



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

**Implementación Tecnológica para la Satisfacción Laboral y la
Retención del Talento Humano en la Empresa Blazel A&M Ventas**

Tecnológicas SAC

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

Pérez Castro, Sebastian.

ASESORES

Mg. Marín Escalante, Ana Salinova

Mg. Castillo Chávez, Luis Manuel.

Lima, agosto del 2020

DEDICATORIA

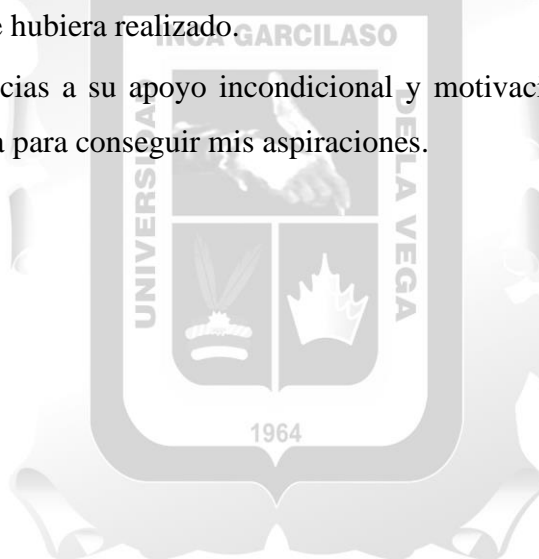
A mis padres, profesores y líderes quienes gracias a sus enseñanzas, dedicación, esfuerzo y sabiduría dejaron huella en mí.



AGRADECIMIENTOS

A la empresa Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC, por brindarme el apoyo y la confianza de exponer mi experiencia en su prestigiosa empresa, sin ella el desarrollo de esta presentación no se hubiera realizado.

A mi familia que, gracias a su apoyo incondicional y motivación, fueron quienes me dieron dirección y guía para conseguir mis aspiraciones.



RESUMEN

La finalidad de este trabajo se centró en analizar y exponer los resultados y aportes de los lineamientos y conocimientos adquiridos en la Facultad de Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como también de las competencias profesionales.

La Experiencia Profesional se desarrolló en la empresa Blazel A & M Ventas Tecnológicas SAC, en el período 2019 – 2020. Donde se describe la problemática y debilidades de la organización, como son la insuficiencia de recursos y herramientas para cumplir con los procesos de implementación del Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones y los Descriptivos del Puesto; fortalecer el clima laboral, los valores y competencias institucionales. Se decidió abordar la problemática y modernizar el Área de Selección de Personal. La inexistencia de un adecuado Flujo de comunicación e información rápida y efectiva entre las áreas de Recursos Humanos para la contratación del personal y Retención del Talento humano provocó la insatisfacción laboral entre las áreas, afectando directamente a los candidatos finales, quienes postulaban a las vacantes de los diversos puestos de trabajo.

En la fundamentación teórica se enfatiza como la tecnología y la automatización beneficia a una organización, las áreas y trabajadores al optimizar la satisfacción laboral y retención del talento humano.

Al aplicar el programa de intervención denominada “Comunicación Total V.1” no solo se logró resultados positivos en las áreas de Administración de personal, capacitación, selección; sino también benefició a las demás áreas y la meta es continuar con el fomento de asertividad para la competencia de los colaboradores.

PALABRAS CLAVE

Palabras clave: Recursos tecnológicos, recursos humanos, satisfacción laboral, retención de personal y talento humano.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was focused on analyzing, exposing results and contributions of the guidelines and acquired knowledge on the Psychology Faculty at Inca Garcilaso de la Vega University, as well as professional competences.

The professional experience was developed in the Blazel A & M company – Technology Sales SAC, in the period from 2019-2020, where the issue and weaknesses of the organization are described, such as the insufficient resources and tools to accomplish with the implementation processes of the Organizations and Functions Regulation, Organization and Function Manual and the Descriptive Position; strengthen work environment, values and, institutional skills. The issue was addressed and modernize the Staff Selection Area. The lack of flow communication and fast and effective information between Human Resources Areas for staff recruitment and Human Talent Retention caused labour dissatisfaction among the areas, directly affecting the final candidates, who applied for vacancies in various working places.

In the theoretical foundation is stressed how technology and automation benefit the organization, areas and workers by optimizing job satisfaction, and retention of human talent.

Applying the intervention program named “Total Communication V. 1”, positive results were achieved in the staff administration Area, training, selection; furthermore, it benefited other areas and the goal is to continue fostering assertiveness for the competence of collaborators.

KEYWORDS

Key words: Technological resources, human resources, work satisfaction, staff retention and human talent.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1	11
ASPECTOS GENERALES	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	11
1.1.1. Descripción del producto o servicio	12
1.1.2. Ubicación general y contexto socioeconómico	14
1.1.3. Actividad general o área de desempeño	14
1.1.4. Misión y visión	15
CAPITULO 2	16
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	16
2.1. Actividad profesional desarrollada	16
2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas	18
2.2.1. Producto	19
2.2.2. Resultados	19
CAPÍTULO 3	20
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	20
3.1. Teoría y la practica en el desempeño profesional	20
3.1.1. Gestión tecnológica	20
3.1.2. Satisfacción laboral	21
3.1.3. Talento humano	22
3.1.4. Retención de personal	23
3.1.5. Modelo de las siete s de McKinsey	25
3.2. Acciones, metodologías y procedimientos	27
3.2.1. Descripción de acciones	27

3.2.2. Metodología	27
3.2.3. Procedimientos	28
CAPÍTULO 4	36
PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	36
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	41



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1: Logo de la empresa

Figura 2: Organigrama de la empresa

Figura 3: Ubicación de la empresa, mapa de Google

Figura 4: Elementos del Modelo de las siete S de McKinsey

Figura 5: Factores del Modelo de las siete S de McKinsey

Figura 6: Base de Selección de Personal

Figura 7: Área de Capacitación

Figura 8: Área de administración de personal

Figura 9: Constancia de autorización

Figura 10: Encuesta de Salida



INTRODUCCIÓN

Mi principal logro personal y académico fue el terminar la carrera de Psicología en la prestigiosa Universidad Inca Garcilaso de la Vega, alcanzando mi grado de Bachiller, dotándome de los conocimientos y de las herramientas necesarias para adaptarme a diversas situaciones demandantes, así mismo desempeñarme eficientemente y con profesionalismo en las áreas de mi labor en el ámbito organizacional, resaltando mis cualidades, competencias y destrezas, los cuales facilitan alcanzar mi máximo potencial.

El siguiente objetivo académico es lograr alcanzar el título profesional de licenciado en Psicología, el cual me permitirá ser más competitivo y lograr alcanzar la excelencia profesional. Para la obtención del grado licenciado relataré mi última experiencia que considero fue uno de los retos más gratificantes, permitiéndome exponer mis habilidades y conocimientos al implementar un sistema virtual que tuvo como objetivo mejorar la satisfacción laboral y retención del talento humano en la empresa A&M Ventas tecnológicas SAC, al identificar la carencia de adecuados procedimientos y flujos estandarizados de comunicación entre las área de Administración de personal, Capacitación y Selección de personal (RRHH). Dando como resultado consecuente el beneficio de toda la organización además de la de Recursos Humanos.

