



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 MEJORA BASADA EN UN PROGRAMA DE CAPACITACION
EN UNA EMPRESA DE TIPO FINANCIERO)**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
MIXTA

PRESENTA:

RICARDO BELTRÁN SANTOS

ASESOR:

LAURA VILLALOBOS PARDO



Abril 2024



Febrero - junio del 2023

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

1.1 Agradecimientos.

En primer lugar, les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos. Además, agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras, y las palabras ya sabemos quién se las lleva, el viento. Por último, agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

1.2 Resumen.

Inicialmente se comenzó con la idea de implementar un plan de capacitación anual en una empresa de tipo financiera como lo es Brokian ya que no se contaba con uno, se llevaron a cabo varias reuniones donde estuvieron presentes la gerente comercial, administrativa y el de capital humano, así como objetivo fue realizar el levantamiento de información necesaria para la creación de una adecuada estructura del programa, que contiene información relevante sobre las tareas y responsabilidades del puesto de asesor financiero, con el fin de mejorar los niveles de rendimiento laboral en los colaboradores en esta institución y facilitando el manejo de tiempos y movimientos al realizar cada una de las funciones encomendadas, reflejando esto en el logro de la metas y objetivos planteaos por la empresa.

Esto fue generado a la presente rotación continua de personal y las ventas bajas que había en el territorio al cual pertenecemos, el actual proyecto se ha realizado en base a mucho trabajo de investigación; en el cual se destaca el problema que afecta a la organización y las consecuencias que podrían presentarse. La actual investigación servirá como una guía para facilitar el máximo rendimiento laboral de todos sus trabajadores y será de gran utilidad para todos los integrantes de la organización en el desarrollo de sus funciones, con la medición del docente como guía en la construcción de nuevos conocimientos por parte del asesor externo en la empresa, en actividades de clase como en el desarrollo de la temática este proyecto puede servir de fuente de consulta a quien se interese en el tema y sobre todo que lo pueda mejorar.

1.3. Índice.

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES.....	2
1.1 Agradecimientos.	2
1.2 Resumen.	3
1.3. Índice.....	4
1.4 Lista de Figuras	5
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.	7
2.3 Problemas a resolver priorizándolos	9
2.4 Justificación	9
2.5 Objetivos (General y Específicos).....	11
CAPITULO 3 MARCO TEORICO.....	12
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	19
4.1 Cronograma de actividadesFigura 2 Cronograma de actividades (elaboración propia.)	19

4.2 Descripción de las actividades.	20
CAPÍTULO 5: RESULTADOS.....	22
5.1 Resultados.....	22
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	59
6.1 Conclusiones del Proyecto	59
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	61
7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....	61
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	62
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	63
9.1 Anexo.....	63

1.4 Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama de la Empresa.....	8
Figura 2 Planes de financiamiento	8
Figura 3 cronograma de actividades.....	19.
Figura 4 Portada de programa de capacitación.....	23.
Figura 5, 6, 7, 8 y 9 Resultados de ventas	56...57...58.

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 Introducción

Al iniciar el proyecto se generó gracias a la oportunidad de crecimiento laboralmente hablando en la empresa que actualmente sigo laborando ya que en la actualidad la empresa está creciendo y expandiéndose a diferentes estados de la república por eso buscar una mejora que me pueda ayudar y sobre todo ayudar a la empresa.

La estructuración del personal o de perfiles a contratar son muy importantes sobre todo para puestos específicos que exigen de manera inmediata una experiencia adquirida por parte de estos colaboradores, mas aunado que el trabajo donde estoy laborando el tema principal es la falta de experiencia en el tema del cobro por comisión y en las ventas del ramo inmobiliario.

Adicional a esto el tema de capacitación es muy fundamental porque ingresando ya el perfil es de gran responsabilidad de manera constante y sobre todo oportuna el hecho de que hay que estar capacitando a estas personas para aumentar el tema de permanencia y enfocar la experiencia o aprendizaje que se tiene en los nuevos talentos o promesas que pueden potencializar o aportar a nuestra institución.

Justamente se tomó en cuenta los parámetros del año pasado con la intención de no cometer los mismos errores presentados o pasados, lo cual evitara conflicto entre

todos los colaboradores sobre todo entre cada proceso ya quedara marcado y así con nuevos ingresos o, aunque ya tengan tiempo en la empresa enfocarlos a un mejor desarrollo todos sobre un mismo objetivo.

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

BROKIAN CONSUMIDORES es una empresa totalmente enfocada al ramo financiero apoyando principalmente para que el cliente compre casa o remodele la suya,

con presencia en algunos estados del país, contando con más de 75 años de experiencia acumulada entre los fundadores y grupo de inversionistas, ubicando una de sus sucursales en av. Aguascalientes #436 local 26, colonia España, Aguascalientes, Ags.

Esta sucursal de la empresa cuenta con 22 empleados actualmente distribuidos en dos turnos organizados de acuerdo a lo siguiente:

Se cuenta con un gerente por sucursal el cual tiene un rol comercial y administrativo a la vez, tiene la función de organización de equipos de ventas, reclutamiento y control de plantilla, revisión de nómina, servicios generales, y logística de documentación interna de clientes.

El área comercial o de ventas es la mayoría ya que cuenta con tres equipos de trabajo destacando que todos los empleados incluyendo al gerente suman su nómina o generan ingresos por comisión y bonos bajo objetivos, dichos equipos están liderados por tres supervisores y un promedio de plantilla de 7 asesores

financieros por equipo, encargados de guiar a los vendedores al objetivo o cumplir la meta establecida mes a mes, enfocando su energía en el aumento del número u obteniendo la mayor cantidad de prospectos posibles por diferentes medios de contacto.

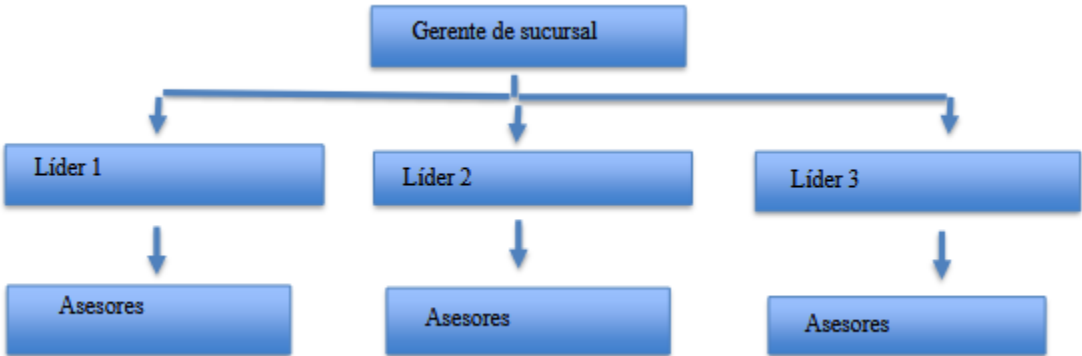


Figura número 1: organigrama de la empresa (elaboración propia).

En esta sucursal se lleva el proceso desde el prospecto o interesado hasta la entrega del financiamiento, el cual comienza con una reunión o cita para mayor información del producto, continuando con una solicitud que se revisa o se pone a una aprobación depende del perfil o proyecto del cliente.

Ofrecemos un financiamiento accesible conforme a la necesidad ya que manejamos diferentes tasas y pagos distribuidas en tres formas de financiar que llevan por nombre: CLASICA, JOVEN Y ESTABLE.

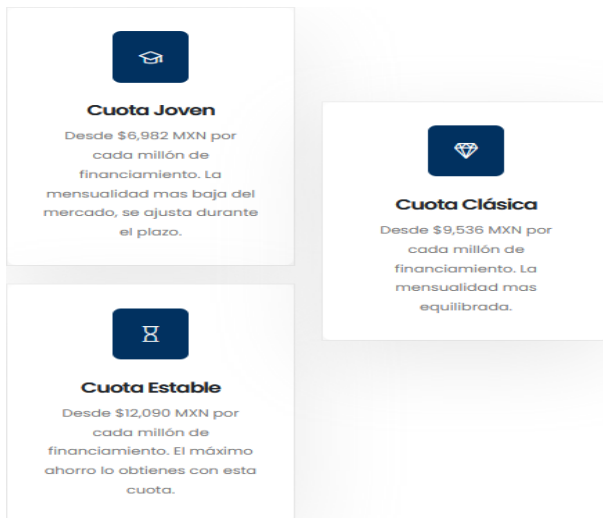


Figura número: 2 planes de financiamiento (sacada de la página oficial de la empresa)

Visión

Ser una entidad financiera que, con base en nuestro dinamismo, capacidad de respuesta y comportamiento ético, obtenga la confianza, preferencia y reconocimiento del mercado objetivo.

Misión

Apoyar a las familias mexicanas en la formación y el crecimiento de su patrimonio, con soluciones financieras profesionales y flexibles, desarrollando nuestros servicios que cubran las necesidades de nuestros clientes.

