

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL
CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR - COLOMBIA

Análisis de necesidades de formación para teletrabajadores del call center de Asistencia Bolívar -
Colombia

Autor

Germán Andrés Guzmán Rozo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

julio de 2024

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL
CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR - COLOMBIA

Análisis de necesidades de formación para teletrabajadores del call center de Asistencia Bolívar -
Colombia

Autor

Germán Andrés Guzmán Rozo

Monografía presentada como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesora

Mg. Ana Mercedes Fraile Benítez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

julio de 2024

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR - COLOMBIA

Lista de tablas	4
Lista de figuras.....	5
Lista de anexos.....	6
Resumen.....	7
Introducción.....	9
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 La pregunta de investigación	11
1.3 Los objetivos de investigación.....	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.4 Justificación de la investigación.....	12
2 MARCO DE REFERENCIA.....	13
2.1.1 Capacitación laboral	13
2.1.2 Capacitación On Line	14
2.1.3 Modalidades de Capacitación On Line	16
2.2 Marco de Antecedentes.....	16
2.3 Marco Teórico.....	17
2.4 Marco normativo	19
3 METODOLOGÍA	20
3.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	20

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR - COLOMBIA

3.2	Población y muestra.....	20
3.2.1	Definición de la población.....	20
3.3	Instrumento.....	21
3.4	Análisis de información	22
3.5	Consideraciones éticas	23
3.6	Análisis de consideraciones éticas.....	24
4	HIPÓTESIS.....	25
5	RESULTADOS.....	27
6	CONCLUSIONES.....	34
	Referencias	35
	Anexos	37

Lista de tablas

Tabla 1.....	Pag.26
--------------	--------

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL
CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR - COLOMBIA

Lista de figuras

Figura 1.....Pag.34

Figura 2.....Pag.35

Figura 3.....Pag.35

Lista de anexos

Anexo 1.....	Pag.38
--------------	--------

Resumen

Los desafíos económicos han llevado a las empresas a invertir en programas de formación virtual para mejorar las habilidades técnicas y blandas de su personal, esto no solo aumenta la productividad, sino que también reduce la rotación de empleados y permite que los empleados antiguos sirvan como guía para los nuevos contratados.

Sin embargo, se destaca que muchas empresas invierten menos en programas de formación, además, debido a la pandemia, ha sido necesario adaptar las metodologías de capacitación a la modalidad virtual, lo que pone de relieve la necesidad de formar adecuadamente a los nuevos empleados para prevenir problemas de gestión del conocimiento.

En el caso específico de los call centers, se señala la importancia de la actualización de conocimientos y políticas de productos, así como el liderazgo y la autonomía en la toma de decisiones. Se enfatiza la necesidad de desarrollar planes de aprendizaje a mediano y largo plazo que abarque tanto habilidades técnicas como blandas del personal

El proyecto expone de manera clara la importancia de la capacitación laboral en el contexto actual, especialmente en el trabajo desde casa o teletrabajo y se plantea la pregunta sobre si la capacitación en los call centers cumple con las necesidades de esta modalidad de trabajo.

Se menciona que las empresas han invertido en programas de formación virtual para mejorar las habilidades técnicas y blandas de su personal debido a los desafíos económicos. Esto no solo aumenta la productividad, sino que también reduce la rotación de empleados y permite que los empleados más antiguos sean mentores para los nuevos contratados.

Palabras clave: Proyecto de investigación, Ciencia Abierta, Comunicación interactiva

Abstract

Economic challenges have prompted companies to invest in virtual training programs to improve their employees' technical and soft skills. This not only increases productivity but also reduces employee turnover and allows older employees to serve as mentors for new hires.

However, it is noted that many companies invest less in training programs. In addition, due to the pandemic, it has been necessary to adapt training methodologies to the virtual mode, which highlights the need to properly train new employees to prevent knowledge management problems.

In the specific case of call centers, the importance of updating product knowledge and policies, as well as leadership and autonomy in decision-making, is pointed out. The need to develop medium- and long-term learning plans that encompass both the technical and soft skills of the staff is emphasized.

The project clearly exposes the importance of job training in the current context, especially in work from home or teleworking, and raises the question of whether training in call centers meets the needs of this work mode.

It is mentioned that companies have invested in virtual training programs to improve their employees' technical and soft skills due to economic challenges. This not only increases productivity but also reduces employee turnover and allows older employees to mentor new hires.

Keywords:

Virtual modality: Adaptation of training methodologies, training of new employees, knowledge management.

Research Project: A research project is a structured endeavor undertaken to gain new knowledge, solve problems, or answer research questions. It involves a systematic and rigorous process of data collection, analysis, and interpretation to contribute to a specific field of study.

Research projects can be conducted in various disciplines, including science, social sciences, humanities, and engineering.

Open Science: Open Science is a global movement that advocates for greater access, collaboration, efficiency, and transparency in scientific research. Its aim is to democratize

scientific knowledge and make it more accessible to everyone, especially those who lack financial resources or access to traditional academic institutions.

Interactive Communication: Interactive communication is a dynamic process of exchanging information, ideas, and feedback between two or more people, where both participants have the opportunity to actively engage and respond to each other's messages. It is characterized by reciprocal and bidirectional interaction that allows participants to construct meaning together and reach mutual understanding.

Keywords: Research Project, Open Science, Interactive Communication

Introducción

Cada día son más notorios los desafíos a nivel competitivo entre las empresas, durante los últimos años se ha vuelto costumbre que estas hayan optado por el trabajo en home office, lo que ha llevado a que estas direccionen sus esfuerzos en el desarrollo de las habilidades blandas y técnicas de sus equipos.

Actualmente hay muchas formas en que la capacitación del personal puede fallar, son varios los factores que pueden afectar este proceso para que pueda tener éxito. Con base en esto, el riesgo de cometer errores en los procesos, prestar un mal servicio, entregar un mal producto final puede llevar desde la insatisfacción de los clientes, hasta la pérdida de calidad en el servicio y salir del mercado competitivo.

Con base en lo anterior la idea es empezar a enfocarse en el proceso de formación virtual desde la raíz, su significado y estrategias para poder aplicarlas a un Call Center.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando hablamos de capacitación laboral entendemos que en la práctica concreta nos sometemos a varios cambios dependiendo el comportamiento del mundo laboral y las estrategias de la empresa, los desafíos continuos del mercado y la competitividad global, las competencias requeridas para este tipo de modalidad de trabajo virtual incrementan a la par del personal especializado, sin embargo una mayor cantidad en cuanto a temas de formación virtual no es sinónimo de calidad, por eso crear un entrenamiento más enfocado evitando abordar temas que se salgan del objetivo relevante del proceso a capacitar hace más efectivo estos programas de entrenamiento.

El impacto en la productividad de las empresas como resultado de la nueva modalidad de teletrabajo o bien llamado “home office” a partir de los sucesos ocurridos de la pandemia del 2021 hizo relevante el hecho de que las organizaciones vean la capacitación del personal como un factor relevante en los procesos y en la rotación de sus empleados.

1.1 Descripción del problema

Los desafíos frente al recurrente cambio de la economía tanto mundial como del país han venido a implementar un estímulo a la inversión en el capital humano, según el informe del Banco Mundial (2023) el 51,2% de las empresas en Latinoamérica invierte en programas de capacitación con el propósito de mejorar las habilidades técnicas y blandas de su personal, esto genera que el porcentaje de productividad incrementa sus cifras en un 20%, adicional genera que la compañía disminuya su rotación de personal manteniendo así empleados antiguos con conocimiento de los procesos que sirvan como acompañamiento para las nuevas contrataciones de las organizaciones.