A continuación, se brindará a detalle una visión más amplia, acerca de la problemática descrita.

En el primer capítulo se describe los aspectos generales de la organización tales como la actividad que desempeña y su rubro en el mercado, su visión, misión y valores, así como los productos y servicios que ofrece. Se detalla la estructura de la organización para brindar más alcance de cómo está organizada las áreas, los cargos y funciones desempeñadas.

En segundo capítulo se describe la experiencia profesional y las actividades realizadas en la organización. Identificando la problemática y exponiendo los resultados alcanzados de la labor desempeñada.

En el tercer capítulo se detalla la fundamentación y los conceptos teóricos y como se relacionan con la realidad de la organización, brindando una explicación científica al programa de intervención aplicado. Se describirá cuales fueron la toma de decisiones y acciones que dieron dirección al plan, la estructuración de la metodología y

procedimientos que llevaron al desenlace de los resultados tras la implementación del programa de intervención “Comunicación Total V.1”.

En cuarto capítulo enfatiza en las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron al finalizar el plan de implementación tecnológica y como afecto positivamente a las áreas afectadas de recursos humanos, registrando el aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores del back office y la reducción del ausentismo de los nuevos colaboradores.

Los anexos evidencian toda lo informado en el presente trabajo.



CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Es una empresa peruana del sector privado, especializada en el rubro de telecomunicaciones. Denominada como Distribuidor de claro (DAC), dedicada a la venta de productos y servicios de telecomunicaciones a empresas públicas, privadas y para el hogar. Es una empresa que vela por la seguridad de sus colaboradores y presta total atención a la calidad y referencias de sus clientes.

Cuenta con una infraestructura de 2 pisos con 11 ambientes o espacio: Un comedor, una cocina, tres baños, un área para el Selección de personal y entrevista, una para el gerente de administración de personal y su equipo, una para contabilidad, un área para el gerente y su equipo comercial, una para la fuerza de ventas compartida con el encargado de sistemas, una para el área de almacén y al final una oficina para el dueño.



Figura 1: Logo de la Empresa.

Fuente: Original el autor.

1.1.1. Descripción del producto o servicio

La empresa brinda diversos productos y servicios a entidades privadas, públicas y para el hogar, mencionando algunos de ellos:

PRODUCTOS	SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none">- Equipos celulares de diversidad de modelos y valores.- Equipos de telefonía fija para comerciantes (TPI).- Chips prepago y post pago.	<ul style="list-style-type: none">- Usuarios:<ul style="list-style-type: none">• Recargas virtuales.• Líneas celulares.• Megas para navegación por internet.- Instituciones:<ul style="list-style-type: none">• Líneas Telefónicas Fijas.• Líneas celulares.• Internet.- Familiar u Hogar:<ul style="list-style-type: none">• Internet en casa.• Canales TV.• Línea telefónica fija.

ORGANIGRAMA

BLAZEL A & M VENTAS TECNOLÓGICAS SAC

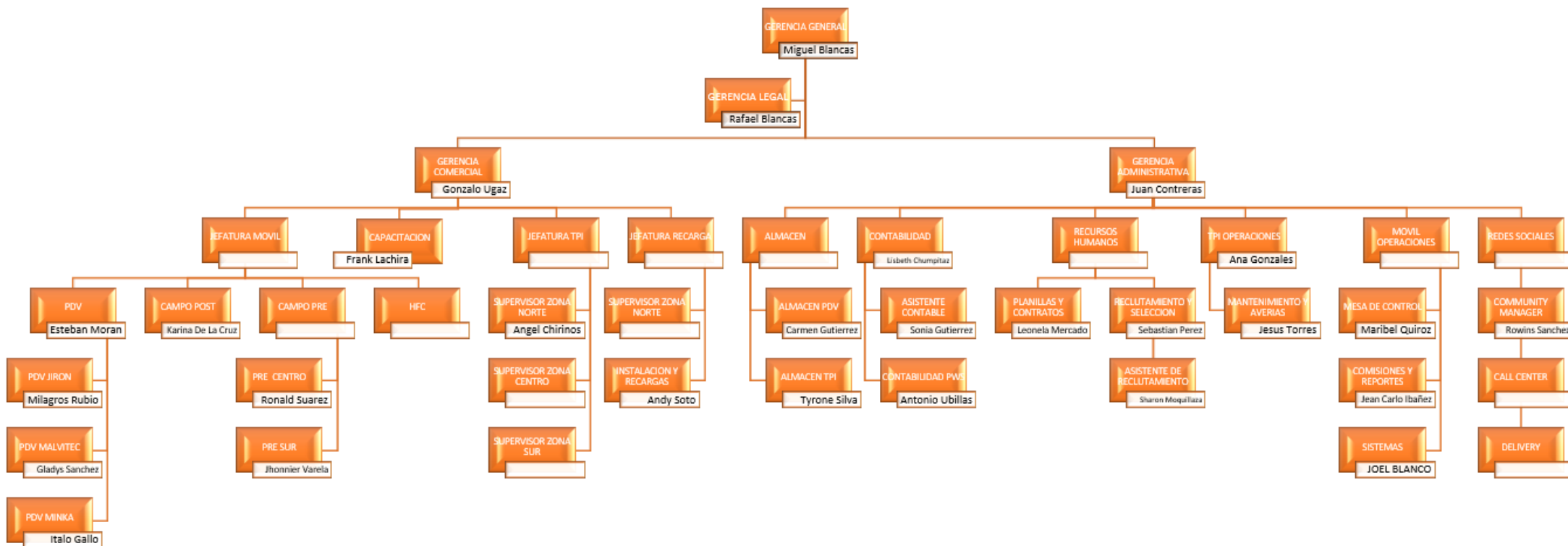


Figura 2: Organigrama de la Empresa

Fuente: Original de la Empresa

1.1.2. Ubicación general y contexto socioeconómico

La empresa Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC, se ubica con dirección fiscal en la Av. San José 257 Urb. San José, departamento del Callao, provincia constitucional del Callao, en el distrito de Bellavista. Con referencia ubicada a la altura de la cuadra 46 de la Avenida Oscar R. Benavides.

Croquis:



Figura 3: Ubicación de la empresa

Fuente: Google – Elaboración propia.

1.1.3. Actividad general o área de desempeño

Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC es una empresa peruana del sector privado, especializada en el rubro de telecomunicaciones, clasificada actualmente como Micro y Pequeña Empresa. Fue fundada en el año 2018 empezando actividades el 05 de julio, logrando aperturar su primera tienda ubicada en el centro de Lima en Jirón de la Unión, posterior a ello expandiéndose a otros distritos de la ciudad de Lima.

1.1.4. Misión y visión

La Misión

Liderar el mercado de proveedores a nivel nacional y expandirnos con múltiples sucursales por ser un buen referente de nuestros clientes.

La Visión

Estar comprometidos con nuestros clientes, brindar nuestros servicios con la más alta calidad a fin de garantizar su satisfacción

Valores

Honestidad, compromiso, eficiencia y calidad.



