



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA
PROFESIONAL DE LA CARRERA DE**

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA: JAQUELINE GUADALUPE MUÑOZ LARA

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ANALÍTICA DE PERSONAS

CONSULTORES 89, S DE R.L. DE C.V.



Nombre del asesor externo

LGCH. JEANETH MARCELA DURÓN
LOMELÍ

Nombre del asesor Interno

VICTOR HUGO ESPINOZA MACIAS

Contenido

CAPÍTULO 1:.....	3
PRELIMINARES	3
1. AGRADECIMIENTOS.....	4
<i>Al ver los resultados obtenidos después de tanto esfuerzo, lo único que me queda decir es gracias.</i>	4
<i>Y hasta el último y no menos importarte a mi amiga y compañera Natalia, que gracias a ella y agarradas de la mano, hemos llegado hasta donde estamos por el apoyo mutuo e incondicional.</i>	4
2. RESUMEN.....	5
5. INTRODUCCIÓN.....	7
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE.....	8
8. Justificación	11
9. Objetivos	11
CAPÍTULO 3:.....	13
10 MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO 4:.....	23
DESARROLLO.....	23
11. PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	24
<i>Cronograma de actividades</i>	24
CAPÍTULO 5:.....	42
RESULTADOS.....	42
12. Resultados.....	43
CAPÍTULO 6:.....	44
CONCLUSIONES.....	44
13. Conclusiones del Proyecto	45
CAPÍTULO 7:.....	46
COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	46
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.	47
CAPÍTULO 8:.....	48
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	48
15. Fuentes de información	49

LISTA DE TABLAS

Ilustración 2	20
Ilustración 4	26
Ilustración 6	27
Ilustración 7	28
Ilustración 8	28
Ilustración 9	29
Ilustración 10	29
Ilustración 11	29
Ilustración 12	30
Ilustración 13	31
Ilustración 14	31
Ilustración 15	32
Ilustración 16	32

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1	9
Ilustración 3	24
Ilustración 5	27
Ilustración 17	33
Ilustración 18	33
Ilustración 19	34
Ilustración 20	35
Ilustración 21	35
Ilustración 22	36
Ilustración 23	37
Ilustración 24	37
Ilustración 25	38
Ilustración 26	39
Ilustración 27	40
Ilustración 28	40

CAPÍTULO 1:

PRELIMINARES

1. AGRADECIMIENTOS.

Al ver los resultados obtenidos después de tanto esfuerzo, lo único que me queda decir es gracias.

Se lo agradezco tanto a mis papás por estarme dando ánimos, la fuerza, el apoyo, el amor, la paciencia y sobre todo ayudarme económicamente para yo poder cumplir la meta.

Al igual agradezco a cada uno de mis maestros por brindarme los conocimientos, la atención y el apoyo para poder pasar cada una de las unidades, materias y semestres.

Y hasta el último y no menos importarte a mi amiga y compañera Natalia, que gracias a ella y agarradas de la mano, hemos llegado hasta donde estamos por el apoyo mutuo e incondicional.

Hoy se concluye una etapa y no queda nada más que decir gracias a las personas que me acompañaron en este largo recorrido y haber formado parte de él.

2. RESUMEN.

Las evaluaciones de métodos 360 grados, son herramientas muy útiles desde una pequeña empresa, hasta una grande empresa, ya que se centran en todo el personal de la empresa, dándoles una retroalimentación sobre competencias profesionales y personales, sirviendo como apoyo para identificar sus principales fortalezas y áreas de oportunidad.

La aplicación de este método en la empresa tiene como objetivo identificar quien o quienes no cuentan con los conocimientos tanto teóricos, como prácticos para poder ofrecer un servicio de calidad y así poder realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación y comenzar a emplear en el personal.

Obteniendo como resultados un personal altamente capacitado que podrá ofrecer servicios de calidad, además de mostrar un alto rendimiento para la empresa y así mismo llevar una mejora continua para lograr los objetivos fijados.

CAPÍTULO 2
GENERALIDADES DEL PROYECTO

5. INTRODUCCIÓN

Consultores 89, S. de R.L. de C.V. es un equipo multidisciplinario enfocado en el cumplimiento normativo para el sector de Hidrocarburos e Industrial. Brindan servicios de calidad, en tiempo y forma, siendo especialistas en la tramitología.

Su historia comienza cuando el Ing. Daniel Funabazama inició con la empresa desde la sala de su casa, realizando una parte de lo que hacemos actualmente; bitácoras, SASISOPA, inspecciones, (visitas mensuales). Bastaron 2 años para que el Lic. Alonso Zúñiga formara parte de la organización, apoyando a establecer relaciones sólidas con clientes que actualmente forman parte de la familia Consultores 89.

En octubre del 2020 se incorporan los ingenieros Marian Uriostegui y Alejandro Guzmán, con nuevos proyectos, acreditaciones y aprobaciones para realizar servicios de inspección al sector hidrocarburos.

Actualmente Consultores 89 cuenta con una plantilla de 26 trabajadores, más socios comerciales en CDMX, Mérida, Querétaro, Aguascalientes, Zacatecas, entre otros estados.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE.

Consultores 89, S. de R.L. de C.V. es una organización con más de 5 años de experiencia que se centra en el sector de hidrocarburos. Está conformada por dirección, recursos humanos, finanzas, ventas, marketing, logística, seguridad e higiene y operaciones.

Su misión es realizar servicios de consultoría, inspección, cumplimiento normativo y formación de alta calidad para los clientes, desde la perspectiva de mejora continua, confianza y precios justos. Siempre buscando en todo momento evitar toda la inconformidad, priorizando la satisfacción de los clientes.

Su visión se enfoca en llegar a ser un referente en el sector, por la calidad y el profesionalismo de los servicios que ofrece, ser la primera opción para los clientes formando relaciones comerciales sostenibles y duraderas y comunicarse con los clientes de manera abierta, directa y sincera, favoreciendo una total integración a medio- largo plazo.

Cuenta con los valores de integridad, respeto, confianza, liderazgo, actitud de servicio y mejora continua.

Los servicios que ofrece son medio ambiente y manejo de residuos, seguridad industrial y protección civil, sistemas de gestión y capacitación e inspección, verificación y tramitología del sector de hidrocarburos.

Sus principales clientes son SERVICIO TEOCALTICHE, S.A. DE C.V., LIZARDE Y COMPAÑÍA S.A DE C.V., GASOLINERA ROMO S.A DE C.V.

El puesto que estoy cubriendo es auxiliar de recursos humanos y reclutamiento, teniendo como principales funciones las evaluaciones 360° aplicadas al personal de la empresa, realizar pedido- compras para el suministro de papelería, generara contratos laborales,

realizar los procesos de reclutamiento, contratación e inducción, enviar altas bajas o modificaciones a finanzas, entrevistas de primer filtro, pedidos de uniformes y entregas de ellos, realizar expediente físico y digital de cada persona de la empresa, apoyo en envíos de comunicados y actualización de formatos, apoyo en la elaboración y actualización de políticas, protocolos y documentos de RH, apoyo a las actividades en los demás departamentos, entre otras.

