestión de los servicios que tiene pactado Grupo Konecta con los clientes, el cliente más grande se llama Bancolombia, y es un grupo conformado por Tecnicos GTR (Gestión en Tiempo Real), técnicos programadores, Analistas Worckforce y Coordinador Worckforce; Cada cargo tiene diferentes funciones, pero siempre con un mismo objetivo, y es garantizar el cuidado de los Niveles de Servicio que la empresa tiene pactado con el cliente.

Se revisará las cargas de trabajo como se ha mencionado y verificar como las herramientas y/o cursos de innovación en esta área ha impactado para el mejoramiento de las cargas de trabajo. Posiblemente, se aplique este estudio a pocos analistas y técnicos de programación, por

ende, se establece en el tamaño de muestra que se aplicara min 4 – máximo 10 colaboradores del área.

1. Planteamiento del problema

Es una incógnita que muchas empresas se hacen y que de alguna manera quisieran aplicar, pero también sienten temor que no se implemente adecuadamente y se puedan perder muchos costos, por ende, se realiza una investigación en base de algunos factores que pueda encontrar que han ayudado a potencializar esa práctica y tener impactos muy positivos, en base de la información útil del año 2023.

La capacitación del uso de las nuevas tecnologías ha sido un desafío para toda las industrias, y más cuando está relacionada a la automatización e innovación, generando conocimientos y competencias a nuevos procesos, esto se ha convertido en una necesidad, enfocar los esfuerzos de capacitación a la adquisición de competencias en las nuevas tecnologías es una inversión que beneficia a todas las empresas, sin importar del rubro al que pertenezcan, pues el cambio tecnológico afecta a todas (Cofide, 23 Marzo 2019).

No es lo mismo una empresa que invierte en cursos, diplomados, conferencias, talleres a sus colaboradores, que otras que no, si bien se entiende que las labores que tiene cada empleado en una empresa son de suma importancia, y cuando llega procesos nuevos para optimizar sus trabajos, esto puede generar una mayor efectividad en sus actividades diarias, y beneficiar finalmente a la empresa.

Las empresas al implementar las capacitaciones de Innovación, también deben medir con indicadores ese rendimiento, ya que es esencial para la toma de decisiones tanto privadas como gubernamentales, y en el ámbito empresarial para el direccionamiento de las estrategias competitivas. Por otra parte, se podrá comparar posteriormente sus indicadores individuales con los correspondientes al conjunto y a sus diversos cortes por sector de actividad, tamaño y propiedad de la empresa (Lugones, 2013, p.11).

Según Lugones (2013) es muy importante la medición de los indicadores de Innovación porque está directamente relacionada con los vínculos existentes -ampliamente verificados por la evidencia empírica- entre innovación, mejoras genuinas de competitividad, crecimiento económico y niveles de bienestar de las sociedades.

Por otro lado, (Lugones, Gutti y Le Clech, 2016, citado por Cerón, et al, 2023)

La innovación, el aprendizaje, la creación y aplicación de conocimiento científico-tecnológico al ámbito productivo constituyen sólidas bases para el crecimiento y el exitoso desempeño económico de las empresas y los países. Es la vía para mejoras competitivas sustentables y acumulativas, para la colocación en los mercados de productos y servicios de mayor valor y para generar puestos de trabajo calificados, estables y con salarios más altos, estimulando además el desarrollo de actividades colaterales de sofisticación creciente. (P. 55)

La capacidad que tiene las empresas de realizar mejoras rápidamente se requieren equipos integrados que comprendan todas las facetas de los clientes y operaciones comerciales, y que puedan sentirse bien al estar buscando continuamente mejoras. Cuando hay un cambio en la

rutina de los clientes las operaciones comerciales y los métodos de trabajo, los titulares se mueven rápidamente hacia el modelo operativo de próxima generación que les permitirá resistir las interrupciones y expandir su participación en el valor de sus mercados (Cerón, et al, 2023, P. 57).

¿Como impacta la carga laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Konecta, al recibir capacitaciones de innovación?

2. Objetivos

2.1.Objetivo general

Analizar como mejora la carga de trabajo, al utilizar las capacitaciones de innovación, en la empresa Grupo Konecta en el año 2023.

2.2.Objetivos Específicos

- Evaluar la participación de los colaboradores en programas de capacitación y cursos de innovación ofrecidos por la empresa.
- Identificar el estado actual del rendimiento de las actividades semanales y/o mensual del Técnico Programador y Analista del área.
- Determinar el impacto de las iniciativas de innovación en el rendimiento laboral del Área de Control de Gestión.

3. Justificación

En la actualidad, el entorno empresarial se caracteriza por la automatización, la digitalización y el constante surgimiento de nuevas tecnologías. Estos cambios demandan que las empresas se mantengan innovadoras y adapten sus modelos de negocio para mantenerse competitivas. La innovación es crucial para sobrevivir y prosperar en un mercado global altamente competitivo, y satisfacer las necesidades de los clientes; Te permitirá siempre estar un paso más adelante, en comparación de algunas empresas que no las utilizan. Es fundamental influenciar la capacitación en innovación dentro de las empresas para que los colaboradores puedan desarrollar todo su potencial y aplicar nuevas ideas y tecnologías en beneficio de la organización, o a la oportunidad de generar nuevos proyectos que se puedan implementar y esperar un resultado muy positivo para la organización o Empresa.

Un ejemplo que manifestaba la revista La República (2023), y es que existen diversas empresas que fueron pioneras en su área, pero ante la falta de la innovación se fueron rezagando, e incluso desaparecieron. Ejemplo la empresa Kodak, es una empresa que lideró el mercado de la fotografía, y ante la negativa de migrar a la fotografía digital y creer que esta no sería importante, perdió su posición en el mercado.

Por eso, la innovación es esencial para mantener la trascendencia y la competitividad en el mercado actual, y que las empresas deben adoptar una mentalidad proactiva hacia la innovación y la capacitación de su personal para sobrevivir y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio.

4. Marco Referencial

4.1 Marco Contextual

La innovación es un factor muy importante para potenciar el crecimiento empresarial, la cual surge para mejorar un servicio, producto, proceso, esfuerzo o políticas ya existentes, o bien, para resolver un problema o necesidad que tienen las empresas. Su importancia consiste en ayudar a potencializar una empresa (Castro, 2023).