2.3 Problemas a resolver, priorizándolos.

La problemática por la forma en que funciona esta empresa que se basa en comisión es la rotación de personal, ya que al tener menos plantilla se tienen menos ingresos y oportunidades de generar un mayor flujo de financiamiento y comisiones para todos, adicional a esto se habló con la mayoría de los asesores financieros que desertaron con la finalidad de un reingreso y principalmente para detectar cual fue el motivo por el que salieron para aprender y trabajar en ello y la mayoría

argumentaba que era la falta de capacitación ya que la mayoría de estos puestos no contaban con experiencia en el ramo.

2.4 Justificación

Aunado a esto y como en el nombre del proyecto lo dice necesitamos estructurar y seleccionar mejor el personal con un manual de organización, ya que al ser un trabajo que el sustento es una comisión y no un sueldo fijo, necesita adaptarse y a empezar a cobrar desde la semana uno para su permanencia, al existir una persona con experiencia en esta forma de trabajar nos facilitara la permanencia agregando un rol ya establecido de capacitación será mucho más sencillo que al trabajar con personas nuevas en el ámbito ya sea de las ventas o de las comisiones.

Se detectó una anomalía con el tema de los horarios que también afecta con la indisciplina del grupo completo por lo que se sugerirán algunas medidas para poder corregir y optimizar el tiempo en otras cosas de interés.

Trabajando con los asesores financieros se sabe que contamos con un producto que es creo yo algo que no se puede sustituir, a eso me refiero cuando hablo dinero por lo que el mercado es muy amplio, la cuestión es que no llegamos a todos los clientes posibles y nuestro numero disminuye, existen asesores muy buenos o con una gran labor de convicción, pero de nada sirve esto al no tener la materia prima que son los prospectos o clientes que lleguen a nuestras instalaciones. Por este mismo motivo ya se trabajar varias estrategias para fomentar el tráfico de leads y no solo eso sino trabajarlos y mediante una base de datos por equipo tener el control de cada uno y lograr llegar a más personas.

Agregándole a todo lo anterior de maximizar la producción el hecho de llegar o completar la plantilla al 100%, debido a que se trabaja por comisión y no por sueldo, no existe limitación alguna para la contratación, sin embargo según los cálculos a

las instalaciones, se pueden albergar hasta cuarenta personas entre los dos turnos, es decir que nos encontramos aproximadamente a un 60% de capacidad, por lo que buscaremos con la propuesta del referido ya mencionada en los objetivos, lograr el número inicialmente y además de esto facilitar que se quede ya que la persona al ingresar estará en el mismo grupo de trabajo del que lo refirió y este le apoyara dándole la confianza para quedarse o de integrarse al equipo de trabajo de una manera más sencilla, obviamente con los dividendos o ganancias que le generara en el primer trimestre si la persona nueva lleva un buen desempeño, solo es cuestión de establecer la propuesta con el área de gerencia para ver qué porcentaje llevara y bajo qué condiciones ya que sería una buena alternativa para recuperar el número de personas que se tenían.

Estableciendo lo anterior bajo varias actividades y cambios en los puestos y sobre todo direccionado a la permanencia se verá reflejado un cambio de ingreso al aumentar el personal, se liberarán más créditos, se tendrá una mayor comisión el vendedor, el supervisor por ende generara más el gerente la empresa porque todos funcionan bajo este esquema, es por eso que creo que es la clave, simplemente aumentar personal y mejorar la forma de trabajo para una mayor satisfacción con mejores ingresos a corto plazo junto con un crecimiento integral de todos.

2.5 Objetivos (General y Específicos)

2.5.1 Objetivo General:

El objetivo general es proporcionar una propuesta de mejora en referencia a la capacitación del personal de la empresa financiera, la cual nos llevara una mejora continua con la permanencia del mismo personal y aumentando por esta misma razón las ventas de manera significativa.

2.5.2 Objetivos Específicos:

Inicialmente sería analizar mediante una encuesta de aprendizaje los puntos críticos, que es lo que no se está aprendiendo o la información que está faltando.

Posteriormente implementar un programa de capacitación enfocado a estas áreas de oportunidad, donde se especificará que personas capacitaran en que área y con qué continuidad, así como el orden en el que se llevaran a cabo dichas actividades para un mayor beneficio de nuestro producto financiero.

CAPITULO 3: MARCO TEORICO

3.1 Plan de Capacitación

Hay cambios que son necesarios en cada compañía y deben ser asumidos con control y responsabilidad. De allí la necesidad de aplicar programas de capacitación en una empresa que busca reforzar e innovar conocimientos en su plantilla de empleados.

Este proceso viene vinculado a la necesidad de los mercados que están en constante evolución. Las organizaciones deben buscar generar la capacidad de responder a todos los cambios. Este un proceso que involucra al empleado y al patrono.

Entonces, podemos definir los programas de capacitación de una empresa como los nuevos conocimientos profesionales que se imparten a los ingresos de personal, a miembros de un área específica o de otra, donde buscan ampliar capacidades a través de herramientas oportunas.

Con la aplicación de este método de formación, la empresa logrará mejores resultados y aumentará su capacidad de atender situaciones de conflicto.

Los programas de capacitación que se encuentran en los diagnósticos previos a su elaboración y son la base para orientar a todas las acciones posteriores.

Tiene muchas ventajas para las organizaciones, incluyendo:

- Orden y claridad de las necesidades de capacitación.
- Facilita la medición de los resultados, partiendo de un objetivo en común, y midiendo los resultados previstos en un período determinado.
- Asegura el involucramiento de la Alta Dirección de la Organización y su apoyo para mantener la iniciativa funcionando.
- Mantiene al personal capacitado y motivado, así como empoderado. Esto mejora el clima laboral en la organización y reduce el porcentaje de rotación.

La capacitación es, sin duda, una de las herramientas fundamentales con que cuentan las organizaciones para lograr que sus profesionales alcancen a través del conocimiento las competencias requeridas para enfrentar el dinámico y convulso mundo empresarial, en medio de los constantes cambios tecnológicos, económicos y sociales que se producen.

El recurso humano es el más importante que posee una entidad laboral y para que este se encuentre a tono con los requerimientos de la organización, debe ser capacitado a lo largo de toda la vida, porque constantemente están ocurriendo transformaciones dentro y fuera de la entidad laboral que repercuten directa o indirectamente en la eficiencia y eficacia de la misma.

Son los profesionales, por consiguiente, la columna vertebral de toda entidad laboral; pero la obtención de resultados satisfactorios, por parte de la organización, depende de los patrimonios que esta invierta en estos profesionales, y una de las aristas fundamentales es la capacitación de los mismos.

Los seres humanos están preparados para aprender de manera flexible y ser agentes activos en la adquisición de conocimientos y habilidades. Lo que aprenden la mayoría de las personas ocurre fuera de la instrucción formal (Bransford, Brown y Cocking, citados en Mitnik y Coria, 2012). Esta cita revela la particularidad de la capacitación como proceso que se lleva a cabo en las entidades laborales, como contribución al mejoramiento del conocimiento de los profesionales en aras de un superior desempeño de estos.

Constituye una necesidad para las administraciones de las organizaciones proyectarse al futuro a través de estrategias con expectativas claras de desarrollo de competencias, en lo que respecta a la capacitación de sus profesionales, y transmitirles esta visión a los mismos, para motivar en ellos la mejora del conocimiento, habilidades y capacidades, a la par que se propicie la comunicación entre el colectivo, lo que fortalece a la entidad laboral.

Para abordar el tema sobre la historia de la capacitación en el Mundo las investigadoras se remitieron a autores que lo han tratado como Tejeda (2005), Vargas (2011), Ruiz (2011), Mitnik y Coria (2012), Martínez (2015), entre otros.

Hay coincidencia en los hechos relatados por parte de los autores antes mencionados sobre el devenir histórico de la capacitación, aparejado a la propia historia de los oficios y su evolución, propiciado por el vínculo con la actividad práctica y enmarcado en el contexto histórico.

Al hacer una incursión en la historia de las civilizaciones antiguas se determina que la capacitación tiene sus orígenes en los principios de la Edad de Piedra, con el manejo y acumulación de conocimientos; «en la medida que el hombre fue capaz de inventar sus armas, instrumentos de trabajo, vivienda, ropa y lenguaje, se le hizo necesario y urgente el entrenamiento, que se convirtió en un factor determinante para el desarrollo de la civilización (Craig, 1987, citado en Martínez, 2015), pues era vital la trasmisión de los conocimientos y habilidades, que se adquirían de sus semejantes, a través de signos, símbolos y palabras para poder enfrentar las circunstancias en las cuales se desarrollaban.

Según los estudios realizados por Martínez (2015), en la comunidad primitiva la educación técnica era natural, intuitiva y espontánea; sus miembros participaban en las actividades a realizar y se involucraban en determinada labor con lo que adquirían y desarrollaban habilidades.

Otra característica a mencionar sobre la capacitación era el igualitarismo y la integralidad, de acuerdo con el desarrollo de la propia comunidad. Toda la comunidad participaba según la división natural del trabajo, en la fabricación y utilización de los instrumentos de trabajo. Históricamente puede considerarse que el entrenamiento o capacitación en el trabajo es una primera etapa de la capacitación, según Mitnik y Coria (2012).

