18-3-2023

Harold Yulian Sanchez Alcantar

**Situaciones problemáticas**

Utilización de herramientas de la comunicación asertiva

Comunicación

Clara Bonilla

SENA

**Falta de comunicación:**

Me encuentro trabajando en la empresa Hard Safety, la cual esta ubicada en el barrio Marsella, aquí se realiza el trabajo de fidelización al cliente mediante la comunicación de chats, la funciones a realizar es buscar posibles clientes que se quieran unir a la empresa.

**Problemática de la falta de comunicación:**

La falta de comunicación se nota desde el día uno, debido a que no se realizó ninguna inducción, por lo que todos los compañeros con los que ingrese no sabemos un poco o casi nada de nuestras funciones, por lo que realizamos lo que creemos que esta bien y de esa manera entregamos el trabajo, ya llevamos una semana trabajando de esta manera por lo que al inicio de la próxima semana nos hacen un llamado de atención debido a que no estamos cumpliendo completamente con nuestras funciones.

**Solución a la falta de comunicación:**

Para esta solución decidimos con todos nuestros compañeros expresar nuestro descontento con el superior e informándole lo sucedido, pero a su vez le planteamos una solución a esta problemática, el cual seria primero mostrarnos como el haría el trabajo y nosotros tomaríamos apuntes para poder desempeñar dicho trabajo de la mejor manera y así todos podemos quedar satisfechos, después de ello le pedimos que nos haga un seguimiento diario por una o dos semanas para saber si estamos cumpliendo con el objetivo planteado y de esta manera si tenemos algo por mejorar lo podemos hacer de manera estratégica.

**Pagos tardíos:**

Actualmente me encuentro trabajando en la cafetería OMA, esta cafetería es reconocida a nivel nacional, mi función dentro de la empresa es tomar la orden de nuestro cliente y entregarle el pedido de la manera más rápida posible.

**Problemática por los pagos tardíos:**

Llevo varios años en esta compañía y nunca había tenido un inconveniente hasta hace unos meses, la situación es que realizaron un cambio de administración y ya han pasado varios meses en los cuales los pagos se demoran mucho tiempo en ser entregados al empleado, pero este problema no sucede a nivel general, solo sucede con ciertas personas entre ellas estoy incluido.

**Solución pagos tardíos:**

Para poder solucionar este incidente, he pensado en un plan el cual es, primero reunir evidencias con las personas a las cuales les han realizado el pago tardío de su salario, una vez tengamos nuestras evidencias solicitar una reunión con los superiores para poder mostrarles nuestra inconformidad junto con nuestras evidencias, si esa persona no puede solucionarnos el incidente, realizaremos todo el proceso del conducto regular hasta encontrar una solución con la empresa, por ultima instancia si la empresa no da una solución y seguimos evidenciando la misma falencia, tomaremos las acciones pertinentes para poder llegar a un acuerdo con la empresa y solucionar este incidente debido a que muchas personas se han visto afectadas por la situación.

**Falta de compañerismo:**

En el call center Atento de la sede telares, existen varias campañas de atención al usuario, entre ellas se encuentra DiDi, en la cual trabajo actualmente, esta campaña se encarga de darle el soporte necesario a todos los clientes con dudas, quejas y reclamos por parte del aplicativo de movilidad, la sede cuenta con varias áreas, en la que me encuentro actualmente es back office, la cual es la encargada de realizar la validación de licencias de conducción, cedulas y documentos confidenciales, nuestra labor es revisar con mucho detalle el perfil para saber si es apto o no para ingresar a la plataforma y prestar sus servicios como conductor.

**Problema por la falta de compañerismo:**

La falta de compañerismo es un gran problema en esta área, pero esta falla se debe en gran parte a la gestión por parte de los superiores, debido a que en cada área solicitan una cantidad mínima de productividad, la persona que no pueda cumplir dicha cantidad se le hará un llamado de atención y adicionalmente se le reducirá el bono por el cumplimiento de objetivos, el problema radica en que actualmente contamos con una cantidad de casos muy escasa, por lo que mas de la mitad del personal no puede cumplir con la cuota mínima que solicita la empresa, debido a esto las personas hacen el trabajo de manera rápida y no le prestan atención a la validación del documento, por lo que mas de uno ya no tiene el llamado de atención por productividad, sino también por hacer una gestión errónea.

**Solución a la falta de compañerismo**:

La solución planteada es hablar directamente con el supervisor y coordinador de nuestra área de trabajo, contarles la situación, mostrarles evidencias de lo que se esta presentando y las consecuencias que esto está ocasionando, esto con el fin de que hablen con los superiores y tomen cartas en el asunto.

**Conclusiones:**

Mientras realizaba esta actividad, note que para poder llegar a un acuerdo con un empleador es hacer las cosas de manera inteligente, por lo que siempre hay que buscar las pistas necesarias y también al grupo de personas afectadas, esto con el fin de que entre más personas estén es mejor para poder llegar a un acuerdo con el empleador, todo de manera pacífica y con el mejor dialogo posible, de esta manera se puede llegar a acuerdos y también que nuestros superiores puedan ver la situación por la que pasan los empleados de la empresa, todo esto se logro gracias a la comunicación asertiva y la buena gestión de las pruebas recolectadas.