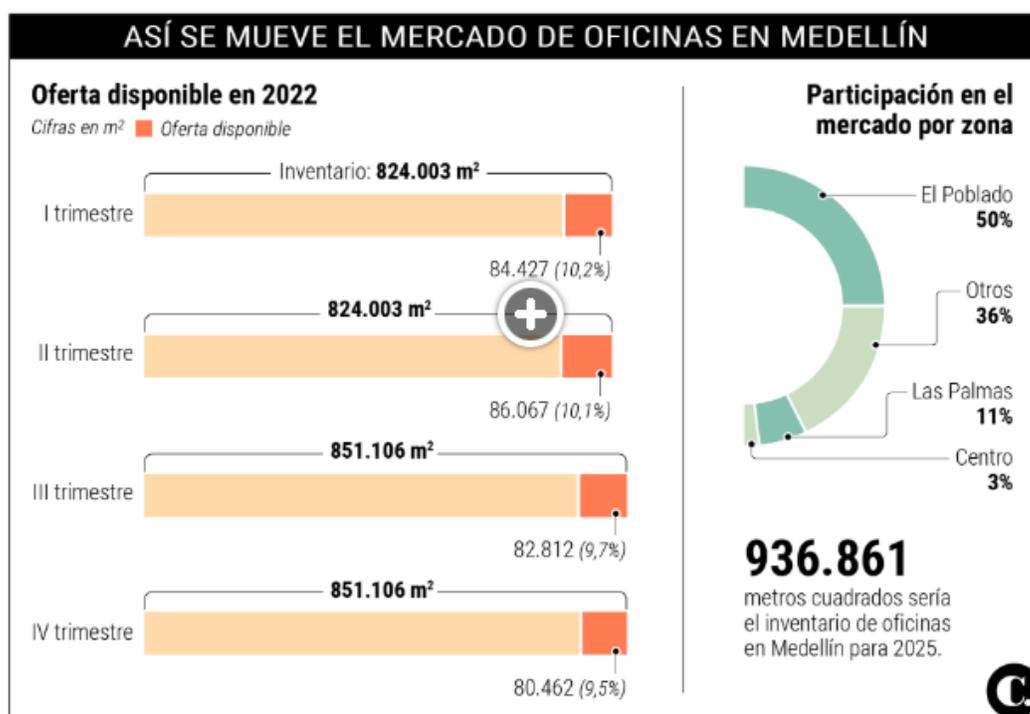
Hay empresas que invierten en las capacitaciones de innovación en sus colaboradores, con el fin de tener un plus de crecimiento tanto como internamente y externamente. Eso facilita mucho que el empleado pueda potencializar sus conocimientos y aportar de manera positiva a la empresa, como también en su rendimiento de actividades que son encargadas de acuerdo a su rol. Cuando llegan a ser tan actualizadas, logra competir en el mercado, no solo con ofrecer productos o servicios de calidad, sino siempre estar en pro de mejorarlas, y ofreciendo al cliente un servicio más actualizado y con más mejoras que el anterior.

Para conocer como ha sido el impacto de la innovación, se evalúa en un área específica de la Empresa Grupo Konecta, el área administrativa, “Control de Gestión”, allí con la aplicación de las herramientas propuestas se obtienen unos resultados muy positivos, los cuales se compartirán al final del trabajo

4.1.1. Entorno del sector en Medellín

De acuerdo con Vargas, D. (2022). En el transcurso del año 2022 en el sector de prestación de servicios, los call center hicieron crecer la demanda de las oficinas en la ciudad, compartiendo el crecimiento en los diferentes trimestres del respectivo año.

Figura 1. Así se mueve el mercado de oficinas en Medellín



Fuente: MTS Consultoría + Gestión. Infografía: EL COLOMBIANO © 2023. JT

Muchas empresas han innovado con la utilización de herramientas como la nube (Cloud Computing) que ofrece que las organizaciones mejoren la optimización de experiencia a los clientes, contar con un IVR optimizado y canales virtuales.

4.1.2. Puntos importantes para la innovación en el sector

- Cambios tecnológicos.
- Expectativa del cliente

4.1.3. Beneficios para la innovación en el sector

- Competencia.
- Efectividad operativa.
- Fidelización del cliente.
- Retroalimentaciones constantes.
- Indicadores de éxito.

4.2. Marco Conceptual

Por experiencia propia en la Empresa Grupo Konecta brindan herramientas como por ejemplo una plataforma llamada Didactik, en la cual dictan cursos de acuerdo al área donde se aplicara las encuestas, el área se llama control de Gestión, y en el curso presenta clases de Excel, como es el proceso de los roles que hay en el área, estos cursos te ayudan a ampliar los conocimientos, más que todo en el Excel, que te permite agilizar los trabajos que hay que realizar en el día a día, automatizar muchos más procesos, y diseñar plantillas para realizar algún monitoreo, o exponer algunos indicadores del servicio.

Capacitaciones: Consiste en recibir o dictar algunas actividades que ya se encuentran planeadas con base de las necesidades de la empresa que la está ejerciendo, que puedan brindar un aprendizaje y pueda ser aplicado.

Colaboradores: Personal que se encuentra capacitado para realizar unas actividades específicas en una empresa, y a cambio recibe un valor monetario.

Crecimiento Empresarial: Son todos los procesos que puede lograr una compañía o Empresa, teniendo un alto flujo producciones eficientes y capacidad de generar valor. El crecimiento puede manifestarse de diferentes maneras y tener varios objetivos, pero realmente implica un aumento en la capacidad operativa y financiera.

Conocimientos: En esta nueva era, es muy importante la gestión del conocimiento, ya que es todo lo que nosotros tenemos que nos ayuda a interpretar el entorno y, como consecuencia, a actuar. Es importante entender el conocimiento no tan sólo como algo que te permite interpretar, que te permite saber, sino como algo que tiene que darte la posibilidad de poder actuar. Adicional, hay una serie de instrumentos que permiten fomentar la creación de conocimiento y, también, mejorar o impulsar su transmisión. (Canals, 2003, p. 2)

Automatización: Se refiere a un sistema que permite que las labores y tareas de operativas, que normalmente las realiza las personas, puedan realizarse en un conjunto de elementos tecnológicos. Mejorando las condiciones del trabajo de los colaboradores de una empresa, y viendo una optimización del tiempo en el desarrollo de procesos tediosos e incremento de la seguridad en los mismos. (Begnini et al., 2022)

Rendimiento Laboral: En las empresas cuando evalúan los rendimientos de los colaboradores, algunas pueden serlo con Rigor, objetividad, y equidad. Pero es más importante que tengamos por rendimiento laboral aquellos resultados o conductas que se vinculan de forma neta y directa con el logro de las finalidades estratégicas de la organización. (Longo, 2006, p. 132).

Innovación en el sector de prestación de servicios: Es realizar algún cambio de mejora en un servicio establecido, y poder satisfacer las necesidades del cliente, brindando finalmente un impacto positivo. También se aplica métodos científicos y tecnologías avanzadas para transformar la oferta de servicios que la empresa suministra.

Algunos ejemplos claves en la innovación del sector:

- Negociación con nuevos clientes.
- Procesos de mejora
- Automatización y aplicación de tecnologías.
- Enfoque de la experiencia al cliente
- Convenios o alianzas con otras empresas.
- Capacitación del personal.