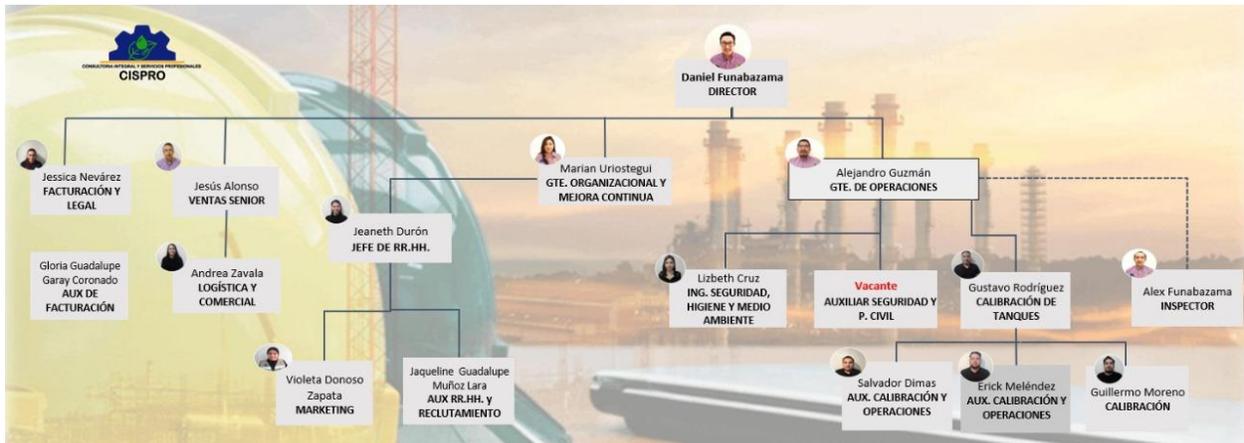


Figura 1. Organigrama de la empresa
Ilustración 1

Fuente: otorgado por la empresa.

7. PROBLEMAS A RESOLVER PRIORIZÁNDOLOS

Antecedentes

Consultores 89 S. de R.L. de C.V. Tiene más de 5 años de experiencia, por lo tanto, está en constante crecimiento a base de capacitaciones, cursos, auditorías, certificaciones, etc. De tal manera que trabajando en equipo y manteniendo la comunicación efectiva se ha logrado mantener una mejora continua y se ha logrado cumplir algunos de los objetivos propuestos.

Sin embargo, de los diferentes servicios que ofrece la empresa como Auditorías Internas, Capacitaciones, Inspección de Dispensarios, Anexo 30 y 31, Visitas Mensuales,

Calibraciones, SGM, ARSH, PRE, SASISOPA, Bitácoras, entre otros, están destinadas plantillas de trabajadores que abarcan al menos 6 o 7 de estos servicios.

Se cuenta con diferentes niveles del personal, como es el personal no autorizado para realizar actividades u operar en equipo, que son los de nuevo ingreso, también existe el personal autorizado para realizar actividades u operar equipo con supervisión en todo momento, además está el personal intermedio, que está autorizado para realizar actividades u operar en equipo con mínima supervisión o revisión, después está el personal avanzado que está autorizado para realizar actividades u operar equipo sin supervisión y revisión, y al final se cuenta con el personal altamente capacitado y autorizado para entrenar a otros en la actividad u operación en equipo.

Planteamiento del problema

Dentro de las operaciones que se realizan para poder llevar a cabo cualquiera de los servicios que el cliente requiera, se ha detectado que al menos el 30% del personal de la plantilla no está altamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad al cliente.

Efectos detectados

- No todo el personal aprende de la misma forma.
- No todo el personal cuenta con los conocimientos suficientes para entender cada servicio.
- Se cuenta con personal que no está dispuesto a aprender.
- No se tienen evaluaciones de desarrollo de los diferentes servicios.
- Fallas en entrenamiento y capacitación
- Identificación de las condiciones requeridas para ofrecer dicho servicio.
- Planificación.

Causas

Constantemente existe la rotación de personal, debido a esto, el personal requiere estar en capacitación, lo que implica volver a empezar desde abajo para preparar al trabajador para que pueda ofrecer un servicio de calidad.

Otra de las causas que existe, es que debido a la alta demanda de trabajo que existe, el personal de nuevo ingreso, la mayoría de las veces no adquiere los conocimientos teóricos, si no prácticos. Lo cual en algunas ocasiones resulta complicado ya que no todos aprenden de la misma manera.

8. Justificación

De acuerdo a la problemática detectada en la empresa, se requiere estar en constante entrenamiento o capacitación para que el personal que opera pueda ofrecer un servicio de calidad, evitando los re trabajos, perdidas monetarias, de tiempo, papelería, además se estarían cumpliendo los objetivos propuestos, las expectativas del cliente y se obtendrían mayores ganancias.

Derivado de esto, es necesario emplear una analítica de personas, a través de evaluaciones, autoevaluaciones y matriz de habilidades.

Habiendo recopilado toda esta información, se procede hacer un análisis de las habilidades suaves y de los conocimientos obtenidos y requeridos, para así poder realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) por cada trabajador.

Por otro lado, de acuerdo a la problemática detectada, podre desarrollar distintas habilidades como la resolución de problemas, análisis detalladamente de información, comunicación oral y escrita, administración de tiempo, creatividad, relaciones interpersonales, dedicación y pasión por el trabajo.

9. Objetivos

Objetivo general.

Medir de forma objetiva e integral la conducta profesional, la competencia, el rendimiento y la productividad de los trabajadores y de esta forma permitir tomas decisiones más inteligentes sobre la gestión de la plantilla.

Objetivos específicos.

- Mejorar la retención y el compromiso.

- Analizar las métricas de compromiso y satisfacción de los empleados.
- Tomar las decisiones correctas sobre la gestión de personas permitiendo comprender mejor al personal.
- Mejorar el compromiso de los empleados, la productividad, la retención y otros aspectos de la gestión del rendimiento.

Alances y limitaciones.

El alcance principal de esta analítica de personas, se basa en la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, para poder detectar las necesidades de cada trabajador.

Determinando con base en los resultados obtenidos, qué o cuáles son las capacitaciones, conocimientos o bases requeridas para que el personal pueda ofrecer un servicio de calidad sin necesidad de encontrarse en el nivel intermedio de personal autorizado para realizar actividades u operar equipo con mínima supervisión o revisión, si no, en el personal avanzado o personal altamente capacitado para entrenar a otros en actividades u operación del equipo.

CAPÍTULO 3:

10 MARCO TEÓRICO

10. MARCO TEÓRICO

Evaluaciones 360

Concepto. La evaluación 360 grados es el conjunto de retroalimentación sobre competencias profesionales y personales que recibe un colaborador por parte de sus compañeros de trabajo, que sirve como apoyo para identificar sus principales fortalezas y áreas de oportunidad.

A estas evaluaciones también se les conoce como evaluación por competencias 360, evaluación del desempeño 360 o encuestas 360.

¿Qué es lo que evalúan? Las evaluaciones 360 se centran en las competencias profesionales y personales que son fundamentales para estas responsabilidades.

A estas cualidades se les conoce como competencias y algunas de las principales son:

- Compromiso. Conoce y comparte los valores de la empresa orientando sus intereses y comportamiento hacia las necesidades, prioridades y objetivos de compañía. Demuestra implicación y orgullo de pertenecer a la compañía en que trabaja.
- Orientación al cliente. Es capaz de entender y detectar necesidades, ofreciendo soluciones de forma proactiva que supera las expectativas del cliente. Proporciona soluciones de confianza que aportan mayor valor y le permiten fidelizar al cliente.
- Habilidades de comunicación. Es capaz de transmitir sus ideas de forma clara y convincente, escuchando activamente, comprendiendo y valorando las prioridades y necesidades de los otros.
- Adaptación al cambio. Es capaz de adaptarse a trabajar y trabajar eficientemente en distintas situaciones y con personas y grupos diversos. Valora los puntos de vista de los demás, mostrándose flexible y adoptando su propia postura a medida que la situación lo requiere.
- Innovación. Desarrollo de nuevas ideas y formas de hacer que contribuyen a la mejora de la compañía y del equipo. Aporta ideas y soluciones que mejoran los resultados.