Según el artículo de Rojas Santiago Caracol Radio (2021), “más del 80% de las organizaciones en Colombia cuentan con programas de capacitación, sin embargo, atribuye que el 50% de las empresas invierten menos de 50 millones de pesos en recursos a entrenamientos corporativos.

Desde la pandemia hemos tenido que aprender a “improvisar” ante las nuevas necesidades emergentes de la formación empresarial ya que nunca habíamos tenido que adoptar metodologías de capacitación al nuevo modelo de presencialidad asistida virtualmente, esto conlleva a que la formación virtual en temas de capacitación en los procesos para los nuevos empleados se vuelva una prioridad y así prevenir problemas de la gestión del conocimiento del personal calificado.

Con base en lo anterior es imperativo en el Call Center suplir las necesidades educativas que tienen que ver con la actualización y cambios en las políticas de los diferentes productos, el liderazgo y la autonomía para tomar decisiones, es por esto que todos estos factores se deben mirar con resiliencia para generar nuevos planes de desarrollo del aprendizaje de los procesos, las capacidades y habilidades tanto técnicas como blandas del personal con resultados a mediano y largo plazo.

1.2 La pregunta de investigación

El impacto en la productividad de las empresas como resultado de la nueva modalidad de teletrabajo o bien llamado “home office” a partir de los sucesos ocurridos de la pandemia del 2021 hizo relevante el hecho de que las organizaciones vean la formación virtual del personal como un factor relevante en los procesos y en la rotación de sus empleados.

Por lo anterior se quiere plantear la siguiente problemática:

¿Cómo se pueden mejorar los programas de formación virtual del call center para la satisfacción las necesidades del trabajo home office y aumentar la productividad de los empleados?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar las necesidades de formación virtual de los teletrabajadores del call center de la empresa Asistencia Bolívar - Colombia

1.4 Justificación de la investigación

La formación virtual es primordial para el logro de tareas y proyectos, permite mantener al personal adquiriendo nuevos conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes y fomenta el desarrollo humano en la organización y aumenta la productividad.

La pandemia de 2021, un evento mundial que a nivel biológico ambiental, cultural, social y tecnológico hizo replantear no solo el modo de vida de las personas sino también el modo de operar de muchas empresas en el mercado global ya que fue un punto de inflexión que llevó a las organizaciones a través de la virtualidad a tener que aprender a “improvisar” ante las nuevas necesidades emergentes de la formación empresarial pues nunca habíamos tenido que adoptar metodologías de capacitación al paso del modelo de presencialidad a una operación desarrollada en la digitalización y virtualización de los procesos, esto conlleva a que la formación en temas de capacitación en las tareas para los nuevos empleados se vuelva una prioridad y así prevenir problemas de la gestión del conocimiento del personal calificado.

Dentro de las estrategias organizacionales cobran relevancia los programas de formación virtual a cargo del área de recursos humanos, pues una organización para ser competitiva debe mantener a su personal con un capital intelectual acorde a las necesidades del mercado y sus clientes, es por ello por lo que este documento investigativo busca determinar un plan de capacitación guiado en la modalidad virtual en un call center dedicado al servicio y apoyo en productos asistenciales de seguros.

2 MARCO DE REFERENCIA

2.1.1 Capacitación laboral

Según (Orozco Valentina, 21 Abril 2022) La capacitación laboral es una formación para el colaborador dentro de la organización, se basa en una constante preparación y entrenamiento para adquirir conocimientos y habilidades. Orientada al progreso técnico para lograr un desempeño eficiente y eficaz en el rol que desarrollará en la compañía, además le ayuda a obtener resultados de calidad para su vida profesional y para la empresa.

Con base en lo anterior podemos decir que un proceso de capacitación laboral brinda a los empleados habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar tareas de su trabajo, adicional puede incluir la formación en nuevas tecnologías, metodologías trabajo, habilidades de comunicación, liderazgo, entre otros aspectos relevantes para su desarrollo profesional, que puede impartirse tanto por la empresa a través de programas internos como por instituciones externas especializadas y que su objetivo principal es mejorar el desempeño y la productividad de los empleados y promover su crecimiento y ascenso dentro de la organización.

La capacitación laboral se refiere al proceso mediante el cual los individuos adquieren o mejoran las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente un trabajo específico o para avanzar en su carrera profesional. Esta capacitación puede ser proporcionada por empleadores, instituciones educativas, agencias gubernamentales u otras entidades especializadas.

La capacitación laboral puede adoptar diversas formas, que incluyen:

1. Formación en el trabajo: Aprendizaje mientras se realiza el trabajo real, a menudo bajo la supervisión de un mentor o tutor.
2. Cursos y talleres: Programas estructurados diseñados para impartir habilidades específicas relacionadas con un trabajo o industria en particular.
3. Seminarios y conferencias: Eventos educativos que brindan información sobre temas relevantes para el trabajo o el desarrollo profesional.

4. Educación formal: Obtención de títulos académicos o certificados en instituciones educativas, como universidades, colegios o centros de formación profesional.
5. Autoaprendizaje: Utilización de recursos como libros, cursos en línea, tutoriales en video u otros materiales para adquirir conocimientos por cuenta propia.

La capacitación laboral es fundamental tanto para los empleados como para los empleadores. Para los empleados, ofrece la oportunidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que puede conducir a mejores oportunidades laborales, promociones y aumentos salariales. Para los empleadores, la capacitación laboral puede aumentar la productividad, mejorar la calidad del trabajo y contribuir al éxito general de la organización.

La capacitación laboral es un proceso continuo y dinámico que permite a los individuos desarrollarse profesionalmente y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado laboral.

2.1.2 Capacitación On Line

La capacitación online es cualquier entrenamiento que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para poder enseñar en línea. En su sentido más amplio, representa cualquier aprendizaje que se habilite electrónicamente y pueda llegar a abarcar múltiples métodos y técnicas de aprendizaje para empresas.

Entre algunas estrategias de capacitación virtual se debe considerar la creciente demanda de las organizaciones para que en su modalidad home office se garantice el acceso al conocimiento en cualquier momento desde la comodidad del hogar de sus funcionarios, el uso de herramientas como videoconferencias es usado con frecuencia ya que permite varias vías de acceso como celulares, plataformas de contenidos formativos y cursos virtuales, estos actualmente son una buena opción para responder con eficiencia a las necesidades organizaciones actuales.

La capacitación en línea, o e-learning, se refiere a la modalidad de educación y formación que utiliza tecnologías de internet para ofrecer cursos, materiales de estudio, interacción y evaluación a través de plataformas virtuales. En lugar de asistir a clases presenciales en un aula física, los

estudiantes participan en actividades de aprendizaje a través de dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes, conectados a internet.