4.2.1 Desarrollo del talento en la innovación

Se puede observar dos tipos de talentos, tanto como el individual y el cultural.

Podemos comprender todo aquel talento individual con el cual posee cada colaborador, la cual ha adquirido en alguna universidad y por sus propios medios. En cambio, el talento cultural, es todo aquello que se aprende en conjunto con el mismo fin de un área determinada en una Empresa.

4.2.2. Proceso o ciclo de vida de la innovación

Como señala el blog AK Digital (2022), las etapas en el proceso de innovación se clasifican en 5 pasos: empatizar definir, idear, prototipar y testear. Utilizando la metodología Desing Thinking.

Empatizar: conocer el entorno del cliente, saber cuáles son sus necesidades, sus costumbres, inquietudes e intereses, donde se pueda comprender al cliente y pensar en las soluciones que podemos brindarle.

Definir: se analiza y se cuestiona sobre el primer punto para así ir pensando en los posibles objetivos que se aplicarían.

Idear: Se realiza una lluvia de ideas donde se piensa en las soluciones que hay que brindar, planteando escenarios factibles para satisfacer las necesidades del cliente.

Prototipar: Donde se realizan los respectivos ajustes para lanzar las nuevas ideas que se implementan en un producto o servicio.

Testear: En esta etapa final es cuando está en marcha el trabajo y llevar un control para el mejoramiento de la misma. Aquí es necesario realizar encuestas de satisfacción o pruebas de

usabilidad para identificar si se cumple con esos objetivos propuestos en la innovación de algún producto o servicio.

4.3. Marco Legal

Según el artículo 5, decreto 1127 de 1991, La asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio.

Los empleadores podrán organizar las actividades por grupos de trabajadores en número tal que no se vea afectado el normal funcionamiento de la empresa.

La ley 2162 de 2021 de la función Pública: Fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI), liderando y articulando a las organizaciones públicas y privadas, regionales, nacionales e internacionales, que permitan el desarrollo de una sociedad del conocimiento.

Desde el Ministerio de trabajo, la circular 079 de 2023, se trata sobre la reducción gradual jornada laboral Ley 2101 de 2021 para el Sector de la Vigilancia y la Seguridad Privada, presenta los siguientes artículos el Diario oficial, No. 52561 (2023):

“**Artículo 3º.** Implementación gradual. La disminución de la jornada laboral ordinaria de que trata esta ley, podrá ser implementada de manera gradual por el empleador, de la siguiente manera:

Transcurridos dos (2) años a partir de la entrada en vigencia de la ley, se reducirá una (1) hora de la jornada laboral semanal, quedando en 47 horas semanales. Pasados tres (3) años de la

entrada en vigencia de la ley, se reducirá otra hora de la jornada laboral semanal, quedando en 46 horas semanales. A partir del cuarto año de la entrada en vigencia de la ley, se reducirán dos (2) horas cada año hasta llegar a las cuarenta y dos (42) horas semanales, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la presente ley. Lo anterior, sin perjuicio de que, a la entrada en vigencia de la presente ley, el empleador se acoja a la jornada laboral de cuarenta y dos (42) horas a la semana”.

En el tema de remuneración se establece:

“**Artículo 4°.** Derechos adquiridos de los trabajadores. El empleador debe respetar todas las normas y principios que protegen al trabajador. La disminución de la jornada de trabajo no implicara la reducción de la remuneración salarial ni prestacional, ni el valor de la hora ordinaria de trabajo, ni exonera de obligaciones en favor de los trabajadores”.

“**Artículo 5°.** Modificación extensiva. En todos los artículos del Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes, en donde se haga referencia a la jornada laboral semanal de 48 horas, deberá entenderse, a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, como jornada laboral, 42 horas a la semana, de conformidad con la aplicación gradual consagrada en el artículo 3°”

4.4. Marco Teórico

Para reunir una sustentación de la importancia de brindar capacitaciones y/o cursos de innovación en la empresa, es importante también saber gestionarla, la gestión de la innovación es un proceso que se dedica organizar y dirigir los recursos disponibles, como técnicos, humanos y económicos, con el propósito de aumentar la creación de nuevos conocimientos. (Robotiker, 2001, p.12)

Según Robotiker (2001) hay que construir ideas para crear un entorno creativo en la organización y diseñar un procedimiento para conducir las ideas a través de los sistemas de comunicación de la empresa, luego, se cumple una serie de funciones básicas para asegurar resultados positivos:

1. **Inventar:** Utilizar los conocimientos y las capacidades tecnológicas que se dominan.
2. **Vigilar:** Alerta sobre la evolución de la nueva tecnología. Vigilancia de la Tecnología de los competidores, o también denominado Benchmarking Tecnológico.
3. **Evaluar:** Determinar la competitividad y el potencial tecnológico propio. Estudiar las posibles estrategias.
4. **Enriquecer:** Aumentar el patrimonio de la Empresa vía inversión en tecnología propia, ajena o mixta.
5. **Optimizar:** Emplear los recursos de la mejor manera posible.

6. **Proteger:** Protección de las innovaciones propias y actualización constante de los conocimientos.

Cuando se visualiza la necesidad o las falencias de ciertas capacidades para crecer como empresa, ahí la importancia de brindar conocimientos a los colaboradores que trabajan en dicha empresa, y lograr cumplir los objetivos que se tienen trazados en un largo plazo. Generando allí la capacidad de innovar en cada rol que desempeña, brindar lo mejor a la empresa, y tener una alta productividad laboral.

Siendo así, también importante cuando hablamos de la automatización que impacta muy positivamente al rendimiento laboral de todos los colaboradores, en cualquier empresa, este ha sido un complemento en la innovación cuando se reemplaza determinadas actividades del personal. Complementando con (Parasuraman, Sheridan y Wickens. 2000, como se citó en Rice, S. et al., 2010) propusieron cuatro etapas de automatización que corresponden aproximadamente a las cuatro etapas del procesamiento de la información humana: (1) entrada de estímulos; (2) diagnóstico; (3) selección de respuestas; y (4) ejecución de la respuesta.

Siempre debe haber un monitoreo donde se verifique el sistema operativo automatizado para emitir juicios y brindar soluciones. Tras el desarrollo de la automatización de sistemas, el papel del operador humano ha pasado de ser el de controlador activo a ser el de responsable de la toma de decisiones y gestor. (Chengi-li, L., et al., 2018, pp. 693)

4.4.1. Importancia de la innovación

La capacidad de una empresa para innovar radica en su habilidad para adoptar y ejecutar exitosamente nuevos procesos o productos. Esto le permite adaptarse más eficazmente a su entorno, siendo crucial la interacción con este en el proceso de innovación empresarial. Factores ambientales como la incertidumbre y la competencia pueden influir en la adopción de innovaciones. Sin embargo, un aspecto poco explorado en la literatura es la relación entre innovación y flexibilidad, una característica clave de las capacidades dinámicas de una empresa para enfrentar los cambios del entorno (Teece et al., 1997, como se citó en Martínez. A., et al., 2009).

