



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTA:

DIANA LAURA BERNAL PRIETO

ASESOR:

LAURA VILLALOBOS PARDO

Noviembre



2022 *Ricardo*
Flóres
Año de
Magón
PRELUSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

CAPÍTULO 1 PRELIMINARES

1.1 Agradecimientos

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quiero agradecer profundamente a mi esposo y a mis hijas, ya que me brindaron su apoyo, me comprendieron, la ayuda que me han brindado ha sido sumamente importante, estuvieron a mi lado en momentos y situaciones más tormentosas, siempre ayudándome, no fue fácil llegar hasta donde estoy ahora, pero siempre fueron mi motivación, me decían siempre, que lo lograría, han sido mi motor para seguir adelante siempre, los amo.

También agradezco a mi madre, ya que siempre ha estado al pendiente de mí, apoyándome incondicionalmente, mi orgullo de ser lo que seré, agradezco el tiempo que me ha brindado ayudándome hasta donde era posible, incluso hasta más que eso, gracias mami te amo.

Y sin dejar atrás a mi abuelita, por confiar en mí, dándome ejemplo de humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, gracias abuelita te amo.

Es una gran satisfacción poder dedicarles a ellos mi proyecto, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en mi vida, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser su orgullo.

1.2 Resumen

En la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, por ser una empresa joven, se presentan ciertos inconvenientes o problemas que van en contra de la capacidad y servicio que brinda la empresa. Dentro de la problemática encontrada se puede señalar que no se cuenta con el personal suficiente y competente, ya que presenta limitaciones en cuanto su desempeño laboral, es decir que los trabajadores no se encuentran adecuadamente capacitados para que puedan realizar un buen trabajo lo que perjudica enormemente a la empresa.

La investigación tuvo como objetivo proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Respecto a la capacitación del personal, como parte del proceso se busca mejorar las condiciones de la empresa dentro del entorno interno, por tal motivo el desempeño laboral se ve involucrado, se realizó un estudio de tipo descriptivo para generar teorías y conceptos de capacitación y desempeño laboral, lo que permitirá a la empresa crear conocimiento válido y confiable que a su vez servirá de base para relacionarse con la problemática planteada.

A través de los resultados se determinó que el personal no está capacitado y no tiene conocimiento de acuerdo a su área de trabajo, y no se tienen capacitaciones adecuadas para los empleados, no a todos se capacita con frecuencia ya que el 78.8% de los trabajadores no está capacitado, por otra parte es por eso que el rendimiento en el personal no ha mejorado ya que se mantiene con un 55.6% por lo tanto la productividad de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria se mantiene en un 55.6%, situación en que se ha dado por falta de evaluación en el desempeño de los trabajadores.

En conclusión, se puede decir que en cuanto a la propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa es necesario, ya que se pretende mejorar el desempeño de los empleados, por lo que es importante considerar su implementación.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 PRELIMINARES	2
1.1 Agradecimientos	2
1.2 Resumen	3
CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DEL PROYECTO	6
2.1 Introducción.....	6
2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente	8
2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.....	10
2.4 Justificación	11
2.5 Objetivos (general y específicos)	11
CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO	12
3.1 Marco teórico (fundamentos teóricos).....	12
3.2 Capacitación.....	12
3.3 Proceso de capacitación	13
3.4 Diagnóstico de las necesidades de capacitación	13
3.5 El análisis de las necesidades de capacitación implica	14
3.6 Diseño del programa de capacitación.....	15
3.7 Técnicas de capacitación y desarrollo de personas.....	17
3.8 Tipos de capacitación.....	20
3.9 Importancia de la capacitación	23
3.10 Tipos de capacitación en el puesto	23
3.11 Los instrumentos más usuales son.....	24
3.12 Evaluación del desempeño	25
3.13 Desempeño laboral.....	25
3.14 Importancia del desempeño	26
3.15 Beneficios de la evaluación del desempeño.....	27
3.16 Descripción de puestos.....	28
3.17 Análisis de puestos.....	28
3.18 Métodos para la descripción y análisis de puestos.....	28
CAPÍTULO 4 DESARROLLO	30
4.1 Cronograma de actividades	30
4.2 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.....	31
CAPÍTULO 5 RESULTADOS	47
5.1 Propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.....	47
5.2 Recomendaciones.....	51
CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES	52

6.1 Conclusiones del proyecto	52
6.2 Conclusiones personales	52
CAPÍTULO 7 COMPETENCIAS DESARROLLADAS	53
7.1 Competencias desarrolladas y /o aplicadas	53
CAPÍTULO 8 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	54
8.1 Bibliografías	54
CAPÍTULO 9 ANEXOS.....	56
9.1 Anexos	56

ÍNDICE DE TABLAS.....	5
Tabla 1 Cronograma de actividades.....	30
Tabla 2 Programa de capacitación.....	47
Tabla 3 Capacitación puesto administrativo	48
Tabla 4 Capacitación puesto general... ..	48
Tabla 5 Capacitación recursos humanos.....	49
Tabla 6 Capacitación puesto de ventas... ..	49
Tabla 7 Capacitación puesto de contabilidad.....	50
Tabla 8 Presupuesto de capacitación.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICAS	5
Gráfica 1 Conoces la visión de la empresa.....	39
Gráfica 2 Política de la empresa.....	40
Gráfica 3 Misión de la empresa	40
Gráfica 4 Valores de la empresa	41
Gráfica 5 Cómo calificaría la empresa como lugar de trabajo.....	41
Gráfica 6 Frecuencia en que se capacita al personal... ..	42
Gráfica 7 Se evalúa el comportamiento del personal.....	42
Gráfica 8 Incremento de productividad.....	43
Gráfica 9 Rendimiento en el trabajo.....	43
Gráfica 10 Se realiza trabajo en equipo	44
Gráfica 11 Calidad total.....	44
Gráfica 12 Clima laboral.....	45

CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 Introducción

Según Simón Dolan (2007), la capacitación del trabajador consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito primordial es mejorar el rendimiento presente o futuro del mismo, aumentando así su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante el desempeño.

De la misma manera se puede decir que el desempeño laboral se reconoce como la forma en que el colaborador realiza las actividades que le han sido asignadas, esto quiere decir que a la efectividad que tiene el colaborador sobre las metas que se le hayan propuesto por parte de su jefe o de la empresa que le ha contratado.

Dentro de la problemática encontrada podríamos señalar que no se cuenta con personal suficiente y competente, ya que presenta ciertas limitaciones en cuanto su desempeño laboral es decir que los trabajadores no se encuentran adecuadamente capacitados, ni se cuentan con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo además de que no ha mejorado la productividad lo que perjudica a la empresa.

La investigación tuvo como propósito proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

En cuanto al contenido de la investigación se divide en 9 capítulos los cuales se detallan a continuación.

Capítulo 1 empieza desde los agradecimientos, hasta el resumen.

Capítulo 2 abarca desde la introducción, descripción de la empresa y puesto de trabajo, además está también los problemas a resolver, así como las limitaciones y justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo 3 comprende todo lo que es el marco teórico en el cual se da a conocer por diferentes autores la definición de capacitación, proceso de capacitación, diagnóstico y necesidades de capacitación, tipos e importancia de capacitación, importancia de desempeño laboral, beneficios del desempeño entre otros etc.

Capítulo 4 contiene el desarrollo es decir procedimiento, descripción de las actividades, el cronograma de actividades. donde se observan los resultados estadísticos en gráficas, obtenidos de las encuestas, entrevistas, además de que contiene el análisis de perfiles, funciones de los puestos

Capítulo 5 contiene los resultados obtenidos, donde se observa la propuesta de el plan de capacitación de acuerdo a cada perfil analizado y las recomendaciones.

Capítulo 6 contiene las conclusiones del proyecto y conclusión personal.

Capítulo 7 se mencionan las competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Capítulo 8 contienen las fuentes de investigación que fueron investigadas para la realización del presente proyecto.

Capítulo 9 por último este capítulo contiene los anexos.

2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

Cintha Carrillo Asesora Inmobiliaria es una empresa que fue constituida hace cuatro meses, la empresa cuenta con dos oficinas la idea de dar vida a este proyecto es a partir de la independencia de la persona que hasta el día de hoy es gerente general Cintha Carrillo Leos, las oficinas actualmente se encuentran ubicadas en Venustiano Carranza #32-A en el centro de Pabellón de Arteaga y en Calle Cesario Ruíz reyes, fraccionamiento villa rebecca, por ser una empresa joven ahorita cuenta con un personal pequeño que lo conforman 11 personas, hasta la fecha se dedica a la comercialización de inmuebles, avalúos, propuestas de valor, asesoría de bienes e inmuebles, trámites bancarios, tramites hipotecarios, isssspe, fovissste e Infonavit.

El puesto que ocupo dentro de la empresa es de Recursos Humanos en donde estaré a cargo de la administración, realizando actividades de control, archivar documentos importantes, programando citas, realizando documentos de recibo de pagos de los clientes, y darle seguimiento así mismo apoyo en el área de ventas.

Misión:

Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes con el mercado inmobiliario, aportándoles valor agregado como agente de cambio.

Visión:

Consolidar la empresa como líder en el sector inmobiliario, a nivel regional, implementando el marketing digital, ofreciendo capacitación permanente al personal, logrando la innovación de procesos administrativos, y la satisfacción del cliente en todo el proceso de comercialización.

Valores:

Profesionalismo

Lealtad

- Honestidad
- Responsabilidad social
- Transparencia
- Respeto
- Calidad en el servicio

Objetivos:

A corto plazo

Aumentar las ventas en un 30% en este año 2022.