- Rigor profesional. Posee las capacidades y/o conocimientos técnicos que le permiten desarrollar las labores relativas a su puesto de trabajo. Genera credibilidad en otros teniendo como base los conocimientos técnicos de su especialidad.
- Resolución de problemas. Es capaz de organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y alineamientos sobre cómo debe realizar su trabajo, bajo que parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por las personas.
- Liderazgo. La persona busca y recopila información necesaria para resolver los problemas que puedan surgir ofreciendo la mejor alternativa al cliente ante el problema que se plantea. Se anticipa a futuros problemas.
- Trabajo en equipo. Aumenta el compromiso de los compañeros con sus propias labores, o bien amplía la perspectiva a las problemáticas para llegar a soluciones de forma fácil.
- Calidad de trabajo. Su desarrollo de actividades es sin errores, a la ejecución o prestación de servicios de acuerdo a los estándares requeridos por el cliente.
- Responsabilidad. Muestra compromiso con sus obligaciones y la toma de decisiones de manera consistente, además reconoce y acepta las consecuencias de las decisiones que toma, o bien mantiene el cuidado de los bienes, dinero a su cargo y controla al personal de su cargo.
- Asistencia y puntualidad. Evalúa la exactitud con que cumple los plazos de entrega de trabajo, o las horas de llegada y salida dentro del horario de trabajo, así como su índice de asistencia e inasistencia. Así mismo denota interés y dedicación al trabajo, proyecta sentido profesionalismo y compromiso.

Definición de competencia. Es la capacidad o habilidad que tiene una persona en cierta área ya sea personal o profesional para desempeñarse en su puesto.

Pasos para una aplicación de evaluación 360 grados.

- ✓ Paso 1. Definir objetivo.

Contestar las siguientes preguntas ayudara a que la aplicación sea de la manera correcta y garantizar que la experiencia de todos los participantes sea positiva:

¿La evaluación tendrá solamente un fin de retroalimentación?, ¿Se usará para mapear el potencial de los colaboradores?, ¿Se usará para definir aumentos salariales o bonos?, ¿Se usará como único método para evaluar el desempeño?, ¿Se usará para generar un DNC?, ¿En qué otro proceso nos ayudará implementar la evaluación?

✓ Paso 2. Seleccionar participantes evaluados.

La evaluación 360 grados, al evaluar competencias profesionales y personales, es tan adecuada para los puestos administrativos como para los operativos. Sin embargo, en la práctica resulta complicado implementarla en toda la organización por lo cual es necesario definir hasta que nivel de la organización evaluar.

✓ Paso 3. Seleccionar modelo de competencias.

Utilizar un modelo bien elaborado y probado garantizara el éxito de la evaluación.

A través de:

- Seleccionar áreas de competencias. Una característica de la evaluación 360 grados es que evalúan conceptos que son aplicables a la gran mayoría de las organizaciones que normalmente incluye alrededor de 8 a 12 áreas de competencias las cuales deben de estar en términos conocidos y fáciles de entender.
- Definir comportamientos. Cada competencia debe tener términos a evaluar. Los comportamientos son las preguntas las que nos ayudaran a medir el nivel de dominio de las competencias.

✓ Paso 4. Escala de evaluación.

Se debe de definir una escala de evaluación a utilizar. Cualquier respuesta puede resultar un cambio drástico en los resultados obtenidos.

✓ Paso 5. Definir la red de evaluadores.

La red de evaluadores está dividida de la siguiente manera:

- Autoevaluación.
- Líder inmediato.

- Clientes.
- Directivos.
- ✓ Paso 6. Definir la confidencialidad de las evaluaciones.

En un comienzo es recomendado que las evaluaciones sean anónimas y solo se tenga acceso a los promedios de la evaluación por parte de los compañeros. Conforme la organización vaya madurando, se podrán ir haciendo procesos más abiertos de retroalimentación.

- ✓ Paso 7. Hacer campaña de sensibilización.

En este proceso se debe de involucrar desde un comienzo a todos los directivos o gerentes de cada área, e involucrarlos en los procesos de selección de áreas de competencia y la red de evaluadores. Después se debe comunicar a todos los participantes sobre la evaluación 360 grados, y sobre cuáles son los objetivos de dicho evento y las ventajas que ofrece.

- ✓ Paso 8. Implementar la evaluación.

Hacer la aplicación a cada uno de los trabajadores y hacer un análisis de los resultados.

- ✓ Paso 9. Generar resultados y dar retroalimentación.

La retroalimentación es el objetivo final de toda evaluación 360 grados y es muy importante el darla de la mejor manera posible para asegurar obtener buenos resultados.

[Evaluación 360 grados - guía completa \(2023\). \(s. f.- b\). https://www.integratec.com/blog/evaluacion-360-grados-guia-completa.html](https://www.integratec.com/blog/evaluacion-360-grados-guia-completa.html)

Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).

Concepto. El diagnostico de necesidades de capacitación es el procedimiento a partir del cual se obtiene información necesaria para elaborar un programa de capacitación Tiene como objetivo identificar las discrepancias entre lo que es y lo que debe ser.

El procedimiento para realizar un DNC:

- Se determinan las actividades en la que se realizara el diagnostico.
- Se selecciona la técnica a utilizar.
- Se elaboran los instrumentos necesarios para recabar la información.

Existe una diversidad de técnicas para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación, pero el más destacado es DNC por exámenes de conocimiento que es la forma más sistemática que se aplica a través de un examen de conocimientos, lo cual implica que un grupo de expertos determine cuáles son los conocimientos u habilidades que debe dominar alguien que cuente con la capacitación deseada, luego a partir de ese análisis se elabora un examen o prueba.

Todos aquellos que obtengan una calificación satisfactoria, no requieren capacitación, en cambio aquellos que no acrediten el examen serán quienes necesiten capacitación.

Una vez que se ha concluido el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es importante elaborar un documento final en el que se resuman los datos obtenidos.

Efrén, M. M. (s. f.). *El diagnóstico de necesidades de capacitación es un asunto local*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592004000100003

Habilidades suaves.

Concepto. Las habilidades suaves o blandas son aptitudes interpersonales e intrapersonales que forman un grupo de competencias profesionales enfocadas en la inteligencia social y la inteligencia emocional.

Estas facultades, que determinan rasgos de nuestra personalidad, son características que hemos adquirido y continuamos desarrollando a lo largo de nuestra vida.

Estas aptitudes del ser humano, enfocadas en nuestra relación personal con el mundo y la interacción social, nos ayudan a mejorar el desempeño de las actividades laborales de los profesionales en nuestro entorno, así como aumentar la calidad de nuestro trabajo individual también.

A continuación, se encuentran algunas de las habilidades blandas más relevantes:

- Compromiso.
- Orientación al cliente.
- Habilidades de comunicación.

- Adaptación al cambio.
- Innovación.
- Rigor profesional.
- Resolución de problemas.
- Responsabilidad.
- Asistencia y puntualidad.

Muchas de estas habilidades blandas se pueden aprender de manera natural, pero, en caso de no contar con estas, es posible adquirirlas a través de talleres o entrenamientos específicos.

Iberdrola. (2021, 22 abril). *HABILIDADES BLANDAS*.

Iberdrola. <https://www.iberdrola.com/talento/habilidades-blandas>

Matriz de evaluación

Concepto. La matriz de evaluación constituye el principal marco analítico de una evaluación. Esta desglosa las preguntas principales de sub preguntas y mapea contra ellas los métodos de recopilación y análisis de datos, indicadores y líneas de investigación, herramientas de recopilación de datos y fuentes de información.

Esta sirve como una herramienta organizativa para planificar la evaluación, orienta el análisis, asegura que todos los datos recopilados se analicen y triangulen y respalda la identificación de la falta de evidencia.

Como tal, la matriz de evaluación asegura que el diseño de la evaluación sea robusto, creíble y transparente.

¿Qué incluye una matriz de evaluación? El contenido debe contextualizarse y adaptarse a cada evaluación.