En el panorama competitivo actual, las empresas deben innovar en sus métodos de trabajo para mantenerse a flote. Según (Barrett 1994, citado por Constantinescu, M., 2009), la transformación organizacional depende de la formulación de una visión clara del futuro deseado, además de una comprensión profunda de la situación actual. En este sentido, el modelado del conocimiento empresarial, puede ser útil para entender la situación actual de la empresa y establecer una visión del futuro. Por ende, el modelado del conocimiento empresarial se vuelve esencial para la identificación de requisitos y el desarrollo del sistema.

El desarrollo del capital humano desempeña un papel crucial en el incremento de la productividad (Engelbrecht, 1997; Pietrzak & Balcerzak, 2016). Los constantes cambios tecnológicos generan la rápida obsolescencia de muchas habilidades, mientras que simultáneamente generan una demanda constante de nuevas competencias. A pesar de que la disposición a participar en programas de aprendizaje para adultos aumenta con el estatus

socioeconómico y el nivel educativo de los trabajadores (Desjardins, 2015, citado por Tezzele R. B., 2022), estos a menudo enfrentan dificultades para mejorar sus conocimientos y habilidades, especialmente debido a factores como la edad, la falta de tiempo y los recursos financieros limitados. Con el objetivo de mejorar su capacidad para adoptar nuevas tecnologías resultantes de la investigación y desarrollo (I+D) y mantenerse competitivas, las empresas suelen invertir en la educación y formación de su personal.

Los trabajadores constituyen la fuente primordial de la ventaja competitiva, gracias a sus comportamientos y habilidades únicas. La perspectiva de la visión basada en los recursos enlaza los recursos de una empresa, incluyendo los recursos humanos, como factores determinantes de esta ventaja competitiva. En la actualidad, los empleados representan el único recurso capaz de distinguir una empresa de otra. Si las organizaciones logran desarrollar habilidades específicas en sus empleados, las cuales no pueden ser fácilmente replicadas, entonces adquieren una ventaja competitiva sobre otras organizaciones (Fenech et al., 2019; citado por Imran, R., Tariq, S. A., 2019).

4.4.2. Carga de Trabajo

Hoy en día, se presenta mucho exceso de trabajo en muchas empresas, y que por consecuencia esto ha tenido una gran afectación en la salud de los empleados, aunque hay colaboradores que siempre están en la búsqueda de su empleador para que les puedan reducir su carga de trabajo, otros, buscan la manera de optimizar muchas funciones que tardan mucho más tiempo en realizarlas, y otros, finalmente renuncian.

Sin embargo, como menciona Shellenbarger, S. (2006) la mayoría de empleadores se encuentran acumulando más trabajo como por ejemplo en las siguientes empresas: Alcan, Cummins, Eli Lilly, AstraZeneca, Texas Instruments e International Business Machines; Ellos están buscando las medidas necesarias para tomar decisiones en pro de reducir las cargas de trabajo, ya que se ha presentado mucha insatisfacción laboral, por ende, toman esas iniciativas. Como propósito tienen: aumentar la productividad y mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Cómo han evolucionado los tiempos. En la actualidad, es común encontrar aplicaciones de mindfulness y programas de bienestar mental en diversos entornos laborales; Incluso existen empresas que ofrecen sesiones terapéuticas gratuitas, ya sea en línea o presencial. Esta iniciativa no solo es conveniente, sino que también demuestra cómo las empresas consideran el cuidado psicológico como parte esencial para potenciar el rendimiento de sus empleados. Algunos empleadores también están implementando medidas prácticas para apoyar a su personal, nombrando a algunos trabajadores como "socorristas de salud mental" y promoviendo la participación en talleres de "aptitud mental". El propósito es cambiar la percepción de estas habilidades como atributos positivos, eliminando así cualquier estigma asociado (Masters, B., 2023).

Es fundamental reconocer y contrarrestar los elementos generadores de estrés en el entorno laboral que pueden influir negativamente en la salud mental. Estos pueden abarcar desde una carga laboral abrumadora, hasta problemas de comunicación y conflictos en el ambiente de trabajo. Al adoptar estrategias destinadas a mitigar estos factores estresantes, se puede fomentar un entorno laboral más saludable (YFM, 2023).

Así como plantea Varaset (2023), un estudio de caso en la Empresa Dixie Electric Membership Co. (DEMCO) lo que antes se entendía como una carga de trabajo muy excesiva por un colaborador ya se convirtió en un proceso muy centralizado y efectivo. Gracias a la integración de sistemas GIS y NJUNS, la plataforma Joint Use 365 facilitó los procedimientos y aumentó la eficacia en la gestión del uso conjunto al proporcionar acceso instantáneo a datos en tiempo real. Todo ello se tradujo en la centralización de la facturación, la gestión de activos y las estimaciones de preparación en un único punto de control conveniente; Eliminando así la necesidad de procesos obsoletos basados en papel.

5. Diseño metodológico

Para este trabajo, me enfocare en una determinada Empresa que se llama Grupo Konecta, se crearan varias encuestas, para realizarlas a algunos colaboradores de dicha empresa, específicamente en el área de Control de Gestión; Y finalmente tener una conclusión si los cursos y/o capacitaciones que brinda la empresa para los empleados, les ha permitido ampliar sus conocimientos, crecer en la empresa y que ella misma pueda ser destacada en innovación frente a las competencias, como también, mejorando su carga laboral.

5.1 Tipo de Estudio

- Este estudio se realiza con un enfoque Cualitativo, ya que se va investigar con profundidad los datos, y se revisara la contextualización del ambiente o entorno, y el

rendimiento actual en las labores diarias implementando lo aprendido en las capacitaciones y/o cursos, para así tener una conclusión.

- Este diseño es no experimental, ya que, en base de unas encuestas, se va a revisar y concluir ciertas variables, que no pueden ser modificadas.
- A la misma vez, este trabajo tiene un alcance correlacional, para determinar cómo se relaciona la carga laboral de cada técnico y a su vez como ha impactado los cursos o capacitaciones en el rendimiento laboral.
- La población es limitada, por solo se realizará las encuestas a técnicos programadores y Analistas en el área de Control de Gestión.
- Tamaño de muestra: de 8 colaboradores, se logra encuestar a 4.
- Las fuentes donde se sacó la información de este trabajo, desde Google Academic, bases de datos y libros de la Biblioteca UNIMINUTO. Por Supuesto, que también se encuentra datos suministrados que son propiamente e la Empresa Grupo Konecta. Las encuestas se realizan en Google formularios.
- El análisis, es identificar las tendencias de los resultados de las encuestas, y poder concluir como impacto la aplicación de nuevos estudios dictados por cursos en el rendimiento laboral a la población seleccionada.