CAPITULO 2

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

Me asignaron la responsabilidad de liderar el área de reclutamiento y selección de personal, estableciendo planes y estrategias para la estructuración del área desde cero, así mismo velar por el cumplimiento de los objetivos del área. Sin embargo, en el transcurso de mi gestión se descubrieron falencias y la más resaltante fue la desorganización de la empresa enfatizando la falta de políticas, lineamientos y normas para la convivencia y ejecución de funciones (ROF, MOF) afectando indirectamente al área bajo mi cargo y causando rotación de talento e insatisfacción laboral en las áreas.

El proceso de adaptación fue complicado, pues estaba acostumbrado a contar con un área implementada y organizada, con los recursos y herramientas disponibles, el cual en su momento el área no contaba; adicional la empresa carecía de un clima laboral efectivo por parte del área de administración de personal (planillas), que sería el siguiente objetivo de evaluación y cambio, pero por la pandemia no se concluyó. Fue mi expertis que alcance mis objetivos y metas planificadas en mi área.

2.1. Actividad profesional desarrollada

El objetivo principal fue formar, ordenar, automatizar, estandarizar proceso y flujos del área a mi cargo, una vez logrado, poder enfocarme en las demás demandas y carencias de la organización, que por la coyuntura algunas responsabilidades no se concluyeron. A continuación, el detalle de las actividades de mi gestión:

Implementar y estructurar un área de reclutamiento y selección de personal desde cero; al momento de instalarme en mi lugar de trabajo, me doy con la sorpresa de que el área estaba totalmente desabastecida, no se brindó la respectiva importancia ni recurso al área.

Mi primer objetivo fue ordenar el área y estructurar un plan de trabajo, detallando un presupuesto aproximado y los recursos necesarios para el inicio del ordenamiento y estructuración del área.

Era imprescindible reforzar el área de selección de personal, contar con un equipo conformado por un analista de selección, un asistente y dos practicantes, para cumplir a tiempo con las exigencias demandadas por la gerencia.

Por la presión de la gerencia comercial, la primera acción fue el estudio y la creación de los descriptivos de puestos (DP) de las posiciones comerciales de urgencia siendo esta la fuerza de ventas en general (de campo, call center y motorizados).

Creación una base de datos de postulantes, en el cual se hacia el seguimiento del avance de ellos, así también para el seguimiento y control del equipo de trabajo (asistente y practicantes). Dicha base sería el modelo para la implementación virtual donde más adelante se especificará su importancia.

Implementación de estrategias de reclutamiento, selección de personal y atracción de talentos, como hunting, análisis de candidatos en campo y un sistema virtual para el reclutamiento en donde el candidato programaba su entrevista online según la información indicada en la página web.

Brindar asesoramiento a la gerencia en la mejora de las condiciones laborales, se logró brindar aportes para mejorar las condiciones de trabajo, como reducción de las horas laboradas de 10 horas diarias a 8 horas, las horas extras compensarlas con días de descanso y en temas especiales remuneradas según evaluación del caso, cambio en la estructura remunerativa de 100% comisionista a contar con un sueldo fijo (para puestos comerciales clave). Estos aportes, sirvieron no solo para motivar y reducir la rotación de personal en la fuerza de ventas, sino también hizo que la oferta de trabajo sea más atractiva, dando como resultado el incremento de postulantes.

Para aumentar aún más la asistencia de postulantes, después de la mejora de las condiciones laborales, se implementó el manual de referidos, el que indica que por cada amistad que ingresa a laborar a la empresa y tiene una permanencia de 3 meses como mínimo podrá adquirir una recompensa (tiene que cumplir ciertos requisitos para recibirlas).

Creación de la encuesta de salida, para realizar el seguimiento y encontrar el motivo por el cual desistían de la oferta de trabajo. El resultado reflejó tres motivos principales: La fuerza de ventas indicó, el exceso de horas laboradas no compensadas. El área de back office, indicó la remuneración por debajo del promedio. Todo el personal operativo indicó insatisfacción por la falta de comunicación e información a tiempo de las áreas administrativas.

La unificación de procesos entre las áreas de selección, capacitación y administración de personal. Se logró gracias a la automatización de proceso y flujos de comunicación e información que recibían las áreas mencionadas. Reduciendo la rotación del personal, aumentando la satisfacción de los trabajadores.

La creación del Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Organización y Funciones de la empresa, un proyecto que no se logró implementar por la pandemia.

2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

Propósito del puesto

Mejorar la calidad de los nuevos trabajadores utilizando las estrategias y técnicas de reclutamiento de personal, identificando y seleccionando a los postulantes idóneos que cumplan con los requisitos, exigencias y las responsabilidades que los puestos demanden, lograr que los trabajadores se adapten a sus actividades funciones, al clima organizacional, se comprometan con los valores, la visión y misión de la empresa, con la finalidad de aumentar la productividad de la organización y como área de selección aportar al cumplimiento de los objetivos globales de la organización.

Funciones asignadas

El cargo desempeñado fue de encargado del área de selección de personal y mis funciones fueron las de supervisar todo el proceso de selección desde la validación de la vacante hasta el ingreso del personal al área de trabajo. Realizar la inducción, capacitación de los practicantes del área de selección de personal, supervisar al equipo de selección de personal con relación a su desempeño y la calidad de sus funciones. Así mismo realizar

la coordinación con las áreas de la organización en relación con los procesos de selección de personal. Aplicar las actividades tradicionales como entrevistas, dinámicas, evaluaciones psicológicas, gestionar reportes, resultados de los candidatos aptos a gerencia comercial y administrativa. Participación en las reuniones mensuales con las áreas gerenciales.

2.2.1. Producto

Después de haber identificado y seleccionado la problemática que perjudicaba en mayor medida al área de selección de personal, que consistió en la insatisfacción laboral de los trabajadores de la empresa y la rotación del nuevo personal. Se procedió al diseño de un programa innovador de intervención llamado “Comunicación tota V.1” para automatizar los procesos de comunicación entre las áreas de capacitación, selección y administración de personal.

2.2.2. Resultados

Tras la ejecución del programa de intervención “Comunicación total V.1” se logró unificar las 3 áreas de recursos humanos (capacitación, selección y administración de personal) con relación al flujo de comunicación entre ellas. Permitiendo demostrar lo indispensable de tener procesos estandarizados y flujos automatizados de comunicación que dieran respuestas rápidas para actuar y administrar los recursos eficientemente, logrando un cambio significativo en las actividades de los trabajadores y de las áreas. Beneficiando a la organización disminuyendo la rotación y la insatisfacción del personal.

CAPÍTULO 3

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

3.1. Teoría y la practica en el desempeño profesional

En el presente capitulo se describe los conceptos, definiciones y teorías de diversos autores que respaldan la experiencia laboral.

3.1.1. Gestión tecnológica

Basándonos en la realidad de la empresa, esta consta con procesos y herramientas tecnológicas que permiten desarrollarse eficientemente en el ámbito de los trabajadores operativo (área de ventas y logística) sin embargo, aún falta mayor inversión en la plana administrativa, donde se observó al personal desarrollar funciones y actividades de manera manual, que en la actualidad otras empresas las desarrollan de manera automatizada, por ejemplo el área contable no contaba con un ERP, posteriormente a inicios del mes de marzo del 2020 se adquirió el sistema CONCAR. El área de selección no contaba con una bolsa laboral virtual, se implementó en el mes agosto del 2019. Haciendo que las áreas y la empresa en general no se desarrolle eficientemente.

