Administración del Talento Humano

Proyecto integrador etapa 2

**Datos de identificación**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre(s) estudiante(s)** | Fernando dos Santos Oliveira  Israel Rodriguez Sierra  José Braulio Trejo Jiménez  Samanta Jiménez Santos |
| **Nombre docente** | Grisel Villagrán Trejo |
| **Fecha** | 04/12/2022 |

Introducción

Esta actividad consiste en aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del curso y retomar lo aprendido en cada una de las actividades realizadas, lo que garantiza la transversalidad de los contenidos revisados para fortalecer el desarrollo de competencias y lograr el fin de formación planteado.

Objetivo

Considerando la información revisada a lo largo del curso, deberán realizar una investigación sobre el proceso de dotación de personal de una organización, describiendo las etapas de reclutamiento, selección y contratación; así como también el modelo de capacitación vigente en la misma, con la finalidad de diseñar el plan estratégico del talento humano de la empresa dentro de un marco ético y legal., y se realizará en 2 etapas:

**Etapa 1.** Investigar y describir el proceso de reclutamiento, selección y contratación que lleva a cabo una organización con el fin de estructurar el plan de dotación de personal más adecuado para la misma.

**Etapa 2.** Desarrollar un programa de capacitación de una empresa, identificando la detección de necesidades de sus puestos y apegado al marco legal vigente en el país.

**¿Qué hacer?**

**Etapa 2**

A partir de la retroalimentación de su tutor y de los ajustes realizados a la primera etapa, para esta segunda y última etapa van a desarrollar un programa de capacitación de la organización seleccionada, tomando en cuenta su cultura organizacional y la descripción de las actividades de sus puestos, para identificar la capacitación que requieren las personas que ocupan dichos puestos y con ello brindarles los elementos que les permitirán ser más competitivos dentro del marco legal vigente en el país.

1. **Para elaborar el programa de capacitación deberán tomar en cuenta los elementos básicos de la organización y describirlos de manera detallada, estos elementos son:**

* **Cultura organizacional**

GNP Seguros, se enorgullece de formar una cultura organizacional **inclusiva y comprometida con la igualdad laboral y de oportunidades, la no discriminación entre asociados, el trato equitativo y el respeto de los derechos humanos**.

* **Número de trabajadores a capacitar**

3

* **Características de los trabajadores a ser capacitados**

Los 3 trabajadores forman parte de mandos medios dentro de la organización y por lo mismo tienen cierta autoridad, pues bajo su mando hay trabajadores que reciben sus órdenes para ejecutar sus trabajos.

Todos los 3 trabajadores cuentan con nivel universitario y un tiempo de experiencia en estas actividades.

* **Descripción de los puestos seleccionados en la etapa anterior y análisis de sus actividades**

**Puesto 1**

* Identificación del puesto: **Director de Experiencia al Cliente.**
* Resumen del puesto: **Mantener una relación positiva entre los clientes de la empresa y desarrollar estrategias que garanticen a este resultado en cada interacción entre ambos.**
* Las relaciones del puesto dentro y fuera de la organización: **Es muy relevante el equilibrio que debe mantener este puesto para asegurar la calidad en el servicio tanto de clientes externos como internos, adicional puede ser muy relevante las relaciones externas que permitan crear alianzas con distintas empresas, con la finalidad de brindar servicios adicionales con valor agregado a los clientes de su empresa.**
* Responsabilidades y obligaciones: **Tener control y monitorización de las interacciones entre la empresa y sus clientes a través de un sistema eficaz de gestión que garantice efectividad en resultados y tiempos de atención.**
* Condiciones laborales: **Debe ser una relación laboral especial y no debe regirse propiamente por el estatuto de los trabajadores.**
* Especificaciones del puesto:
  + **Motivación al personal**
  + **Desarrollo de habilidades en sus colaboradores**
  + **Toma de decisiones que impacten positivamente a la empresa**
  + **Priorizar tareas**
  + **Gran capacidad de organización**

**Puesto 2**

* Identificación del puesto: **Director de Planeación Estratégica.**
* Resumen del puesto: **Documentar y establecer una dirección para la organización evaluando dónde se encuentra y hacia dónde va.**
* Las relaciones del puesto dentro y fuera de la organización: **Identificar a los clientes y mercados estratégicos y clave para la empresa.**
* Responsabilidades y obligaciones: **Analizar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de una empresa.**
* Condiciones laborales: **Debe ser una relación laboral especial y no debe regirse propiamente por el estatuto de los trabajadores.**
* Especificaciones del puesto:
  + **Valoración del funcionamiento de los procesos, programas y proyectos especiales.**
  + **Gestionar y organizar el conjunto de actividades y procesos de una empresa.**
  + **Seleccionar y proponer estrategias precisas para lograr objetivos marcados por la empresa.**