5.2 Plan de acción

Tabla 1. Plan de acción

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Evaluar la participación de los colaboradores en programas de capacitación y cursos de innovación ofrecidos por la empresa.	Aplicar una encuesta, donde se cuestione si han recibido cursos de innovación sobre el rol que están ejerciendo.	Cualitativas	Empleados del área de Control de Gestión en la Empresa Grupo Konecta y para las encuestas con google formularios.	Recopilación de datos
Identificar el estado actual del rendimiento de las actividades semanales y/o mensual del Técnico Programador y Analista del área.	Aplicar una segunda encuesta, para conocer cuanto se demora ejerciendo determinadas actividades, y examinar si se demoran más horas en realizar dichas actividades donde se evidencia mayor carga laboral.	Cualitativas	Empleados del área de Control de Gestión en la Empresa Grupo Konecta y para las encuestas con google formularios.	Recopilación de datos
Determinar el impacto de las iniciativas de innovación en el rendimiento laboral del Área de Control de Gestión.	Conclusiones sobre los datos recopilados	Cualitativas	Word	Conclusiones

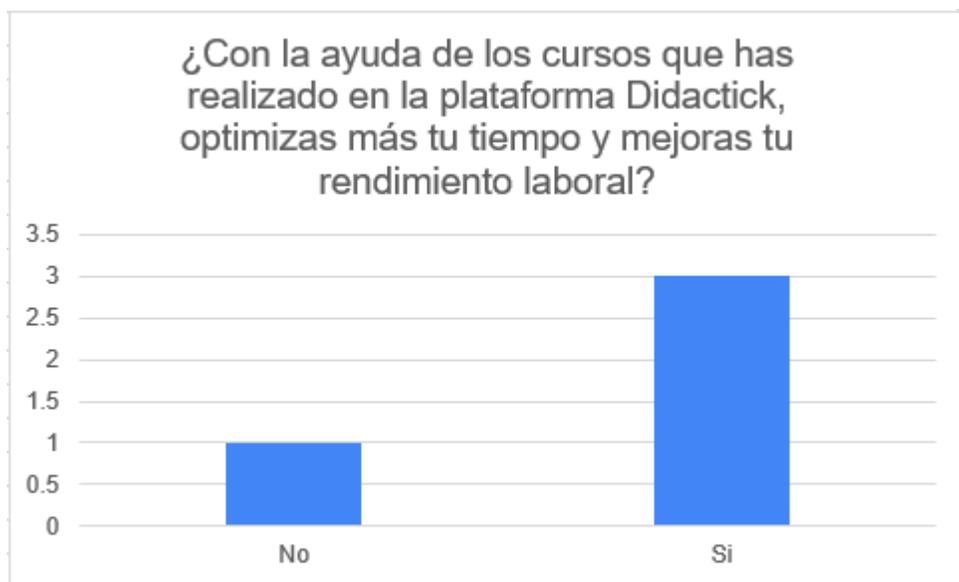
6. Resultados y Análisis

6.1. Objetivo 1:

Evaluar la participación de los colaboradores en programas de capacitación y cursos de innovación ofrecidos por la empresa.

Figura 2. Encuesta O1

Se realiza esta encuesta a 3 técnicas programadoras y 1 analista, consultando si han tomado cursos en la herramienta Didactick de la Empresa. Todas han realizado cursos adicionales a los de su rol en el área, excepto una técnica.

Figura 3. Encuesta O1

Se puede concluir, que todos tienen una mejora en su carga laboral, excepto la técnica Juliana.

Figura 4. Encuesta O1

Nombre Completo	¿ Cual es tu rol que desempeñas en el área administrativa?	¿ Tuviste la oportunidad de realizar algún curso adicional y/o diferente al de tu Rol?. Si tu respuesta es si ¿Cuales son?
Juliana Garcia	Tecnico Programador	No
Samara Monsalve	Tecnico Programador	Si, cursos de excel
Germara Santander	Analista	Si, cursos de Excel, power be, Análisis de datos.
Edisnedy Murillo	Tecnico Programador	Si, cursos de Excel.

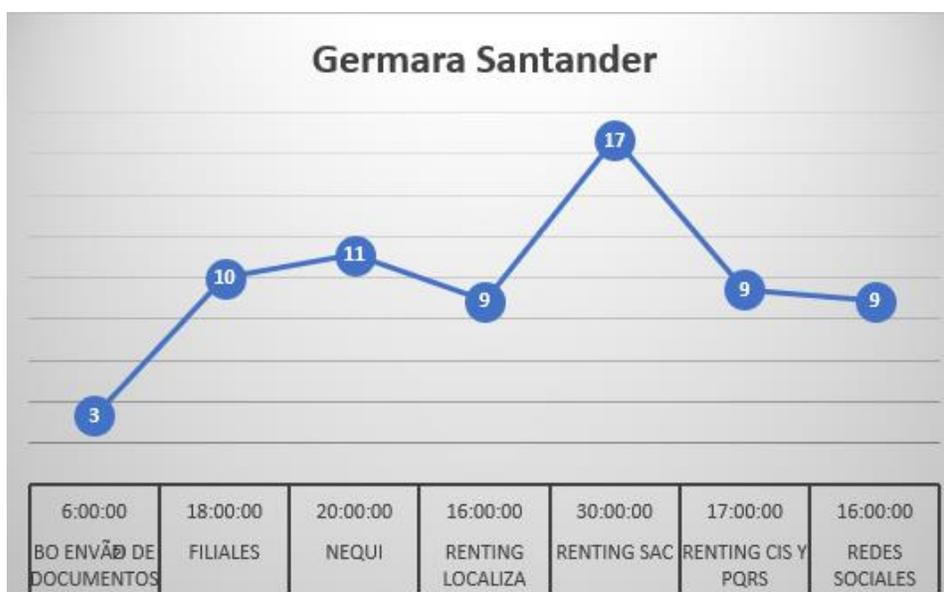
Según la Figura 4, se puede visualizar cuales son los cursos adicionales que han ejecutado las participantes de la encuesta en la herramienta Didactik.

6.2 Objetivo 2:

Identificar el estado actual del rendimiento de las actividades semanales y/o mensual del Técnico Programador y Analista del área.