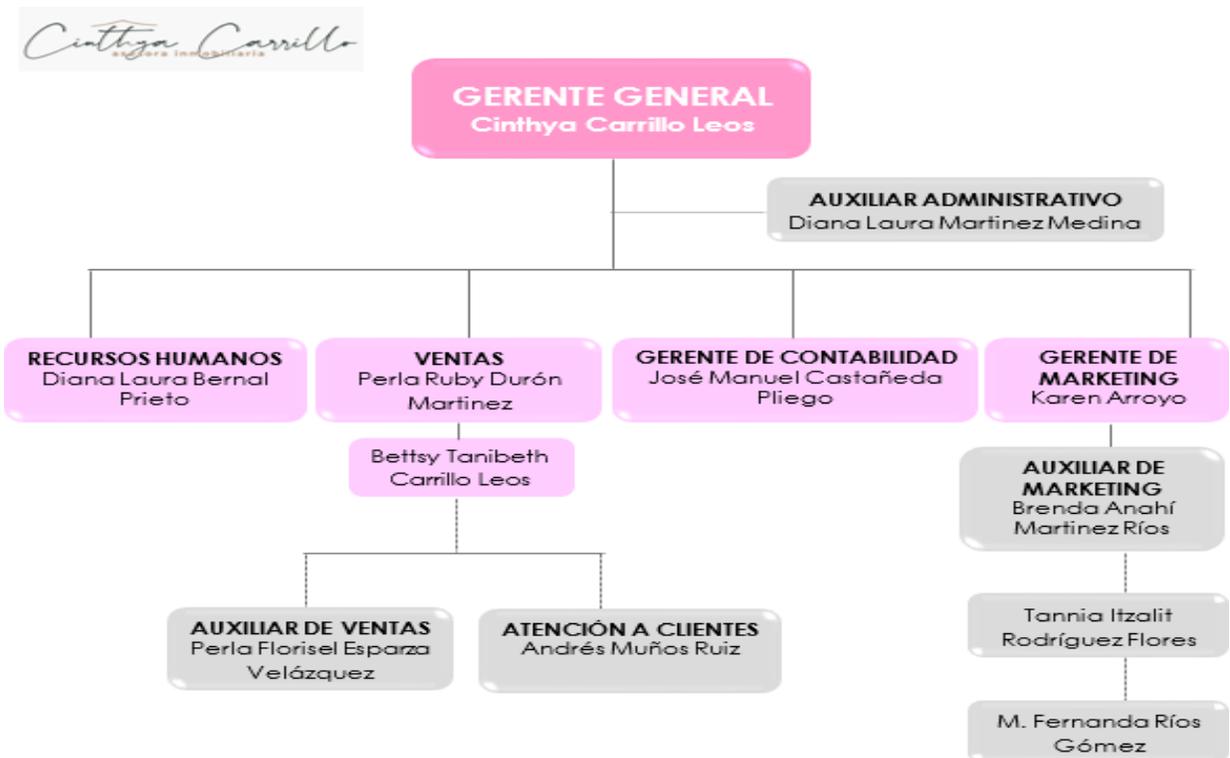
A mediano plazo

Posicionar mi marca a través del marketing digital.

A largo plazo

Abrir una segunda sucursal donde cada asesora tenga su propia oficina y tengamos un área para capacitación y reuniones con clientes, además de una sala de espera en 2023.

Organigrama



2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.

Cinthy Carrillo asesora inmobiliaria dedicada al giro de servicios, es una empresa joven que se esmera en satisfacer las necesidades de los clientes, es innovadora todo esto respaldado por la capacidad y calidad de los trabajadores, los cuales tienen como objetivo cumplir con las expectativas y exigencias de los clientes, ofreciendo un servicio de calidad.

Por ser una empresa joven, se presentan ciertos inconvenientes o problemas que van en contra de la capacidad y servicio que brinda la empresa. Dentro de la problemática encontrada se puede señalar que no se cuenta con el personal suficiente y competente, ya que presenta limitaciones en cuanto su desempeño laboral, es decir que los trabajadores no se encuentran adecuadamente capacitados para que puedan realizar un buen trabajo lo que perjudica enormemente a la empresa.

Delimitaciones:

La propuesta del plan de capacitación de la empresa Cinthy Carrillo Asesora Inmobiliaria se llevará a cabo en las instalaciones de la organización, la cual se encuentra ubicada en Venustiano Carranza #32, Col. Centro Pabellón de Arteaga, Ags.

La duración de la práctica profesional en el que se desarrollara el proyecto de la propuesta de capacitación de la empresa Cinthy Carrillo Asesora Inmobiliaria es de 6 meses, los cuales inician en enero y terminan en junio.

2.4 Justificación

La empresa Cinthya Carrillo Asesora inmobiliaria, es una empresa nueva recién instalada la cual no cuenta con el personal suficientemente capacitado en las áreas asignadas.

Respecto a la capacitación del personal, como parte del proceso se busca mejorar las condiciones de la empresa dentro del entorno interno, por tal motivo el desempeño laboral se ve involucrado, se realizará un estudio de tipo descriptivo para generar teorías y conceptos de capacitación y desempeño laboral, lo que permitirá a la empresa crear conocimiento valido y confiable que a su vez servirá de base para relacionarse con la problemática planteada.

Por otra parte, el presente trabajo es importante porque permite dar solución al problema planteado en la investigación, ya que se busca aportar nuevos caminos para la empresa donde los beneficiados son los trabajadores respecto a la capacitación y el desempeño laboral, obteniendo como ventajas un buen trato a los empleados, y el funcionamiento social interno asegurando un trabajo más adaptado a lo que requiere la empresa.

2.5 Objetivos de la investigación:

Objetivo general:

Proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Objetivos específicos:

- 1.-Analizar los perfiles de puestos existentes, así como sus funciones principales.
- 2.-Elaborar un plan de capacitación al personal de acuerdo a los perfiles de puestos existentes.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Marco Teórico (fundamentos teóricos).

3.2 Capacitación:

Según Chiavenato (2011, capítulo 14, p.322) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Simón Dolan, nos dice que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo. (Publicado por Dolan.S y Gary.D, 11 de mayo del 2013)

Según Dessler Gary, La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por

tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

3.3 Proceso de capacitación:

El proceso de capacitación es un proceso continuo. El mismo está constituido de cinco pasos, a que continuación mencionamos: (Publicado por Delfín. O, 31 de diciembre del 2014)

1. Analizar las necesidades. Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño.
2. Diseñar la forma de enseñanza: Se elabora el contenido del programa, folletos, libros, actividades...
3. Validación: Se eliminan los defectos del programa y se hace una presentación restringida a un grupo pequeño de personas.
4. Aplicación: Se dicta el programa de capacitación.
5. Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa.

3.4 Diagnóstico de las necesidades de capacitación:

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es particularmente necesario en el ámbito cambiante de hoy, a medida que nuevas tecnologías y prácticas laborales flexibles se generalizan y dan lugar a cambios en las competencias que requieren los colaboradores. Su objetivo es garantizar que la formación se ocupe de los problemas existentes, se adapte a los objetivos actuales y futuros de la organización y, además, se realice de una manera eficaz y rentable. (Publicado por Barquera. Y, 27 de septiembre del 2021)

3.5 El análisis de las necesidades de capacitación implica:

(Publicado por Barquera. Y, 27 de septiembre del 2021)

Monitorear el desempeño actual usando técnicas como observación, entrevistas, cuestionarios, etc.

Anticipar necesidades o problemas futuros.

Identificar el tipo y nivel de capacitación que se requiere y analizar cuál es la mejor manera de proporcionarla.

Asegurar que se tomen en cuenta las prioridades de la organización, no se dupliquen esfuerzos en diferentes áreas y se logren economías de escala.

Algunos aspectos a considerar al realizar un DNC son los siguientes:

1. Asegurar que la identificación de las necesidades de capacitación esté integrada en toda la organización:

Es probable que las necesidades descubiertas en un área existan también en otras. Por ello, todo líder de equipo tiene un rol importante que desempeñar al recopilar la mejor información sobre las necesidades de capacitación de las personas que trabajan para él, y compartirlo a los responsables de capacitación en la organización. Así se podrá establecer contacto con otras áreas para planificar una serie de iniciativas que puedan tener un mayor impacto y beneficios. (Publicado por Barquera. Y, 27 de septiembre del 2021)

2. Desarrollar técnicas de monitoreo y análisis a lo largo de la organización

Los sistemas de monitoreo aportan una valiosa contribución al proceso de recolección de información sobre las brechas de desempeño y las necesidades de capacitación. Por ejemplo, una rotación de personal inusualmente alta en un área puede llevar a una rápida conclusión de que las horas y la carga de trabajo son el problema. Sin embargo, al realizar un análisis detallado pudiera encontrarse que se están presentando errores en los procesos de reclutamiento que resultan en la contratación de personas con el perfil inadecuado: hay una necesidad de entrenamiento que se ha identificado. (Publicado por Barquera. Y, 27 de septiembre del 2021)

3. Tomar las medidas apropiadas

Si las necesidades de capacitación están dentro de tu rango de control, a nivel individual o a nivel de actividad, puedes planear acciones para abordarlas. Si son más amplias, necesitarás hacer recomendaciones y propuestas a los responsables de planificar e implementar capacitación en tu organización. Esto puede requerir que prepares un informe detallando las necesidades que has identificado, tus recomendaciones y los beneficios específicos que esperas de un programa de capacitación. (Publicado por Barquera. Y, 27 de septiembre del 2021)

3.6 Diseño del programa de capacitación:

Formulación de la estrategia: en función de los objetivos estratégicos de la empresa y sus necesidades de desarrollo de personal idóneo para los mismos, se formula una estrategia de capacitación. (Publicado por Molina. A, 10 de agosto del 2016)

Definir los objetivos de la capacitación: dichos objetivos serán formulados en función a los requerimientos de la organización, detectados en el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) correspondiente. Existen muchos objetivos por los que una empresa busca capacitar a su personal. Entre estos tenemos algunos ejemplos: mejorar el clima organizacional, aumentar la productividad, disminuir los accidentes de trabajo, reducir las devoluciones de productos por parte de los clientes, mejorar el servicio de atención al cliente, elevar la calidad de los productos, mejorar el uso de los insumos y materia prima, etc.

Elaboración del presupuesto: definir los ítems del proceso y establecer los costos de cada uno.

Definir el contenido temático del curso, taller o seminario a desarrollar: debe existir coherencia entre los objetivos de la capacitación y los temas que serán abordados en la capacitación.

Prever los medios y recursos didácticos: se debe contar con los materiales y el soporte tecnológico idóneo para desarrollar la capacitación de la mejor manera posible. Definir la

infraestructura necesaria (salas de conferencia o de reuniones, sala de proyecciones o de simulación, talleres de práctica, etc.)