La gestión tecnológica tiene un papel indispensable en la coordinación e interpretación en la gestión empresarial “el factor tecnológico y su adecuado manejo organizacional deben constituir una estrategia vital para las empresas” (Castellanos. 2003, p. 197). Para Gaynor (1988) consiste en identificar la utilidad de una tecnología específica a cumplir un rol determinado, para adquirirla, adaptarla a las necesidades, con el fin de lograr la automatización y mejora de los procesos o tareas y finalmente determinar en cierto momento su obsolescencia, que permitirá evaluar su actualización o sustitución con otra tecnología más eficiente. Rivera (1995) afirma que, en términos tecnológicos la gestión tecnológica inicia con la adquisición y administración del conocimiento para dinamizar procesos a través de la introducción de innovaciones tecnológicas.

Según lo expuesto en el párrafo anterior, diversos autores conceptualizan que la gestión tecnológica nace de procesos de autoevaluación, estudio y análisis de la

organización en relación con diversos factores que comprometen su competitividad versus la de las empresas del rubro. Es fundamental la innovación, optimización y mejora continua de la tecnología de la empresa, siendo herramientas indispensables para ejecutar funciones o acciones de manera más eficientes, aumentando la productividad de la empresa Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC.

3.1.2. Satisfacción laboral

En la empresa se identificaron trabajadores poco motivados en relación con el cumplimiento de sus funciones, reflejados en las tardanzas, el poco interés en realizar sus actividades, el aumento de las distracciones en horas de trabajo, las ausencias a la empresa, irritabilidad y una comunicación poco asertiva.

Según Cobos, Fiandrino, Sanllorenti y Martín (2016) explican que:

La satisfacción laboral en el trabajo va a depender de varios factores: capacidad para hacer frente a las demandas psicológicas y a la intensidad del trabajo; la posibilidad de trabajar de manera autónoma y de compensar las deficiencias del trabajo prescrito; tener la posibilidad de disponer de un margen de maniobra y de control sobre su proceso de trabajo para adaptar el trabajo a sus capacidades y trabajar según su propio estilo para lograr los objetivos propuestos. Para lograrlo, el trabajador necesita recibir apoyo técnico y el juicio de la jerarquía de la organización y el apoyo social de los compañeros de trabajo, buscando en contrapartida una recompensa monetaria y un reconocimiento moral de parte de la organización que retribuya los resultados alcanzados y compensen su esfuerzo e involucramiento (p. 11).

Sánchez y García (2017) afirman que:

El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para

lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. (p. 161).

Por lo antes expresado, en la empresa Blazel debe enfocarse aún más en conocer a sus empleados, que les gusta o disgusta de la organización, que requieren o recursos necesitan, cual es la motivación que los impulsa a continuar laborando. Identificar que tan comprometidos se encuentran los trabajadores con los objetivos globales de la organización y que medidas de acción puede adoptar la empresa para incentivar un cambio significativo.

3.1.3. Talento humano

En algunas áreas de la empresa se identificaron profesionales capacitados para la ejecución de sus funciones de manera óptima, sin embargo, algunos de estos se ven afectados o desmotivados pues adicional de cumplir con sus funciones realizan otras adicionales que no son propias de su área de trabajo. Por ejemplo, un trabajador del área de sistemas realizando la función del registro de boletas para el área de contabilidad. Un personal logístico realizando la función de un vendedor. Algunos líderes y sus malas gestiones provocaron el desorden de sus áreas, la de desmotivación de algunos empleados y la fuga de talentos. Para una mejor descripción del talento humano, recopilaremos referencias de diferentes autores.

Según Mejía et al., (2013) define al talento humano como:

Todos los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad. (p. 06).

Alles (2005) define al talento como “capacidades, potencial de acción y compromiso acorde con lo que la empresa necesita y puede gestionar” (p. 307). En base a lo mencionado, es importante que la empresa siga administrando recursos para

identificar a los talentos de su organización y encontrar medidas o plantear estrategias para mantenerlos activos su planilla, para ello es importante la creación de políticas de retención del talento, que sugiera recomendaciones o planes de acciones de como retener y fidelizar a dichos talentos.

3.1.4. Retención de personal

Las organizaciones competitivas, deben implementar estrategias de reclutamiento, selección de personal y retención de talento humano, con la finalidad de atraer, incorporar y mantener el personal idóneo, motivado y comprometido con la organización (Figueroa, 2014).

Por lo antes descrito, la empresa debe invertir recursos en potenciar su área de selección de personal y que desarrolle su función de identificar y captar talentos, además de generar estrategias y políticas para la retención de piezas claves, con la finalidad de aprovechar su potencial, conocimientos o experiencias. para mantener al talento debe generar compromiso en ellos analizando sus aspiraciones, motivaciones y desarrollarlos hasta alcanzar su máximo potencial que repercute en productividad para la organización.

Según Davies y Davies (2010) citado en (Rhodes y Brundrett, 2014) refieren que el talento requiere sentirse valorado, sus intereses propios estén alineados con los de la organización y esto beneficia a su retención.

En el párrafo anterior explica que los reconocimientos que siente un trabajador por su optimo desempeño en el cumplimiento de sus objetivos laborales, provoca satisfacción y motivación en él. Estos reconocimientos se correlacionan con sus interés o necesidades propias generando valor y compromiso por la organización, fidelizándolo y reduciendo la posibilidad de una renuncia.

Según la experiencia nos refiere que existe un sin número de factores o estímulos para que un trabajador se sienta fidelizado y comprometido con la empresa. básicamente se resume a lo que percibe y siente el trabajador por la empresa y como

esta retribuye o recompensa al trabajador (el concepto básico de la psicológica conductual: estímulo – respuesta).

Para el proceso de retroalimentación se analizó las encuestas de salida, cuyos resultados indicaron los factores que la empresa tiene que optimizar en sus procesos.

1. Remuneración dentro o por encima del promedio para posiciones claves.
2. Tiempo de entrega de las herramientas de trabajo.
3. Implementar una política de reconocimientos y recompensas empresa – trabajador.
 - a. Desarrollo de programas motivacionales que generen la fidelización de los trabajadores.
 - Reconocimiento por méritos o logros óptimos alcanzados.
 - Desarrollo de línea de carrera
 - Programa de sucesión.
 - Programa de capacitaciones por competencias.
4. Estudio de los intereses y objetivos personales de los trabajadores.
5. Estudio de clima laboral.
6. Estudio de los horarios de trabajo extensos.
7. La comunicación y el tipo de liderazgo de jefes a subordinados

Recordemos que el personal es el activo más importante en las empresas, retener al personal denominados “talentos” requiere inversión de la empresa para lograr su fidelización.

Un trabajador fidelizado está comprometido con los objetivos de la empresa y genera el valor de lealtad perdurable, provocando el esfuerzo máximo incluso sacrificios por la empresa” una empresa que no logra este nivel sufre la fuga de talentos manteniéndolo en un nivel competitivo inferior y poco productivo.

3.1.5. Modelo de las siete s de McKinsey

Se adoptó el modelo organizacional de McKinsey “Modelo de las Siete S” por la similitud que existe entre este modelo y la problemática de la empresa Blazel, que se originó dentro de la empresa y no proviene de factores externos.