La desintegración de la comunidad primitiva dio continuación a la Edad Media en su etapa esclavista, que trajo aparejada la separación del trabajo manual del intelectual, lo cual favoreció que se consideraran de baja categoría social a la mayoría de los oficios que, en lo adelante, serían realizados por la mano de obra esclava.

El desarrollo alcanzado en la artesanía y el comercio, en el mundo esclavista, exigía una alta especialización de los oficios en correspondencia con el desarrollo alcanzado por las sociedades antiguas. No obstante, las ideas más generalizadas sobre esta enseñanza en las diferentes sociedades de la antigüedad eran que, si bien las ocupaciones que implicaran el trabajo manual se consideraban necesarias para la sociedad, eran tenidas como bajas o degradantes Mitnik y Coria (2012).

Durante el Medioevo, la crisis y decadencia del sistema esclavista conllevó a una larga época de sociedad feudal, donde la artesanía y el comercio pasan a un segundo plano, dando lugar a un estancamiento de los oficios y la sociedad se organiza en una economía fundamentalmente agraria.

Más adelante, el desarrollo de las ciudades europeas en la Edad Media es el contexto en que aparece la formación de gremios. Estos eran un tipo de asociaciones económicas, que agrupaban a los artesanos de un mismo oficio y también a los comerciantes, las cuales prevalecieron hasta finales de la Edad

Moderna, cuando fueron abolidas. En las ciudades de Europa, se van haciendo fuertes dos nuevas clases: artesanos y comerciantes.

3.3 Objetivos

Cubrir las necesidades y requerimientos de formación y capacitación expresados por los empleados a través de los Proyectos de aprendizaje en equipo, para el fortalecimiento de sus competencias laborales, reafirmando a la vez conductas éticas que nos permitan generar una mejor sinergia laboral.

Establecer las orientaciones conceptuales, pedagógicas, temáticas y estratégicas de esta política en el marco de la calidad y las competencias laborales.

Contribuir al mejoramiento institucional, fortaleciendo las competencias de los empleados y la capacidad técnica de las áreas que aportan a cada uno de los procesos y procedimientos.

Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos, los objetivos y los procesos y procedimientos de la entidad laboral.

Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.

Contribuir al desarrollo de las competencias individuales como una experiencia adicional que les sirva en donde quiera que se desempeñen.

3.4 Organización

Diagnosticar

Determina cuáles son las destrezas que faltan en tu equipo o habilidades que tus colaboradores pueden pulir. Planifica programas de capacitación para atender los propósitos de la organización a corto y largo plazo.

Priorizar

Puede ocurrir que en la fase de diagnóstico identifiques diversas necesidades en tu equipo de vendedores. ¿Cómo estableces el orden de prioridad para la implementación del plan de capacitación?

Definir objetivos

Pregúntate cuál es el propósito de implementar ese plan de capacitación en particular y deja establecidos los mecanismos de evaluación final. Los objetivos deben ser claros y medibles, para manejar las expectativas de cada programa de formación y facilitar el informe de resultados.

Cuando sepas el motivo que te impulsa a desarrollar un plan de capacitación en tu empresa, transmite tus impresiones y expectativas al resto del equipo. La alineación de metas es importante para alcanzar los objetivos de un programa de capacitación.

Elaborar el programa de capacitación

Mientras mejor estructurado esté tu plan de capacitación, más sencillo será que alcances tus objetivos. El programa debe ser específico en relación a:

- Contenido: tópicos que serán desarrollados durante las actividades, técnicas y habilidades por adquirir;
- Técnicas de capacitación: método de enseñanza y mecanismos para la adquisición de destrezas;
- Cronograma: esquematización de actividades con fecha y horario;

- Público: grupo de personas a quienes se destinan las actividades de capacitación;
- Recursos humanos: instructores necesarios para cada actividad del programa;
- Recursos materiales: presupuesto e infraestructura disponible.

Ejecutar

Lleva a la práctica el programa de capacitación y observa a los participantes durante todo el proceso. Recuerda que las anomalías o contratiempos sirven para hacer ajustes en futuras instancias de capacitación.

Toma en cuenta el abanico de metodologías de enseñanza que se pueden aplicar en las empresas y explora tus recursos con creatividad:

- Juegos;
- Role play;
- Proyectos;
- Clases formales;
- Dramatizaciones;
- Estudio de casos;
- Material audiovisual;
- Conferencias grabadas;
- Capacitación práctica durante el trabajo;
- Rotación de las personas entre departamentos con funciones diferentes.

Si sientes que las necesidades de tu organización así lo ameritan, puedes ir más lejos y diseñar un programa de cursos a distancia. Al ejecutar tu plan de capacitación, intenta no tomar decisiones de última hora y prepárate para los imprevistos. Por ejemplo:

- Ten a la mano un facilitador suplente, por si acaso alguien cancela;

- Si vas a utilizar material de apoyo impreso, añade algunas copias para los colaboradores que se animen a participar en el último momento.
- Organiza una dinámica de integración de grupo adicional, por si acaso en algún momento sientes que necesitas romper el hielo.
- Prepara un par de actividades extra y déjalas de reserva, en caso de que el grupo avance en el programa más rápido de lo que habías imaginado.

Evaluar

Para evaluar tu programa de capacitación utiliza instrumentos cuantitativos para conocer el impacto de la estrategia ejecutada. Al mismo tiempo, conviene que controles tus expectativas y seas flexible con los criterios de evaluación del programa. La evaluación depende de cuál haya sido el propósito inicial.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

4.1 Cronograma de actividades

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	Reunión con el Gerente comercial	Ricardo Beltrán Santos					
2	Entrevistas para identificar necesidades	Ricardo Beltrán Santos					
3	Análisis y diagnóstico de necesidades	Ricardo Beltrán Santos / Gerencia Comercial					
4	Selección de Temas de Capacitación	Gerencia comercial / Gerencia RH					

5	Elaboración de la descripción del puesto	Gerencia RH					
6	Elaboración del Programa	Ricardo Beltrán Santos					
7	Revisión y Autorización del Programa	Gerencia comercial					

Figura 3 Cronograma de actividades (Elaboración Propia)

4.2 Descripción de las actividades

1- Me reuní con el gerente comercial para definir las actividades a realizar durante el programa de capacitación, en esta se definen punto por punto lo que se estaría plasmando en nuestro programa de manera que estén enterados en las áreas directivas de la empresa.

2- Posterior a el análisis del programa se generé de manera presencial las entrevistas, con la final de identificar la mayor problemática en cuestión de la capacitación que es nuestro punto clave del proyecto.



ENCUESTA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

1. ¿Cuál crees que sea el motivo por el cual salgan de la empresa los colaboradores?
I- falta de cap. II- mal ambiente III- por comisión
2. De la capacitación técnica o la humanista ¿Cuál crees que haga más falta?
3. Del aspecto técnico ¿qué es lo más complicado de hacer?
I- tasa de int. II- sistema CRM III- marketing
4. ¿Del aspecto humanista ¿cuál de estas capacitaciones te gustaría más?
I- motivación II- resolución de conflictos III- el oficio del buen vendedor
5. ¿Algún tema de capacitación que creas que te sirva en tu puesto?

Figura 4 encuesta para el plan de capacitación (elaboración propia)

3- me reuní con el área comercial con los datos estadísticos de estas problemáticas donde se definió el problema principal de capacitación o desinformación donde se eligió una capacitación de manera cuatrimestral donde dos de estas serán de forma técnica y una al ramo humanista del asesor financiero.

4- Se destinó para el proyecto estas tres capacitaciones en un año de manera trimestral de la siguiente manera, la inicial donde se detectó es en el tema técnico de uso de sistema que nos arroja cotización y tasas de interés que denominamos **Control de CRM**, continuando con la segunda de tipo humanista acerca a la presencia y el enfoque como vendedor a la cual le llamamos **El oficio del buen Vendedor** y terminando con una tercera que va dirigida al marketing la cual lleva el nombre de **El camino del Marketing**, esas fueron las tres capacitaciones que enfocamos según los resultados de la encuesta ya mostrada.

5- Nos reunimos con capital humano se definió el plan que estamos buscando enfocado solo al asesor financiero en el cual se establecieron lineamientos que nos ayudaron a seleccionar un buen asesor.

6- Con los datos recabados aplicamos todo para lo que sería la integración del programa de capacitación en la empresa.

7- Con el programa recabado se pasó a revisión donde se espera que todo este de acuerdo con lo planeado y se de el visto bueno para que se autorice por las autoridades correspondientes de la empresa.

CAPITULO 5: RESULTADOS

5.1 Resultados

Estos fueron los resultados obtenidos durante el semestre desempeñado en la empresa BROKIAN CONSUMIDORES SAPI DE CV, después de todas las reuniones con el área comercial y de recursos humanos se logro conformar un programa de capacitación completo.

Por todo lo antes mencionado este miso contribuirá a un mejor desarrollo integral de los colaboradores de esta compañía a continuación se presenta el siguiente programa ya autorizado mismo que estará sujeto a cambios o necesidades conforme las políticas o cambios de resultados la empresa exija.