Sub preguntas	Indicadores	Método de recolección de datos	Principales fuentes de datos	Métodos de análisis de datos	Disponibilidad de los datos
---------------	-------------	--------------------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------------

Estas se toman de los términos de referencia y se afinan aún más en función de la nueva información y las discusiones con las partes interesadas durante la fase de inicio.	Estos permiten determinar cómo se juzga el desempeño o el progreso para cada sub pregunta. Los indicadores deben ser realistas en términos de recolección de datos dentro del alcance de la evaluación. Los indicadores deben ser claros y medibles.	Abarca que métodos de recolección de datos se utilizaran para recolectar los datos y la información necesarios para cada pregunta.	Establece de donde obtendrá el equipo de evaluación, la información necesarios para cada pregunta.	Documenta como se analizan todos los datos que se recolectan para garantizar que puedan responder las preguntas de evaluación.	Solidez de la evidencia para cada pregunta de evaluación. Puede registrarse con una codificación de colores, porcentajes, o con descriptores de narrativas.
---	--	--	--	--	---

Tabla 1. Contenido de una matriz de evaluación

Ilustración 2

Fuente: propia

¿Cómo se utiliza la matriz de evaluación?

Una matriz de evaluación permite aclarar las expectativas entre el responsable de y el equipo de evaluación y mejorar la transparencia del proceso de evaluación.

El responsable debe asegurarse de que el equipo de evaluación sea utilizado de la manera correcta, siguiendo la matriz de evaluación acordada a lo largo de la fase de recolección de datos.

Gdm. (s. f.). *¿Cómo hacer una matriz de evaluación del personal por competencias?* <https://blog.gdm.com.mx/blog/matriz-de-evaluacion-del-personal-por-competencias>

Capacitación.

Concepto. La capacitación ofrece múltiples beneficios, así como la oportunidad ideal para las y los trabajadores que integran una organización de continuar ampliando sus conocimientos.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar con el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

La capacitación laboral busca que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, permanencia y en buen ambiente de trabajo.

Entre los beneficios destacan:

- Calidad y mejora en las tareas.
- Reducción en tiempos y supervisión.
- Soluciones de problemas con diferente visión.
- Sensibilización ante nuevos retos.
- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño.
- Seguridad y autoestima en los trabajadores.

- Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas.
- Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

La capacitación en las y los trabajadores debe ser dinámica, multidisciplinaria e interactiva, implica movilidad y cambios constantes, lo que precisa de nuevos aprendizajes por lo que nunca se termina de aprender.

La capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio que quiénes la reciben, para aprehender nuevas realidades.

De La Defensa Del Trabajo, P. F. (s. f.). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. gob.mx. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

CAPÍTULO 4:

DESARROLLO

11.PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Cronograma de actividades

Mes	Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre					Diciembre
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15						
Actividades por semana																					
Tomar induccion en la empresa.	■																				
Definir cargos y competencias para cada persona.	■	■																			
Selección de metodos de Evaluación 360.		■																			
Elaborar instrumentos de evaluación y realizar su aplicación.			■																		
Informar al personal sobre la evaluación de desempeño.				■																	
Ejecutar evaluaciones.					■	■															
Realizar captura de datos.							■														
Analizar información.								■													
Compartir resultados a los directivos.									■												
Compartir resultados a los trabajadores.										■	■										
Definir compromisos.												■									
Seguimiento a todo el proceso.													■	■	■						
Verificación del cumplimiento de los objetivos.																■					

Figura 2. Cronograma de actividades
Ilustración 3

Fuente: Elaboración propia

Actividad 1. Tomar inducción en la empresa.

En la semana 1 se dio un recorrido por las instalaciones, al igual se me mostro el organigrama que conforma la empresa para después darme una breve introducción sobre los servicios que se ofrecen dentro de ella y cuáles son las funciones que realizan cada uno de los trabajadores y para finalizar, me explicaron un poco sobre la vacante que estoy cubriendo y cuáles eran las principales funciones a realizar.

Actividad 2. Competencias para cada persona.

Se realizó un ajuste de competencias a desarrollar de acuerdo al puesto.

Puesto	Competencias a desarrollar
--------	----------------------------

<i>Coordinador de Recursos Humanos</i>	Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, creatividad e innovación, compromiso, análisis, síntesis y crítica, empatía, liderazgo, negociación, organización, iniciativa, motivación, pro actividad, inteligencia emocional, comunicación efectiva, trabajo en equipo, solución de problemas, orientación a resultados.
Gerencia de operaciones	Capacidad analítica, trabajo bajo presión, creatividad e innovación, compromiso, administración, empatía, liderazgo, flexibilidad, toma de decisiones, organización, motivación, inteligencia emocional, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, adaptación, orientación al cliente.
Coordinación de seguridad.	Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, creatividad e innovación, compromiso, liderazgo, actitud de cambio, pro actividad, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, orientación a los resultados.
Inspector ambiental	Comunicación escrita, creatividad e innovación, compromiso, organización, iniciativa, inteligencia emocional, comunicación efectiva, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, orientación a los resultados.
Inspector SCFI	Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, compromiso, empatía, negociación, organización, actitud de cambio, iniciativa, motivación, comunicación efectiva, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, orientación a resultados.
Inspector ANEXO SAT - ASEA - SCFI.	Capacidad analítica, comunicación escrita, compromiso, negociación, organización, actitud de cambio, iniciativa, pro actividad, comunicación efectiva, responsabilidad,

	trabajo en equipo, solución de problemas, adaptación, orientación a resultados.
Gerente ASEA	<i>Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, trabajo bajo presión, compromiso, liderazgo, empatía, toma de decisiones, organización, iniciativa, motivación, inteligencia emocional, comunicación efectiva, responsabilidad, trabajo en equipo, respeto, solución de problemas, orientación, orientación a resultados.</i>
Inspector ASEA	Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, compromiso, empatía, negociación, organización, actitud de cambio, iniciativa, motivación, comunicación efectiva, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, orientación a resultados.
Inspector CISH	Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, compromiso, empatía, negociación, organización, actitud de cambio, iniciativa, motivación, comunicación efectiva, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, orientación a resultados.
Calidad	Comunicación escrita, trabajo bajo presión, creatividad e innovación, compromiso, organización, pro actividad, comunicación efectiva, respeto, solución de problemas, adaptación, orientación a resultados.
Finanzas	Administración, capacidad analítica, comunicación escrita, trabajo bajo presión, compromiso, liderazgo, organización, motivación, comunicación efectiva.

Tabla 2. Competencias de puestos

Ilustración 4

Fuente: manual de puestos y funciones

Actividad 3. Selección de método 360.

Se hizo una investigación acerca de los métodos de evaluación 360° grados.



Figura 3. Evaluación 360°.

Ilustración 5

Fuente: elaboración propia

Actividad 4. Elaborar instrumentos de evaluación.

Se diseñó un instrumento de evaluación y autoevaluación conforme a las evaluaciones blandas, donde se explica la definición de cada una de ellas y al igual una ponderación que se basa en porcentajes que va del 0 al 100%.

#	Criterio de Evaluación	Significado
1	Compromiso	Conoce y comparte los valores de la empresa orientando sus intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Compañía. Demuestra implicación y orgullo de pertenecer a la compañía en la que trabaja.
2	Orientación al Cliente (E/I)	Es capaz de entender y detectar necesidades, ofreciendo soluciones de forma proactiva que superan las expectativas del cliente (cliente interno y externo). Proporciona soluciones de confianza que aportan mayor valor y le permiten fidelizar al cliente.
3	Habilidades de Comunicación	Es capaz de transmitir sus ideas de forma clara y convincente, escuchando activamente, comprendiendo y valorando las prioridades y necesidades de los otros.
4	Adaptación al Cambio	Es capaz de adaptarse y trabajar eficientemente en distintas situaciones y con personas o grupos diversos. Valora los puntos de vista de los demás, mostrándose flexible y adaptando su propia postura a medida que la situación lo requiere.
5	Innovación	Desarrolla nuevas ideas y formas de hacer que contribuyen a la mejora de la Compañía y del Equipo. Aporta ideas y soluciones que mejoran los resultados.
6	Rigor Profesional	Posee las capacidades y/o conocimientos técnicos que le permiten desarrollar las labores relativas a su puesto de trabajo. Genera credibilidad en otros teniendo como base los conocimientos técnicos de su especialidad.