**Puesto 3**

* Identificación del puesto: **Director jurídico.**
* Resumen del puesto: **Es el responsable de atender las temas jurídicos y juicios laborales y administrativos así, como revisar la normatividad de contratos y convenios.**
* Las relaciones del puesto dentro y fuera de la organización: **La mediación y control de requerimientos jurídicos gubernamentales y responsabilidades especializadas y asesoramientos.**
* Responsabilidades y obligaciones: **Atender y defender los intereses de la empresa ante las diversas autoridades federales y locales.**
* Condiciones laborales: **Debe ser una relación laboral especial y no debe regirse propiamente por el estatuto de los trabajadores.**
* Especificaciones del puesto:
  + **Dirigir y supervisar procedimientos administrativos.**
  + **Elaboración y revisión de contratos y convenios.**
  + **Solventar juicios administrativos, laborales y provenientes de sus clientes.**

1. **Realicen un análisis de las necesidades de capacitación que tienen los puestos seleccionados en la primera etapa del proyecto integrador y destaquen los temas que necesitan fortalecer por medio de la capacitación. Dicho análisis lo pueden realizar con alguno de los métodos de Detección de Necesidades de Capacitación, tales como:**

* Cuestionario: información sobre conocimientos, habilidades, opiniones acerca del trabajo que desempeña la persona
* Observación directa en el sitio en donde se llevan a cabo las actividades.
* Entrevista con las personas que ocupan los puestos a analizar
* Evaluación del desempeño que permite comparar el desempeño de una persona con los estándares establecidos para ese puesto

**Puesto 1. Director de experiencia al cliente.**

* **Dominio de la tecnología**
* **Técnicas de negociación y persuasión**
* **Conocimiento de los productos**
* **Políticas de atención y servicio al cliente**
* **Atención centrada en el cliente**
* **Etiqueta telefónica**

**Puesto 2. Director de planeación estratégica**

* **Liderazgo y negociación**
* **Recursos humanos**
* **Manejo de equipos de trabajo**
* **Análisis financiero**
* **Mercadotecnia**
* **Motivación de personal**

**Puesto 3. Director Jurídico**

* **Liderazgo y negociación**
* **Actualización de normas y reformas aplicables**
* **Gestión de conflictos**
* **Comunicación oral**
* **Conocimiento de la estructura y procesos de la organización**
* **Búsqueda de información e investigación de hechos**.

1. **Una vez identificadas las necesidades de capacitación de los puestos; diseñen un programa de capacitación con base en los siguientes elementos:**

* Redacción de objetivos: Declaración de los objetivos generales y específicos del programa de capacitación
* Estructura de contenidos: Conjunto de conocimientos y habilidades que el participante deberá adquirir, dominar y aplicar, resultado de su formación
* Selección de recursos: conjunto de aparatos y materiales que apoyan y facilitan el proceso de enseñanza- aprendizaje
* Actividades de instrucción: Métodos y técnicas para llevar a cabo la capacitación
* Evaluación: Instrumento que apoye a medir los conocimientos adquiridos con la capacitación

**Objetivo:**

**El objetivo del programa de capacitación esta alineado a los objetivos de la empresa y dirigido a los colaboradores involucrados en las actividades de la compañía con el fin de potenciar conocimientos y habilidades que les permita realizar sus actividades laborales con mayor eficiencia.**

**Selección de recursos:**

**Los recursos disponibles por las compañías son muy importantes para lograr los objetivos marcados, dentro de GNP se utiliza un sistema de capacitación virtual que permiten un mayor aprendizaje, crecimiento profesional, así como tener un mayor alcance en base a participantes.**

**Los programas de formación directiva en GNP son muy útiles para la toma de decisiones y gestión de personal en distintos entornos.**