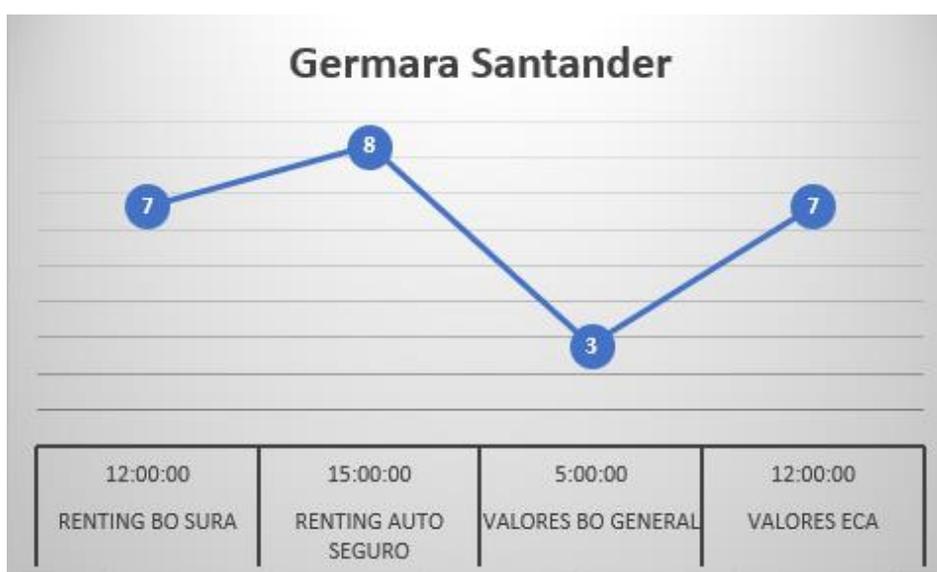
Resultados:

Figura 5 Encuesta Analista - O2



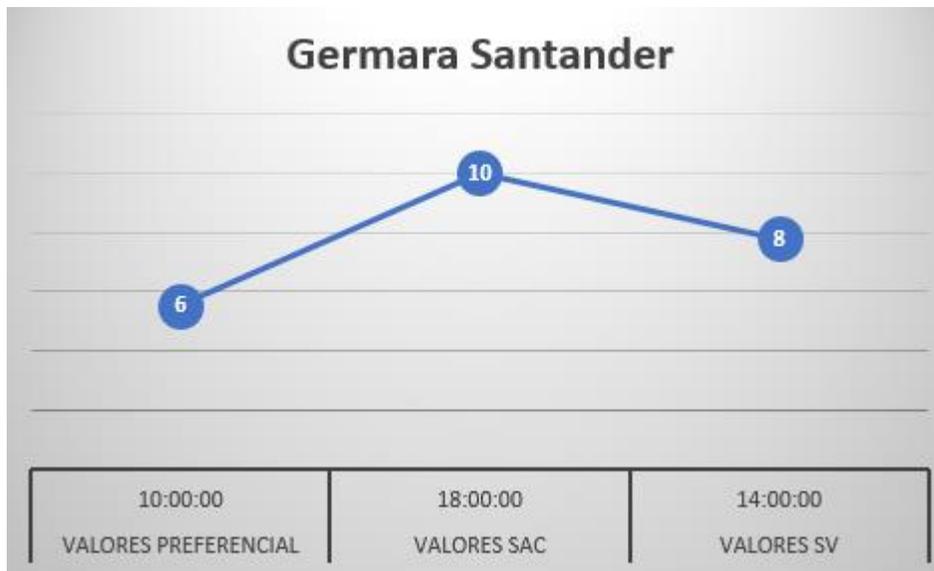
El cálculo del peso sería el siguiente: encuesta Analista (Horas que realiza actividades en servicio/Horas laborales de un mes 188h) *100. Para el analista, las horas se miden de manera mensual.

Figura 6. Encuesta Analista - O2



En las figuras se puede observar el peso (%) que se calcula de acuerdo con el tiempo que la analista demora en ejecutar las actividades que se realiza en cada servicio.

Figura 7. Encuesta Analista - O2



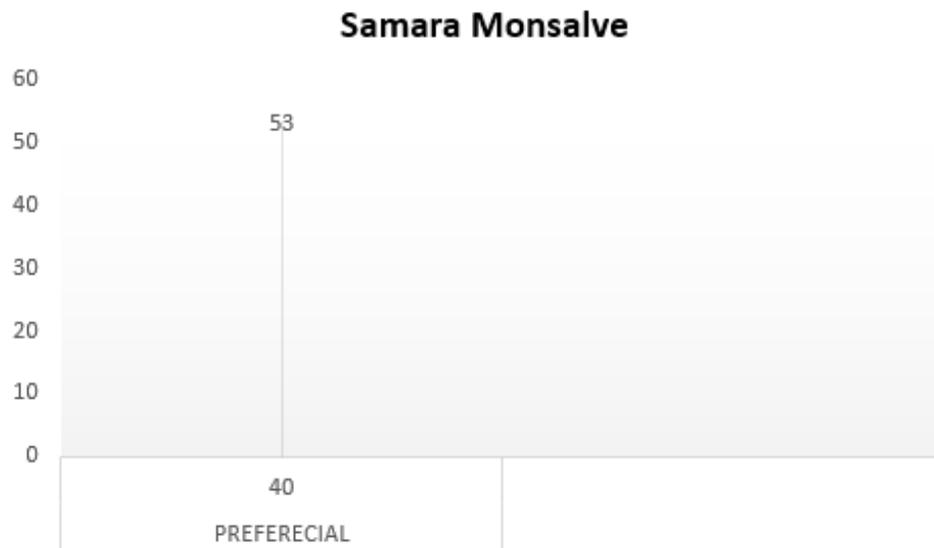
Se Concluye que para la Analista Germara, cuenta con un poco de sobre carga de trabajo equivalente a un 17% sobre el 100%. Sin embargo, ella ha visto una mejora, en base de las herramientas de aprendizaje que le ha brindado la Empresa.

Resultados:

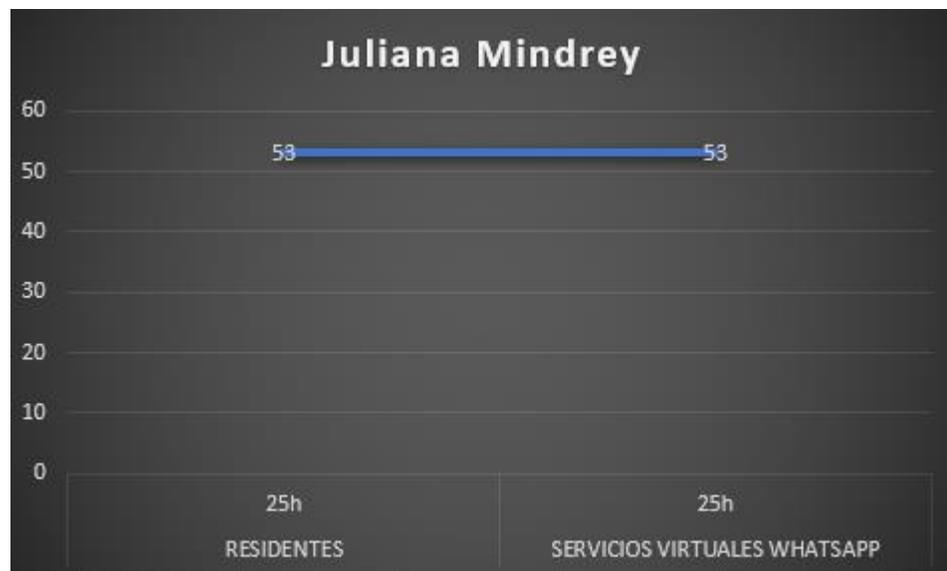
Figura 8. Encuesta Programadora – O2



El cálculo del peso sería el siguiente: Encuesta Programación (Horas que realiza actividades en servicio/Horas laborales de una semana 47h) *100. Ejm: los servicios que más le pesa a la programadora Edisnedy son Les Básica y Línea Especializada de Fraudes; que equivale un 72% del 100% que debe manejar.