Determinar la duración y el cronograma: procurar que las sesiones no sean muy extensas. Preferiblemente desarrollar las sesiones en hora de trabajo de modo que los trabajadores se sientan pagados por capacitarse y no sientan rechazo alguno por la capacitación.

Seleccionar a los participantes: establecer los conocimientos previos, la experiencia u otros requisitos que deben cumplir.

Seleccionar a los capacitadores: tanto si la propia organización se hace cargo de la capacitación como cuando se contrata una empresa para ello, es importante saber quiénes son los capacitadores y cuáles son sus competencias para esta labor.

Diseñar el sistema de evaluación: se debe determinar la evaluación en función de los objetivos de la capacitación. Considerar cuatro criterios básicos para la evaluación:

- a) Reacciones. Cómo reacciona el personal después de la capacitación, referente al contenido y al proceso en general;
- b) Aprendizaje. Cuánto han aumentado los participantes sus conocimientos y han desarrollado habilidades y destrezas.
- c) Comportamiento. Cómo actúa el personal tras la capacitación, preguntarse si hay cambios en su actitud hacia el trabajo, qué comentan respecto a la capacitación, cómo han variado las relaciones interpersonales, etc.
- d) Resultados o costo beneficio. Se evalúa el impacto de la capacitación en indicadores directamente relacionados con la misma, como pueden ser número de accidentes, mejoras en la productividad, avances en la calidad de los productos, etc. (Publicado por Molina. A, 10 de agosto del 2016)

3.7 Técnicas de capacitación y desarrollo de personas:

1. Capacitación organizacional

La capacitación organizacional es la capacitación de la empresa como un todo. Puede suceder por medio de conferencias, talleres o incluso cursos online.

Lo importante es crear una manera eficaz de transmitir la información necesaria para que los colaboradores aprendan algo nuevo y pueda aplicarse correctamente durante el trabajo. (Publicado por Hotmart, 06 de enero del 2022)

2. Comunicación asertiva

Muchas veces, un punto crítico para la empresa es la dificultad de comunicación entre gestores, líderes y empleados.

Saber conversar de manera clara, objetiva y respetuosa es esencial para crear un ambiente agradable, que incentive la interacción y el intercambio de saberes entre las personas.

Es común que las tareas no sean debidamente realizadas por falta de comprensión de las reglas o por fricciones en la relación entre los involucrados. (Publicado por Hotmart, 06 de enero del 2022)

Este tipo de entrenamiento presenta para los colaboradores algunas técnicas para mejorar la comunicación interpersonal, tales como:

- Conocer bien el asunto del que se está tratando.
- Utilizar la empatía y prestar atención al otro.
- Utilizar un lenguaje verbal adecuado al oyente.
- Cuidar también del lenguaje corporal.
- Ser objetivo, pero sin ser agresivo.
- Saber el momento adecuado de expresarse.

3. Entrenamiento de liderazgo

Las personas responsables de liderar un departamento o un equipo en la organización, independientemente de su área, deben poder llevar a cabo una gran cantidad de atribuciones y, por lo tanto, su responsabilidad es enorme.

Los líderes necesitan gestionar equipos, mediar problemas internos, tomar decisiones, diseminar las mejores prácticas y servir como motivación e inspiración para otros empleados.

Así, el entrenamiento de liderazgo sirve para perfeccionar sus habilidades de gestión de personas, conflictos, tiempo, metas, etc. (Publicado por Hotmart, 06 de enero del 2022)

4. Entrenamiento motivacional

Todo el mundo está sujeto a experimentar momentos de desánimo, desmotivación y baja productividad en el trabajo.

Esto puede ocurrir por cuestiones personales o por factores relacionados con el propio ambiente de la empresa, tales como:

- Problemas en las relaciones con los colegas y líderes.
- Actividades monótonas.
- Falta de identificación con las funciones desempeñadas.
- Poca perspectiva de crecimiento, entre otros.
-

Antes de implementar un programa de entrenamiento motivacional, es importante hacer un diagnóstico empresarial para saber exactamente lo que está desmotivando a los empleados. Así es más fácil montar una estrategia asertiva para solucionar el problema.

Algunos de los enfoques para motivar a los equipos son:

- Trabajar con estudios de casos.
- Implementar políticas de valorización de la opinión de los trabajadores.
- Crear cursos de capacitación para las áreas en las cuales el desinterés existe por falta de instrucción o comprensión de las actividades.

- Elaborar programas de beneficios y premios.

5. Desarrollo de competencias y habilidades

Las competencias son el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona necesita tener para desempeñar bien sus actividades.

Para trabajar el desarrollo de competencias dentro de una empresa es necesario identificar primero cuáles son las competencias necesarias para la realización de cada función.

Posteriormente, se deben levantar las competencias individuales para localizar dónde es necesario invertir en capacitación y dónde los funcionarios están con el desempeño adecuado o por encima del promedio.

Este estudio permite que la empresa identifique el tipo de contenido que su entrenamiento debe tener para lograr que los colaboradores desarrollen y apliquen todas las competencias exigidas por sus atribuciones. (Publicado por Hotmart, 06 de enero del 2022)

6. Coaching corporativo

Otra forma de invertir en capacitación y desarrollo es la implementación de un proceso de coaching corporativo.

Con el uso de técnicas de coaching, el proceso busca el desarrollo individual y colectivo dentro de la organización, con el objetivo de formar equipos asertivos, de alto desempeño y comprometidos con la mejora de resultados.

El profesional responsable del coaching corporativo trabaja alineando la planificación estratégica de la organización con los objetivos individuales de los profesionales.

El proceso se basa en la comprensión de que los empleados motivados, cualificados y que se sienten parte de la empresa ofrecen más posibilidades de alcanzar los resultados esperados. (Publicado por Hotmart, 06 de enero del 2022)

3.8 Tipos de capacitación:

Capacitación para el trabajo:

Esta clase de capacitación se enfoca en instruir a los colaboradores para que puedan realizar una tarea determinada, lo cual les ayudará a crecer personal y profesionalmente y permitirá que alcancen los objetivos propios y los de una compañía.

Suele impartirse a las personas que recién se integran a una compañía, con el fin de que conozcan cómo funciona la empresa y los procesos que se llevan a cabo de manera diaria. El objetivo principal es que los nuevos integrantes tengan una visión clara sobre sus futuras actividades para que puedan cumplir su rol de manera eficiente. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Capacitación en el trabajo:

Este tipo de capacitación que complementa la primera. Hace referencia a un proceso de enseñanza a través del cual los colaboradores se adaptan a las oportunidades que pudieran presentarse dentro de la organización.

Se enfoca principalmente en desarrollar los conocimientos, las habilidades, las destrezas y las actitudes de los equipos de trabajo para mejorar su desempeño en un puesto o en un área específica de trabajo.

Generalmente se utiliza cuando un integrante desea cambiar de rol o cuando la compañía considera que es necesario realizar una rotación de colaboradores para optimizar los procesos de trabajo. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Capacitación promocional:

La capacitación promocional se brinda cuando existe la posibilidad de un ascenso dentro de la organización.

Esta le permite detectar las necesidades del colaborador y adquirir los conocimientos necesarios para poder ejecutar de manera correcta sus nuevas actividades y lo ayuda a desarrollar habilidades que serán necesarias en su nuevo puesto laboral. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Capacitación dentro de la empresa:

Este tipo de capacitación busca el crecimiento integral de cada colaborador teniendo en cuenta sus aptitudes y habilidades, por medio de diferentes actividades.

Aquí se apuesta por dinamizar el proceso de capacitación y no optar por aquellos que son metódicos y aburridos, pues muchas veces no dejan buenos resultados y solo se termina gastando dinero en vano.

Lo primordial aquí es que las personas entiendan por qué necesitan capacitarse y que se den cuenta de que lo que están aprendiendo está íntimamente ligado con su área de trabajo, para que sea más significativo, trascendente y que traiga mejores resultados. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Capacitación vivencial:

Este tipo de capacitación permite a los colaboradores sentir, ver, comprender y aprender de una forma no tradicional, ya que va más allá de lo racional o de lo instituido académicamente.

A través de la experiencia o la vivencia de los conceptos, es posible que los equipos de trabajo sepan a profundidad qué significa el verdadero trabajo en equipo y fortalezcan valores como el liderazgo, el compromiso, el respeto, la empatía, entre muchos otros.

La capacitación vivencial permite lograr una cohesión positiva entre todos los integrantes de una empresa, lo que ayudará a aumentar la productividad y fortalecer las relaciones entre todos. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Capacitación formal:

Este tipo de capacitación tiene una duración que varía, puede ser de horas o, incluso, de meses. Puede ser impartida por medio de cursos, seminarios, talleres, clínicas, entre otras formas.

Se programa de acuerdo con las necesidades de los grupos de trabajo para que adquieran las habilidades y el conocimiento que requieran aplicar en su beneficio y el de la compañía. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Capacitación pre ingreso:

La capacitación de pre ingreso es impartida por el departamento de recursos humanos y consiste en someter a las personas a una simulación de las labores que tendrían que llevar a cabo en caso de ingresar a la compañía.

El objetivo es saber cómo respondería ante las diversas actividades, tareas o situaciones que pudieran presentarse durante la jornada laboral en caso de que se integrara a los equipos de trabajo.

Este tipo de capacitación es bastante usual durante los procesos de selección, pues ayuda a quienes la aplican a elegir a aquellas personas que están mejor preparadas y que pueden resultar más eficientes para la organización. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

3.9 Importancia de la capacitación:

Entre más se dedique tiempo y esfuerzo para formar y preparar al personal de una compañía, más alto será su nivel de productividad, en término cualitativos y cuantitativos. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

Las capacitaciones refuerzan las habilidades de los colaboradores, aumentan su grado de conocimiento y permiten que mejoren sus actitudes, lo que contribuye a su desarrollo personal y profesional. Por ello, las organizaciones tienen que ver las capacitaciones como una inversión, es decir, algo rentable, pues de no llevarlas a cabo, habría consecuencias como estancamiento, retroceso o imposibilidad para competir dentro del mercado. Es muy importante que las capacitaciones, sean del tipo que sea, respondan a ejemplos reales, esto es, que se expongan situaciones similares a las que suceden dentro de la compañía para que los colaboradores lo relacionen y asimilen de mejor manera el conocimiento.