Tabla 3. Formato de evaluación y autoevaluación 360°, parte 1.

Ilustración 6

Fuente: elaboración propia

7	Resolución de Problemas	Es capaz de organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y alineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo qué parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por las personas.
8	Liderazgo	La persona busca y recopila la información necesaria para resolver los problemas que puedan surgir ofreciendo la mejor alternativa al cliente ante el problema que plantea. Se anticipa a futuros problemas.
9	Trabajo en equipo	Aumenta el compromiso de los compañeros con sus propias labores, o bien amplía la perspectiva de las problemáticas para llegar a soluciones de forma fácil.
10	Calidad de trabajo	Su desarrollo de actividades son sin errores, a la ejecución o prestación de servicios de acuerdo a los estándares requeridos por el cliente.
11	Responsabilidad	Muestra compromiso con sus obligaciones y la toma de decisiones de manera consciente, además reconoce y acepta las consecuencias de las decisiones que toma, obien mantiene el cuidado los bienes, enseres, dinero a su cargo y controla al personal a su cargo.
12	Asistencia y puntualidad	Evalúa la exactitud con que cumple los plazos de entrega de trabajo, o las horas de llegada y salida dentro del horario de trabajo, así como su índice de asistencia e inasistencia. Así mismo denota interés y dedicación al trabajo, proyecta sentido de profesionalismo y compromiso.

Tabla 3. Formato de evaluación y autoevaluación 360°, parte 2.

Ilustración 7

Fuente: propia

PONDERACIÓN 360°

Tabla de Niveles

Nivel	Puntos
No Aplica	0
Bajo	25
Medio	50
Alto	80
Excelente	100

Tabla 4. Ponderación para evaluación y autoevaluación 360°.

Ilustración 8

Fuente: elaboración propia

Al igual se diseñó una matriz de habilidades donde se evalúan cada trabajador a partir de cada uno de los servicios que ofrece la empresa.

INFORMACIÓN PERSONAL		MATRIZ DE HABILIDADES										
Nómina	Nombre	Área	Posición	ELABORACIÓN CERTIFICADOS ANEXO 30 Y 31	INSPECCIÓN ANEXO 30 Y 31	CALIBRACIÓN DE TANQUES		ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN DE TANQUES	INSPECCIÓN NOM-005-ASEA-2016	INSPECCIÓN NOM-005-SCFI-2017	DICTAMINACIÓN NOM-005-SCFI-2017	ELABORACIÓN DE (PIPC)

Tabla 5. Matriz de habilidades, parte 1.

Ilustración 9

Fuente: elaboración propia

INFORMACIÓN PERSONAL													
No. Nómina	Nombre	Área	ELABORACIÓN DE (ARSH)	ELABORACIÓN (PRE)	ELABORACIÓN (SGM)	IMPLEMENTACIÓN (SGM)	ELABORACIÓN DE BITACORAS	IMPLEMENTACIÓN DE BITACORAS	ELABORACIÓN DE (COA)	AUDITORIA SASISOPA	IMPLEMENTACIÓN SASISOPA	VISITAS MENSUALES	SIMULACIÓN DE INSPECCIONES

Tabla 5. Matriz de habilidades, parte 2.

Ilustración 10

Fuente: elaboración propia

INFORMACIÓN PERSONAL							
No. Nómina	Nombre	Área	REALIZAR CAPACITACIONES	VENTAS PRESENCIALES Y TELEFONICA	ELABORACIÓN DE COTIZACIONES	LICENCIA DE CONDUCIR	MANEJO DE UNIDADES (VEHICULO)

Tabla 5. Matriz de habilidades, parte 3.

Ilustración 11

Fuente: elaboración propia

Ponderación para hacer uso de los porcentajes de esta matriz	
0%	No autorizado para realizar actividad o operar equipo.
25%	Autorizado para realizar actividad o operar equipo con supervisión en cada momento.
50%	Autorizado para realizar actividad o operar equipo con mínimo supervisión o revisión.
75%	Autorizado para realizar actividad o operar equipo sin supervisión o revisión.
100%	Autorizado para entrenar a otros en el actividad o operación del equipo.

Tabla 6. Ponderación de matriz de habilidades

Ilustración 12

Fuente: elaboración propia

Actividad 5. Informar al personal sobre la evaluación.

Se envió un comunicado a un grupo de WhatsApp que se tiene con el personal donde se les aviso que en la primera semana de octubre se les estarían aplicado tres evaluaciones para evaluar a sus compañeros y una autoevaluación por empleado, al igual una matriz de habilidades para poder a recaudar información para su diagnóstico de necesidades de capacitación.

Actividad 6. Ejecutar evaluaciones.

Se le aplicaron las evaluaciones y autoevaluaciones al personal individualmente, dándoles previamente una corta introducción, al igual mencionando el objetivo y explicándoles los criterios a evaluar.

Actividad 7. Realizar capturas de datos.

Se capturo cada evaluación y autoevaluación de los datos obtenidos en Excel.

1. Criterios de Evaluación Compuestos

Criterio de Evaluación	Definición	Promedio	Autoevaluación		Evaluación 1		Evaluación 2		Evaluación 3	
		Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor
1. Compromiso	Conoce y comparte los valores de la empresa orientando sus intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Compañía. Demuestra implicación y orgullo de pertenecer a la compañía en la que trabaja.	183.33	Alto	80	Medio	50	Excelente	100	Excelente	100
2. Orientación al Cliente	Es capaz de entender y detectar necesidades, ofreciendo soluciones de forma proactiva que superan las expectativas del cliente (cliente interno y externo). Proporciona soluciones de confianza que aportan mayor valor y le permiten fidelizar al cliente.	176.67	Medio	50	Medio	50	Excelente	100	Alto	80
3. Habilidades de Comunicación	Es capaz de transmitir sus ideas de forma clara y convincente, escuchando activamente, comprendiendo y valorando las prioridades y necesidades de los otros.	156.67	Alto	80	Medio	50	Alto	80	Alto	80
4. Adaptación al Cambio	Es capaz de adaptarse y trabajar eficientemente en distintas situaciones y con personas o grupos diversos. Valora los puntos de vista de los demás, mostrándose flexible y adaptando su propia postura a medida que la situación lo requiere.	156.67	Excelente	100	Alto	80	Medio	50	Alto	80
5. Innovación	Desarrolla nuevas ideas y formas de hacer que contribuyen a la mejora de la Compañía y del Equipo. Aporta ideas y soluciones que mejoran los resultados.	126.67	Medio	50	Medio	50	Medio	50	Alto	80
6. Rigor Profesional	Posee las capacidades y/o conocimientos técnicos que le permiten desarrollar las labores relativas a su puesto de trabajo. Genera credibilidad en otros teniendo como base los conocimientos técnicos de su especialidad.	186.67	Alto	80	Alto	80	Alto	80	Alto	80
7. Resolución de Problemas	Es capaz de organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y alineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo qué parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por las personas.	176.67	Medio	50	Medio	50	Excelente	100	Alto	80
8. Liderazgo	La persona busca y recopila la información necesaria para resolver los problemas que puedan surgir ofreciendo la mejor alternativa al cliente ante el problema que plantea. Se anticipa a futuros problemas.	156.67	Alto	80	Medio	50	Alto	80	Alto	80
9. Trabajo en equipo	Aumenta el compromiso de los compañeros con sus propias labores, o bien amplía la perspectiva de las problemáticas para llegar a soluciones de forma fácil.	206.67	Medio	50	Alto	80	Excelente	100	Alto	80
10. Calidad de trabajo	Su desarrollo de actividades son sin errores, a la ejecución o prestación de servicios de acuerdo a los estándares requeridos por el cliente.	176.67	Bajo	25	Medio	50	Excelente	100	Alto	80
11. Responsabilidad	Muestra compromiso con sus obligaciones y la toma de decisiones de manera consciente, además reconoce y acepta las consecuencias de las decisiones que toma, obien mantiene el cuidado los bienes, enseres, dinero a su cargo y controla al personal a su cargo.	176.67	Alto	80	Medio	50	Excelente	100	Alto	80
12. Asistencia y puntualidad	Evalúa la exactitud con que cumple los plazos de entrega de trabajo, o las horas de llegada y salida dentro del horario de trabajo, así como su índice de asistencia e inasistencia. Así mismo denota interés y dedicación al trabajo, proyecta sentido de profesionalismo y compromiso.	226.67	Alto	80	Excelente	100	Excelente	100	Alto	80