**Actividades de instrucción:**

* **Aprendizaje y acción**
* **Coaching y Mentoring**
* **Rotación en puestos de responsabilidad**
* **Acción estratégica**
* **Globalización**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Interfaz de usuario gráfica, Sitio web  Descripción generada automáticamente   |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **EXPEDIENTE** | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **NOMBRE :** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **DEPARTAMENTO :** |  |  |  |  |  |  | **FECHA** | | |  |  |
|  | **PUESTO :** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **COMPETENCIAS DE EVALUACION** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **DESCRIPCION** | | | | | | |  |
|  | **Dominio de la tecnología** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Técnicas de negociación y persuasión** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Conocimiento de los productos** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Políticas de atención y servicio al cliente** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Atención centrada en el cliente** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Liderazgo y negociación** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Manejo de equipos de trabajo** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Análisis financiero** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Conocimientos de Mercadotecnia** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Motivación de personal** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Actualización de normas y reformas aplicables** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Gestión de conflictos** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Comunicación oral** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Conocimiento de la estructura y procesos de la organización** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **DEFICIENTE** | **REGULAR** | **BUENO** | **MUY BUENO** | **EFICIENTE** |  |
|  | **COMUNICACIÓN** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Comparte información de forma efectiva y asertiva** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Escucha activamente y respeta las opiniones de los demás** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Presta atención al comunicarse con otras personas** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Al comunicarse de manera escrita se expresa adecuadamente** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Expresa sus puntos de vista con respeto a los demás** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Fomenta el dialogo de manera abierta y directa** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **TRABAJO EN EQUIPO** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se desempeña de manera activa en los equipo de trabajo** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Motiva a su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos planteados** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Comparte su experiencia y conocimientos con el equipo de trabajo** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Reconoce el esfuerzo de todos lo integrantes del equipo** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **RESOLUCION DE PROBLEMAS** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se informa suficiente antes de tomar una acción o decisión** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se enfoca en las causas del problema para encontrar una solución** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se adapta con facilidad a los cambios** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Considera las consecuencias de seguir un plan de acción** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **conserva la calma en situaciones difíciles** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **MEJORA CONTINUA** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se adapta con facilidad cuando debe realizar nuevas actividades** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **No muestra resistencia a comprender las ideas de loa demás** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Busca constantemente nuevas formas para optimizar las tareas** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se esfuerza por aportar ideas valiosas** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Trabaja en mejorar sus habilidades continuamente** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Establece prioridades para determinar los objetivos eficientemente** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Completa en tiempo y forma cada objetivo y actividad asignadas** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Utiliza los recursos eficientemente al realizar cumplir con sus objetivos** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ENFOQUE EN EL CLIENTE** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Crea relaciones de confianza con los clientes internos y externos** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Se asegura de logar una completa satisfacción en los clientes** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Siempre busca formas de ofrecer valor agregado a los clientes** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Comprende las necesidades de los clientes y busca satisfacerlas** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Es percibido por el cliente como una persona confiable** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **PENSAMIENTOS ESTRATEGICOS** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Analiza las consecuencias a largo plazo de las decisiones de se toman** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Establece objetivos y determina como lograrlos** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tiene visión a largo plazo y corto plazo buscando oportunidades de mejora** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Toma decisiones tomando en cuenta la filosofía empresarial** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ENFOQUE A RESULTADOS** | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Identificar y aprovechar las oportunidades que se presentan** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **se esfuerza por mantener un buen desempeño** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | **Demuestra compromiso con el logro de los objetivos organizacionales** | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **COMENTARIOS DE EVALUACION** | | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADO** | | |  |  | **NOMBRE Y FIRMA DEL VALUADOR** | | | | | |  |

1. Redacten una conclusión donde reflexionen sobre las lecciones profesionales que les dejo el realizar este proyecto, la cual debe estar alineada al desarrollo y cumplimiento de objetivos organizacionales referentes al Talento Humano como diferencial competitivo.

**La gestión de habilidades dentro de las empresas es un factor muy importante ya que con ello es posible potencializar el desarrollo de competencias dentro de los colaboradores haciendo que las actividades laborales individuales y colectivas tengan resultados positivos.**

**Adicional la especialización es un gran recurso que actualmente toma mayor relevancia para muchas compañías, pues les permite lograr objetivos de una forma más rápida y eficiente para cada una de sus distintas áreas corporativas.**

**Consideramos importante siempre contar dentro de las compañías con expertos en capacitación que apoyados en las diversas herramientas y métodos logren generar cambios positivos dentro de las organizaciones al contar con empleados mas competentes en habilidades desarrolladas por las mismas empresas.**

1. Incluyan las referencias bibliográficas consultadas para realizar la actividad en formato APA.

**Referencias:**

Snell, S. y Bohlander, G. (2013). Administración de recursos humanos (16a. ed.) [Versión electrónica]. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uvm/39989>

Información por GNP(gnp.com. mx), de RS por ACCSE(accse.net), I., & mx), V. H. P. (n.d.). *GNP - IRSE 2018*. Com.mx. Retrieved December 3, 2022, from <https://rse.gnp.com.mx/2018/capacitacion.html>

Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos (11a. ed.) [Versión electrónica]. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uvm/37845>