Las características principales de la capacitación en línea incluyen:

1. Acceso remoto: Los participantes pueden acceder al contenido del curso desde cualquier lugar con conexión a internet, lo que les permite estudiar según su propia conveniencia y ritmo.
2. Flexibilidad de horarios: Los cursos en línea suelen ser asincrónicos, lo que significa que los estudiantes pueden acceder al material en cualquier momento y completar las tareas según su disponibilidad de tiempo.
3. Variedad de formatos: Los cursos en línea pueden incluir videos pregrabados, presentaciones interactivas, lecturas, cuestionarios, foros de discusión, y otras actividades que fomentan la participación y el aprendizaje activo.
4. Personalización: Algunas plataformas de capacitación en línea permiten adaptar el contenido del curso según las necesidades individuales de los estudiantes, ofreciendo rutas de aprendizaje personalizadas o recomendaciones de recursos adicionales.
5. Seguimiento y evaluación: Los sistemas de gestión del aprendizaje (LMS, por sus siglas en inglés) utilizados en la capacitación en línea suelen incluir herramientas para realizar un seguimiento del progreso de los estudiantes y evaluar su desempeño a través de pruebas y actividades.

La capacitación en línea ha ganado popularidad en los últimos años debido a su accesibilidad, flexibilidad y eficacia para llegar a una amplia audiencia, especialmente en contextos donde la educación a distancia se ha vuelto indispensable, como durante la pandemia de COVID-19.

Además, la capacitación en línea puede ser una opción rentable tanto para los proveedores de educación como para los estudiantes, al reducir costos asociados con la infraestructura física y los desplazamientos.

2.1.3 Modalidades de Capacitación On Line

E-Learning (Electronic Learning)

Es un método educativo que significa enseñanza virtual o formación on line, este permite que el proceso de aprendizaje se lleve a cabo a través de cualquier dispositivo electrónico, este tipo de formación sucede en un medio virtual y su principal característica es que la persona es quién auto gestiona su conocimiento.

B-Learning (Blended Learning)

Es un enfoque de aprendizaje que combina la formación presencial con las actividades de aprendizaje en línea, a diferencia con el otro método, este no reemplaza las sesiones presenciales con el formador, por otro lado, el capacitador incorpora los recursos tecnológicos para reforzar y mejorar el aprendizaje visto en cada sesión

2.2 Marco de Antecedentes

Historia y Evolución:

Los orígenes de la capacitación online se remontan a finales del siglo XIX con el uso de la correspondencia postal para la educación a distancia. Sin embargo, el auge de la capacitación online se produjo en la década de 1990 con el desarrollo de internet y las tecnologías web. La aparición de plataformas de aprendizaje en línea, como Blackboard y Moodle, facilitó la creación y distribución de cursos online, impulsando su adopción por parte de instituciones educativas y empresas.

Tendencias:

La capacitación online se encuentra en constante evolución, adaptándose a las nuevas tecnologías y necesidades del mercado. Entre las principales tendencias actuales se encuentran:

Aprendizaje móvil: El uso de dispositivos móviles para acceder a cursos online está en auge, lo que permite a los estudiantes aprender desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Aprendizaje adaptativo: Las plataformas de capacitación online están incorporando inteligencia artificial para personalizar el contenido y las actividades de aprendizaje de acuerdo con las necesidades y estilos de aprendizaje individuales.

Realidad virtual y aumentada: La realidad virtual y aumentada se están utilizando cada vez más en la capacitación online para crear experiencias de aprendizaje más inmersivas y atractivas.

Micro aprendizaje: que consiste en ofrecer pequeñas unidades de aprendizaje en formato de píldoras informativas, se está popularizando debido a su flexibilidad y adaptabilidad a los estilos de vida actuales.

2.3 Marco Teórico

Elección de alternativa de Capacitación?

Tomar la decisión de usar una modalidad u otra no solo implica elegir que es más innovador, sino responder ante las siguientes premisas:

1. ¿Cuáles son los objetivos de la capacitación?
2. ¿A qué público estoy direccionando el proyecto de capacitación?
3. ¿Cuáles son las características de los usuarios finales?
4. ¿Qué contenido se presentará?
5. ¿Qué conocimientos, habilidades fuertes o habilidades blandas se buscan desarrollar?
6. ¿Con qué infraestructura cuenta la organización?
7. ¿Qué medios o dispositivos usan?

Problema del E Learning

Antes de estos pasos hay que considerar el proceso de atención e interés de los participantes, que, aunque estos métodos han demostrado elevar los niveles de productividad en las organizaciones, durante estas dos formas de capacitación se ven afectados por factores.

1. Su contenido suele aburrir.
2. Toman mucho tiempo.

3. Son poco interactivos.
4. Mala calidad del contenido.

De acuerdo con esto, es importante dirigir los esfuerzos a la calidad que, a la cantidad, ya que dependen los buenos resultados de formación del área, la calidad de la metodología de enseñanza y el entrenamiento usado son factores que aseguran el éxito del capital intelectual humano en la organización.

Ventajas de la Formación Virtual para las Organizaciones

Hoy para todas las organizaciones se ha vuelto muy importante la Gestión del Conocimiento para respaldar su estrategia de negocio y promover la eficiencia de los equipos de trabajo. Implicar la tecnología es fundamental para aumentar la competitividad, la continua modernización del mercado competitivo a nivel tecnológico exige que las empresas se midan desde un inicio por su capacidad para transmitir su conocimiento, fomentar el aprendizaje continuo y el desarrollo de su personal, permitiendo adaptarse a los desafíos del mercado y los cambios en las demandas de los consumidores.

Ventajas de la formación empresarial virtual

Disminuye costos administrativos: Según (Falcone Paul 26 abril de 2024) revista trainingmag.com, “casi dos tercios del presupuesto de las empresas a nivel mundial se invierte en planes de formación, los gastos se van en alojamiento, refrigerios y transporte de los empleados a las instalaciones de la organización”. En conclusión, la capacitación virtual puede llegar a reducir hasta un 30% los costos con respecto a la formación convencional.

Reduce la rotación del talento humano: Según (Falcone Paul 26 Abril de 2024) “Según estudios se ha comprobado que los tiempos de aprendizaje pueden ser reducidos entre un 40% y 60% si se ofrecen soluciones de aprendizaje virtual”. La capacitación virtual ahorra tiempo y tiene la facilidad de crear y comunicar de manera rápida, escalable y eficiente nuevas políticas y capacitaciones de la empresa, esto mantiene a los funcionarios con los objetivos y metas claras.

Actualización al instante: Permite incorporar cualquier modificación de contenidos de manera inmediata, en cualquier momento, y el funcionario puede acceder a información siempre actualizada.

2.4 Marco normativo

Ley 1221 de 2008 Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores. Decreto 1072 del 2015, que expide el decreto único que expide el decreto único reglamentario del sector trabajo. reglamentario del sector trabajo. En la sección 3 actividades recreativas, culturales o de capacitación dentro de la jornada de trabajo. Artículo 2.2.1.2.3.2. Programas recreativos, culturales o de capacitación. El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990. Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales. Resolución 0312 del 2019, Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST. Requisitos específicos para las empresas dependiendo su nivel de riesgo y el número de trabajadores, exigencia de la creación y aplicación de un programa de capacitación anual que sea medible. Decreto 1227 del 18 de julio de 2022, dando a conocer los parámetros tales como: la jornada semanal aplicable, requisitos mínimos del puesto de trabajo para la ejecución y desarrollo de la labor contratada, sin dejar de lado los aspectos ergonómicos y tecnológicos a tener en cuenta, además da claridad frente las obligaciones de las partes involucradas como el empleador, el empleado y las administradoras de riesgos laborales. Ley 2191 de 2022 define la desconexión laboral como el derecho que tienen los trabajadores y servidores públicos a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en

horarios por fuera de la jornada (ordinaria, máxima o convenida), ni en sus vacaciones, licencias o descansos.