Asimismo, se debe buscar que los equipos de trabajo se involucren y participen de forma activa, que haya feedback bidireccional y exista interacción entre las dos partes. Mantenerse actualizados y en formación continua es indispensable. Debemos reconocer que el conocimiento tiende a caducar de manera rápida y aceptar que el mundo de los negocios siempre estará en movimiento, por lo que tendremos que estar en constante aprendizaje. De lo contrario, nos quedaremos rezagados, desempeñemos el papel que desempeñemos.

No permitas que tu compañía se quede atrás y empieza, si aún no lo haces, a buscar la forma de brindar distintos tipos de capacitación a quienes colaboran contigo. Tener un mayor conocimiento y experiencia es un arma muy valiosa dentro del mundo de los negocios y te permitirá alcanzar de forma más exitosa los objetivos que te planteaste. (Publicado por Mejía.S, 14 de enero del 2022)

3.10 Tipos de capacitación en el puesto:

Para Chiavenato (2010) las capacitaciones que se realizan en empresa son diversas, pero si trata de capacitar en el puesto son las siguientes:

Instrucción directa en el puesto:

El trabajador recibe capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o hasta el supervisor mismo. Se busca que el trabajador adquiriera la experiencia para manejar la maquina o ejecutar varias tareas observando al supervisor.

Conferencias:

Constituyen métodos prácticos y fáciles de hacer, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimiento a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje.

Juego de roles:

Se utiliza esa técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores.

Técnicas audiovisuales:

La prestación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, cintas de audio o video puede resultar eficaz.

Aprendizaje programado:

Método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma aquellas en las que se ha equivocado hasta responder correctamente todas.

3.11 Los instrumentos más usuales son:

Cuestionario:

Que es una forma impresa o digital que contienen una lista de preguntas específicas dirigidas a reunir información sobre conocimientos, habilidades, opiniones acerca del trabajo que desempeña la persona. (Chiavenato, 2010)

Descripción y perfil del puesto:

Consiste en analizar la descripción y perfil del puesto para conocer las funciones y los requisitos que debe satisfacer la persona que lo desempeña, de esta forma se compara lo que requiere el puesto con lo que la persona hace. (Chiavenato, 2010)

3.12 Evaluación del desempeño:

De acuerdo a Mondy y Noé (1997), el sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores:

- 1) Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave;
- 2) Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo;
- 3) Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente. En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado.

3.13 Desempeño laboral:

Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Por su parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

Chiavenato (2004: 359), plantea, el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

3.14 Importancia del desempeño:

Las evaluaciones de desempeño proporcionan información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores que permite:

- Vinculación de la persona al cargo.
- Entrenamiento.
- Promociones.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Sin embargo, de todas ellas, consideramos que una de las más importantes es la retroalimentación que obtiene el empleado en este proceso. (Publicado por Ortega.L, 11 de julio del 2017)

3.15 Beneficios de la evaluación del desempeño:

Para el colaborador:

- Aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, desarrollo etc.)
- Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.
- Se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa.
- Se siente estimulado para brindar a la organización sus mejores esfuerzos. (Publicado por Ortega.L, 11 de julio del 2017)

La empresa se beneficia, ya que:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.
- Puede identificar a los trabajadores que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. (Publicado por Ortega.L, 11 de julio del 2017)

3.16 Descripción de puestos:

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (por qué lo hace). Es más que nada una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto, y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

(Chiavenato 2011, p. 190)

3.17 Análisis de puestos;

Una vez hecha la descripción, sigue el análisis de puestos. En otras palabras, ya identificado el contenido (aspectos intrínsecos), se analiza el puesto en relación con los requisitos que impone a su ocupante (aspectos extrínsecos). Aunque guardan una estrecha relación con los propósitos y procesos de obtención de información, la descripción y el análisis de puestos son dos técnicas muy distintas. Mientras la descripción se preocupa por el contenido del puesto (qué hace el ocupante, cómo y por qué), el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño

(Chiavenato 2011, pp. 190 y 191)

3.18 Método para la descripción y análisis del puesto;

La descripción y el análisis de puestos constituyen una responsabilidad de línea y una función de staff. La responsabilidad de proporcionar la información sobre el puesto es sólo de línea, mientras que la prestación de los servicios para recopilar y organizar la información es responsabilidad de la función de staff, representado por el analista de puestos. (Chiavenato 2011, p.193)

Método de observación directa:

Es uno de los más comunes, tanto por su eficiencia como por ser históricamente de los más antiguos. Su empleo es muy eficaz en estudios de micro movimientos, así como de

tiempos y métodos. El análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puestos anota en una “hoja de análisis de puestos” los puntos clave de sus observaciones. Es lo más adecuado para trabajadores que realizan operaciones manuales o de carácter sencillo y repetitivo. Algunos puestos rutinarios y repetitivos permiten el método de observación directa debido a que el amplio contenido de tareas manuales se verifica fácilmente por medio de la observación visual. (Chiavenato 2011, p.194)

Método del cuestionario:

El análisis se efectúa al solicitar por escrito al ocupante del cargo que conteste un cuestionario para el análisis del puesto, que analizará su supervisor. Cuando se trata de un gran número de puestos similares y de naturaleza rutinaria y burocrática, es más económico y rápido distribuir un cuestionario a todos los ocupantes. Debe ser confeccionado a la medida que permita obtener respuestas correctas e información útil. Un requisito de este cuestionario es que se someta primero a uno de los ocupantes y a su supervisor para probar la pertinencia y adecuación de las preguntas, así como para eliminar los detalles innecesarios, distorsiones, lagunas o dudas en las preguntas. (Chiavenato capítulo 8, p. 194)

Método de la entrevista:

El método más flexible y productivo es la entrevista que el analista de puestos le hace al ocupante del puesto. Si la entrevista está bien estructurada, se obtiene información sobre todos los aspectos del puesto, la naturaleza y secuencia de las tareas que lo componen, y los porqués y los cuándo. Se puede desarrollar en relación con las habilidades que se requieren para el puesto, y es posible cruzar la información de ocupantes de otros puestos similares para verificar discrepancias en la información; si es necesario, se pueden realizar consultas al supervisor inmediato para asegurarse de la validez de las declaraciones. Garantiza una interacción directa entre analista y empleado, lo que permite resolver dudas. Es el método preferido entre los responsables de la planeación del análisis de puestos. Se basa en el contacto directo y en los mecanismos de colaboración y participación. (Chiavenato 2011, p.195)

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

Se realizó un cronograma de actividades donde se especificó cuanto tiempo se llevaría a cabo cada actividad durante la ejecución de este proyecto.

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
1.- Definir tipo y diseño de investigación	Diana Laura Bernal Prieto						
2.- Establecer la población objeto de estudio.	Diana Laura Bernal Prieto						
3.- Diseño de cuestionario y/o entrevistas.	Diana Laura Bernal Prieto						
4.-Solicitar autorización por parte del gerente.	Diana Laura Bernal Prieto						
5.- Analizar perfiles de puestos y funciones.	Diana Laura Bernal Prieto						
6.- Elaboración de informe de resultados y gráficas.	Diana Laura Bernal Prieto						
7.- Propuesta del plan de capacitación.	Diana Laura Bernal Prieto						
8.-Realizar recomendaciones del proyecto.	Diana Laura Bernal Prieto						

Tabla 1 Cronograma de actividades, elaboración propia

4.2 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

1.- Definir tipo y diseño de investigación:

Descriptivo y prospectivo, analizando la problemática en el desempeño laboral y la capacitación a través de una población objeto de estudio.

El diseño de investigación es de carácter no experimental ya que no se someterá a ningún sistema de prueba, lo que se hace es observar el contexto natural para así analizarlos.

2.- Establecer la población objeto de estudio:

Se observa que en la población objeto de estudio es que la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, no cuenta con una población grande y se determina en 9 trabajadores.

Por último, tenemos que en la hipótesis encontrada es la propuesta del plan de capacitación que permita mejorar los niveles de desempeño en la empresa, analizando los perfiles de puestos y así poder crear un plan de capacitación de acuerdo a cada perfil y sus funciones.

3.- Diseño de cuestionario y/o entrevistas:

Las técnicas para la recolección de datos fueron la entrevista y el cuestionario, con el propósito de establecer observaciones por medio de los cuestionarios y entrevistas que fueron dirigidas a los trabajadores de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Encuesta para los trabajadores de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Objetivo: recabar información para ver que tanto conocen la empresa y garantizar que la formación se ocupe de los problemas existentes, se adapte a los objetivos actuales y futuros de la empresa.

Link de la encuesta, elaboración propia:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVV4zQBMZDCAYm1O1jwYF-9RuYH4AA1B1vr9jN9PcC2irkgg/viewform?usp=sf_link

Se realizó otra encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria para evaluar la satisfacción laboral.

Objetivo: recopilar información que nos permita conocer la situación bajo las cuales labora el personal de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Link de la encuesta, elaboración propia:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSea7s0XaC8VLaK0MloWt_ZjlfDON6RkXs3puQIH4i64sbPDtA/viewform?usp=sf_link

A continuación, se muestra la entrevista que se aplicó al gerente general, la que estuvo conformada por una serie de preguntas para obtener información para la investigación.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

Nombre del entrevistado:	Puesto que ocupa en la empresa:	Entrevistado por:

Objetivo: obtener información que nos permita conocer la situación en que se encuentra la gestión administrativa de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

¿Considera usted que la administración es un buen lugar para trabajar?

¿Comparado con el año pasado el clima laboral ha mejorado?

¿El personal cuenta con las herramientas, material y equipo necesario para realizar su trabajo?

¿La empresa realiza o ejecuta programas de capacitación a sus trabajadores?

¿Sientes que la empresa motiva adecuadamente al personal?

¿El clima laboral y la cultura organizacional que se vive actualmente en la empresa, es bueno?

¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?

Se aplicó un cuestionario donde se muestra el análisis de los perfiles y funciones de puestos existentes en la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, para poder elaborar el plan de capacitación de acuerdo a cada puesto.