Figura 9. Encuesta Programadora – O2

Por eso, en cada Figura, podemos observar, cuanto demora cada técnica en realizar diferentes actividades de un determinado servicio, incluso cual sería ese peso (%) calculado.

Figura 10. Encuesta Programadora – O2

Se evidencia que para la técnica Juliana presenta aún más carga laboral equivalente a un 6% adicional del 100%. Para las técnicas Edisnedy y Samara, cuentan con un óptimo rendimiento laboral.

6.3 Objetivo 3:

Determinar el impacto de las iniciativas de innovación en el rendimiento laboral del Área de Control de Gestión.

Se encuentra un balance en el rendimiento laboral del área, ya que se encontró que la mitad de los encuestados a pesar que hayan vistos cursos en la herramienta Didactik, es un poco complejo tener un óptimo rendimiento, por diferentes actividades que tienen que gestionar. No obstante, cabe resaltar que a la otra mitad ha sido de gran ayuda recibir estos cursos para mejorar su carga laboral, y puedan tener un equilibrio entre su vida laboral y su vida personal.

Es de gran importancia la comunicación entre los técnicos, y analista con el jefe de área, para revisar que novedades está demandando más tiempo para laborar, y poder encontrar una solución oportuna, evidenciar el motivo de la generación de las horas extras y poder trabajar en mitigarla.

Se destaca positivamente que esta Empresa pueda ofrecer herramientas, como por ejemplo Didactick con el objetivo de que sus colaboradores puedan aprender y tener conocimiento de nuevos métodos, potenciarlos, y siempre tener actualizaciones para que el colaborador pueda optimizar sus actividades; También innovar con mejores propuestas para cada área, que puedan encontrar soluciones a diferentes complejidades que se presenten.

7. Referencias

- AK Dgital. 2022. 5 etapas en el proceso de innovación de las empresas.
<https://blog.ak.com.ni/blog/etapas-en-el-proceso-de-innovacion#:~:text=Las%20etapas%20en%20el%20proceso%20de%20innovaci%C3%B3n%20est%C3%A1n%20segmentadas%20en,creatividad%20y%20fluidez%20del%20pensamiento.>
- Begnini, L. Lecaro, A. Shauri, J. (15 de Julio de 2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. Polo del Conocimiento. Vol. 7. No. 7. Pp. 984-996. Dialnet-VentajasDeLaAutomatizacionDeLaGestionPorProcesos-9043001.pdf.
- Canals. A. (Julio de 2003). La gestión del conocimiento. UOC.
[http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3300/Gesti%C3%B3n_conocimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3300/Gesti%C3%B3n_conocimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, J. 223 de Marzo 2023. Innovación empresarial: motor de crecimiento para las PyMEs.
[https://blog.corponet.com/innovacion-empresarial-motor-de-crecimiento-para-las-pymes.](https://blog.corponet.com/innovacion-empresarial-motor-de-crecimiento-para-las-pymes)
- Cheng-Li, L., Uang, S., & Shun-Chi Kuo. (2018). An intelligent fuzzy control system with adapted interval for improving the supervisory performance in automation. *Operational Research*, 18(3), 689-709. doi:<https://doi.org/10.1007/s12351-017-0336-3>.
- Cofide. 19 de Marzo 2019. Por qué las empresas necesitan la capacitación laboral en nuevas tecnologías. <https://www.cofide.mx/blog/por-que-las-empresas-necesitan-la-capacitacion-laboral-en-nuevas-tecnologias>.
- Constantinescu, M. (2009). Knowledge management: Focus on innovation and labor productivity in a knowledge-based economy. *IUP Journal of Knowledge Management*, 7(1), 7-33. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/knowledge-management-focus-on-innovation-labor/docview/199363431/se-2>.

- Imran, R., & Tariq Mohammed, S. A. (2020). The role of high-performance work system and human capital in enhancing job performance. [High-performance work system and job performance] *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(3), 195-206. doi:<https://doi.org/10.1108/WJEMSD-09-2019-0074>.
- Islas, H. C., González, J. G., González, B. P., & Ortega, J. R. (2023). Innovando el modelo de negocios centrado en las capacidades tecnológicas del talento humano para empresas de servicios. *Institut De Socio-Économie Des Entreprises Et Des Organisations (Écully, Rhône).Recherches En Sciences De Gestion*, (156), 43-65. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/innovando-el-modelo-de-negocios-centrado-en-las/docview/2843446432/se-2>.
- Longo, F. (Marzo 2006). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *Presupuesto y gasto Público*. 41(2005). Pp. 127- 144.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36686244/41-06_FranciscoLongo-libre.pdf?1424296095=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSecretaria_General_de_Presupuestos_y_Gas.pdf&Expires=1710115984&Signature=fFkG9zNLV5zWisk8JFstND~OXsA7BMpFW6PY5o4vH0cMxDUmh0Gto-DIXc6yDFf8nM8gk4PsT0OLQ0YA4vRcHe0UOsLBaKf1n0IOUZQ83wF2tZ43RLa7CgPg-CXVvcbw48QeQ-O9eRDpMicIKwkMdc9sidF1raaHzURiJedkfyaEmiD8Pi8OxoD9tYg8699r1A2IoB2AUi7knZT7E8cYYQv7dATNstyYr15zzyk8HLIBmCEPGAK0NnGYLwtu~oNfRgab0Ho8~8TBK4kodg~Vq38JV1MWC7Bs~URCAQLHuWnldzVbGgqhQDnefYwhKCNJWNdfIbAbtiPk0XbsgPw-Wg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Diario Oficial No. 52561. (27 de Octubre de 2023). Circular 079 de 2023 Ministerio del Trabajo Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=151237&dt=S>.