Tabla 7. Autoevaluación y Evaluaciones Salvador Ángel Dimas Ibarra

Ilustración 13

Fuente: elaboración propia

INFORMACIÓN PERSONAL											
No. Nómina	Nombre	Área	ELABORACIÓN CERTIFICADOS ANEXO 30 Y 31	INSPECCIÓN ANEXO 30 Y 31	CALIBRACIÓN DE TANQUES	ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN DE TANQUES	INSPECCIÓN NOM-005-ASEA-2016	INSPECCIÓN NOM-005-SCFI-2017	DICTAMINACIÓN NOM-005-SCFI-2017	ELABORACIÓN DE (PIPC)	
	SALVADOR ÁNGEL DIMAS IBARRA	CISPR O									

Tabla 8. Matriz de habilidades Salvador Ángel Dimas Ibarra, parte 1.

Ilustración 14

Fuente: elaboración propia

INFORMACIÓN PERSONAL													
No. Nómina	Nombre	Área	ELABORACIÓN DE (ARSH)	ELABORACIÓN (PRE)	ELABORACIÓN (SGM)	IMPLEMENTACIÓN (SGM)	ELABORACIÓN DE BITACORAS	IMPLEMENTACIÓN DE BITACORAS	ELABORACIÓN DE (COA)	AUDITORIA SASISOPA	IMPLEMENTACIÓN SASISOPA	VISITAS MENSUALES	SIMULACIÓN DE INSPECCIONES
	SALVADOR ÁNGEL DIMAS IBARRA	CISPR O											

Tabla 8. Matriz de habilidades Salvador Ángel Dimas Ibarra, parte 2.

Ilustración 15

Fuente: elaboración propia

INFORMACIÓN PERSONAL							
No. Nómina	Nombre	Área	REALIZAR CAPACITACIONES	VENTAS PRESENCIALES Y TELEFONICAS	ELABORACIÓN DE COTIZACIONES	LICENCIA DE CONDUCIR	MANEJO DE UNIDADES (VEHICULO)
	SALVADOR ÁNGEL DIMAS IBARRA	CISPRO					

Tabla 8. Matriz de habilidades Salvador Ángel Dimas Ibarra, parte 3.

Fuente: elaboración propia

Ilustración 16

Actividad 8. Análisis de información

Se realizó un análisis conforme a los datos que se recabaron de cada trabajador, graficándolos para que pudiera ser más visible y entendible la información.

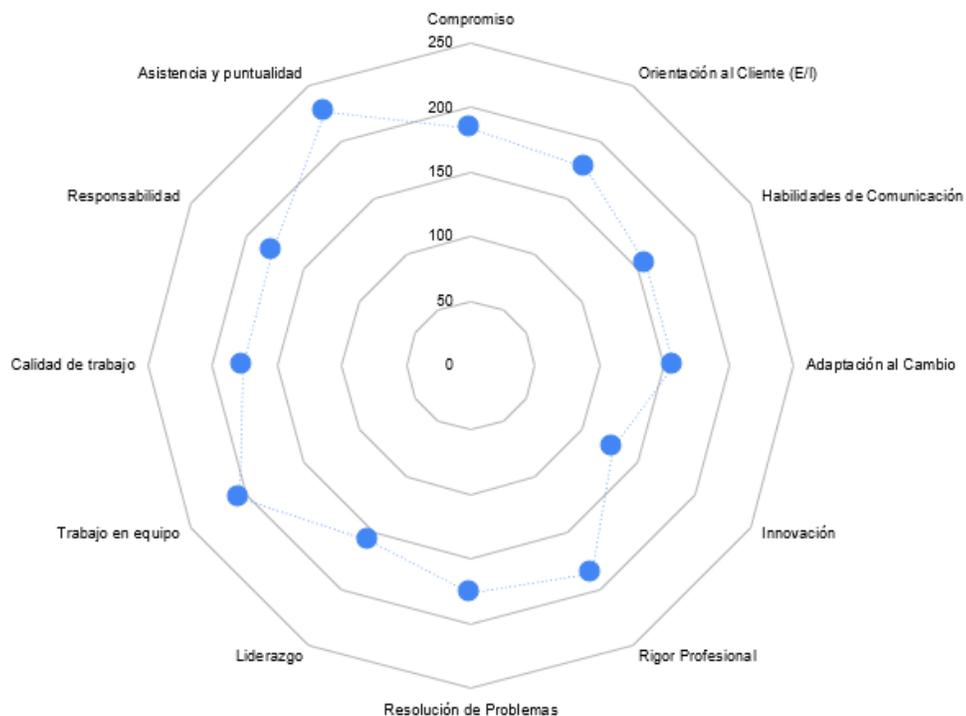


Figura 4. Gráfico de resultados de matriz de habilidades Salvador Ángel Dimas Ibarra

Ilustración 17

Fuente: elaboración propia

Actividad 9. Compartir resultados a los directivos.

Se realizó el informe global donde se presentaron:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 360

Criterios a evaluar

- ▶ Compromiso
- ▶ Orientación al cliente
- ▶ Habilidades de comunicación
- ▶ Adaptación al cambio
- ▶ Innovación
- ▶ Rigor profesional
- ▶ Resolución de problemas
- ▶ Liderazgo
- ▶ Trabajo en equipo
- ▶ Calidad de trabajo
- ▶ Responsabilidad
- ▶ Asistencia y puntualidad