Cuestionario de análisis y perfil del puesto

Instrucciones: lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, tomando en consideración su situación como trabajador de esta empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto: _____

De qué departamento depende: _____

Quien es su jefe inmediato: _____

2.- Descripción genérica

Describe de forma general el puesto:

Describe de forma general las actividades y funciones que desarrolla en el puesto:

3.- Requerimientos del puesto y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura ()

Experiencia: _____

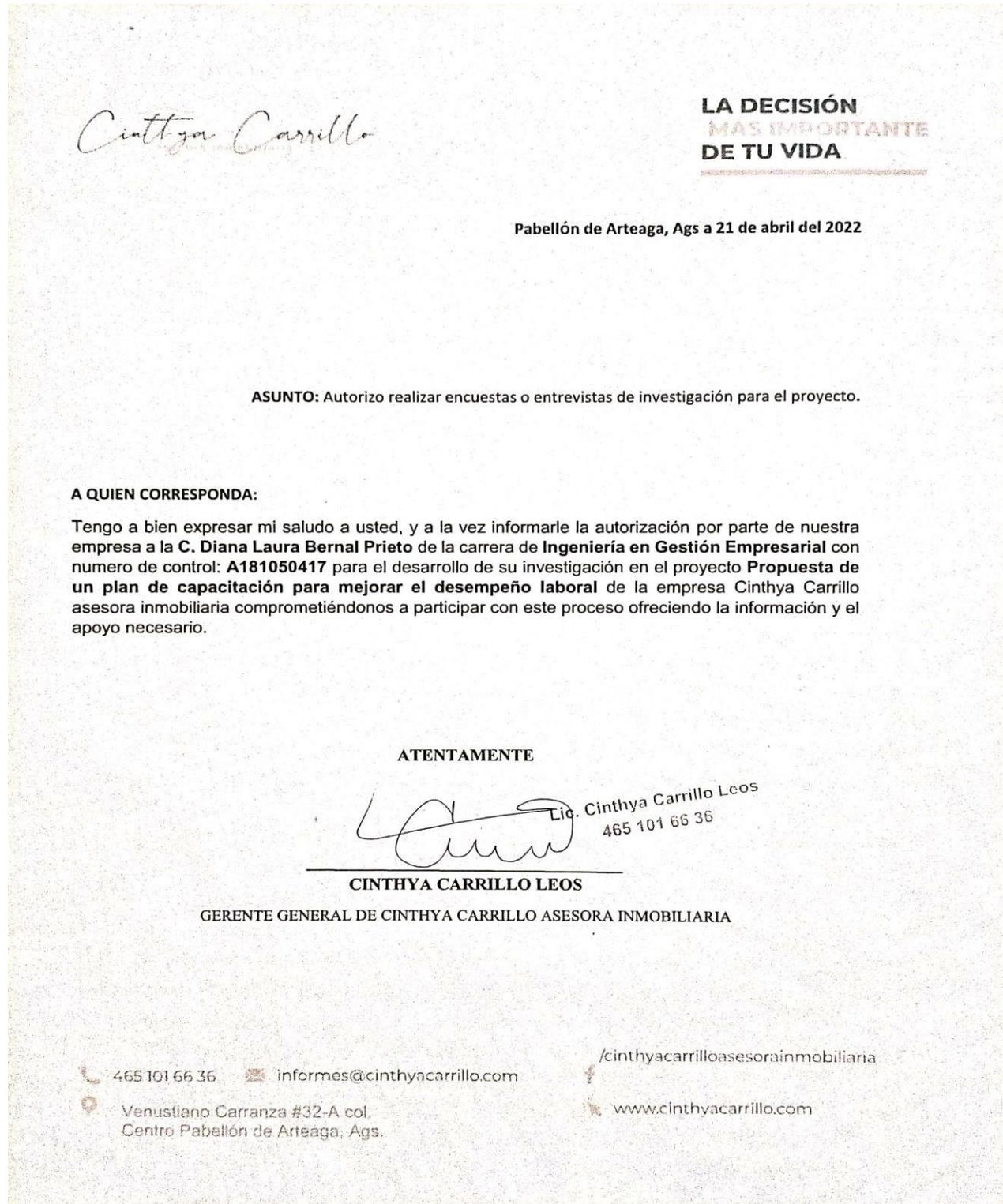
Edad: _____

Sexo: _____

Conocimientos y habilidades:

4.- Solicitar autorización por parte del gerente:

Para la recolección de datos, se pidió una carta de autorización para poder realizar las entrevistas a los trabajadores.



5.- Analizar perfiles de puestos y funciones:

En este punto se utilizó el método de análisis mediante las encuestas se analizaron los perfiles y funciones de cada puesto de trabajo, para poder elaborar el plan de capacitación de acuerdo a cada perfil de puesto.

Descripción de los perfiles de puestos analizados:

	Nombre del puesto: Gerente General	Departamento: Gerente General
Jefe inmediato: No aplica	Objetivo del cargo: supervisar y dirigir cada una de los departamentos de la empresa con el fin de dar cumplimiento de la misión y visión de la misma.	

Perfil del puesto:

Escolaridad: Licenciatura

Edad: 30 años en adelante

Sexo: ambos

Experiencia en el cargo: 3 años en área de ventas y gerencia administrativa.

Funciones, conocimientos y habilidades:

Supervisión de cada uno de los departamentos.

Dirigir cada puesto de trabajo.

Conocimiento en administración, mercadotecnia.

Conocimiento en recursos humanos.

Experiencia en el ramo inmobiliario.

Conocimientos de office, créditos hipotecarios, fovissste.

Conocimiento en ventas.

Trabajo en equipo.

Trabajo bajo presión.

Supervisa y dirige cada área de trabajo.

	Nombre del puesto: Gerente de marketing	Departamento: Marketing y ventas
Jefe inmediato: Gerente general	Objetivo del cargo: Manejar las redes sociales, utilizando diferentes plataformas, junto con atención al cliente.	

Perfil del puesto:

Escolaridad: Preparatoria

Edad: 18-26 años

Sexo: ambos

Experiencia en el cargo: mínimo 6 meses

Funciones, conocimientos y habilidades:

Manejo de Facebook bussines, inicios con las etapas de ventas.

Creación de contenido (post para Facebook, Instagram y de videos).

Estrategias de interacción con clientes por medio de publicaciones.

	Nombre del puesto: Gerente de contabilidad	Departamento: Administración
Jefe inmediato: Gerente general	Objetivo del cargo: Realizar la planificación financiera de la empresa seguimiento de los ingresos y egresos y elaboración de presupuesto.	

Perfil del puesto:

Escolaridad: Licenciatura

Edad: 25-40 años

Sexo: ambos

Experiencia en el cargo: mínimo 2 años

Funciones, conocimientos y habilidades:

Análisis de datos, toma de decisiones.

Manejo de programas de contabilidad.

Pago de proveedores y servicios.

Elaboración de reportes financieros y creación de planes financieros.

	Nombre del puesto: Recursos humanos	Departamento: Administración
Jefe inmediato: Gerente general	Objetivo del cargo: selección y reclutamiento de personas, tanto como evaluar al personal, apoyando en área de administración.	

Perfil del puesto:

Escolaridad: Licenciatura

Edad: 20-35 años

Sexo: ambos

Experiencia en el cargo: mínimo 2 meses

Funciones, conocimientos y habilidades:

Apoyar en el proceso de reclutamiento y selección del personal.

Toma de decisiones, trabajo en equipo.

Manejo de programas como Excel, proponer ajustes en los sistemas de personal.

Evaluar el desempeño de los trabajadores.

	Nombre del puesto: Ventas	Departamento: Marketing y ventas
Jefe inmediato: Gerente general	Objetivo del cargo: Realizar labores de guardia, atender a los clientes de manera adecuada, cumpliendo con los procesos determinadas por el desarrollo.	

Perfil del puesto:

Escolaridad: Estudios tácticos de ventas

Edad: 18-40 años

Sexo: ambos

Experiencia en el cargo: mínimo 3 meses

Funciones, conocimientos y habilidades:

Registrar en la bitácora los datos de los clientes.

Mostrar las casas y terrenos a los clientes.

Trabajo bajo presión.

Comunicación.

Empatía, trabajo en equipo.

6.- Elaboración de informe de resultados de las encuestas mediante gráficas:

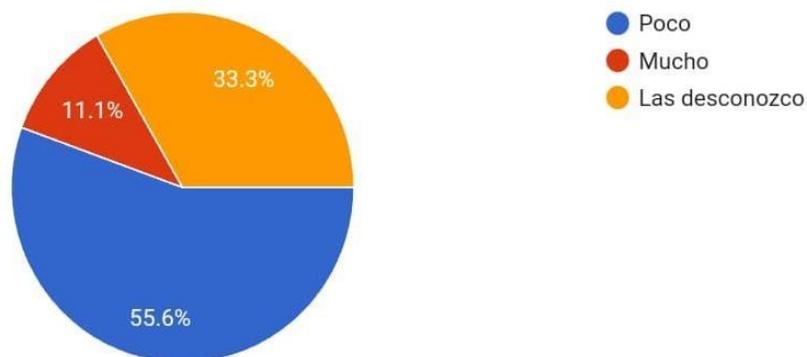
En este apartado revisamos la información obtenida por las entrevistas y los cuestionarios para poder graficar, ordenar y modificar.

Resultados de la encuesta aplicado a 9 trabajadores de la empresa

En este apartado se muestran los resultados obtenidos, se diseñó y se aplicó a los trabajadores de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria para saber la problemática de la empresa.

¿Conocés la visión de la empresa?

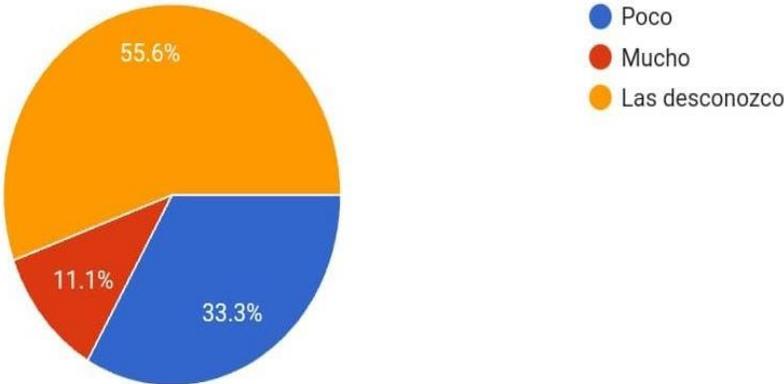
9 respuestas



Grafica 1 conoces la visión de la empresa

¿Conocés la política de calidad de la empresa?