3 METODOLOGÍA

El estudio se basará en un enfoque cualitativo, permitiendo una comprensión profunda y detallada de las experiencias, percepciones y significados relacionados con la efectividad del proceso de capacitación del call center en modalidad home office. Este enfoque es idóneo para explorar las complejidades del fenómeno, identificar patrones y matices, y generar conocimiento desde la perspectiva de los participantes.

3.1 Enfoque y alcance de la investigación

Esta investigación nutre la línea de investigación del programa de especialización en gerencia de proyectos; específicamente la línea de innovación, para este proyecto se utilizará un enfoque cualitativo. Esto se debe a que se busca comprender y analizar la efectividad del proceso de formación virtual del call center en relación con la modalidad de trabajo home office. Un enfoque cualitativo permitiría recopilar información detallada sobre las experiencias y percepciones de los empleados y los responsables de la capacitación, lo que ayudaría a identificar posibles problemas y áreas de mejora en el proceso de capacitación. También permitiría explorar en profundidad las razones detrás de las decisiones de las empresas para invertir en programas de capacitación y cómo esto afecta a la productividad y retención de personal.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Definición de la población

Para la recolección de datos, se llevó a cabo una entrevista en un centro de llamadas con 50 participantes. El personal lo forman jóvenes de 18 a 25 años, estudiantes de los primeros semestres de universidad, empleados de la compañía y han participado en su capacitación.

Las entrevistas se realizaron de forma individual y presencial, con una duración promedio de 30 minutos.

3.3 Instrumento

Para la recolección de datos, se realizó una encuesta a 50 participantes en un centro de llamadas. El personal del centro está compuesto por jóvenes de entre 18 y 25 años, principalmente estudiantes de los primeros semestres universitarios y empleados de la compañía. Todos ellos han participado en los programas de capacitación ofrecidos por la empresa.

Las encuestas se aplicaron de forma individual y presencial, con una duración promedio de 30 minutos.

Tabla 1

Calificación del contenido general del curso de inducción

Pregunta 1	Respuestas	%Participación
Excelente	5	10%
Bueno	21	42%
Aceptable	22	44%
Deficiente	2	4%
Total	50	
¿Qué métodos le ayudarían aprender mejor?		
Plataformas Interactivas	23	46%
Videos	14	28%
Audios	7	14%
Simuladores de conversaciones	6	12%
Total	50	
¿El lenguaje del curso, es decir, los aspectos técnicos, fueron fáciles de comprender?		
Si	7	14%
No	2	4%
Me quedaron dudas	41	82%
Total	50	

Continuación Tabla 1

Calificación del contenido general del curso de inducción

¿Crees que el curso cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo?		
Si	8	16%
No	42	84%
Total	50	
¿Cómo calificarías la duración total del curso?		
Estuvo acorde a los temas abordar	8	16%
No estuvo acorde a los temas abordar	42	84%
Total	50	
¿Alcanzaste los objetivos generales de aprendizaje?		
Si	7	14%
No	2	4%
Tengo algunas dudas aun en el proceso	41	82%
Total	50	

3.4 Análisis de información

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas al personal del centro de llamadas, se hizo un análisis exhaustivo de los datos de rendimiento. Esto permitió identificar ítems clave donde la implementación de estrategias de capacitación más efectivas podría mejorar significativamente el desempeño individual y colectivo del equipo.

El análisis de los datos reveló oportunidades específicas para optimizar el programa de formación virtual en función del rol y las responsabilidades de cada empleado. Se propone una

estructura por Sprint, donde cada sprint se enfoca en abordar las necesidades de formación virtual de un grupo específico de empleados:

Sprint 1: Enfocarse en el desarrollo de habilidades básicas y fundamentales para todos los empleados del centro de llamadas. Esto podría incluir temas como atención al cliente, manejo de objeciones, resolución de problemas y comunicación efectiva.

Sprint 2: Centrarse en la capacitación especializada para grupos específicos de empleados, como agentes de ventas, representantes de soporte técnico o personal de supervisión. Se abordarían las habilidades y conocimientos específicos requeridos para cada rol.

Sprint 3: Implementar simulaciones y estudios de caso realistas que permitan a los empleados aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones del mundo real. Esto reforzará el aprendizaje y mejorará la preparación para enfrentar desafíos reales en el trabajo.

3.5 Consideraciones éticas

1. **Equidad:** Es importante garantizar que todos los empleados tengan acceso a oportunidades de capacitación laboral, independientemente de su ubicación o nivel jerárquico. Esto implica considerar la accesibilidad de los programas de capacitación virtuales para todos los trabajadores y garantizar que se les brinde igualdad de oportunidades para desarrollar sus habilidades.
2. **Calidad de la capacitación:** Aunque es importante ofrecer una amplia gama de temas de capacitación, es fundamental asegurarse de que los programas sean efectivos y brinden conocimientos relevantes y actualizados. La empresa debe evaluar constantemente la calidad de los programas y asegurar que estén alineados con las necesidades y objetivos del trabajo remoto.
3. **Transparencia en la evaluación:** Es importante establecer criterios claros y transparentes para evaluar el desempeño y progreso de los empleados en los programas de capacitación. Esto garantiza una evaluación justa y objetiva, evitando discriminación o favoritismos.
4. **Adaptabilidad y flexibilidad:** La capacitación laboral debe ser adaptable y flexible para satisfacer las necesidades cambiantes de los empleados, especialmente en un entorno de

trabajo remoto. Las empresas deben estar dispuestas a ajustar los programas de capacitación según las nuevas demandas y tendencias laborales.

3.6 Análisis de consideraciones éticas

El proyecto se compromete a seguir las consideraciones éticas establecidas por UNIMINUTO y la comunidad científica en general, tanto para las organizaciones como para la población objeto de investigación. A continuación, se detalla cómo se aplicarán estas consideraciones en cada ámbito:

- **Equidad:**

Se brindarán oportunidades equitativas de participación en los programas de capacitación, asegurando que todos los empleados tengan la información y el apoyo necesarios para inscribirse y completar los cursos.

Se evaluará el impacto de los programas de capacitación en la equidad de oportunidades dentro de la organización, realizando ajustes según sea necesario para garantizar la igualdad de acceso y beneficios.

- **Calidad de la capacitación:**

Se evaluará continuamente la efectividad de los programas de capacitación a través de encuestas, entrevistas y análisis de datos de rendimiento.

Se actualizarán los programas de capacitación de manera periódica para reflejar las últimas tendencias y necesidades del trabajo remoto.

- **Transparencia en la evaluación:**

Se establecerán criterios claros y transparentes para evaluar el desempeño y progreso de los empleados en los programas de capacitación. Estos criterios se comunicarán claramente a todos los empleados antes de iniciar la capacitación.

Se brindará retroalimentación constructiva a los empleados sobre su desempeño en los programas de capacitación, destacando sus fortalezas y áreas de mejora.

- **Adaptabilidad y flexibilidad:**

- Se ofrecerá una variedad de formatos de capacitación para adaptarse a las diferentes preferencias y estilos de aprendizaje de los empleados.
- Se permitirá a los empleados adaptar su ritmo de aprendizaje y completar los programas de capacitación a su propio ritmo.