RICARDO BELTRAN SANTOS

ELABORÓ

LILIA RIOS VALENCIA

AUTORIZÓ



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Área comercial

TABLA DE CONTENIDO

1. *INTRODUCCION*
2. *JUSTIFICACION*
3. *OBJETIVO GENERAL*
4. *OBJETIVOS ESPECIFICOS*
5. *PRINCIPIOS DE LA CAPACITACION*
6. *ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN*
7. *PROGRAMA DE INDUCCION*
8. *FINALIDAD DE LA CAPACITACION*
9. *PLAN DE CAPACITACION*

/



Figura 4 portada programa de capacitación (elaboración propia)



INTRODUCCIÓN

El plan de capacitación en Brokian consumidores sapi de cv. está orientado al desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, la identificación de valores y competencias fundamentales de los colaboradores, en beneficio de propiciar el crecimiento personal, grupal y organizacional, conllevando de esta manera a mejorar la calidad en la prestación del servicio y la eficacia.

Este proceso transforma la información recopilada que se traduce en conocimiento y, posteriormente lo integra al Plan de Capacitación en una empresa de ramo financiera, mediante programas de aprendizaje, capacitaciones, entrenamiento e inducción (reinducción), lo cual incrementa las capacidades y desarrolla competencias propias a cada proceso, permitiendo la mejora de estos y el crecimiento de la Institución. Para llevar a cabo el plan se estableció una encuesta de necesidades la cual fue diligenciada por los diferentes integrantes de los procesos de la entidad financiera.

JUSTIFICACIÓN

La capacitación es una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos y materiales de una empresa de cualquier índole, debido a que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del empleado por medio de la mejora de la calidad de las aptitudes, conocimientos, habilidades y destrezas que aumentan sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto laboral, al mismo tiempo que resulta ser una importante herramienta que contribuye a la motivación, realización personal y fomento de la identidad en su vida diaria.



La capacitación es uno de los medios que contribuye a que los empleados puedan atender a los potenciales clientes con eficiencia y oportunidad. La mejora en la calidad de los servicios y la gestión comercial en general se ven impactadas, en tanto que, con este manual, la capacitación permanente y la mejora continua del personal, representa para la institución un avance en el proceso de modernización en todo momento. La participación responsable y sistemática de los empleados en los procesos de capacitación, es condición indispensable para asegurar que los objetivos de dichos procesos se cumplan.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es proporcionar una propuesta de mejora en referencia a la capacitación del personal de la empresa financiera, la cual nos llevara una mejora continua con la permanencia del mismo personal y aumentando por esta misma razón las ventas de manera significativa.

OBJETIVO ESPECIFICO

Inicialmente sería analizar mediante una encuesta de aprendizaje los puntos críticos, que es lo que no se está aprendiendo o la información que está faltando.

Posteriormente implementar un programa de capacitación enfocado a estas áreas de oportunidad, donde se especificará que personas capacitaran en que área y con qué continuidad, así como el orden en el que se llevaran a cabo dichas actividades para un mayor beneficio de nuestro producto financiero.



La capacitación es uno de los medios que contribuye a que los empleados puedan atender a los potenciales clientes con eficiencia y oportunidad. La mejora en la calidad de los servicios y la gestión comercial en general se ven impactadas, en tanto que, con este manual, la capacitación permanente y la mejora continua del personal, representa para la institución un avance en el proceso de modernización en todo momento. La participación responsable y sistemática de los empleados en los procesos de capacitación, es condición indispensable para asegurar que los objetivos de dichos procesos se cumplan.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es proporcionar una propuesta de mejora en referencia a la capacitación del personal de la empresa financiera, la cual nos llevara una mejora continua con la permanencia del mismo personal y aumentando por esta misma razón las ventas de manera significativa.

OBJETIVO ESPECIFICO

Inicialmente seria analizar mediante una encuesta de aprendizaje los puntos críticos, que es lo que no se está aprendiendo o la información que está faltando.

Posteriormente implementar un programa de capacitación enfocado a estas áreas de oportunidad, donde se especificará que personas capacitaran en que área y con qué continuidad, así como el orden en el que se llevaran a cabo dichas actividades para un mayor beneficio de nuestro producto financiero.



PRINCIPIOS DE LA CAPACITACION

A continuación, se presentan los puntos principales de la capacitación a seguir en Brokian:

- **Complementariedad.** La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales.
- **Integralidad.** La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y con el aprendizaje organizacional.
- **Objetividad.** La formulación de políticas, de planes y programas de capacitación, debe ser la respuesta a un diagnóstico de necesidades de capacitación previamente realizado, utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas.
- **Participación.** Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación de los empleados.
- **Prevalencia del interés de la organización.** Las políticas, los planes y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización.
- **Integración a la carrera administrativa.** La capacitación recibida por los asesores financieros debe ser valorada como antecedente en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.
- **Prelación de los empleados de carrera.** Para aquellos casos en los cuales la capacitación busque adquirir y dejar instaladas capacidades que la entidad requiera más allá del mediano plazo, tendrán prelación los empleados de carrera.
- **Economía.** En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.
- **Énfasis en la práctica.** La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica.



ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACION

Este programa pretende desarrollar actividades de capacitación para los empleados de la entidad del ramo financiera, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, mejorando la calidad en la prestación del servicio a todos nuestros clientes además del eficaz desempeño del cargo, cubre los siguientes programas:

Programa de inducción

Este es un programa inicial que se le da a todos los asesores con respecto a las actividades diarias a realizar, donde se incluye reglamento interno el cual ya existía, no hubo ninguna modificación ya que este ya se usaba de tiempo atrás, junto con una actividad de integración con el grupo de trabajo con el cual este laborando.

➤ Control del CRM

Este sería el primer curso donde se eligió algo técnico que es el control y capacitación en cuanto al sistema, se eligió de manera inicial ya que en este no debemos tener detalles debido a que en esta plataforma subimos todo lo relacionado con la documentación del cliente.

➤ El oficio del buen vendedor

El segundo curso es de carácter humanista y sobre todo motivacional con técnicas que se pueden utilizar para una venta de nuestro producto, con puntos clave enfocados en las objeciones, múltiples cierres de venta y el manejo de emociones que es el más importante ya que hay que destacar que el cliente compra emociones o por emoción en ese momento.

➤ El camino del Marketing

Este último curso es la base de todo el proyecto es por eso que se dejó al final, porque además de ser un curso de tipo técnico, de este sale toda la materia prima para el ingreso directo de la financiera en el cual se explica el paso a paso de obtener clientes en las diferentes herramientas de marketing que actualmente existen.



PROGRAMA DE INDUCCION

El programa de inducción tiene por objeto iniciar al asesor financiero en su integración, a la cultura organizacional de Brokian, al sistema de valores de la entidad financiera, familiarizarlo con el servicio al cliente, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y misionales, así como de crear un asesor proactivo e interesado en el crecimiento.

Este programa se realiza cada vez que ingresa un asesor a la entidad financiera, en la inducción participan todos los miembros de los procesos de la empresa los cuales imparten al personal que ingresa todos los aspectos relacionados al proceso correspondiente.

Como el supervisor de ventas, la administradora y el gerente.

Como se indica a continuación:

- **Planeación Estratégica.** Dará a conocer la estructura de la empresa, para qué fue creada la Institución, misión y visión, principios y valores, Estructura: organigrama, objetivos institucionales; además darán a conocer todo el Sistema de Gestión y control, donde se tocaron temas como:
 - **Análisis y Mejora Continua.** o Sistema de Gestión y Control, o Seguimiento y Planes de Mejoramiento.
 - **Gestión de Talento Humano.** Dará a conocer los siguientes temas: Nomina, prestaciones de ley Plan Anual de capacitación, Plan de comisiones y bonos, Plan Estratégico de Talento Humano,
 - **Gestión de Asuntos Disciplinarios.** Aspectos que se lleven a cabo a nivel disciplinario, como lo es el reglamento interno de la sucursal que se presenta a continuación:



REGLAMENTO BROKIAN AGUASCALIENTES

- 1) Comer en el área de call center, no guardar comida en los escritorios, sólo material de oficina tales como solicitudes, lápices, seguimiento, plumas, etc. Procura mantener tu lugar de trabajo limpio y ordenado, respetar los materiales de trabajo los demás.
- 2) No digas palabras descompuestas. Por más molesto que estés, evita a toda costa emplear en tu vocabulario palabras ofensivas y agresivas y mucho menos en frente de los clientes.
- 3) Sé puntual. Si la entrada al trabajo es a una hora, a esa hora debes estar, si llegas tarde quedarte más tarde a recurrar horas.
- 4) No hables por teléfono sobre temas personales Si es necesario, sal al pasillo o a una sala de juntas a hablar.
- 5) Código de vestimenta formal: camisa de vestir, pantalón de vestir, faldas, vestidos, zapatos de vestir o tacones entre semana, tenis solo los fines de semana o camisas polo, cabello recogido en mujeres o arreglado, maquillaje de oficina, hombres peinados y cabello corto.
- 6) La comida que se trae a la oficina se debe retirar cuando se termine el turno de trabajo, lavar los trastes usados, y no tomar alimentos que no sean tujos, si sales a comprar a comida avisar y no salir todos juntos a comer ya que se queda sola la guardia.
- 7) Respetar las jerarquías en ausencia de gerencia, sobre todo, los líderes siguen siendo jefes.
- 8) Contestar a tu cliente una vez que se haya vendido, sigue siendo tu cliente hasta la entrega del producto y seguirás comisionando por este trabajo bien realizado, agendar en el horario en que te encuentras trabajando en la oficina, si encargas tu cliente avisar al líder.
- 9) Permisos de asueto consultarlo con gerencia mínimo una semana antes para organizar las guardias y reponerlo en el fin de semana siguiente, así como revisar y encargar tus cierres con tu líder. Seguir los horarios establecidos mandados en inicio de mes, cambios avisar con una semana de anticipación.
- 10) Vacaciones permitidas sin problema una vez al año, sólo avisar un mes de anticipación.
- 11) Utilizar la impresora solamente para cuestiones laborales.
- 12) Respetar a tu compañero, evita el chisme de pasillo, se viene a trabajar no hablar del otro.
- 13) No fumar en la entrada de la sucursal.
- 14) Los espacios de la oficina son exclusivamente para cosas laborales, no de tema comercial o de interés social.
- 15) Evitar hacer cobros con tarjetas personales ni recibir pagos a cuentas personales de dinero de los clientes.
- 16) Evitar usar el teléfono cuando se está atendiendo un cliente, siempre una actitud de amabilidad y de apertura hacia nuestros clientes.
- 17) En caso de incumplimiento a cualquiera de las reglas ya antes mencionadas será motivo de sanción o acta administrativa, favor de considerar que a las 3 actas administrativas puede ser motivo de baja justificada de la empresa.

FIRMA DEL ASESOR / LÍDER / GERENTE



- **Gestión Financiera.** Recursos y disposición de estos para la sucursal.
- **Gestión Contractual.** Detallará todo lo concerniente a la contratación del puesto y las actividades diarias.
- **Gestión Documental,** que la documentación este completa y actualizada cada año. Todo lo concernientes con el proceso que lleva a cabo con la conservación de la documentación en la entidad.
- **Evaluación y Seguimiento.** Dará a conocer el proceso de evaluación y seguimiento que se lleva a cabo en todos los procesos de la entidad
- **Subdirección de Estrategia y Coordinación de Brokian:** Dará a conocer los procesos que se llevan a cabo en el día a día como asesores financieros que serían:

- I. PUBLICIDAD
- II. PROSPECTAR
- III. AGENDAR CITAS
- IV. CONFIRMAR CITAS
- V. REGANEDAR
- VI. INFORMACION INTEGRAL AL CLIENTE
- VII. LLENADO DE SOLICITUD DE CREDITO
- VIII. AUTORIZACION
- IX. CONFIRMACION PARA LA FIRMA DE CONTRATO
- X. FIRMA DE CONTRATO
- XI. SEGUIMIENTO POST VENTA
- XII. ENTREGA DE CARPETA DEL CLIENTE
- XIII. COBRANZA
- XIV. RESICION DE CONTRATO



FINALIDAD DE LA CAPACITACION

La capacitación juega un papel determinante en el desempeño de todos los asesores financieros de Brokian, de ahí que es necesario que en la financiera aplicara este plan y dando cumplimiento a los planes y programas de capacitación que destinamos para un mejor futuro para la institución.

Ya que personal capacitado traerá los beneficios siguientes:

a) Trabajo Administrativo: Contribuirá a la labor de dirección, registro y control realizado y evaluado en la, impactando la calidad y cantidad de los procesos y procedimientos en lo relativo a la administración del personal y en el marco de la relación entre lo que espera del empleado y lo que ésta puede hacer para contribuir a hacer efectiva dicha exigencia y eficiente el desempeño del empleado.

b) Desarrollo de Personal: Tanto a nivel individual como colectivo la capacitación ofrecerá al personal herramientas actualizadas y modernas que le permitan realizar su trabajo en menor tiempo, con menor esfuerzo y mayor calidad que favorece un estado anímico de satisfacción. La capacitación sistemática y regulada ubicara al empleado en una perspectiva de evolución permanente en tanto amplía su nivel cognoscitivo, cultural, técnico y administrativo, permitiéndole una motivación y compromiso particular con su trabajo, con la municipalidad y en el cumplimiento de la función pública con un alto sentido de la responsabilidad social.

c) Ambiente de Trabajo: La capacitación sistemática y debidamente regulada, ofrece a todo el personal según su nivel dentro de la estructura organizativa de la financiera, la oportunidad de cualificarse en la labor que desempeña, estimula el establecimiento de relaciones de respeto y consideración mutua basadas en la contribución al desarrollo institucional, así mismo ayuda a la autovaloración del trabajo desempeñado; además se ve potenciada la coordinación y se promueve la integración efectiva de grupos de trabajo

d) Atención a los clientes: Uno de los principales beneficios que ha de aportar la capacitación es el mejoramiento de los servicios de la administración, ya que favorecerá la motivación del empleado para atender con mayor eficacia los requerimientos que nos solicitan todos nuestros clientes.



PLAN DE CAPACITACION

El Plan anual de capacitación es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias y habilidades, el mejoramiento de los procesos institucionales misionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo, para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas por el área de inteligencia de la institución, organizado de la siguiente manera

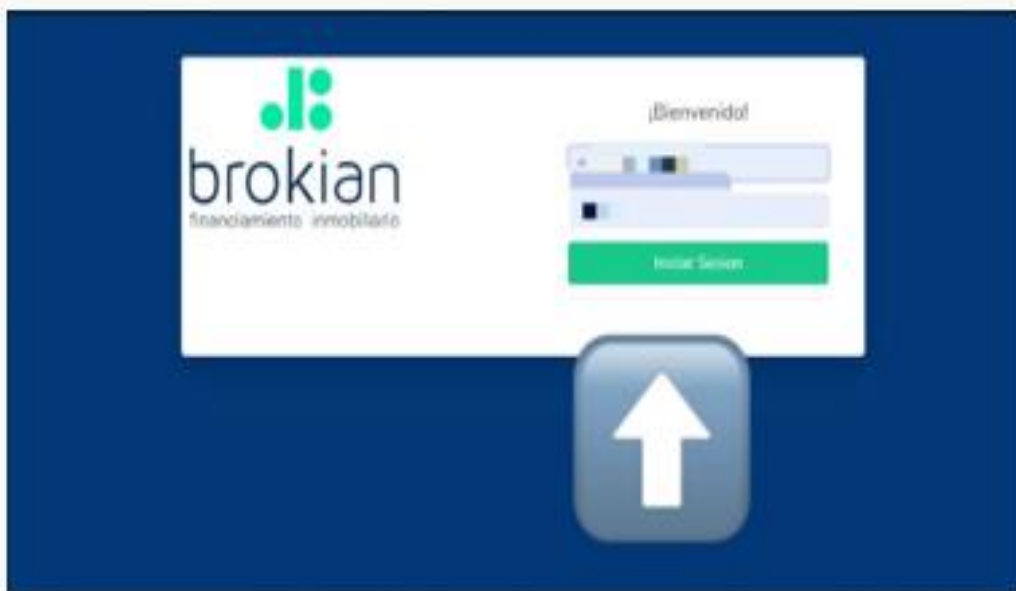
1. CONTROL DEL CRM.
2. EL OFICIO DEL BUEN VENDEDOR.
3. EL CAMINO DEL MARKETING.

CONTROL DEL CRM

Este curso es el mas extenso y en es un tema de carácter técnico el cual esta enfocado en todo el proceso desde que el cliente aplica su solicitud hasta la cobranza y rescisión del contrato, cabe mencionar que es muy importante dominar el sistema ya que si se comete un error puede perjudicar al cliente de manera directa, por eso se aplica este curso con el paso a paso que se menciona a continuación.



Lo primero es el registro del usuario, el cual se le da al asesor con su correo institucional y una contraseña única por empleado la cual es cambiada la primera vez que inicia sesión, debido al aviso de privacidad que tenemos cada asesor solo tiene acceso a el dato de sus clientes, para evitar alguna comunicación negativa de datos por parte de los empleados y disminuir el riesgo de que se propaguen.