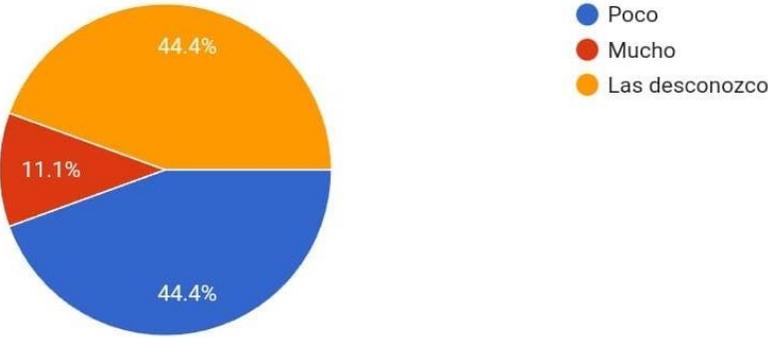
9 respuestas



Grafica 2 política de la empresa

¿Conocés la misión de la empresa?

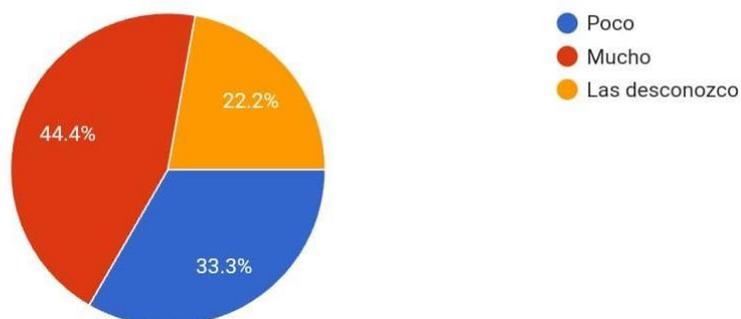
9 respuestas



Grafica 3 misión de la empresa

¿Qué tanto conocés los valores de la empresa?

9 respuestas



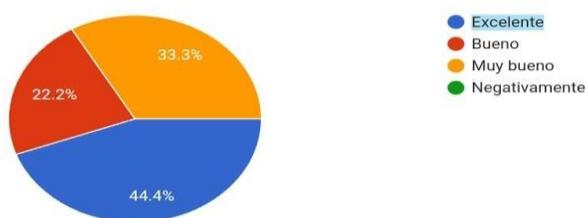
Grafica 4 valores de la empresa

En las gráficas anteriores podemos observar que el 55% de las personas encuestadas no conoce la visión de la empresa y la política de calidad, así como también el 44% de los trabajadores respondió que conoce poco la misión y 44% también las desconoce, por último, el 44.4% conoce mucho los valores.

Se realizó otra encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria para evaluar la satisfacción laboral.

¿Como calificaría usted a Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria como lugar para trabajar?

9 respuestas

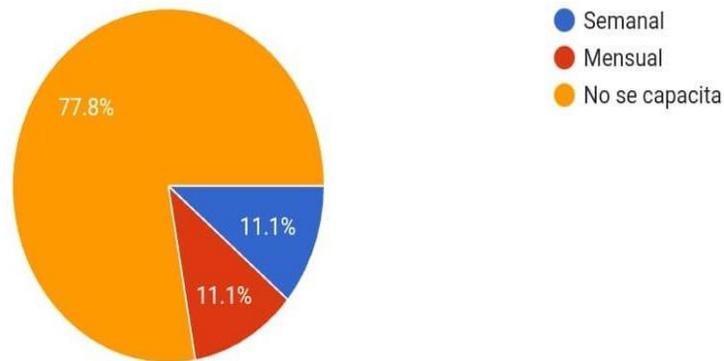


Grafica 5 cómo calificaría la empresa como lugar de trabajo

Como podemos ver ante esta interrogante, tenemos que el 44.4% de los encuestados respondió excelente, el 33.3% muy bueno y solo el 22.2% de los encuestados que bueno.

Con qué frecuencia se capacita al personal

9 respuestas

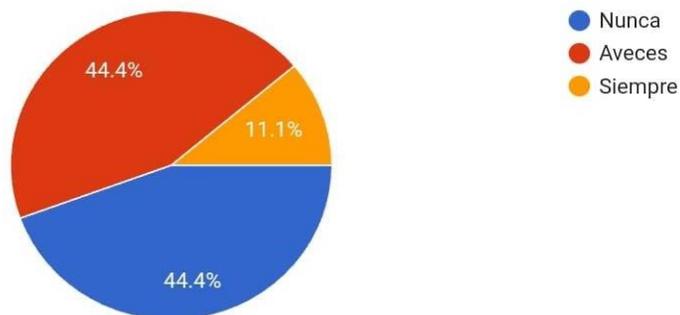


Grafica 6 frecuencia en que se capacita al personal

Tenemos que frente a esta interrogante que el 77.8% de los encuestados respondió que no se capacita, el 11.1% que mensual y el 11.1% de los encuestados que semanal.

Se evalúa el comportamiento del personal

9 respuestas

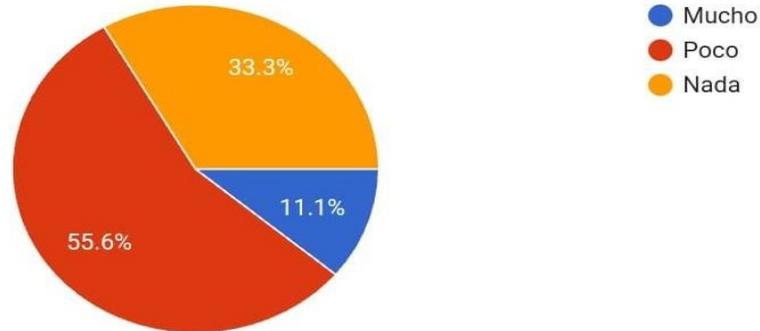


Grafica 7 se evalúa el comportamiento del personal

Se puede observar que el 44.4% de los encuestados respondió que a veces y nunca y solo con un 11.1% de los encuestados que siempre.

Se ha incrementado la productividad

9 respuestas

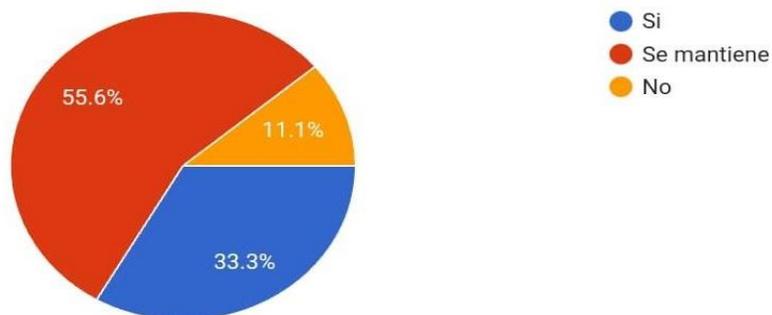


Grafica 8 incremento de productividad

Frente a esta interrogante podemos ver que el 55.6% de los encuestados respondió que poco, el 33.3% que nada y solo el 11.1% de los encuestados respondió que mucho.

Ha mejorado su rendimiento en el trabajo

9 respuestas

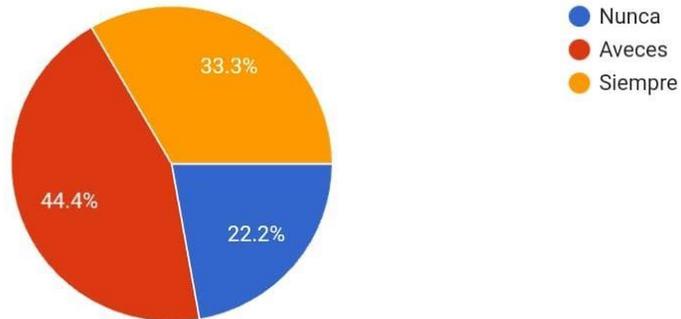


Grafica 9 rendimiento en el trabajo

Se puede observar que el 55.6% de los encuestados responde que se mantiene, el 33.3% que sí y el 11.1% respondió que no.

Se realiza trabajo en equipo

9 respuestas

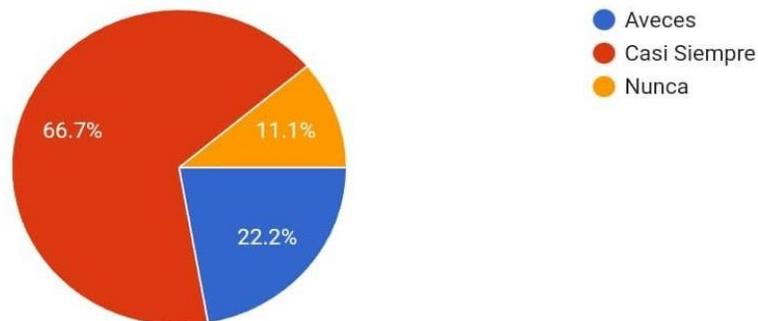


Grafica 10 se realiza trabajo en equipo

Frente a esta interrogante podemos observar que el 44.4% de los trabajadores encuestados respondió que a veces, el 33.3% que siempre y solo el 22.2% que nunca.

Se busca la calidad total

9 respuestas

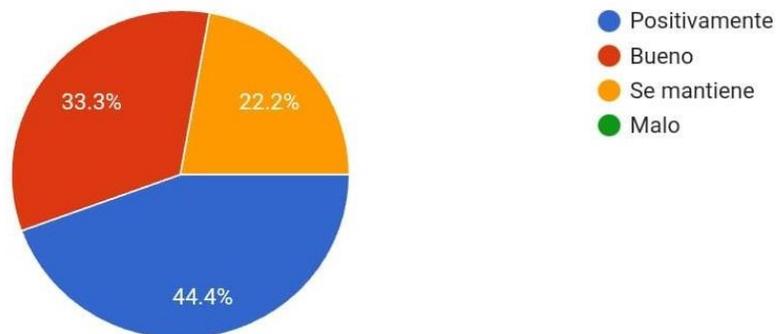


Grafica 11 calidad total

En la gráfica se puede observar que la mayoría de los trabajadores con un 66.7% de los encuestados respondió que casi siempre, el 22.2% que a veces y solo con el 11.1% respondió que nunca.