Figura 5. Criterios a evaluar

Ilustración 18

Fuente: elaboración propia

Criterios de evaluación por promedios

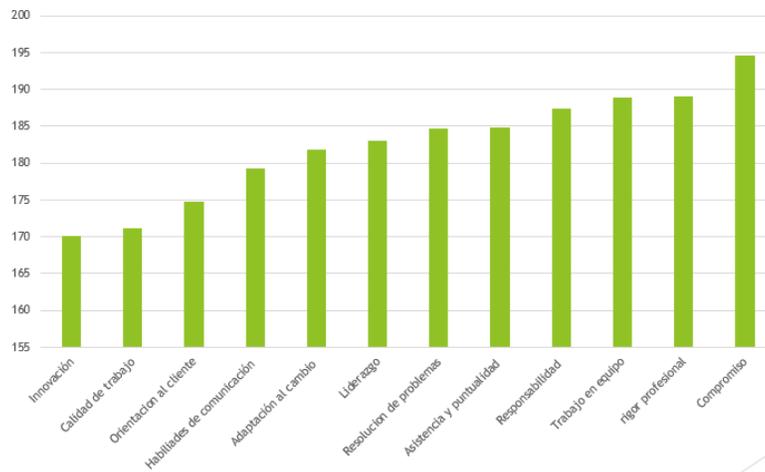


Figura 6. Criterios de evaluación por promedios

Ilustración 19

Fuente: elaboración propia

Ranking de resultados de evaluación

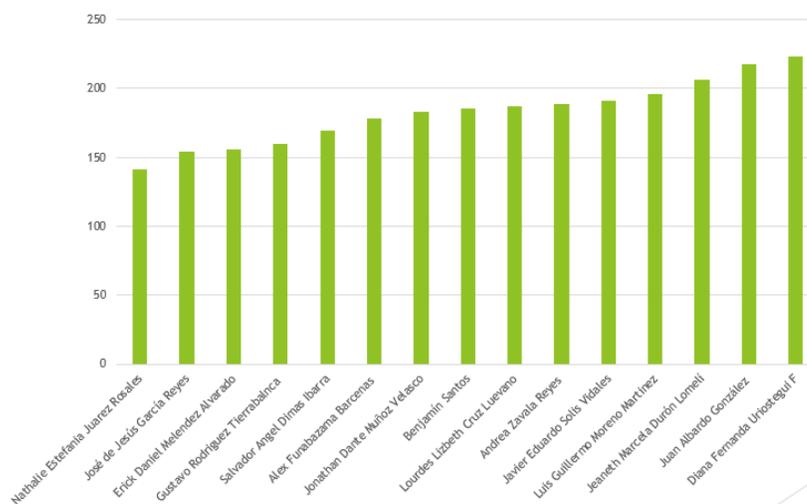


Figura 7. Ranking de resultados de evaluación
Ilustración 20

Fuente: elaboración propia

Fuerza de criterios de evaluación por empleado

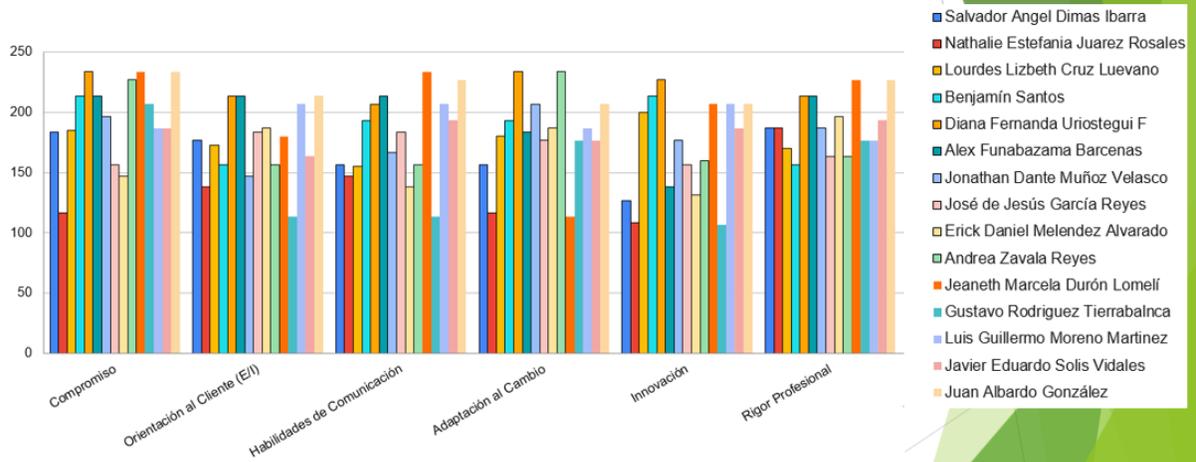


Figura 8. Fuerza de criterios de evaluación por empleado
Ilustración 21

Fuente: elaboración propia

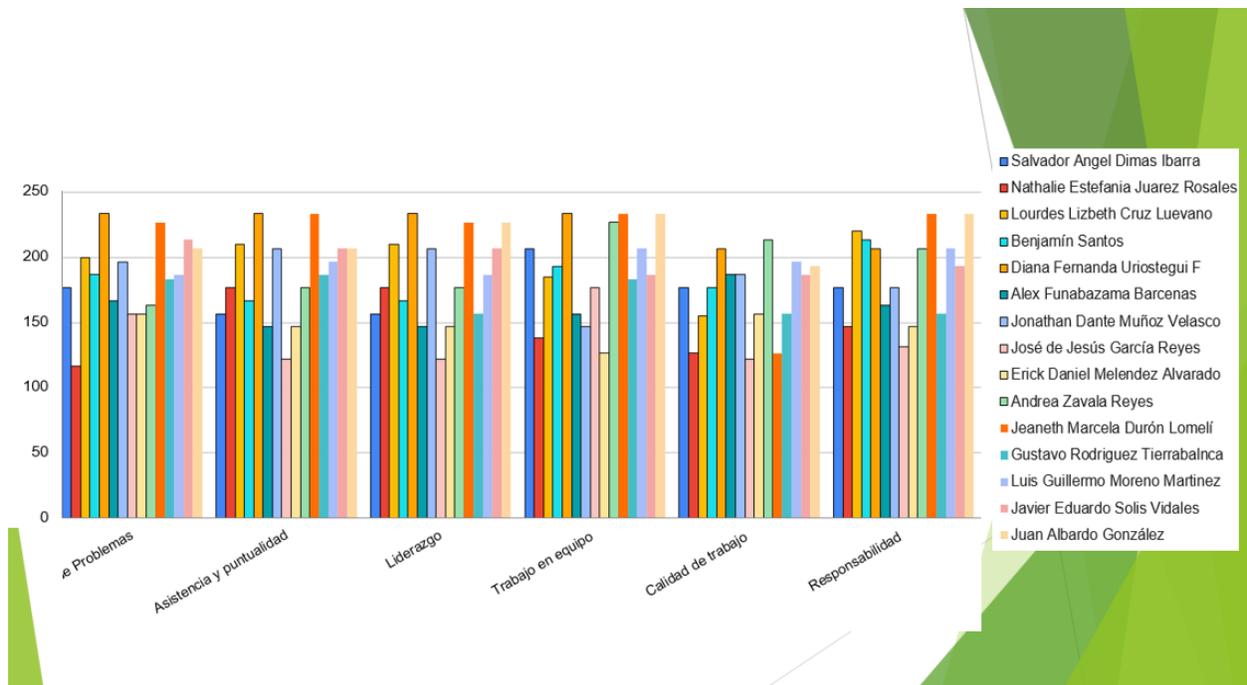


Figura 9. Fuerza de criterios de evaluación por empleado

Ilustración 22

Fuente: elaboración propia

Actividad 10. Definir compromisos.

Conforme a la matriz de habilidades, se diseñó una matriz de entrenamiento donde se visualizan los nombres de los trabajadores, al igual cada servicio que ofrece la empresa y a partir de ahí, se inició con el diagnóstico de necesidades de capacitación, observando que o cual empleado requiere de capacitación y de que tipo, ya sea de servicios o habilidades blandas.



Figura 11. Capacitación al personal
Ilustración 25

Fuente: toma propia



Figura 12. Capacitación al personal

Ilustración 26

Fuente: toma propia

Al igual está programado un TEAM BUILDING donde el objetivo es reforzar los lazos de confianza, asumir responsabilidades y compromisos, comunicación empática y asertiva y trabajo colaborativo en base al logro de objetivos, para así fomentar las actividades blandas.