El modelo de las 7s de McKinsey creado por Tom Peters y Robert Waterman de la McKinsey & Company “sostiene que los cambios en la eficacia de una empresa son directa consecuencia de la interacción de múltiples factores, muchos de los cuales no son obvios o no han sido considerados en los modelos tradicionales” (Ponce, Espinoza, Zamura y Tapia, 2017, p. 144).

Este modelo consta de 2 elementos básicos, duros o habilidades racionales (hard) y suaves o habilidades emocionales (soft) y 7 factores o esferas interconectadas, necesarios para evaluar la estructura y la estrategia organizativa de la empresa, permitiendo diagnosticar e identificar las falencias o los déficits. Brindando la oportunidad a tomar medidas y acciones que las contrarresten.

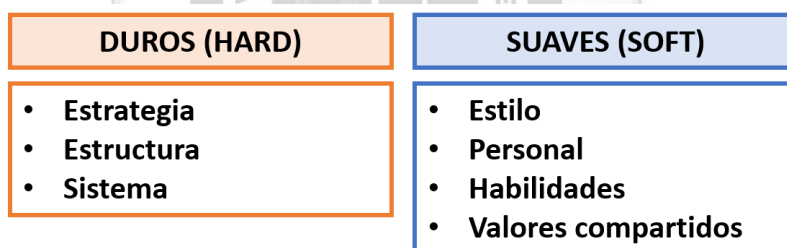


Figura 4: Elementos del Modelo de las Siete S de McKinsey

Fuente: Original del autor.

Elementos Racionales (Duros): son más tangibles y fáciles de identificar y definir, la gerencia puede influir de manera directa, ejemplo organigrama, procedimientos formales, sistemas IT.

Elementos Emocionales (Suaves): son menos tangibles y más difíciles de describir y aplicar, influenciado de la cultura, estilo de liderazgo, competencias del personal, ambiente laboral.

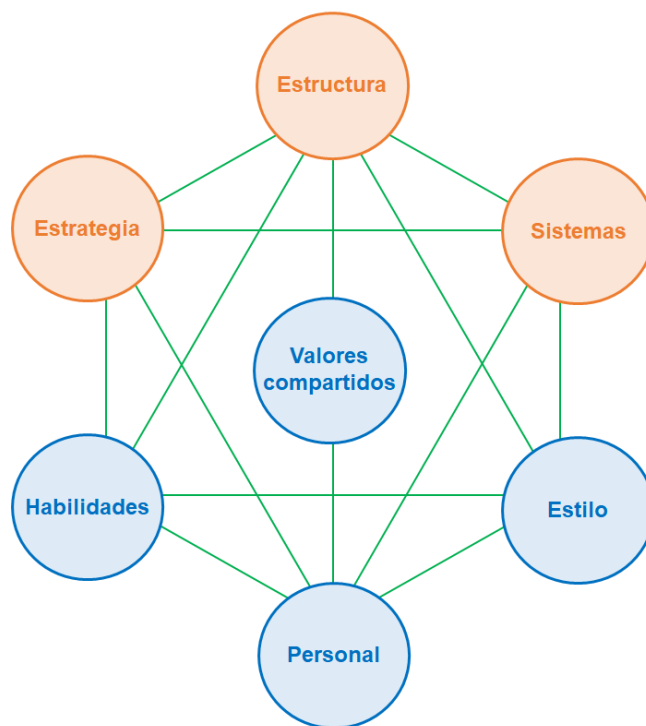


Figura 5: Factores del Modelo de las Siete S de McKinsey

Fuente: Original del autor.

Estrategia: se refiere a la manera de enfocar y organizar los recursos, para conseguir objetivos que la empresa desea alcanzar y se ve reflejada en la misión y visión de la empresa.

Estructura: se refiere al diseño y organización de la empresa (el organigrama) donde se define las jerarquías, los objetivos, la misión de cada área o departamento, la distribución de los recursos y activos. Esta directamente ligada a la estrategia de la organización.

Sistema: son todos los procedimientos y procesos formales (procedimientos y actividades) e informales (no establecidos o documentados) necesarios para desarrollar la estrategia que se lleva a cabo en las organizaciones. La forma en que se lleva a cabo las diferentes actividades y procedimientos para cumplir las tareas.

Estilo: consiste en la forma de administración de la empresa, el estilo de liderazgo ejercido en la organización.

Personal: se refiere a lo asociado al capital humano (los trabajadores) de la organización y como este es desarrollado por la empresa, motivado y recompensado.

Habilidades: Se refiere a las competencias y habilidades distintivas de las personas y la organización, lo realiza mejor y contribuye al logro de la misión y visión. Contratando de servicios especializados para dar solución a lo que no puede responder.

Valores compartidos: se refiere a los valores centrales de la organización, equivalen al concepto de misión, son compartidos por todos los miembros de la empresa, los une y alinea en una misma dirección a fin de lograr alcanzar los objetivos comunes.

3.2. Acciones, metodologías y procedimientos

3.2.1. Descripción de acciones

Tras conocer la problemática de la organización, se implementó el Programa de Intervención “Comunicación Total V.1” que permitiera interrelacionar tres áreas específicas de la organización, la de capacitación, selección y administración de personal, permitiendo lograr una comunicación eficaz entre ellas y dar solución a la insatisfacción laboral de los trabajadores y la alta rotación del personal de la empresa, para ello se adoptaron los métodos de investigación descritos a continuación.

3.2.2. Metodología

Se aplicó la metodología descriptiva – cualitativa y de análisis de la información en base a la experiencia, esta metodología busca describir observaciones, situaciones y acontecimientos realizados en la empresa Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC, algunos autores refieren que la estructura descriptiva, está conformada por el registro y descripción de los análisis e interpretación de los eventos. Este enfoque por lo general se origina en base a una población o persona. (Tamayo, 2003).

Arias, F. G. (2012). refiere que:

la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24).

Se adoptó el método cualitativo pues la experiencia laboral se basa en evidencias y no se utilizaron instrumentos medibles. Para Sánchez (2019) el método cualitativo se basa en evidencias que permiten una descripción más profunda del tema en estudio, con el fin de dar una explicación científica por medio del uso de métodos y técnicas proveniente de los fundamentos epistémicos y el método inductivo.

3.2.3. Procedimientos

Es fundamental mencionar que el programa se sustentó bajo el modelo de las siete S de McKinsey. Relacionando los factores del (sistema y personal). Se identificó un inadecuado proceso de transferencia de información y comunicación entre las áreas de capacitación, selección y administración de personal, dando un concepto de desorganización y falta de interés hacia el personal operativo, que perjudicaba a su vez a los trabajadores que recién ingresaban, generando el aumento de las ausencias y la insatisfacción laboral.

Se observó el comportamiento del personal operativo y reflejó reacciones de frustración e insatisfacción hacia el personal administrativo, considerando que no eran bien atendidos y perdían el tiempo al comunicarse con ellos, refiriendo que no tenían respuesta a sus dudas o reclamos.

Al notar que la problemática afectaba directamente al área de selección de personal, se decidió estructurar el programa “Comunicación Total v.1” para mejorar y automatizar los flujos y proceso de traslado de información y comunicación entre las áreas de recursos humanos.