¿El clima laboral a mejorado?

9 respuestas



Grafica 12 clima laboral

Se puede ver ante esta interrogante que el 44.4% de los encuestados respondió que positivamente, el 33.3% bueno y solo el 22.2% de los encuestados respondió que se mantiene.

7.- Propuesta del plan de capacitación:

Se propuso el plan de capacitación a la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria de acuerdo a cada perfil de puesto, analizando las necesidades de cada puesto.

8.- Realizar recomendaciones del proyecto:

se establecieron recomendaciones de porque se recomienda capacitar al personal de la empresa.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

Nombre del entrevistado:	Puesto que ocupa en la empresa:	Entrevistado por:
Cinthy Carrillo Leos	Gerente general	Diana Laura Bernal Prieto

Objetivo: obtener información que nos permita conocer la situación en que se encuentra la gestión administrativa de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

¿Considera usted que la administración es un buen lugar para trabajar?

Puedo decir que, aunque sea una empresa joven, por el momento se puede trabajar tranquilamente.

¿Comparado con el año pasado el clima laboral ha mejorado?

Claro, siento que cada día mejora más en cuestión en su funcionamiento.

¿El personal cuenta con las herramientas, material y equipo necesario para realizar su trabajo?

Quedan cosas por mejorar, pero por el momento creo que si se puede trabajar con las herramientas que contamos hasta hoy.

¿La empresa realiza o ejecuta programas de capacitación a sus trabajadores?

Por ahora no, pero si se piensa implementar algunos programas de capacitación

¿Sientes que la empresa motiva adecuadamente al personal?

Si hace falta motivación al personal, ya que cuando hay motivación los trabajadores hacen mejor el trabajo.

¿El clima laboral y la cultura organizacional que se vive actualmente en la empresa, es bueno?

Puedo decir que el clima es bueno, hay buena comunicación con los trabajadores, en cuanto a la cultura todavía hay mucho por hacer ya que apenas tiene poco la empresa.

¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?

Claro que sí.

CAPÍTULO 5 RESULTADOS:

5.1 Propuesta del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

Como resultado y como fue el objetivo de este proyecto la propuesta de un plan de capacitación, se presenta el plan que se está proponiendo para mejorar el desempeño laboral en la empresa, desarrollando programas de capacitación que permitan al gerente como a los empleados mejorar su capacidad en el desempeño, elaborando programas de capacitación de acuerdo a cada perfil de puestos.

Primera capacitación en general para todos los trabajadores, con el fin de que conozcan bien la empresa donde laboran.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA CINTHYA CARRILLO ASESORA INMOBILIARIA.			
Temas	Duración	Participación	Capacitador
1.- Bienvenida	10 min.	Trabajadores en general.	Cinthya Carrillo Leos, Gerente General
2.- Introducción y objetivos de la empresa.	15 min.	Trabajadores en general.	Cinthya Carrillo Leos, Gerente General
3.- Misión, visión y valores de la empresa.	15 min.	Trabajadores en general.	Cinthya Carrillo Leos, Gerente General
4.-Políticas de calidad.	15 min.	Trabajadores en general.	Cinthya Carrillo Leos, Gerente General
5.-Preguntas, dudas, comentarios.	10 min.	Trabajadores en general.	Cinthya Carrillo Leos, Gerente General

Tabla 2 Programa de capacitación, elaboración propia.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE MARKETING.					
Capacitación en marketing digital enfocada en marketing de contenidos.					
Fecha	Temas	Duración	Objetivos	Resultado esperado	Costo
15 de junio del 2022	Fundamentos del marketing digital.	6 hrs.	Atraer y obtener clientes todo esto integrado a un plan que de acuerdo a las circunstancias y necesidades de la empresa de resultados.	Determinar qué tipos de contenidos debes crear.	\$ 590 Para dos personas.
	Estrategia de contenidos(google)			Escoger herramientas digitales que puedan funcionar a tus metas.	
	Estrategia de redes sociales.	Ponente: Luis Maram		Entender quién es tu audiencia.	
	Publicidad en redes sociales.			Delimitar con fundamentos que acciones en redes sociales seguirás.	
	Email marketing.				

Programas de capacitación de acuerdo a los perfiles de puestos:

Tabla 3 capacitación puesto administrativo

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL PUESTO GERENCIAL					
Taller de liderazgo en línea					
Fecha	Temas	Duración	Objetivos	Resultados esperados	Costo
22 de junio del 2022	Nuevo líder, 5 habilidades.	Obtener técnicas especializadas para comprometer y enfocar al personal hacia el logro del objetivo de la empresa.	Obtener adiestramiento en capacidad de contenidos actualizados para dar mejores resultados en la empresa haciéndola más productiva y eficiente.	Habilidades de conocimiento.	\$600 por una persona
	Aprendizaje continuo.			Capacidad para tomar decisiones.	
	Propósito claro, capitaliza la energía del grupo.			Formación de equipos.	
	Resiliencia aprovecha las oportunidades.			Trabajar bajo presión.	
	Adaptabilidad, líderes del nuevo mundo.			Habilidades negociadoras.	
	Como incrementar la productividad.	Ponente: Aldo Pacheco			

Tabla 4 capacitación puesto general

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE RECURSOS HUMANOS					
Desarrollo de habilidades para supervisores de producción. Por línea					
Fecha	Temas	Duración	Objetivos	Resultados esperados	Costo
29 de junio del 2022	Desarrollo personal.	3h	Obtener competencias de desarrollo personal que ayude a mejorar su nivel de liderazgo en la supervisión del personal.	Será consiente del papel clave que juega en la empresa. Obtendrá habilidades que brindará a los colaboradores una retroalimentación efectiva Habilidades técnicas para la supervisión del personal Habilidades para la mejora continua.	\$600 para dos personas
	Comunicación efectiva. Liderazgo. El desempeño y la retroalimentación Trabajo en equipo. El supervisor de producción. Competencias técnicas del supervisor.				

Tabla 5 capacitación recursos humanos

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE VENTAS					
Fecha	Temas	Duración	Objetivos	Resultados esperados	Costo
05 de Julio del 2022	Bienvenida	1h y 20 min	Mejorar las habilidades del equipo y lograr los objetivos comerciales de la empresa.	Entender que lleva a un cliente a comprar. determinada casa en vez de otra. Conocimiento de lo que está vendiendo y de la empresa Creatividad e iniciativa al atender un cliente.	\$1,500 para 8 personas, ya incluido el ponente.
	¿Qué es la atención?				
	¿Quiénes son los clientes?				
	Calidad en el servicio al cliente	Ponente: Héctor Alberto Olmos Cervantes			
	Técnicas de atención al cliente				
Atención personal y amable.					

Tabla 6 capacitación puesto de ventas

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE GERENTE DE CONTABILIDAD					
Fecha	Temas	Duración	Objetivos	Resultados esperados	Costo
12 de Julio del 2022	Atención al cliente	3h	Mejorar la capacidad de las habilidades.	Conocimiento y actualización de datos.	\$ 585 para tres personas ya incluido el ponente
	Cobros y facturación			Aprende más de lo que te gusta.	
	Sistemas financieros			Mejoramiento de los procesos productivos.	
	Solución de crisis financieras institucionales.	Ponente: Financiera equipate		Mejoramiento de habilidades.	
	Mecanismos de conciliación bancaria.				
	Recaudación y gestión de fondos.				

Tabla 7 capacitación puesto de contabilidad

Presupuesto Total De Las Capacitaciones.			
Capacitaciones:	Participantes:	Fecha	Costo
Capacitación de recursos humanos.	2 personas	29 de junio del 2022	\$600
Capacitación al gerente general.	1 persona	22 de junio del 2022	\$600
Capacitación de gerente de ventas.	7 personas y el ponente	05 de Julio del 2022	\$1500
Capacitación gerente de marketing	2 personas	15 de junio del 2022	\$590
Capacitación gerente de contabilidad.	2 personas y el ponente	12 de Julio del 2022	\$585
Total:			\$3,875

Tabla 8 presupuesto de capacitación.

5.2 Recomendaciones:

Es recomendable capacitar a los empleados de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, para que puedan mejorar su productividad y se vea reflejado en el desempeño laboral por el personal.

Así mismo se les debe contar con el material necesario para realizar un buen trabajo y para que se puedan desempeñar mejor en el trabajo que se les asigne.

Se recomienda al gerente administrativo de la empresa, realizar un seguimiento de los resultados de capacitación para ver si ayudan a mejorar las competencias de los trabajadores.

Por último, es recomendable que se realicen evaluaciones del desempeño laboral, ya que es importante saber si se están desempeñando bien o si va mejorando su rendimiento en el trabajo.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones del proyecto

De acuerdo en los resultados obtenidos en la elaboración del proyecto nos dimos cuenta que la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria no tiene capacitaciones adecuadas para los empleados y no a todos se capacita con frecuencia ya que el 77.8% de los trabajadores no está capacitado, por otra parte, es por eso que el rendimiento en el personal no ha mejorado ya que se mantiene con un 55.6% por lo tanto la productividad de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria se mantiene en un 55.6%, situación en que se ha dado por falta de evaluación en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Se puede decir que en cuanto a la propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria es necesario, ya que se pretende mejorar el desempeño de los empleados, por lo que es importante considerar su implementación.

6.2 Conclusiones personales

En lo personal puedo decir que el proyecto me ha dejado cosas importantes de mi carrera, en este tiempo aprendí que el trabajo de recursos humanos no es nada fácil, ya que implica muchas responsabilidades, pero que con esfuerzo todo es posible. Conforme fui realizando el proyecto fui aprendiendo cosas nuevas que antes no consideraba importantes, gracias a esto aprendí también que la capacitación en cualquier empresa u organización es de suma importancia. Puedo asegurar que fue útil para mi realizar este proyecto. Ya que en mi vida profesional podre poner en práctica todo lo aprendido.