- Lugones, G. 2013. Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de innovación. BID. <http://docs.politicasciti.net/documents/Doc%2008%20-%20capacitacion%20lugones%20ES.pdf>.
- Martínez-Sánchez, A., Vela-Jiménez, M. J., Pérez-Pérez, M., & Pilar de Luis-Carnicer. (2009). Innovation and labour flexibility: A spanish study of differences across industries and type of innovation. *International Journal of Manpower*, 30(4), 360-376. doi:<https://doi.org/10.1108/01437720910973052>.
- Masters, B. (2023). Leaner times will test employers' commitment to worker wellbeing. FT.Com, Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/leaner-times-will-test-employers-commitment/docview/2840194371/se-2>.
- Revista La República. 13 de septiembre 2023. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/innovar-o-morir-importancia-de-la-innovacion-en-el-modelo-de-negocio-3435609>.
- Rice, S., Trafimow, D., & Hunt, G. (2010). Using PPT to analyze suboptimal human-automation performance. *The Journal of General Psychology*, 137(3), 310-29. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/using-ppt-analyze-suboptimal-human-automation/docview/741064041/se-2>.
- Robotiker. Diciembre 2001. P. 1-12. https://www.bizkaia.eus/Home2/Archivos/DPTO8/Temas/Pdf/ca_GT_GESTION_INNO.pdf?hash=19d0dc75155d9bb812b2991efd6342b9&idioma=CA.
- Shellenbarger, S. (2006, May 22). Managing: Companies help employees slash excess workloads. *The Wall Street Journal Asia* Retrieved from <https://www.proquest.com/newspapers/managing-companies-help-employees-slash-excess/docview/315409386/se-2>.
- Tendencias e ideas innovadoras para call center clave para 2023. Zendesk (07 de Feb de 2023). <https://www.zendesk.com.mx/blog/ideas-innovadoras-para-call-center/>.

Tesauro de la UNESCO. <https://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/>.

Tezzele, R. B. (2022). Innovation and productivity: Is learning by doing over? *Economic and Business Review*, 24(1), 52-63. doi:<https://doi.org/10.15458/2335-4216.1297>.

Varasset: Case study - how DEMCO handles massive workloads with joint use 365. (2023, May 05). Contify Telecom News, Retrieved from <https://www.proquest.com/magazines/varasset-case-study-how-demco-handles-massive/docview/2810799010/se-2>.

Vargas, D. 2022. Empresas de Call Center son las que más están demandando oficinas en Medellín. *El colombiano*. <https://www.elcolombiano.com/negocios/call-center-medellin-lideran-demanda-oficinas-2023-HB20473253>.

Walter Bridge. (17 de abril de 2022). 9 indicadores clave para el éxito de los Contact Center. <https://www.walterbridge.com/9-indicadores-clave-para-el-exito-de-los-contact-center/>.

Your Fitness Matters (YFM): Work place mental health. (2023, Jun 01). *CEO Magazine*, Retrieved from <https://www.proquest.com/magazines/your-fitness-matters-work-place-mental-health/docview/2824336848/se-2>.

Anexos

Anexo 1. Encuesta Didactik



Cursos - Didactik

Esta encuesta consiste en conocer si ha recibido cursos por parte de la Empresa Konecta, en la herramienta Didactik.

mariaospina.plv@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre Completo *

Tu respuesta

¿ Cual es tu rol que desempeñas en el área administrativa? * 1 punto

Tecnico Programador

Analista

¿Desde el área de control de Gestión le han asignado realizar cursos sobre su Rol en la plataforma Didactik? * 1 punto

No

Si

¿ Tuviste la oportunidad de realizar algún curso adicional y/o diferente al de tu Rol?. Si tu respuesta es si ¿Cuales son? * 1 punto

Tu respuesta

¿ Adquiriste conocimientos valiosos para el desarrollo de tus actividades laborales? * 1 punto

Si

No

¿Con la ayuda de los cursos que has realizado en la plataforma Didactik, optimizas más tu tiempo y mejoras tu rendimiento laboral? * 1 punto

No

Si

Enviar **Borrar formulario**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google

Link de la Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScua6LBaxKBa7n3RK6TR_dnqO9Aip2vz0Bd1kcXO4QEfB_5Yw/viewform?usp=sf_link

Anexo 2. Encuesta Analista



Formulario de Actividades diarias - ANALISTAS

Selecciona las actividades que llevas a cabo de un servicio a cargo.

mariaospina.plv@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido 

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre Completo *

Tu respuesta

Servicio *

Elegir 

Actividades *

1 punto

- Planeación
- Exceso Deficit
- Alimentar la información real en el acta
- Alimentar la información de Tabla F
- Capacity (Ejemplo re ubicaciones de sede)
- Dimensionamiento de Banco
- Reuniones con el cliente y Operación
- Reuniones con Gerente y Jefe de Área
- Presupuesto
- Suministrar pronósticos en el IGD
- Suministrar horas en Sigma
- Actualización de Tablero de Control
- Dimensionamiento fuera de Banco
- Solicitud de asesores en el servicio
- apelación de servicio penalizado
- Justificación
- Cambios de CECO
- Gestión de novedades del correo
- Acompañamiento al técnico programador y GTR
- Análisis de Comportamiento de los indicadores

Indique el tiempo total en HH:MM:SS que le dedica realizar las actividades * 1 punto
en el servicio elegido.

Tu respuesta

¿Entrega a tiempo? * 1 punto

No

Si

¿Cumple con las métricas establecidas para ganar el desempeño? *

Si

No

¿Algunas recomendaciones para el mejoramiento de la carga laboral?

Tu respuesta

Enviar [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Encuesta actividades de Analistas:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeGC54sMbNTQtnIHZDaeUn9tQBUUJbHBeCsXPVWcyfZWJRy7g/viewform?usp=sf_link

Anexo 3. Encuesta Programador



Formulario de Actividades diarias - Programador

Selecciona las actividades que llevas a cabo de un servicio a cargo.

mariaospina.maoq@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre Completo *

Tu respuesta

Servicio *

Elegir 

Servicio *

Elegir

Actividades *

1 punto

- Pronosticos
- Revisión de novedades por correo
- Inconsistencias de Programación
- Intradías
- Iti por intervalo
- Programación
- Reuniones con la operación
- Ajustes (Mover Desayunos, break, almuerzos, cena, etc.)
- Ajustes de la Programación
- Precisión de la programación
- Suministrar la información en el Pronostico todo banco
- Reprogramación
- Suministrar la información al IGD

Indique el tiempo total en HH:MM:SS que le dedica realizar las actividades en el servicio elegido. *

Tu respuesta

Indique el tiempo total en HH:MM:SS que le dedica realizar las actividades en el servicio elegido. *

Tu respuesta

¿Entrega a tiempo? * 1 punto

No

Si

¿Cumple con las métricas establecidas para ganar el desempeño? * 0 puntos

Si

No

¿Algunas recomendaciones para el mejoramiento de la carga laboral?

Tu respuesta

Enviar [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Encuesta actividades de Programadores:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScU6RVFOPXq4U->

[nR7ekFA8RG00XfAW3GRPq518xvoNgFvbQPQ/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScU6RVFOPXq4U-nR7ekFA8RG00XfAW3GRPq518xvoNgFvbQPQ/viewform?usp=sf_link)