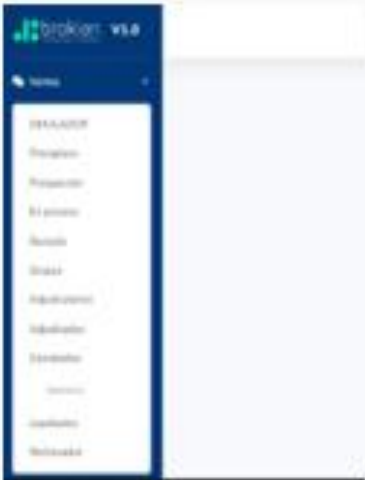


El tablero al iniciar es el siguiente:

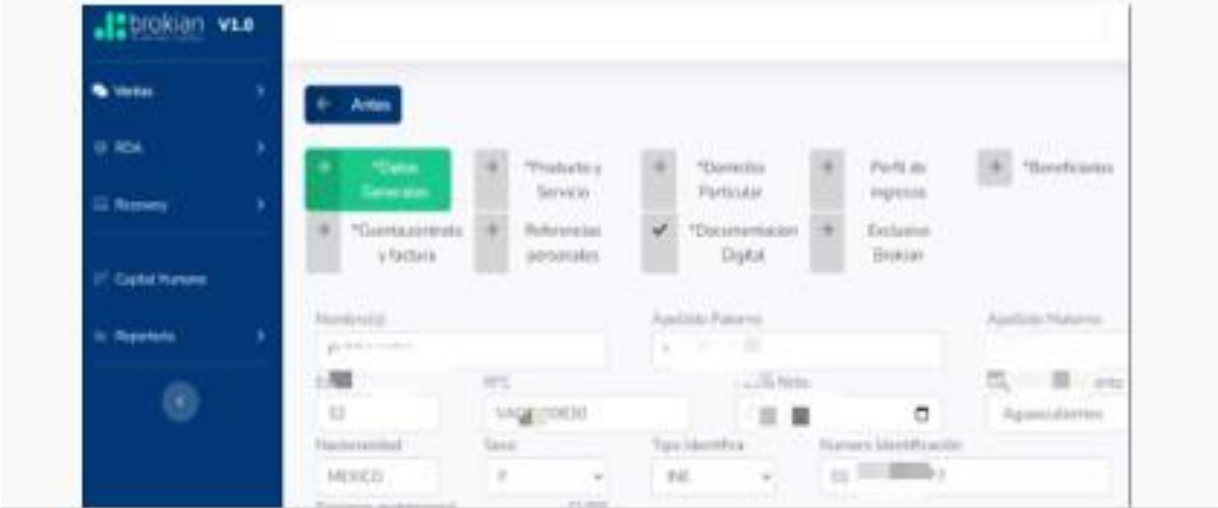




El tablero nos da parte a todas las opciones desde que el cliente ya está bajo la aprobación donde aparece de la siguiente manera y nos vamos a la opción de ventas para empezar a capturar y subir la documentación de nuestro cliente una vez firmada.



Posterior a esto ya mencionado comenzar a guardar todo a continuación se presenta el paso a paso de como generarlo:|
Comenzando por los datos de identificación o generales





Continuamos con una de las partes mas importantes que es donde destaca el producto que estas vendiendo junto con su aportación más la fecha en la que se contrató.

Antes

- Clase General
- Producto y Servicio**
- Detalle Particular
- Perfil de Ingresos
- Beneficiarios
- Cuentas de cobro y facturas
- Referencia personal
- Documentación Digital
- Exclusivo Brokian

Producto: SubProducto: Servicio: Especialidad:

Tipo de aportación: Modo por el cual se entrega de resultado: Fecha Solicitada:

Guardar **Validar**

lo siguiente es bajo el motivo por el cual se le autorizo que son sus ingresos.

Antes

- Clase General
- Producto y Servicio
- Detalle Particular
- Perfil de Ingresos**
- Beneficiarios
- Cuentas de cobro y facturas
- Referencia personal
- Documentación Digital
- Exclusivo Brokian

Perfil de Ingresos: Ingreso Mensual: Egreso Mensual: No Dependientes: Tipo de contrato:

Tipo de ingreso: Nombre de la empresa o dependencia: No. Dependientes: Tipo de contrato:

Perfil actual: Avil: Departamento: Tipo de la empresa:

Nombre del jefe directo: Dirección de la empresa: Municipio:



Como todo credito hipotecario incluye un seguro de vida, es por eso que hay que dejar a alguien mayor de edad como beneficiario en caso de que el cliente llegara a fallecer.

Antes

→ *Datos Generales	→ *Producto y Servicio	→ *Domicilio Particular	→ Perfil de Ingresos
→ *Cuenta, contrato y factura	→ Referencias personales	✓ *Documentación Digital	→ Excluido Brokian

Beneficiario 1

Nombre	Familiares	Porcentaje
ELP*	MADRE	100

Beneficiario 2

Continuando con el tema de la factura fiscal en caso de que el cliente quiera facturar sus pagos mensuales ya incluyen iva los precios y es deducible en cualquier caso.

Antes

→ *Datos Generales	→ *Producto y Servicio	→ *Domicilio Particular	→ Perfil de Ingresos	→ *Beneficiarios
→ *Cuenta, contrato y factura	→ Referencias personales	✓ *Documentación Digital	→ Excluido Brokian	

Envío de estado de cuenta: Referido en su caso

Recibir mensualmente factura: No

Compartir en comentarios del grupo: No

Domicilio Fiscal

Domicilio Fiscal	Calle y número	Num. Ext.
Es el mismo en domicilio		



Continuamos con una de las partes más importantes que es donde destaca el producto que estas vendiendo junto con su aportación más la fecha en la que se contrató.

Antes

- *Clima Escenario
- *Producto y Servicio**
- *Clima Portuaria
- *Perfil de ingresos
- *Beneficiarios
- *Cuentascontable y factura
- *Referencias personales
- *Documentación Digital
- *Exclusiones Brokian

Producto: Casa
 SubProducto: BF2020
 Servicio: Adaptación
 Expiración: Lista de

Tipo de operación: Cuenta clínica
 Medio por el cual se cobra de nosotros: Redes sociales
 Fecha Solicitud: 28/04/2023

lo siguiente es bajo el motivo por el cual se le autorizo que son sus ingresos.

Después

- *Clima Escenario
- *Producto y Servicio
- *Clima Portuaria
- *Perfil de ingresos**
- *Beneficiarios
- *Cuentascontable y factura
- *Referencias personales
- *Documentación Digital
- *Exclusiones Brokian

Profesional / Oficina: EMPLEADA
 Tipo de ingreso: Ingreso fijo
 Puntos actual: ATENCIÓN AL CLIENTE
 Ingreso Mensual: 22000
 Ingreso Mensual: 0
 No Dependientes: 0
 Tipo de empresa: Empresa
 Nombre de la empresa: Dependencia en...
 Calle: 4000
 Departamento: VENTA
 Ciudad de la empresa: COMBA
 Número del jefe de obra: Quiérmelo a la empresa (sólo)



Como todo credito hipotecario incluye un seguro de vida, es por eso que hay que dejar a alguien mayor de edad como beneficiario en caso de que el cliente llegara a fallecer.

Antes

- + Datos Generales
- + Producto y Servicio
- + Domicilio Particular
- + Perfil de ingresos
- + *Cuentas, contrato y factura
- + Referencias personales
- ✓ *Documentación Digital
- + Exclusiones Brokian
- + *Beneficiarios

Beneficiario 1

Nombre	Parentesco	Porcentaje
JUAN	MADRE	100

Beneficiario 2

Continuando con el tema de la factura fiscal en caso de que el cliente quiera facturar sus pagos mensuales ya incluyen iva los precios y es deducible en cualquier caso.

Antes

- + Datos Generales
- + Producto y Servicio
- + Domicilio Particular
- + Perfil de ingresos
- + *Beneficiarios
- + *Cuentas, contrato y factura
- + Referencias personales
- ✓ *Documentación Digital
- + Exclusiones Brokian

Envío de estado de cuenta: Referido en mensual (dropdown)

Puede mensualmente facturar: No (dropdown)

Domicilio particular: No (dropdown)

Participar en remuneraciones del grupo: No (dropdown)

Domicilio Fiscal

Domicilio Fiscal	Calle y número	Nombre
Es el mismo en domicilio (dropdown)		

Código: [input] Ciudad / Delegación: [input] Estado: [input]



Como todo crédito se requieren referencias personales en caso de algún atraso en la mensualidad a las cuales les empiezan a llamar se solicitan dos en todos los casos como mínimo.

brokian VLS

Acción

- Datos Generales
- Productos y Servicios
- Servicios Particulares
- Perfil de Ingresos
- Microcréditos
- Comprobantes y facturas
- Referencias personales**
- Documentación Digital
- Exclusiones Brokian

Referencia 1

Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Edad
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Código postal	Año de nacimiento	Tel. particular	Tel. móvil
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Referencia 2

Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Edad
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Código postal	Año de nacimiento	Tel. particular	Tel. móvil
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

En lo siguiente después de ya tener todos sus datos se sube la documentación escaneada de todo lo firmado, así como de su ine, comprobante de domicilio, rfc y su comprobante de ingresos.

brokian VLS

Acción

- Datos Generales
- Productos y Servicios
- Servicios Particulares
- Perfil de Ingresos
- Microcréditos
- Comprobantes y facturas
- Referencias personales
- Documentación Digital**
- Exclusiones Brokian

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN AL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN



En caso de que existiera alguna falla o problema en cualquier dato del cliente corporativo después de revisarlo en un lapso no máximo a 48 horas lo pone como rechazado.

Rechazado	Cliente	CURP	Persona	Sucursal
2022-12-27 17:58:17	35527001	1408 10 00 000	1408 10 00 000	AGUASCALIENTE
2022-12-27 17:58:17	22230071	1408 10 00 000	1408 10 00 000	AGUASCALIENTE
2022-12-27 17:58:17	11070031	1408 10 00 000	1408 10 00 000	AGUASCALIENTE
2022-12-27 17:58:17	30200001	1408 10 00 000	1408 10 00 000	AGUASCALIENTE
2022-12-27 17:58:17	11070031	1408 10 00 000	1408 10 00 000	AGUASCALIENTE

Si todo esta bien el cliente ya puede comenzar con sus pagos de manera normal el siguiente mes y lo podemos ver en el apartado de cobranza





Darle clic se puede ver de la siguiente manera y lo puedes buscar por mes para ver si le toca pagar

Cobranza

Consulta por: Inicial: Final:

Copyright © Esmisoft 2021

○ esta la opción por nombre, numero de contrato o número de solicitud

brokian V1.0

- Ventas
- RDA
- Recovery
- Capital Humano
- Reportaria

Buscar por:

Copyright © Esmisoft 2021



Nos arrojaría las siguientes opciones y abajo pondré los ejemplos.