- Se monitorearán las necesidades cambiantes de los empleados y del entorno de trabajo remoto, y se realizarán ajustes en los programas de capacitación según sea necesario.
- **Obtención del consentimiento informado:**
 - Se explicará claramente a los participantes el propósito de la investigación, los procedimientos que se seguirán y los posibles riesgos y beneficios de participar.
 - Se brindará a los participantes la oportunidad de hacer preguntas y aclarar cualquier duda antes de dar su consentimiento.
- **Confidencialidad y protección de datos:**
 - Se mantendrá la confidencialidad de toda la información recopilada de los participantes.
 - Los datos de los participantes se almacenarán de forma segura y solo se accederá a ellos con fines de investigación.
 - No se compartirá la información personal de los participantes con terceros sin su consentimiento previo.
- **Beneficio social:**
 - Los resultados de la investigación se utilizarán para mejorar los programas de capacitación laboral para el trabajo remoto, beneficiando tanto a los empleados como a las organizaciones.

4 HIPÓTESIS

Podemos decir que, si los empleados de un call center reciben una formación virtual integral y específica para el trabajo en modalidad home office, incluyendo el desarrollo de habilidades técnicas y blandas necesarias, entonces serán más eficaces y se adaptarán mejor a las demandas del trabajo remoto, lo que resultará en una mayor satisfacción del cliente, una mayor productividad y una mayor retención de empleados.

Esta hipótesis sugiere que la capacitación adecuada para el trabajo remoto en un entorno de call center puede tener un impacto positivo en varios aspectos clave del desempeño laboral y organizacional. Para probar esta hipótesis, se podrían realizar estudios comparativos entre grupos de empleados que han recibido diferentes niveles de capacitación en trabajo remoto, evaluando

luego su desempeño, satisfacción del cliente, productividad y retención de empleados. Los resultados de tales estudios podrían respaldar o refutar la hipótesis propuesta.

Realizar estudios comparativos entre grupos de empleados que han recibido diferentes niveles de capacitación en trabajo remoto proporciona datos empíricos para respaldar o refutar la hipótesis propuesta. Estos estudios podrían involucrar la recopilación de métricas cuantitativas, como el tiempo medio de resolución de problemas, la satisfacción de la cliente basada en encuestas, el volumen de llamadas manejadas y la tasa de retención de empleados.

Además de las métricas cuantitativas, también podría ser valioso recolectar datos cualitativos a través de entrevistas o encuestas para comprender mejor las percepciones y experiencias de los empleados en relación con la capacitación y el trabajo remoto. Esto ayudaría a proporcionar una imagen más completa y detallada de cómo la capacitación afecta el desempeño laboral, la satisfacción del cliente y la retención de empleados en un entorno de call center en modalidad home office.

5 RESULTADOS

Inicialmente se recopiló la información correspondiente a al proceso de formación virtual. De acuerdo con la información recopilada en la tabla 1 encontramos los siguientes hallazgos:

1. El 86% de los empleados no alcanzó los objetivos de aprendizaje del programa de formación. Esto sugiere que el programa no es efectivo para enseñar a los empleados lo que necesitan saber para hacer su trabajo.
2. 82% de los funcionarios todavía tienen preguntas sobre algunos procesos después de completar el programa de capacitación. Esto indica que el programa no está proporcionando suficiente experiencia práctica u oportunidades para que los empleados practiquen lo que han aprendido.
3. 84% cree que el programa de capacitación no cubre todos los temas que necesitan saber antes de comenzar sus trabajos. Esto sugiere que el programa es demasiado corto o que no cubre los temas más importantes.
4. Los empleados también creen que el programa de capacitación no es lo suficientemente interactivo (46%) y que debería ser más práctico (84%). Esto sugiere que el programa podría mejorarse incorporando más actividades prácticas, simulaciones y estudios de caso.

Según los resultados encontrados, podemos analizar que desarrollar más actividades prácticas, simulaciones y estudios puede hacer que el programa de capacitación sea más atractivo y ayudaría a los empleados a aplicar lo aprendido a situaciones reales.

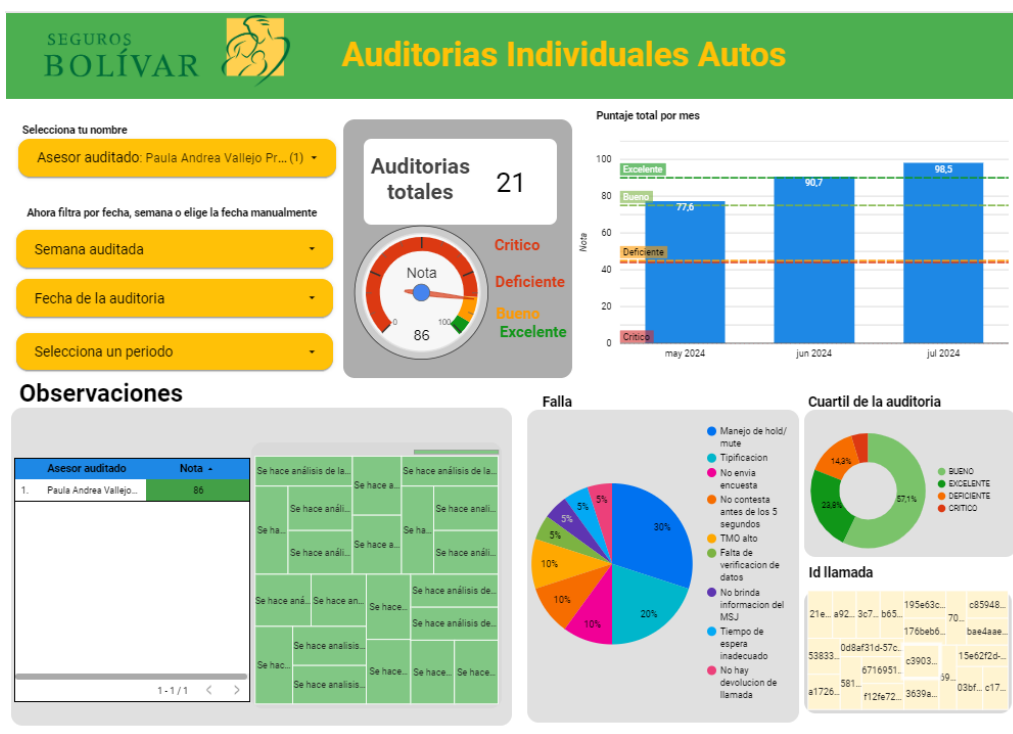
Por otro lado, usar un enfoque de aprendizaje que combine la capacitación en línea y en persona. Esto podría darles a los empleados más flexibilidad y permitirles aprender a su propio ritmo.

Posteriormente se realizó una corrección de los ítems encuestados la cual se presentó (anexo 1) al área de formación para ser aplicado en el proceso de inducción de 3 de los funcionarios ingresados el 17 de abril del 2024.

Después de emplear la nueva propuesta en el proceso de capacitación se realizó un seguimiento en la evaluación de monitoreo de calidad en los siguientes cuatro meses a lo cual obtuvimos los siguientes resultados en el proceso de curva de aprendizaje de cada uno de los participantes:

Figura 1.

Graficas resultado de asesor 1 auditado



El gestor de servicio inició su operación el 15 de mayo. Desde entonces, se le han brindado cinco sesiones de acompañamiento y dos evaluaciones, de acuerdo con la propuesta de formación detallada en el Anexo 1.