CAPÍTULO 7 COMPETENCIAS DESARROLLADAS

7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas

- Automotivación: es darse a uno mismo las razones, entusiasmo e impulso con el interés de terminar mis residencias profesionales.
- Responsabilidad: cumpliendo puntualmente y eficientemente las tareas u obligaciones que se nos asignen.
- Compromiso: una obligación que adquirí desde el momento en que empecé a realizar mis residencias en la empresa, así como en la universidad.
- Trabajo en equipo: se obtuvo colaboración de los empleados y una buena disposición de realización de las diferentes tareas.
- Aplique habilidades directivas para la toma de decisiones.
- Aplique métodos, técnicas para la solución de problemas en la empresa.
- Aplique métodos de observación para el análisis e interpretación de datos.

CAPÍTULO 8 FUENTES DE INFORMACIÓN

8.1 Bibliografías

Barquera, Y. (septiembre 27, 2021.). *Diagnóstico de las necesidades*. marzo 01,2022, de Idessa.edu Sitio web: <https://idesaa.edu.mx/blog/la-importancia-de-realizar-un-acertado-diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/>

Chiavenato. A (enero 6, 2010). *innovaciones de la administración*. España. McGraw-Hill interamericana de España.

Delfín, O. (diciembre 31, 2014.). *Proceso de capacitación y adiestramiento*. marzo 01, 2022, de academia.edu Sitio web: https://www.academia.edu/38424157/PROCESO_DE_CAPACITACION_Y_ADIESTRAMIENTO_pdf

Dolan, S, y Gary, D. (mayo 11. 2013). *Administración de recursos humanos*. marzo 01.2022, de Wordpress Sitio web: <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.

Hotmart. (enero 06, 2022). *Técnicas de capacitación y desarrollo de personas*. marzo 03, 2022, de Hotmart Sitio web: <https://blog.hotmart.com/es/capacitacion-y-desarrollo/>

Idalberto, CH. (enero 25, 2011). *Capacitación y desarrollo del personal*. En *Administración de recursos humanos* (p.322). España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Idalberto, CH. (enero 25, 2011). Descripción y análisis de puestos. En Administración de recursos humanos (pp. 190-191). España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Idalberto, CH. (enero 25, 2011). Descripción y análisis de puestos. En Administración de recursos humanos (ppp. 193-194-195). España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Magister, M. (2010, septiembre 03). Desempeño laboral y estabilidad del personal. Revista de ciencias sociales, v.16, p.3.

Mejía, S. (enero 14, 2022). *Tipos de capacitación, clasificación e importancia*. marzo 03, 2022, de Cofide.mx Sitio web: <https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia>

Molina, A. (agosto 10, 2016.). *Pasos para diseñar un plan de capacitación*. marzo 03,2022, de esan.edu Sitio web: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/pasos-para-disenar-un-plan-de-capacitacion-en-la-empresa>

Ortega, L. (julio 11, 2017). *Evaluación del desempeño y su importancia*. marzo 6, 2022, de Staffingpersonal Sitio web: <https://www.staffingpersonal.com/evaluacion-de-desempeno/>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

9.1 Anexos

Se anexa la autorización del proyecto, los cuestionarios y entrevistas.



Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

Pabellón de Arteaga,
Ags.,
No. de Oficio:
Asunto:

7/Enero/2022

ITPA/CEA/013/2022
Autorización de
residencias
profesionales

DORA MARIA GUEVARA ALVARADO
JEFA DEL DEPTO DE DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E :

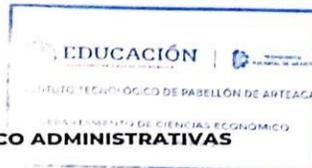
Por medio del presente se le notifica que la C. DIANA LAURA BERNAL PRIETO con número de control A181050417 de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial se le ha autorizado el proyecto de residencias profesional denominado "PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL," para el período ENERO-JUNIO de 2022.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica
"Tierra siempre fértil"

MA. MAGDALENA CUEVAS MARTÍNEZ
JEFA DE DEPTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



C.p. Archivo



Carretera a la Estación de Rincón Km 1, C.P. 20670
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes
Tel: (465) 958-2482 y 958-2730, Ext. 108
e-mail: cead_parteaga@tecnm.mx
tecnm.mx | pabellon.tecnm.mx



ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

Nombre del entrevistado:	Puesto que ocupa en la empresa:	Entrevistado por:
Cinthya Carrillo Leos	Gerente General	Diana Laura Bernal P.

Objetivo: obtener información que nos permita conocer la situación en que se encuentra la gestión administrativa de la empresa Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria.

¿Considera usted que la administración es un buen lugar para trabajar?

Puede decir que aunque sea una empresa joven, por el momento se puede trabajar tranquilamente.

¿Comparado con el año pasado el clima laboral ha mejorado?

Claro, siento que cada día mejora más en cuestión en su funcionamiento.

¿El personal cuenta con las herramientas, material y equipo necesario para realizar su trabajo?

Quedan cosas por mejorar, pero por el momento creo que si se puede trabajar con las herramientas que contamos hasta hoy.

¿La empresa realiza o ejecuta programas de capacitación a sus trabajadores?

Por ahora no, pero si se piensa implementar algunos programas de capacitación.

¿Sientes que la empresa motiva adecuadamente al personal?

Si hace falta motivarlos más, ya que cuando hay motivación los trabajadores hacen mejor el trabajo.

¿El clima laboral y la cultura organizacional que se vive actualmente en la empresa, es bueno?

Puede decir que el clima es bueno, hay buena comunicación con los trabajadores, en cuanto a la cultura organizacional todavía hay mucho por hacer ya que apenas tiene poca la empresa.

¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?

Claro que si.

Cuestionario de análisis y perfil del puesto

Instrucciones: lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, tomando en consideración su situación como trabajador de esta empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto: Gerente de contabilidad

De qué departamento depende: Administración

Quien es su jefe inmediato: Gerente General

2.- Descripción genérica

Describe de forma general el puesto:

Realizar la planificación financiera de la empresa

Seguimiento de los ingresos y egresos

y elaboración de presupuesto

Describe de forma general las actividades y funciones que desarrolla en el puesto:

3.- Requerimientos del puesto y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura (X)

Experiencia: 2 años

Edad: 25 - 40 años

Sexo: ambos

Conocimientos y habilidades:

Análisis de datos, toma de decisiones

Manejo de programas de contabilidad, de actividades -

pago de proveedores y servicios, elaboración de reportes

financieros, creación de planes financieros.

Cuestionario de análisis y perfil del puesto

Instrucciones: lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, tomando en consideración su situación como trabajador de esta empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto: Gerente de Marketing

De qué departamento depende: de Marketing y de ventas

Quien es su jefe inmediato: Gerente General

2.- Descripción genérica

Describe de forma general el puesto:

Manejar las redes sociales utilizando diferentes plataformas
junto con atención al cliente

Describe de forma general las actividades y funciones que desarrolla en el puesto:

3.- Requerimientos del puesto y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto:

Primaria () Secundaria () Preparatoria (X) Licenciatura ()

Experiencia: Mínimo 6 meses

Edad: 18-26 años

Sexo: ambos

Conocimientos y habilidades:

Manejo de facebook Business
Creación de contenido (Post para facebook, instagram y videos)
estrategias de interacción con clientes por medio de
publicaciones y inicio con las etapas de venta.

Cuestionario de análisis y perfil del puesto

Instrucciones: lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, tomando en consideración su situación como trabajador de esta empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto: Ventas

De qué departamento depende: Marketing y ventas

Quien es su jefe inmediato: Gerente general

2.- Descripción genérica

Describe de forma general el puesto:

Realizar labores de guardia, atender a los clientes

Registrar en la bitácora a los clientes, (sus datos)

Mostrar las casas y terrenos en venta.

Describe de forma general las actividades y funciones que desarrolla en el puesto:

3.- Requerimientos del puesto y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto:

Primaria () Secundaria Preparatoria () Licenciatura ()

Experiencia: minimo 3 meses

Edad: 18 - 40

Sexo: ambos

Conocimientos y habilidades:

Comunicación, Empatía, trabajo en equipo.

trabaja bajo presión.

atender a los clientes con respeto

Mostrar las casas y terrenos a los clientes.

Cuestionario de análisis y perfil del puesto

Instrucciones: lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, tomando en consideración su situación como trabajador de esta empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto: Recursos humanos

De qué departamento depende: Administración

Quien es su jefe inmediato: Gerente General

2.- Descripción genérica

Describe de forma general el puesto:

Selección y reclutamiento de personas, tanto como
evaluar al personal, apoyando en área de administración
archivando y facturando.

Describe de forma general las actividades y funciones que desarrolla en el puesto:

3.- Requerimientos del puesto y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura (X)

Experiencia: minimo 2 meses

Edad: 20 - 35 años

Sexo: ambos

Conocimientos y habilidades:

Apoyar en los procesos de reclutamiento y selección
de personal, Toma de decisiones
Manejo de programas excel, evaluar el desempeño del trabajador
Trabajo en equipo, evaluar y proponer ajustes en los sistemas
de personal.

Cuestionario de análisis y perfil del puesto

Instrucciones: lee con atención y contesta cada una de las siguientes preguntas, tomando en consideración su situación como trabajador de esta empresa.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto: Gerente general

De qué departamento depende: Gerente General

Quien es su jefe inmediato: no aplica

2.- Descripción genérica

Describe de forma general el puesto:

Supervisa y dirige cada uno de los departamentos de la empresa, con el fin de dar cumplimiento de la misión y visión de la misma

Describe de forma general las actividades y funciones que desarrolla en el puesto:

3.- Requerimientos del puesto y perfil del puesto

Señale que requisitos deben cumplirse para ocupar el puesto:

Primaria () Secundaria () Preparatoria () Licenciatura (X)

Experiencia: 3 años en área de ventas y Gerencia administrativa

Edad: 30 años en adelante

Sexo: ambos

Conocimientos y habilidades:

Conocimiento en Administración, Mercadotecnia, recursos humanos, ventas, experiencia en el ramo inmobiliario
Conocimiento de oficina, créditos hipotecarios, fideicomiso.
Supervisión de cada uno de los puestos de trabajo y dirigir cada área de trabajo.