Caratula

Contrato

Estado de Cuenta

Recibo

Ejemplos:

CARATULA



CONTRATO Y DOCUMENTOS FIRMADOS





ESTADOS DE CUENTA

brokian Brokian Consumidores SAPI de CV

Historico de Pagos

Numero: 8101 Cliente: 321445 Fecha: 22 MAY 2023 10:48:38

Estado: AGUOSCUENTAS Rete: INTEGRANTE Monto Controlado: \$100,000.00

Mora presento: \$10,000.00 Amargo: 21% 2023 Pagos realizados: 1

Fecha limite de pago: 01 de Junio de 2023 Monto: \$3,***.00

Descripción	Fecha	Aportación	Gastos Admns	IVA	Seguro	Total	Rec/CoC	\$ Recibe
INSCRIPCIÓN	29 DIC 2022	0.00	2,000.00	320.00	0.00	2,320.00	4388	1,100.00
PAGO A MENSUALIDAD	29 DIC 2022	888.88	200.00	32.00	0.00	787.88	4388	1,100.00
PAGO A MENSUALIDAD	29 DIC 2022	38.88	12.81	2.00	0.00	53.69	4388	1,100.00
	Total	936.76	2,212.81	354.00	0.00	1,188.00		

Con esas funciones el cliente puede obtener su documentación o algún estado de cuenta, de igual manera se manda de forma directa mes con mes al correo, pero en caso de querer hacer una aclaración o que se haya equivocado en la referencia de pago podemos ubicarlo de esta manera.

Es como concluimos con el curso del CRM que utilizamos en la empresa para continuar con el siguiente curso.



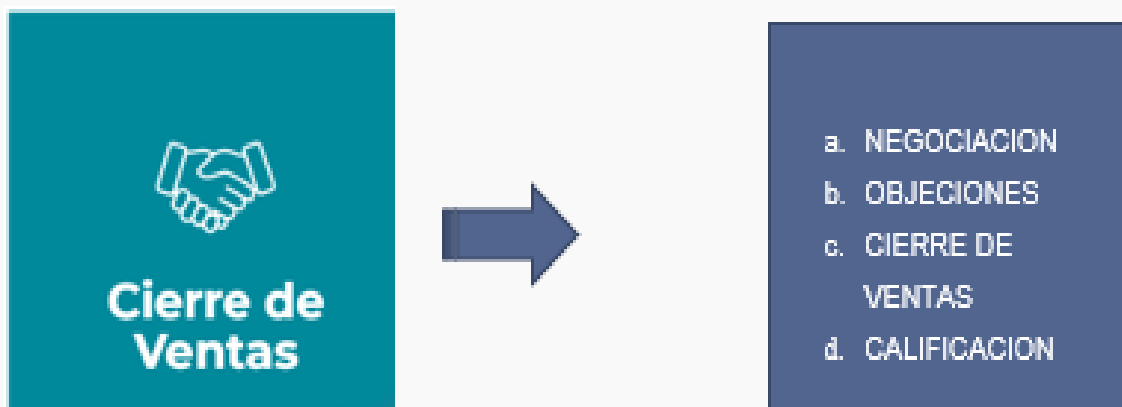
EL OFICIO DEL BUEN VENDEDOR

Este es un curso de carácter humano debido a la encuesta que se realizó, necesitan bases para una venta y que mejor que con un curso presencial enfocado en las objeciones que nos dan los clientes.

Este curso nos llevó como objetivo los siguientes pasos:

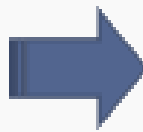


La cual se enfoca principalmente en estos aspectos:





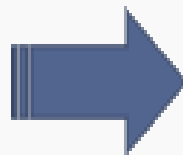
Conoce a tu Cliente



- a) CONOCE A TU CLIENTE IDEAL
- b) PROPUESTA DE VALOR
- c) COUSTOMER JOURNEY
- d) CONOCIMIENTO DEL MERCADO



Gerencia Comercial



- a) PROCESO INTEGRAL DE LA VENTA
- b) LIDERAZGO
- c) ESTRATEGIA DEL EQUIPO DE VENTAS
- d) TRABAJO EN EQUIPO
- e) INTELIGENCIA COMERCIAL
- f) MOTIVACION



- a) ESTABLECER METAS
- b) ENTENDIMIENTO DEL PRODUCTO
- c) PERFIL DEL VENDEDOR
- d) PLAN DE DESARROLLO COMERCIAL
- e) COMPENSACIONES
- f) PROPUESTAS Y COTIZACIONES
- g) AREA DE VENTAS

Aunado a lo anteriormente mencionado anexare evidencia del curso impartido bajo esta estructura y en ese orden:









Dicho curso finaliza con los siguientes beneficios o aprendizajes.

- **Mejores habilidades de comunicación y persuasión:** Vendedores(as) que se toman el tiempo para aprender y perfeccionar sus habilidades de comunicación y persuasión pueden aumentar sus ventas significativamente.
- **Mejor comprensión de los comportamientos de los clientes:** Aprender a identificar y comprender el comportamiento de los clientes puede ayudar a realizar mejores ofertas y aumentar las tasas de conversión.
- **Mayor conocimiento en marketing digital:** Los cursos de ventas suelen ofrecer una visión completa de las herramientas, plataformas y estrategias de marketing digital, lo que puede contribuir con la mejora en la rentabilidad en línea.
- **Mejores habilidades de negociación:** Estos cursos también cooperan para el desarrollo de habilidades de negociación sólidas y a aprender las estrategias necesarias para obtener resultados favorables en las interacciones con los clientes, aparte de desarrollar más confianza en su trabajo y mejorar su profesionalismo.
- **Mayor entendimiento de los procesos de venta:** Los cursos de ventas también pueden ayudar a entender mejor los procesos de venta y a obtener una visión más clara de cómo deben funcionar, lo que puede influir en la mejora de la eficiencia de un vendedor(a) y ayudarlo(a) a ahorrar tiempo y esfuerzo.
- **Entendimiento de modelos de ventas:** Hacer un curso de ventas puede auxiliar en la comprensión de los modelos de ventas más comunes.
- **Mayor conocimiento de las herramientas de venta:** Es posible aprender sobre las herramientas y aplicaciones útiles que podrían contribuir a aumentar su productividad y mejorar el proceso de ventas..



EL CAMINO DEL MARKETING

El último curso de nuestra capacitación el cual consideramos de mucha importancia para nuestros vendedores ya que ellos se generan su cartera de clientes es justo que se tomó esta idea porque si lo vemos como en una empresa tradicional donde se requieren insumos o materia prima para un producto terminado este sería un sinónimo de ello considerando que la única materia prima en este ramo financiero son nuestros clientes por eso se muestra lo siguiente:

Las redes sociales se han convertido en un elemento fundamental para la estrategia de cualquier empresa con presencia online. Y es que cada vez son más los usuarios que confían en las marcas a través de estos perfiles sociales. Este hecho ha provocado que numerosas empresas contraten profesionales especializados capaces de diseñar y establecer planes estratégicos y competitivos en torno a las redes sociales dentro del mercado digital.

El curso el camino del marketing está diseñado para ayudar a las empresas a mejorar su presencia en línea y a construir una marca sólida y reconocida a través de las redes sociales. Al finalizar el curso, los asesores financieros serán capaces de diseñar y aplicar planes estratégicos integrados, y gestión de la realizar una prospección mas elevada y llegar a una venta.

TEMARIO

LA ESTRUCTURA Y MATERIAS DEL CURSO EN SOCIAL MEDIA STRATEGIST ESTÁ ORGANIZADA DE LA SIGUIENTE MANERA:

- ▶ Introducción al Social Media
- ▶ Cómo crear un Plan de Social Media desde cero y aplicaciones prácticas
- ▶ Social Ads. Publicidad en Facebook, Instagram, twitter y otras redes sociales
- ▶ Masterclass: Elaboración de un presupuesto. Análisis de ingresos y gastos
- ▶ Masterclass: Cómo elaborar un plan estratégico de social media



Por lo ya anteriormente mencionado cumplirán todos los asesores financieros con un aprendizaje completo dividido en los siguientes módulos:



LinkedIn Ads

Saca provecho de la principal red social profesional y muestra publicidad de tu empresa a un mercado exclusivamente empresarial. No pierdas tiempo y dinero en generar leads sin valor para tu empresa.



Automatizaciones

Convierte los perfiles de tu empresa en una maquina que envia y recibe mensajes personalizados tus clientes potenciales sin invertir horas hombre en ello.



Segmentaciones Especiales

Con estrategias de scraping podemos extraer la información publica de los perfiles que mas te interesen y usar esta información para contactar a tus futuros clientes por otros medios.