Dentro de los aspectos a mejorar del Asesor 1 se pudo observar lo siguiente:

Manejo del hold en la interacción de voz: El 30% de los ítems a mejorar dentro de los casos auditados se refieren al manejo del hold en la interacción de voz. Esto indica que existía una necesidad de fortalecer las habilidades del Asesor 1 para gestionar eficazmente las esperas en las llamadas.

Tipificación de la llamada: El 20% de las interacciones auditadas se relacionan con la tipificación de la llamada. Esto sugiere que es necesario mejorar la precisión en la categorización

de las llamadas, lo que permitirá una mejor asignación de recursos y una atención más eficiente al cliente.

Envío a encuesta de satisfacción: El 10% de las interacciones auditadas se centran en el envío de la encuesta de satisfacción. Esto implica que es necesario revisar los procesos y procedimientos para garantizar que se envíe la encuesta a todos los clientes que lo requieren.

Tiempo medio de operación: Se requiere un análisis más profundo del tiempo medio de operación para identificar las áreas que pueden optimizarse y mejorar la eficiencia del proceso de atención al cliente.

Al funcionario se le han realizado 7 monitoreos mensuales, lo que representa un total de 21 auditorías. En la primera evaluación, el gestor 1 obtuvo una calificación deficiente de 77,6. Durante las sesiones de acompañamiento virtual, se corrigieron conceptos y se aplicaron ejercicios prácticos relacionados con el proceso de atención de casos. Además, se realizó una escucha de llamadas como parte del ejercicio de retroalimentación. Como resultado de estas acciones, se observó un aumento gradual en la calificación total en los siguientes resultados obtenidos en los meses siguientes, con una nota promedio final de 86. Esta calificación ubica al gestor dentro del cuartil de clasificación "bueno", lo que indica un resultado óptimo dentro del programa de formación virtual.

El programa de formación virtual ha demostrado ser efectivo para mejorar el desempeño del gestor de servicio. Se ha observado un progreso significativo en la calificación del gestor, desde un resultado inicial deficiente hasta una clasificación final "buena". Esto indica que el gestor ha adquirido las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Por lo anterior es necesario continuar con el monitoreo y la evaluación del desempeño del gestor para asegurar el mantenimiento de los resultados obtenidos. Además, se sugiere explorar nuevas oportunidades de formación que permitan al gestor seguir desarrollando sus habilidades y ampliar sus conocimientos.

Figura 2.

Graficas asesor 2 auditado



El gestor de servicio inició su operación el 29 de abril. Desde entonces, se le han brindado 3 sesiones de acompañamiento y dos evaluaciones, de acuerdo con la propuesta de formación detallada en el Anexo 1.

Al Asesor 2 se le realizaron 2 monitoreos terminando el mes de abril, mayo tuvo 5 monitoreos realizados y los siguientes 2 meses 7 en cada uno, para un total de 21 auditorías realizadas, dentro de los aspectos a mejorar del Asesor 2 se pudo observar lo siguiente:

Manejo del hold: El 41,2% de las interacciones auditadas presentaron errores en el manejo del hold, lo que indica la necesidad de fortalecer las habilidades de los gestores para gestionar eficazmente las esperas en las llamadas.

Tiempo promedio de operación: El 23,5% de las interacciones auditadas superaron el tiempo promedio de operación de 6:30 minutos, lo que sugiere la necesidad de optimizar los procesos para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia del servicio.

Tipificación de la interacción: El 11,3% de las interacciones auditadas presentaron errores en la tipificación de la interacción, lo que implica la necesidad de mejorar la precisión en la categorización de las llamadas para una mejor asignación de recursos y atención al cliente.

En el sprint 1, el Asesor 2 obtuvo una calificación del 76, ubicándolo en el cuartil deficiente. Esto evidenció la necesidad de fortalecer sus habilidades y conocimientos en el área de formación.

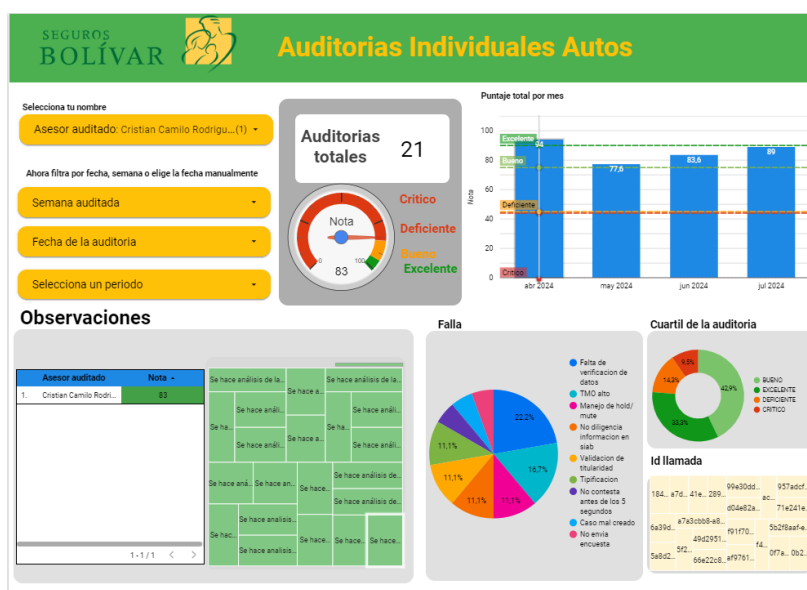
Para ello se implementó un proceso de acompañamiento de una semana, donde el Asesor 2 trabajó en modalidad "canguro" virtual con el formador de acuerdo al cronograma de los siguientes Sprint del anexo 1. Durante este proceso, se identificaron y corrigieron las fallas detectadas en las auditorías anteriores, adicional se realizaron micro actividades de e-learning para reforzar el procedimiento de atención en la llamada, tales como cliente oculto y simuladores de conversación con clientes.

Gracias al proceso de acompañamiento y a las micro actividades de e-learning, el Asesor 2 experimentó una mejora significativa en su desempeño. En mayo obtuvo una calificación superior a la inicial. Al finalizar el programa en julio, alcanzó una calificación total de 91, ubicándolo en el cuartil de alto desempeño.

En conclusión, el programa de formación demostró ser efectivo para mejorar las habilidades y conocimientos del Asesor 2. La combinación de acompañamiento virtual, micro actividades de e-learning y seguimiento continuo fue clave para el éxito del programa.

Por tanto es necesario continuar desarrollando micro actividades de e-learning que refuercen los conocimientos adquiridos en el programa de formación e implementar un sistema de seguimiento continuo para monitorear el desempeño de los asesores y brindarles el apoyo necesario para mantener su progreso.

Figura 3. Asesor 3 Auditado



El gestor de servicio inició su operación el 29 de abril. Desde entonces, se le han brindado cinco sesiones de acompañamiento y dos evaluaciones, de acuerdo con la propuesta de formación detallada en el Anexo 1.

Al Asesor 3 se le realizaron 2 monitoreos terminando el mes de abril, mayo tuvo 5 monitoreos realizados y los siguientes 2 meses 7 en cada uno, para un total de 21 auditorías realizadas, dentro de los aspectos a mejorar del Asesor 3 se pudo observar lo siguiente:

A pesar de haber obtenido una calificación en el cuartil de "excelente" en el primer mes del programa, el asesor experimentó un retroceso significativo en su desempeño durante el segundo mes. Este comportamiento atípico se reflejó en los siguientes resultados:

Verificación de datos: El 22,2% de las auditorías de interacciones de voz revelaron fallas en la verificación de datos del cliente, lo que indicó un descuido en la atención a los detalles y un posible incumplimiento de los protocolos establecidos.