Se realizó el plan de levantamiento y recolección de información de las áreas involucradas mencionadas anteriormente, descritas en el cronograma de actividades. Las falencias encontradas fueron las siguientes:

Ámbito del personal operativo:

- Los supervisores reclamaban por las herramientas de trabajo de su equipo de trabajo. Llegando en algunos casos una semana sin uniforme, fotocheck o herramienta de trabajo.
- Refirieron que demoraban mucho tiempo para firmar su contrato, alrededor de 1 semana.
- Los supervisores refieren que falta una comunicación rápida por parte del back office.
- El motivo de las renunciaciones, fueron porque describían a la empresa como desordenada y por los pagos a destiempo.
- Los trabajadores sentían que el back office les hacía perder tiempo.
- El personal nuevo, no recibía una adecuada atención por parte de sus supervisores, pues estos no tenían conocimiento que ingresaría un nuevo trabajador.
- El maltrato de los supervisores hacia los operativos, acumulación de horas extras sin retribución.
- Aumento de renunciaciones de personal nuevo, refiriendo en las encuestas de salida por mejora económica, exceso de horas de trabajo, maltrato por el jefe directo, comunicación ineficiente de la organización y clima laboral, indicando muchas veces a la empresa como no recomendable.

Ámbito del personal Administrativo:

- En el back office había mucha discusión de quienes eran los responsables de la insatisfacción y rotación del personal operativo, en los comités mensuales se repartían críticas entre todas las áreas.
- El clima laboral entre los encargados de las áreas era de tensión y una inadecuada comunicación (no asertiva). Provocando desmotivación e insatisfacción laboral.

Se realizó un reporte con la información recolectada, se expuso el programa de intervención “Comunicación Total V.1” ante el comité y gerentes, indicando los beneficios de contar con procesos estándar y una vía de comunicación rápida y actualizada, para tomar acciones y utilizar los recursos de manera eficiente y efectiva.

Tras la autorización de los gerentes de primera línea. Empezó el proceso de implementación y desarrollo del programa de intervención innovador. Se utilizó el modelo ya existente para la estructura del programa “la base de datos de selección de personal” modificada agregando espacios para las áreas de capacitación y administración de personal” tal como se ilustra en las imágenes siguientes.

SELECCIÓN DE PERSONAL - SEBASTIAN PÉREZ									
FECHA DE FILTRO	FUENTE DE RECLUTAMIENTO	ÁREA - GERENCIA	PUESTO	APELLIDOS Y NOMBRES	EDAD	DNI	DISTRITO	CELULAR	
3/13/2020 13:09:46	FACEBOOK	COMERCIAL	AV - VIRTUAL	Bravo Castillo Carlos César	31	45341946	Los Olivos	986488463	
3/13/2020 22:41:11	FACEBOOK	COMERCIAL	AV - VIRTUAL	Villalva Cruz Kairo	22	70882911	Bellavista	941672403	
3/12/2020 16:24:19	COMPUTRABAJO	COMERCIAL	AV - TIENDA	Campos Cabrera carlos	32	42798501	Independencia	952236189	
3/7/2020 21:28:18	FACEBOOK	COMERCIAL	AV - TIENDA	Paolo Martin Benito Cueva Flores	20	70838588	Bellavista Callao	972252932	
3/13/2020 12:29:10	FACEBOOK	COMERCIAL	AV - VIRTUAL	Guevara Farias Geraldine Julia	33	44144669	Bellavista Callao	995423328	
3/13/2020 21:49:51	COMPUTRABAJO	COMERCIAL	AV - VIRTUAL	Bedoya Iapa shelmick de los Angeles	22	70990098	Callao	979511443	
3/13/2020 15:09:20	FACEBOOK	COMERCIAL	AV - VIRTUAL	Ana Cristina Arias Riquelme	18	70895028	Callao	924874086	
3/14/2020 10:16:24	COMPUTRABAJO	COMERCIAL	AV - TIENDA	Saldaña moncada Juan manuel	28	46990308	San Martin de porres	915103924	

Figura 6: Base de Selección de Personal

Fuente: Original del autor.

CAPACITADOR - FRANK LACHIRA			EVALUADO DE CAMPO ASIGNADO						
3	3					3	0		
ASISTENCIA REA	RESULTADO DE CABA	COMENTARIOS	FECHA EVA CAMPO	HORA	EVALUADOR DE CAMPO	ASISTENCIA	RESULTADO	FECHA DE FIN DE PRUEBA	
1	1	CALIFICA	18-03-20	9:00:00 a. m.	CESAR A	1	CALIFICA	21-03-20	
1	1	CALIFICA	18-03-20	9:00:00 a. m.	CESAR A	1	CALIFICA	21-03-20	
1	1	CALIFICA	18-03-20	9:00:00 a. m.	CESAR A	1	CALIFICA	21-03-20	
0	0	NO SE PRESENTO							

Figura 7: Área de Capacitación

Fuente: Original del autor

ADMINISTRACION DE PERSONAL - LEONELA MERCADO				
	3			
FECHA DE ENTREGA DOC	ASISTENCIA	FECHA DE INGRESO	FECHA DE CESE	COMENTARIO
22-03-20	1	22-03-20		
22-03-20	1	22-03-20	22-03-20	MEJORA SALARIAL
22-03-20	1	22-03-20		

Figura 8: Área de Administración de personal

Fuente: Original del autor

Se digitalizó la base y se subió a la nube de la empresa agregando las autorizaciones de coadministrador para cada área. Se programó las reuniones para capacitar a los encargados de las áreas involucradas acerca del uso y utilidad del programa.

La implementación del programa sirvió para identificar debilidades y deficiencias de la organización para realizar cambios significativos, entre ellas mencionamos.

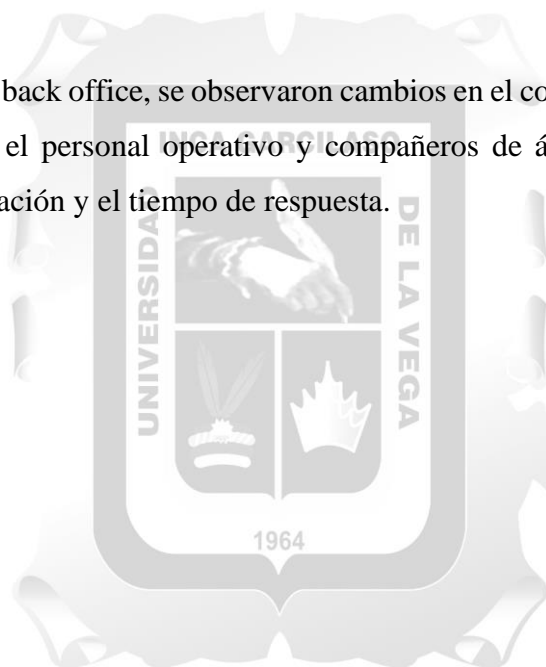
- Cambio de personal (supervisor operativo).
- Cambio en las condiciones laborales (Implementación de un sistema de recompensas por horas extras, implementación de un horario de trabajo de 8 horas, cambio de la estructura remunerativa de la fuerza de ventas).
- Implementación de una movilidad para realizar el trabajo de campo.
- Se observó la reducción de rotación del personal, fuga de talento y la insatisfacción del personal nuevo.
- Se redujo las tensiones entre las áreas de recursos humanos.
- Estaba propuesto la implementación de una política de clima laboral para inicios de mayo del 2020 el cual no se logró por la pandemia.