Figura 12. Programa de trabajo TEAM BUILDING
Ilustración 27

Fuente: cotización tribu de fuego

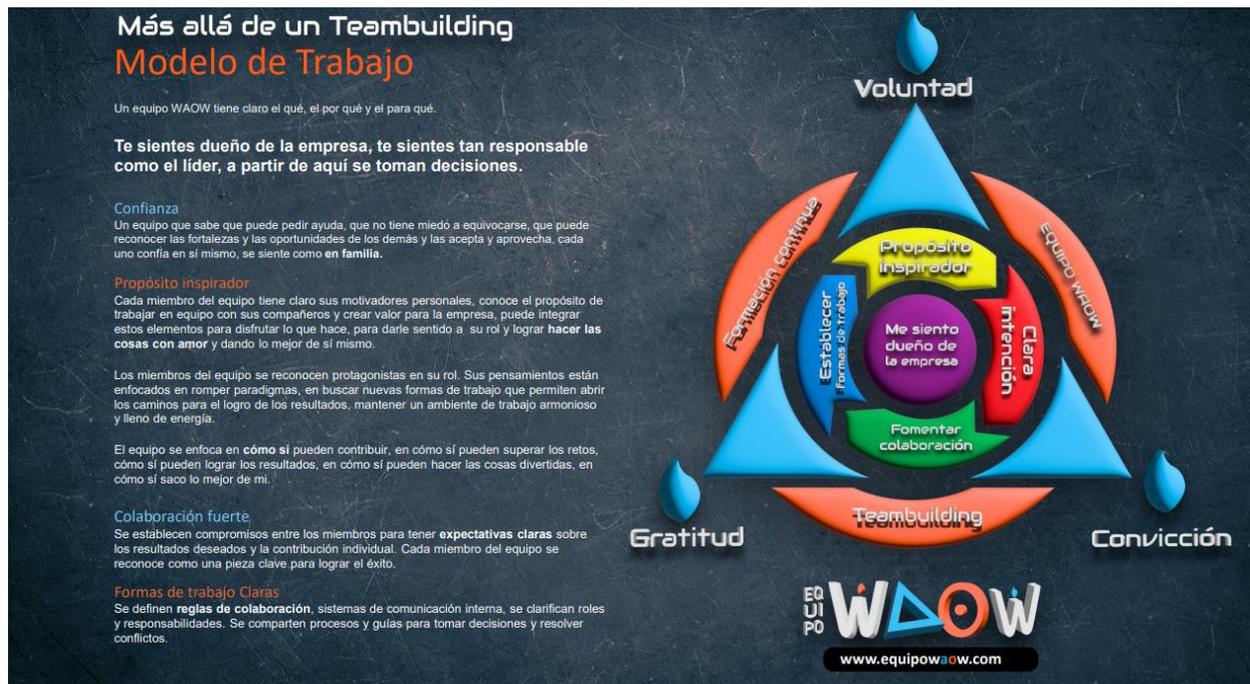


Figura 13. Modelo de trabajo TEAM BUILDING
Ilustración 28

Fuente: cotización tribu de fuego

Actividad 12. Verificación del cumplimiento de los objetivos.

Para finalizar el proyecto, de acuerdo a su diagnóstico de necesidades de capacitación, se les aplicaron dos evaluaciones por escrito a todos los empleados, una antes de la capacitación y otra después, basadas en los servicios que ofrece la empresa, por ejemplo, unos de ellos Anexo 30, Visitas mensuales, SGM, entre otros.

CAPÍTULO 5:
RESULTADOS

12. Resultados

Después de llevar a cabo la aplicación de evaluaciones y autoevaluaciones y matriz de habilidades, para después llevar un análisis y poder capturar los datos en la matriz de entrenamiento y así poder realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación para cada empleado, los resultados obtenidos fueron favorables a la empresa.

Como se mencionaba anteriormente, existen diferentes niveles donde el personal está posicionado, que abarca desde personal no autorizado para realizar actividades, hasta personal altamente capacitado y autorizado para entrenar a otros en la actividad u operación de equipo, obteniendo como resultado lograr posicionar a los empleados en los niveles de personal autorizado para realizar actividades u operación del equipo con revisión o supervisión mínima y personal autorizado para realizar actividades u operar equipo sin revisión o supervisión, recalando que ya se contaba con personal altamente capacitado para entrenar a otros en actividades u operación del equipo.

Además, se estuvieron cumpliendo los objetivos propuestos como la mejora en la retención y el compromiso, ya que el personal está mostrando ser más productivo en sus actividades, además de que se les reconoce su buen desempeño y se respetan sus opiniones en cuestión de habilidades para mejorar los procesos.

Otro objetivo propuesto fue la toma de decisiones correctas sobre la gestión de personas permitiendo comprender al personal y se cumplió a base de entender la manera de trabajar y aprender de los empleados, al igual que su desarrollo profesional.

Y para finalizar, con el TEAM BUILDING se espera que los trabajadores aprendan más sobre ellos mismos para fortalecer sus relaciones, mejorar y comunicación interpersonal y lograr negociaciones más exitosas. Además, se reforzarán los lazos de confianza entre ellos, asumirán y entenderán las responsabilidades y compromisos con la empresa, entenderán la manera de comunicarse empática y asertivamente y aprenderán a trabajar de manera colaborativa en base al logro de los objetivos, todo esto para fomentar las habilidades suaves y/o blandas.

CAPÍTULO 6:
CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

En conclusión, considero que el departamento de recursos humanos es la base de una empresa, enlazado con el departamento de gerencia para poder llevarla hacia arriba y cumplir los objetivos establecidos, a través de un buen manejo y gestión con el personal.

Una evaluación 360° es muy útil dentro de una organización, ya que en seguida de su aplicación se puede detectar la base en donde se centra la problemática, para después encontrar soluciones al problema, que en este caso fue el diagnóstico de necesidades de capacitación, el cual resulto ser muy eficiente para la empresa.

Además, también con este proyecto se logró un mejor ambiente laboral, mejoro la comunicación verbal y se pretende que con el TEAM BUILDING mejoren las relaciones entre el personal, sean más cooperativos, se adapten a los cambios y sobre todo estén comprometidos con la empresa.

CAPÍTULO 7:

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Este proyecto mejoro mi experiencia en la toma de decisiones, a través de cómo es que el departamento de recursos humanos influye en el personal.

Aprendí cuál es la manera y palabras correctas para comunicarme con el personal en caso de un conflicto, para proponer mejoras en su persona, para reclutar personal, con los proveedores y clientes de la empresa.

Otra de las competencias desarrolladas fue aprender a trabajar en equipo, colaborar con el personal, respetar puntos de vista u opiniones, todo esto para evitar conflictos y llevar a cabo un mejor ambiente laboral.

Entendí que el personal que no es eficiente y eficaz, se lo debes hacer saber a través de cartas administrativas para que pueda mejorar en su desempeño y no recurrir a la recisión laboral.

Desarrolle el papel de ser una persona líder, en cuestiones de llevar a cabo el control que lleva un gerente de recursos humanos.

El orden de la oficina y la disciplina es otra de las competencias desarrolladas que ya se tenían, pero las mejore.

Implementar un control en la empresa en cuestiones de logística, es otra de las habilidades desarrolladas.

CAPÍTULO 8:

FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

Evaluación 360 grados - guía completa (2023). (s. f.-c). <https://www.integratec.com/blog/evaluacion-360-grados-guia-completa.html>

Efrén, M. M. (s. f.). *El diagnóstico de necesidades de capacitación es un asunto local*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592004000100003

Iberdrola. (2021, 22 abril). *HABILIDADES BLANDAS*. Iberdrola. <https://www.iberdrola.com/talento/habilidades-blandas>

Gdm. (s. f.). *¿Cómo hacer una matriz de evaluación del personal por competencias?* <https://blog.gdm.com.mx/blog/matriz-de-evaluacion-del-personal-por-competencias>

De La Defensa Del Trabajo, P. F. (s. f.-b). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. gov.mx. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>