Tiempo de operación: El 16,7% de las interacciones auditadas superaron el tiempo promedio de operación de 6:30 minutos, lo que sugirió una gestión ineficiente del tiempo y la necesidad de optimizar los procesos para reducir las esperas.

Falta de diligencia en la plataforma: Se identificó un 11% de casos en los que el asesor no diligenció la información completa en la plataforma, lo que genera inconvenientes para el seguimiento y la evaluación del desempeño.

Manejo del hold: El 11% de las interacciones presentaron errores en el manejo del hold, lo que afecta la experiencia del cliente y puede generar insatisfacción.

Titularidad del cliente: El 11% de las auditorías detectaron errores en la identificación de la titularidad del cliente, lo que podría ocasionar confusiones y retrasos en la resolución de problemas.

Dentro de las 5 sesiones realizadas al Asesor 3 para abordar las deficiencias identificadas en las auditorías iniciales, se implementó un proceso de acompañamiento virtual de una semana. Durante este proceso, el Asesor 2 trabajó en modalidad "canguro" virtual con el formador, siguiendo el cronograma establecido en el Anexo 1. Adicional se realizaron micro actividades de escucha de llamadas y simulación de conversaciones con cliente para fortalecer las brechas del mes 2, luego de esto el Asesor 3 obtuvo un aumento en el promedio de calificación del proceso de formación virtual que lo puso a la par de sus otros 2 compañeros, su notal promedio concluyo en 83 al mes de Julio

Es imperativo realizar un análisis profundo de las causas que originaron este retroceso en el rendimiento del asesor.

Implementar un plan de acción personalizado que aborde las áreas de mejora identificadas, incluyendo capacitación específica, retroalimentación oportuna y seguimiento continuo.

Enfatizar en el refuerzo de las habilidades básicas del asesor, como la verificación de datos, la gestión del tiempo, la diligencia en la plataforma, el manejo del hold y la identificación de la titularidad del cliente.

Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento para evaluar el progreso del asesor tras la implementación del plan de acción y realizar los ajustes necesarios en caso de ser requeridos.

Por último, para garantizar la efectividad de los programas de capacitación y aumentar la productividad de los empleados remotos, es necesario implementar estrategias que se adapten a las necesidades únicas de este entorno laboral. El aprovechar plataformas de e-learning al implementar plataformas de aprendizaje en línea que brinden a los empleados acceso a materiales de formación virtual, cursos interactivos y evaluaciones a su propio ritmo. También fomentar el autoaprendizaje al proporcionar recursos y guías para que los empleados puedan investigar y aprender de forma autónoma sobre temas relevantes para su trabajo, por último, incorporar micro aprendizaje al momento de utilizar módulos de aprendizaje cortos y concisos que se adapten a la atención y disponibilidad de los empleados remotos son recursos valiosos que pueden apoyar en gran manera el proceso de formación virtual.

6 CONCLUSIONES

En conclusión, la hipótesis de que una capacitación integral y específica para el trabajo en modalidad home office en un entorno de call center puede mejorar la eficacia y adaptación de los empleados, resultando en una mayor satisfacción del cliente, una mayor productividad y retención de empleados, se sostiene en gran medida a partir de los resultados de un estudio comparativo.

Los datos recopilados durante el estudio proporcionan evidencia sólida de que la formación virtual adecuada en trabajo remoto tiene un impacto positivo en varios aspectos clave del desempeño laboral y organizacional. Los empleados que recibieron una formación virtual integral mostraron una mayor competencia en el uso de herramientas tecnológicas, una comunicación más efectiva con los clientes a través de medios virtuales y una mejor gestión del tiempo y autonomía en su trabajo. Esto se tradujo en una mayor satisfacción del cliente, una mejora en la productividad y una menor tasa de rotación de empleados.

Por lo tanto, se puede concluir que invertir en formación virtual para el trabajo remoto en un entorno de call center es una estrategia efectiva para mejorar el desempeño laboral, fortalecer las relaciones con los clientes y aumentar la retención de talento dentro de la organización. Esta conclusión destaca la importancia de adaptarse a los cambios en el mercado laboral y aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología para mejorar continuamente los procesos y resultados empresariales.

Referencias

Banco Mundial. 2023. Empresas que Ofrecen Capacitación Formal. Recuperado de.
https://datos.bancomundial.org/indicador/IC.FRM.TRNG.ZS?locations=ZJ&most_recent_year_desc=false

Falcone Paul 26 abril de 2024 revista training mag.com; recuperado de
<https://trainingmag.com/>

Jamaica Fabián, 2015. Los Beneficios de la Capacitación y el Desarrollo del Personal de las Pequeñas Empresas. Recuperado de.
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=1AC56881392CC91FFC938224C27EE357?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=1AC56881392CC91FFC938224C27EE357?sequence=1)

Ministerio de Trabajo. 2023. Política Pública de Teletrabajo. Recuperado de.
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/teletrabajo/politica-publica-teletrabajo?inheritRedirect=true>

Orozco Valentina. 21 abril 2022. La Capacitación Laboral. Recuperado de.
<https://www.buk.co/blog/que-es-capacitacion-laboral>

Soto Eduardo. Valenzuela Patricio. Vergara Hugo. 2000. Recuperado de.
https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/La_evidencia_del_impacto_de_los_programas_de_capacitaci%C3%B3n_en_el_desempe%C3%B1o_en_el_mercado_laboral.pdf

Rojas Santiago. Sanamente. 03/12/2021. El 80% de las empresas en Colombia ofrecen capacitación a sus colaboradores. Recuperado de.
https://caracol.com.co/programa/2021/12/04/sanamente/1638572692_062643.html

Anexos

Anexo 1

CAPACITADOR		Nombre del capacitador			
GESTORES EN INDUCCIÓN			Cedula	Área	
			Cedula	Área	
			Cedula	Área	
			Cedula	Área	
Semana	TÉMATICA ABORDADA		FECHA DE INICIO	DURACIÓN HORAS	% COMPLETADO DE LA TAREA
Sprint 1	Día 1	Temática			
1.1	Bienvenida	Observaciones (llegadas tarde, disponibilidad de salas, canguros, etc.)		1	100 %
1.1.1	Cultura Bolívar	Se contextualiza sobre la compañía, valores, propósito superior, propósito de asistencia, lineamientos		2	100 %
1.2	Propósito de servicio	Explicación de los casos estrella, cultura de servicio, mandamientos, ejemplos de servicio,		2	100 %
1.3	Mundo de los seguros, conceptos de seguros	Se realiza la explicación de los conceptos de seguros (tomador, pagador, tipos de seguros, póliza, asistencia)		3	100 %