La estrategia de contar con el programa en la nube de la organización permitió que los líderes puedan visualizar el flujo de movimiento de personal, pudiendo manejar información actualizada, tomar decisiones rápidas y movilizar recursos de manera eficiente.

En la recolección de información post implementación del programa “Comunicación Total V.1” se observaron resultados positivos. En las entrevistas telefónicas con los supervisores y personal operativo antiguos, describían un cambio en el tiempo de respuesta del back office, los trabajadores operativos recibían sus implementos o herramientas de manera más rápida, al igual que las respuestas a sus preguntas o reclamos. Estos cambios generaron una actitud positiva, aumentando la motivación y satisfacción del personal.

Las encuestas de salida del personal operativo describieron el motivo de retiro por causa de mejora económica y desarrollo profesional, reduciendo significativamente la respuesta de “no recomiendo a la organización”.

En el personal del back office, se observaron cambios en el comportamiento y actitud de servicio hacia el personal operativo y compañeros de área, al igual que en el manejo de información y el tiempo de respuesta.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA (COMUNICACIÓN TOTAL V.1)					
#	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPOSABLES	RECURSOS	FECHA
1	Identificación de la problemática	Técnica de observación y charlas entre las áreas afectadas	Equipo de selección	Cuaderno de apuntes y bolígrafo	Agosto 2019
2	Levamiento de la información	Conversación con los encargados de las áreas del back office	Sebastian Pérez	Cuaderno de apuntes y bolígrafo	
		Conversación telefónica con los supervisores operativos	Sebastian Pérez	Cuaderno de apuntes, bolígrafo y teléfono corporativo	
		Conversación telefónica con los trabajadores operativos	Sebastian Pérez	Cuaderno de apuntes, bolígrafo y teléfono corporativo	
		Envío y recepción de cuestionarios vía correo al personal operativo	Sebastian Pérez	Internet, computador, correo corporativo	
		Recepción de encuestas de salida	Sebastian Pérez	Internet, computador, correo corporativo	
3	Consolidación de la información	Recolección de toda la información enviada a las áreas y trabajadores	Equipo de selección	Computador, correo, apuntes de notas	
4	Corroboración de la información general	Analizar la información obtenida de los trabajadores	Equipo de selección	Computador, correo, apuntes de notas	
5	Reunión con los gerentes de primera línea	Exposición de la problemática y propuesta del plan de mejora.	Sebastian Pérez	Proyector, laptop y diapositivas en ppt	

6	Notificación de los gerentes de primera línea	Aprobación para la implementación del plan	Sebastian Pérez	-	Setiembre 2019
7	Estructuración e implementación del modelo	Elección el modelo de implementación	Sebastian Pérez	Internet, computador y base de datos de postulantes	
		Se utilizó como modelo la base de datos de postulantes	Sebastian Pérez	-	
		Se digitalizó la base a la nube de la empresa	Sebastian Pérez	Internet, nube y correo corporativo	
		Se añadieron los campos y secciones para las áreas involucradas (capacitación y administración de personal) puedan subir información actualizada.	Sebastian Pérez	Internet, nube de la empresa	
		Se agregaron los permisos de coadministradores a las áreas involucradas. (esto permite agregar, quitar o modificar información)	Sebastian Pérez	Nube de la empresa	
		Adicional se agregaron los permisos de usuario a los líderes y gerentes de las áreas (solo ver mas no modificar la información contenidas).	Sebastian Pérez	Nube de la empresa	
8	Reunión con los gerentes y líderes de las áreas del back office y operativos	Exponer el uso y el alcance del programa de implementación tecnológica.	Sebastian Pérez	Proyector, laptop y diapositivas en ppt	

OBSERVACION Y SEGUIMIENTO POST IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA COMUNICACIÓN TOTAL V.1					
#	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA
1	Revisión de la información	Comunicación verbal y escrita con los encargados de las áreas (back office y operativo)	Sebastian Pérez	Teléfono, correos y apuntes	Octubre y Noviembre del 2019
		Recepción de las encuestas de salida	Equipo de selección	Formato de encuesta de salida	
2	Reunión con los gerentes	Exponer los reportes y los cambios obtenidos tras la implementación	Sebastian Pérez	Proyector, laptop y diapositivas en ppt	

CAPÍTULO 4

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

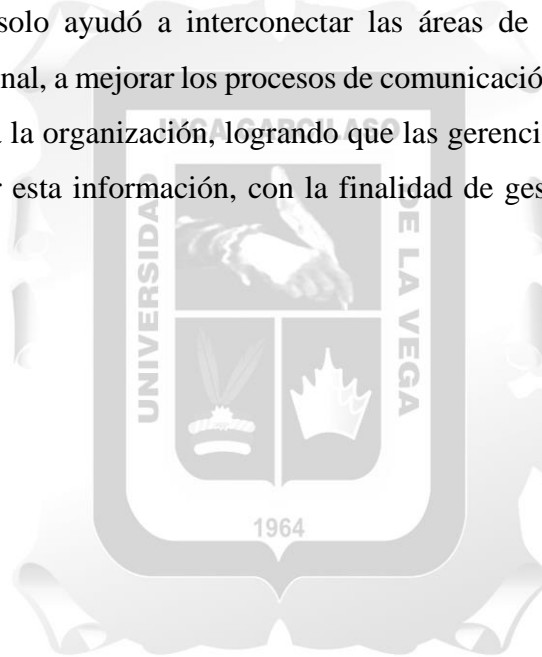
CONCLUSIONES

El trabajo de suficiencia profesional se llevó a cabo en Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC, que es una empresa del sector privado, en el rubro de telecomunicaciones, encargada de brindar productos y servicios de la marca de Claro Perú a empresas, negocios y familias peruanas. Dentro de la organización asumí la gestión de liderar el área de reclutamiento y selección de personal como Analista de Selección, siendo uno de los retos más gratificantes de mi experiencia profesional, el autoevaluarme, ser proactivo al gestionar nuevas competencias y habilidades de innovación en la gestión de personas. Me permitieron aplicar todos mis conocimientos conseguidos desde la carrera de Psicología hasta la actualidad. Con la confianza de los directivos al asumir el cargo como Analista de Selección de Personal me permitió desarrollar junto al equipo de trabajo el Programa de Intervención que resultó ser innovador al cual denominé “Comunicación Total V.1 del cual describo lo siguiente:

- Una de las fortalezas más grandes que tiene la empresa es preocuparse por sus trabajadores, cuenta con grandes profesionales lideres gestionando las gerencias, invierte dedicación, tiempo y recursos a su plana operativa, preocupándose por el motor de su organización.
- Sin embargo, no cuenta con las herramientas, ni la experiencia para realizar estudios y diagnósticos a sus trabajadores, principalmente a su plana administrativa.
- En las debilidades se identificaron procesos y flujos de comunicación ineficientes en el área de capacitación, selección y administración de personal, perjudicando a la organización, generando insatisfacción en el sector operativo y una alta rotación de personal nuevo.
- El objetivo principal fue crear un flujo de comunicación eficaz entre todas las áreas y se decidió implementar con la aplicación tecnológica el Programa de Intervención Comunicación Total V.1 el cual facilitó disminuir la rotación del nuevo personal y

por tanto aumentar la satisfacción laboral porque se redujo el tiempo y costo de los procesos.