Mailing

Campañas de Mailing dirigidas a la base de contactos que podras generar gracias a nuestras herramientas de analisis de datos, envia correos a los directores o dueños de las empresas que más te interesan.



Con lo anterior mostrado los asesores se mostraron muy interesados en el curso de marketing ya que se vio de manera significativa que sus clientes crecían poco a poco, por que se buscaron diferentes canales de prospección incluso diferentes al marketing, y su base de datos creció de manera significativa de tal manera que se tuvo un excelente conjunto de leads o prospectos interesados en el producto que ofrecemos gracias a este curso, anexo evidencias de este:





Terminando estos cursos se concluyo con un cierre de plan de capacitación con una pequeña comida con el gerente que impartió, los cursos, un servidor y el resto del equipo de ventas involucrados y que se consideraron para este plan de capacitación.



A raíz de los cursos impartidos y a las mejoras en la plantilla pasamos de empezar con 15 asesores hasta hoy en día ser 26 solo del área de ventas y no solo eso si no que la mejora en las ventas ha crecido significativamente a este cambio y en comparación de otras sucursales anexo resultados por mes desde enero a la fecha.

Destacando como la mejor sucursal en el territorio en los últimos 5 meses y pintando mayo como el mes con mas venta en sucursal a nivel histórico y en comparación a meses anteriores.

RESULTADOS EN MILLONES DE PESOS

31 de enero del 2023(90% de la meta)

Avance comercial brokian					
	Sucursal	Op	Monto	Meta	
1	Corregidora	36	8,790.00	18,111.00	49%
2	Querétaro	21	5,150.00	5,135.00	100%
3	Metepec	49	10,160.00	11,996.00	85%
4	Aguascalientes	80	14,146.00	15,781.00	90%
5	SJR	25	5,150.00	4,348.00	113%
31/ene/2023		211	43,396.00	55,371.00	78%

Figura 5 resultados de venta enero (expedida por la empresa)

28 de febrero del 2023 (122% de la meta)

Avance comercial brokian					
	Sucursal	Op	Monto	Meta	
1	Corregidora	53	12,745.00	10,000.00	127%
2	Querétaro	16	3,700.00	6,000.00	62%
3	Metepec	27	4,200.00	12,000.00	35%
4	Aguascalientes	87	17,105.00	14,000.00	122%
5	SJR	22	4,900.00	5,000.00	98%
28/feb/2023		205	42,650.00	47,000.00	91%

Figura 5 resultados de venta febrero (expedida por la empresa)

31 de marzo del 2023 (124% de la meta)

Avance comercial brokian					
	Sucursal	Op	Monto	Meta	
1	Corregidora	56	13,450.00	15,000.00	90%
2	Querétaro	30	6,800.00	7,000.00	97%
3	Metepec	49	7,820.00	12,000.00	65%
4	Aguascalientes	97	17,422.00	14,000.00	124%
5	SJR	16	3,150.00	6,000.00	53%
31/mar/2023		248	48,642.00	54,000.00	90%

Figura 5 resultados de venta marzo (expedida por la empresa)

30 de abril del 2023 (121% de la meta)

Cierre comercial brokian					
	Sucursal	Op	Monto	Meta	
1	Corregidora	60	14,770.00	15,000.00	98%
2	Querétaro	40	9,310.00	9,000.00	103%
3	Metepec	36	6,470.00	10,000.00	65%
4	Aguascalientes	114	20,585.00	17,000.00	121%
5	SJR	15	3,250.00	6,000.00	54%
02/may/2023		265	54,385.00	57,000.00	95%

Figura 5 resultados de venta abril (expedida por la empresa)

Mayo pendiente porque no ha terminado el mes (88% de la meta esta proyectado a ser el mes con más venta del año)

Avance comercial brokian					
	Sucursal	Op	Monto	Meta	
1	Corregidora	24	5,850.00	18,000.00	33%
2	Querétaro	36	8,520.00	12,000.00	71%
3	Metepec	18	2,920.00	12,000.00	24%
4	Aguascalientes	119	19,267.00	22,000.00	88%
5	SJR	11	2,150.00	7,000.00	31%
23/may/2023		208	38,707.00	71,000.00	55%

Figura 5 resultados de venta mayo (expedida por la empresa)

CAPITULO 6: CONCLUSIONES

Al término del proyecto de residencias profesionales, llegué a la conclusión acerca de la importancia de que las empresas sobre todo en este caso de una de ramo financiera cuente con un plan de capacitación anual, ya que este sirve como apoyo para todos los empleados que la integran, además, de que facilita el proceso de reclutamiento y selección de personal, nos da el paso a paso de lo que tenemos que hacer y mejora en gran parte la permanencia de los empleados que conforman esta institución.

Gracias al plan de capacitación la empresa de Brokian tendrá un documento que podrá utilizar para su propio beneficio, ya que será de mucho apoyo en nuevos ingresos e incluso en personas que ya tienen tiempo en la misma pero se les haya olvidado, en todo caso tendrían que comenzar desde las bases las cuales ya están plasmadas en este documento, además ya tendrán una idea clara de la misión de la dependencia, y aparte de conocer la visión para de este modo trabajar hacia una misma dirección con el fin de contribuir al cumplimiento de esta que se establece mes a mes en cada una de las sucursales.

Cabe destacar que es un proyecto basado únicamente en una de las 7 sucursales que hay en el país y la cual fue planteada bajo los requerimientos y necesidades de los asesores de sucursal Aguascalientes, sin embargo, se puede adoptar sin problema alguna a todas ellas tal vez solo cambiando los cursos en los que tengan mas necesidad o haya más áreas de mejora dependiendo el caso de cada uno de ellos.

En cuanto a la experiencia al desarrollar mi Proyecto de Residencias Profesionales dentro de Brokian Consumidores SAPI DE CV, en mi opinión fue muy satisfactorio ya que las personas con las que laboro me trataron muy bien desde mi llegada a la institución, además de brindarme su apoyo cuando lo requería, de este modo

gracias a ellos logre cumplir los objetivos planteados, sin dejar a un lado el apoyo que me brindaron mis dos asesores los cuales fueron parte fundamental para el desarrollo de este proyecto, los cuales estuvieron al tanto semana a semana de mis avances en el proyecto y ayudándome a mejorarlo cada día hasta llegar a esto.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

1. Apliqué habilidades directivas y Gerenciales en la toma de decisiones al elegir los cursos a impartir y seleccionar los mejores para la empresa.
2. Implemente estrategias para la mejora en la permanencia del puesto dando una mejora clave de plantilla por arriba del máximo que son 25 por sucursal.
3. Con base a la información recopilada en las páginas de internet sobre cómo generar un plan de capacitación anual, me adapte a el material que había para buscar la mejora en diferentes áreas.
4. Operé equipos tres equipos de trabajo en cuanto a los cursos y expuse las mejoras continuas que se estaban dando con los cursos ya mencionados.
5. Interpreté la información para detectar oportunidades de mejora en la institución, y hacer crecer el rendimiento de los trabajadores.
6. Utilicé las nuevas tecnologías de información y comunicación en la organización, para optimizar los procesos y la eficaz toma de decisiones.
7. Promoví el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos organizacionales, dentro de un marco técnico y humanista para lograr llegar a las metas.
8. Actué como agente de cambio para facilitar la mejora continua y el desempeño de la organización financiera.
9. Apliqué métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica pensando siempre en incrementar el número de venta.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

Albornoz, A. F. (2022). Plan de capacitación, pasos para que funcione | CognosOnline México. *CognosOnline*. <https://cognosonline.com/mx/blog-mx/como-hacer-un-plan-de-capacitacion/>

Becerra, V. I. (2017, 31 marzo). *Mirada histórica al proceso de Capacitación en el Mundo*. Infante Becerra | Mendive. Revista de Educación. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html#:~:text=La%20historia%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n,ocurrido%20y%20que%20la%20han>

Consultores, P. (2021, 18 octubre). *¿Cómo hacer un programa de capacitación?* <https://procemconsultores.com/como-hacer-un-programa-de-capacitacion/>

Da Silva, D. (2022b, agosto 5). Plan de capacitación: organiza, idea y aplica en tu negocio. *Zendesk MX*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/>

Gdm. (s. f.). *¿Cómo elaborar un plan anual de capacitación de una empresa?* <https://blog.gdm.com.mx/blog/como-elaborar-un-plan-anual-de-capacitacion>

Tech, N., & Tech, N. (2021, 5 octubre). Programas de capacitación en una empresa: cuáles son, cómo gestionarlos y qué tecnologías emplear - NC Tech. *NC Tech*. <https://nctech.com.mx/blog/academia/programas-de-capacitacion-en-una-empresa/#:~:text=Entonces%2C%20podemos%20definir%20los%20programas,a%20trav%C3%A9s%20de%20herra>

Torres, I. (2020, 20 octubre). *Plan de Capacitación - Qué es y Cómo hacer uno Paso a Paso*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/plan-de-capacitacion/>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

9.1 Anexos

(carta de autorización por parte de la empresa u organización para la residencia más el plan de capacitación en un documento ya que en este se puso solo las fotos)