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR – COLOMBIA

38

	Día 2				
1.4	Conceptos de seguros	Se realizará explicación de los conceptos (siniestro, emergencia, facturable, deducible, cómo funcionan los seguros, tipos de seguros)		1,5	100 %
1.5	Generalidades de autos y asistencias	Se abordan los servicios básicos de autos, asistencias de la póliza básica, póliza familiar, servicios programados, frecuencias y condiciones de los servicios, coberturas.		3	100 %
1.1.1	Banca seguros y personales	Se aborda los productos de banca seguros en su totalidad, coberturas, límites de servicios, coordinación, tipos de asistencias		2	100 %
1.6	Generalidades de aplicativos web	Explicación de cada uno de los aplicativos, sus funciones y como se integran en la gestión		1	100 %
	Día 3				
1.4	Canguro Virtual en la mañana	Se le asigna a cada gestor, un canguro antiguo; cuatro (4) en el rol de Whatsapp y uno (1) en el rol de compromisos		3,5	100 %
1.5	Profundización generalidades de los seguros, sesión de simulador de casos	Repaso en donde cada gestor evidencia lo aprendido y también las dudas que habían quedado		3	100 %
1.6	Validación de ingreso a la plataforma Xplora	Ingresaron y revisaron parte del material de apoyo en la plataforma		1	100 %
	Día 4				
1.4	Revisión material Xplora	Ingresaron y revisaron material correspondiente al día 2		2	100 %

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR – COLOMBIA

39

1.5	Recepción de equipos	A los gestores les entregaron los equipos portátiles, teclado y mouse		1	100 %
1.5.1	Verificación de permisos y accesos a los aplicativos	Se valida la asignación de usuarios de los aplicativos para entrar en operación		3	100 %
1.5.2	Práctica Comandos SIAB y Tronador	Se realiza explicación y práctica para el ingreso a SIAB, funcionarios WEB y tronador; también lo referente a los comandos requeridos		2	100 %
	Día 5				
1.4	Calidad	Presentación equipo de calidad		0.5	100 %
1.4.1	SIEBEL	Uso del aplicativo SIEBEL		0,45	100 %
1.4.2	Auditoría / monitoreo	Se presenta el esquema de auditoría que se aplica a los gestores del contact center y se hace clínica de casos		0,45	100 %
1.5	Aplicativo Click	Se validan los accesos al aplicativo Click		1	100 %
1.5.1	Generalidades Click	Se realizan ejercicios prácticos de consulta de casos en Click		0,45	100 %
1.6	Tipificación autos SIAB	Explicación tipificación de casos autos en SIAB		2	100 %
1.7	Tipos de pólizas vehículos particulares	Se revisa la pieza de la clasificación de pólizas para vehículos particulares, se hace juego interactivo en kahoot para afianzar conocimientos		2	80 %
Observaciones Generales - Semana 1		100 %			
Sprint 2	Día 1				
2.1	Tipos de pólizas	revisión del cuadro de pólizas, Premium, estándar, básica, cobertura 360 y plan ligero		1	100 %

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR – COLOMBIA

40

	vehículos particulares				
2.2	Generalidades Hogar	se explica tema de generalidades de hogar, líneas de negocio, categorización de siniestros y servicios transversales		0,45	100 %
2.3	Aplicación prueba Kahoot y ortografía	Se aplican pruebas de ortografía y se presenta el kahoot		1,15	100 %
2.3	Socialización resultados pruebas	Con respecto a los resultados obtenidos en el kahoot se hace un repaso de los temas evaluados y de conocimientos que se estima que a la fecha hay claridad		0,45	100 %
2.4	Repaso General	Se hace revisión de temas vistos a lo largo de la capacitación con el fin de reforzarlos además de incluir en el refuerzo lo que se evidencie en las plataformas interactivas y simuladores de conversación		2,5	100 %
2.5	Prueba generalidades automóviles	Prueba generalidades automóviles de conocimientos básicos hasta el momento del proceso		0,45	100 %
2.6	Socialización respuestas	Se hace socialización de las respuestas con todo el grupo		0,45	100 %
	Día 2				
1.4	Canguro Virtual	Se otorga canguro a cada uno de los agentes, en diferentes roles 3 personas en whatsapp, rol de apoyo compromisos 1 persona, asignación una persona		4	70 %
1.5	Operación móviles	Explicación de los diferentes procesos de unidades móviles		2	60 %
1.6					50 %
	Día 3				

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR – COLOMBIA

41

1.4	Canguro Virtual	Se realiza el ejercicio de canguro práctico grupal		4	100 %
1.5	Canguro Virtual	Se realiza el ejercicio de canguro práctico grupal		4	100 %
1.6	Canguro Virtual hogar	Se realiza el ejercicio de canguro práctico grupal		4	100 %
1.7	Prácticas aplicativos	Se realizarán prácticas enfocadas a la consulta de casos en SIAB Y Tronador		4	100 %
	Día 4				
1.4	Canguro Virtual	Se realiza el ejercicio de canguro práctico grupal		4	100 %
1.5	Canguro Virtual	Se realiza el ejercicio de canguro práctico grupal		4	100 %
1.6	Canguro Virtual hogar	Se realiza el ejercicio de canguro práctico grupal		4	100 %
1.7	Prácticas aplicativos	Se realizan prácticas enfocadas a la consulta de casos en SIAB Y Tronador		4	100 %
	Día 5				
1.4	Conceptos hábitat	Se refuerza temas relacionados con hogar		3	70 %
1.5	Evaluación hábitat	Se aplica la evaluación de generalidades hábitat		1,5	100 %
Observaciones Generales - Semana 2		100 %			
Sprint 3	Día 1				
1.1	Socialización resultados	Se realiza la socialización de los resultados del Sprint No. 2 con los gestores		1	100 %
1.2	Prácticas aplicativos	Se refuerzan temas en aplicativo SIAB		3,5	100 %
1.2.1	Prácticas aplicativos	Consulta en el aplicativo Tronador		3	90 %

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR – COLOMBIA

42

	Día 2				
1.4	Productos Hábitat	Se trabaja en simulador de pruebas en los diferentes productos de hábitat		3,5	90 %
1.5	Aplicación práctica Hábitat	Por medio de los aplicativos SIAB y Tronador, se aplican ejercicios relacionados con los productos hábitat		3	100 %
1.6	Creación de casos en SIAB	Se aplica a cada gestor la creación de un caso en SIAB en la plataforma de ambiente de pruebas		1	100 %
	Día 3				
1.4	Canguro práctico	Se realiza el ejercicio práctico del canguro, de acuerdo con las áreas de los gestores		4	100 %
1.5	Profundización móvil / abogados / PAC	Son temas que requieren profundizar para mitigar las dudas que se generan en los chicos		3,5	80 %
	Día 4				
1.4	Profundización móvil / abogados / PAC	Son temas que requieren profundizar para mitigar las dudas que se generan en los chicos		1	100 %
1.5	Aplicación práctica Click	Se refuerza el uso del aplicativo Click mediante juego de roles		2,5	60 %
1,6	Canguro práctico	Se realiza el ejercicio práctico del canguro, de acuerdo con las áreas de los gestores		2	50%
1,7	Inducción operativa	Los gestores tienen una sesión de inducción en la operación con el líder de operación		2	100%
	Día 5				
1.4	Creación y análisis de casos en SIAB	Se revisa la creación de casos de autos en SIAB y análisis de casos prueba		1	100 %

ANÁLISIS DE NECESIDADES DE FORMACIÓN PARA TELETRABAJADORES DEL CALL CENTER DE ASISTENCIA BOLÍVAR – COLOMBIA

43

1.5	Integraciones diferentes aplicativos	Se integran los aplicativos SIAB, Tronador y Click , por medio de diferentes consultas		2,5	100 %
1.6	Líneas Ágiles	Se profundiza en Líneas Ágiles, diferenciando sus funciones		2	100 %
1,7	Refuerzo de agendas en SIAB	Se hace un repaso de las diferentes asignaciones de agenda en SIAB		2	100 %