- Los jefes directos demostraron ser una pieza fundamental al atender, recibir y distribuir la información actualizada, ser el nexo entre la organización y los trabajadores.
- Los trabajadores refirieron sentirse mejor atendidos por la organización, sentirse más motivados y satisfechos al ser escuchados y al obtener sus herramientas de trabajo al mismo día de su ingreso. Así mismo en el back office, el flujo de comunicación entre las áreas de selección, capacitación y administración de personal, se realizan de manera efectiva, brindando información actualizada, reduciendo los márgenes de errores.
- El programa no solo ayudó a interconectar las áreas de selección, capacitación selección de personal, a mejorar los procesos de comunicación entre ellas. Su alcance se extendió a toda la organización, logrando que las gerencias comercial y logística pudieran observar esta información, con la finalidad de gestionar con anticipación sus recursos.



RECOMENDACIONES

El realizar el trabajo de suficiencia profesional es una herramienta fundamental porque permite demostrar y aplicar los conocimientos teóricos, prácticos y la destreza adquirida en la trayectoria profesional. En el contenido del trabajo se describe el impacto que se obtuvo con la implementación del programa en la organización. El modelo utilizado para la ejecución del programa fue el “Modelo de las Siete S de McKinsey” que propone la evaluación de la organización mediante el análisis de 7 factores para identificar falencias, adaptándose con el programa propuesto, pues las falencias se originan desde el interior de la organización y no por fuentes externas.

En base a la implementación del programa Comunicación Total V.1 se recomienda.

- Realizar encuestas de satisfacción laboral y clima organizacional periódicas, conocer cómo se sienten y cuál es la percepción de los trabajadores hacia la empresa, es fundamental para crear estrategias de mejora.
- Reforzar los programas de capacitación a los líderes operativos en relación con la motivación, liderazgo y manejo de personal.
- Invertir recursos en fortalecer en el área de selección de personal aumentando el número de trabajadores, permitiendo tener la capacidad de gestionar y planificar mejores planes de mejorar para la organización.

Nuestro rol como profesionales de la carrera de psicología enfocados en el ámbito organizacional, no solo se relaciona en una sola área de trabajo, nuestra área de acción es global en las organizaciones, debemos indagar y proponer propuestas de mejora, desarrollar estrategias para la gestión y el desarrollo del capital humano para contribuir al desarrollo de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano: Basado en Competencias*. Buenos Aires: Granica 2005
- Arias, F. G. (2012). *Proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Castellanos, O. F. (2003). Gestión en tecnología: Aproximación conceptual y perspectiva de desarrollo. *INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales*, (21), 197-212.
- Cobos, D., Fiandrino, A., Sanllorenti, P., Martín, M. (2016). *Riesgos psicosociales, trabajo docente y salud*. Argentina: Octaedro.
- Figuerola, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana, *Revista Económicas CUC*, 35(1) 61-77.
- Gaynor, G (1998). *Manual de Gestión Tecnológica*. Ediciones McGraw-Hill.
- Mejía et al., (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), p. 2-11.
- Ponce, G., Espinoza, Diana., Zamora, Julio., Tapia, Karla. (2017). Capacidades organizacionales generadoras de valor: análisis del sector industrial. *Retos*, 7(13), p. 143-162
- Rhodes, C., y Brundrett, M. (2014). Reteniendo el talento de liderazgo en las escuelas. *REICE*, 12(4), 191-207.
- Rivera, B. (1995). *Manual para la gestión de proyectos de desarrollo tecnológico*. Santa Fe de Bogotá: Corpoica

Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, M., García, L, (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166

Tamayo, M. T. (2003). El proceso de la investigación científica. En M. T. Tamayo, *El proceso de la investigación científica* (pág. 46). México: Limusa.



ANEXOS



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Lima 18 de junio del 2020.

Señores:

Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Presente. –

Referencia: AUTORIZACION DEL USO DE LA RAZON SOCIAL

Por medio de la presente Yo, **Miguel Antonio Blancas Chauca** identificado con el DNI **25841658**, Gerente General de la empresa **BLAZEL A&M VENTAS TECNOLOGICAS SAC**, autorizo a **Sebastian Pérez Castro** identificado con el DNI **45487889** el uso de los datos de la empresa en relación al trabajo realizado durante el año de su gestión en nuestra empresa, para el desarrollo de su proyecto de suficiencia profesional en su prestigiosa Universidad.

Firma del Gerente
General

mbiancas@blazelperu.com

Av. San José 257 – Urb. San José – Bellavista – Callao

Of. (01) 6219257

Cel. 952 330 524

Figura 9: Constancia de Autorización

Fuente: Empresa Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC



ENCUESTA DE SALIDA

Para poder asistir a nuestra compañía con un mejor entendimiento sobre las razones que rodean la partida de empleados, hemos preparado una encuesta que pretender saber su opinión y razones del alejamiento. Por favor, bríndenos su feedback respondiendo esta breve encuesta de salida.

“Su información será tratada de forma confidencial”

Nombre completo

¿En qué área o departamento trabajó?

¿Quién era su jefe directo?

De los siguientes enunciados elija marcando con una x, aquellos que influenciaron su decisión para abandonar esta empresa.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Mejora salarial. | <input type="checkbox"/> Inconvenientes con mi jefe |
| <input type="checkbox"/> Mejor horarios de trabajo | <input type="checkbox"/> Conflicto con mis estudios |
| <input type="checkbox"/> Mejor puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> Línea de carrera |
| <input type="checkbox"/> Motivos familiares | <input type="checkbox"/> Problemas de salud |
| <input type="checkbox"/> Motivos personales | <input type="checkbox"/> Clima laboral |
| <input type="checkbox"/> Cambio de residencia | <input type="checkbox"/> Distancia del lugar de trabajo |
| <input type="checkbox"/> Me siento desmotivado | <input type="checkbox"/> Otros |

Si hubo otras razones, por favor especifique aquí:

--

mblancas@blazelperu.com

Av. San José 257 – Urb. San José – Bellavista – Callao

Of. (01) 6219257

Cel. 952 330 524

Indique del 1 al 5 los siguientes enunciados, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto.

	1	2	3	4	5
La capacitación que recibí fue adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenía suficiente tiempo para completar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe apreciaba mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El jefe era respetuoso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenía suficientes herramientas para cumplir mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis colegas eran respetuosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sintió un buen clima laboral en su área	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mencione lo que más le gustaba de su trabajo.

Mencione lo que menos le gustaba de su trabajo.

mblancas@blazelperu.com

Av. San José 257 – Urb. San José – Bellavista – Callao

Of. (01) 6219257

Cel. 952 330 524

¿Cómo calificaría su satisfacción general mientras trabajaba para la empresa?

<input type="checkbox"/>	Muy Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	Insatisfactorio
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactorio

Recomendaría esta compañía para trabajar a otras personas:

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

¿Por qué?

Comentarios

Apreciamos cualquier información que sea capaz de darnos acerca de su salida.

mblancas@blazelperu.com

Av. San José 257 – Urb. San José – Bellavista – Callao

Of. (01) 6219257

Cel. 952 330 524

Figura 10: Encuesta de Salida

Fuente: Empresa Blazel A&M Ventas Tecnológicas SAC