

MEJORAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE CAPACITACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN ECUADOR

PROBLEMA

Tras el crecimiento de la empresa de telecomunicaciones, ha aumentado la demanda de capacitaciones externas para sus empleados. Sin embargo, en su proceso de gestión se ha evidenciado varios inconvenientes que no solo afectan el avance del proceso y la carga laboral del personal responsable de esta tarea, sino que también pueden afectar la economía de la empresa y causar problemas legales al ser auditados.

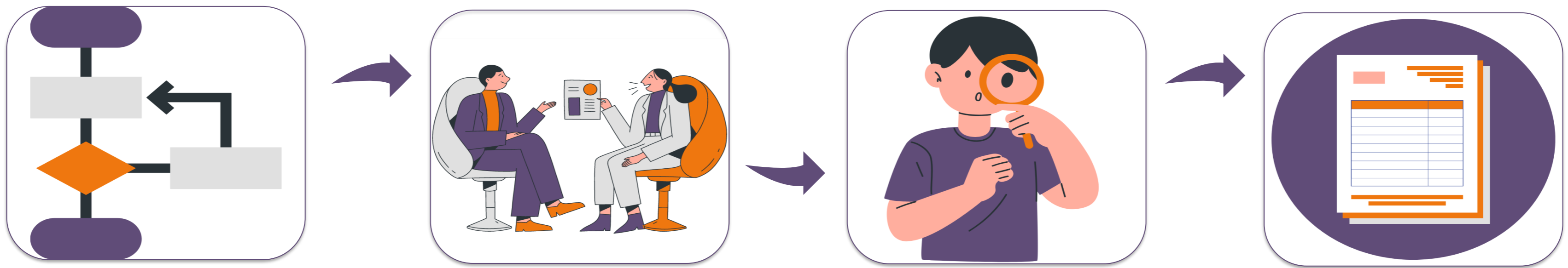


OBJETIVO GENERAL

Proponer mejoras en el proceso de gestión de capacitaciones externas de una empresa de telecomunicación, que logren un proceso eficaz y eficiente, para el cumplimiento de los resultados de aprendizaje esperados.

PROPUESTA

Se elaboró un mapa del proceso y se aplicó el modelo de Stufflebeam para evaluar el proceso de gestión de una capacitación externa que realizó la empresa. Este modelo evalúa el contexto, los recursos, el proceso y el producto de programas educativos. Además, se llevó a cabo entrevistas y observaciones a lo largo de su desarrollo para efectuar la evaluación formativa y sumativa que sugiere el modelo.



La metodología aplicada permitió realizar un análisis completo e identificar oportunidades de mejora.

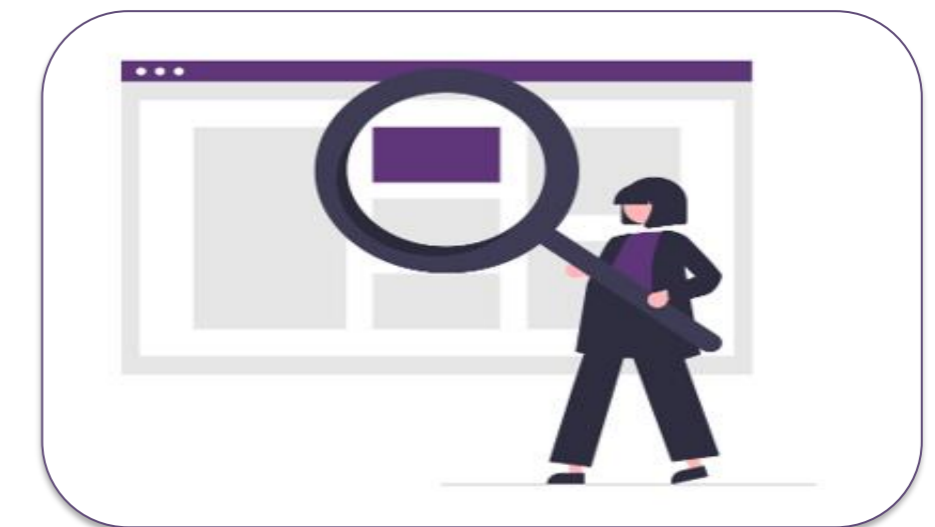
RESULTADOS



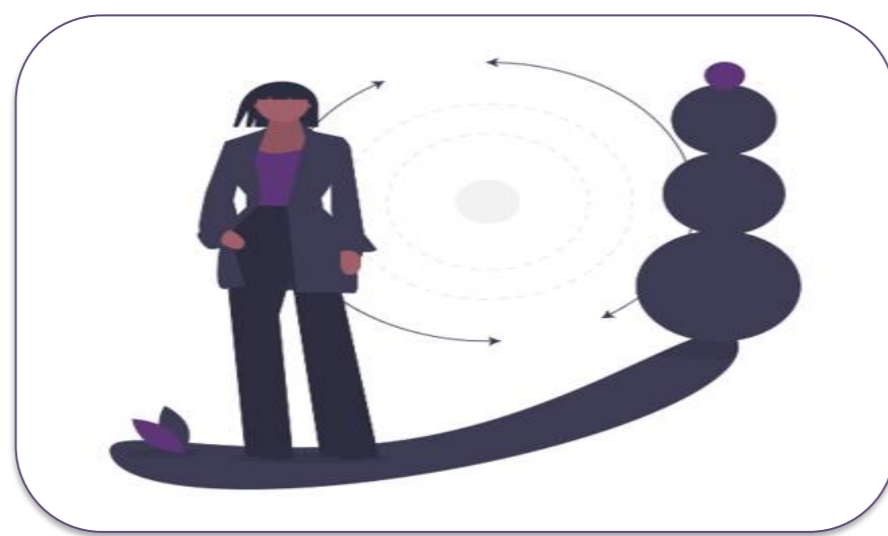
Mejorar la comunicación interna y las relaciones interpersonales.



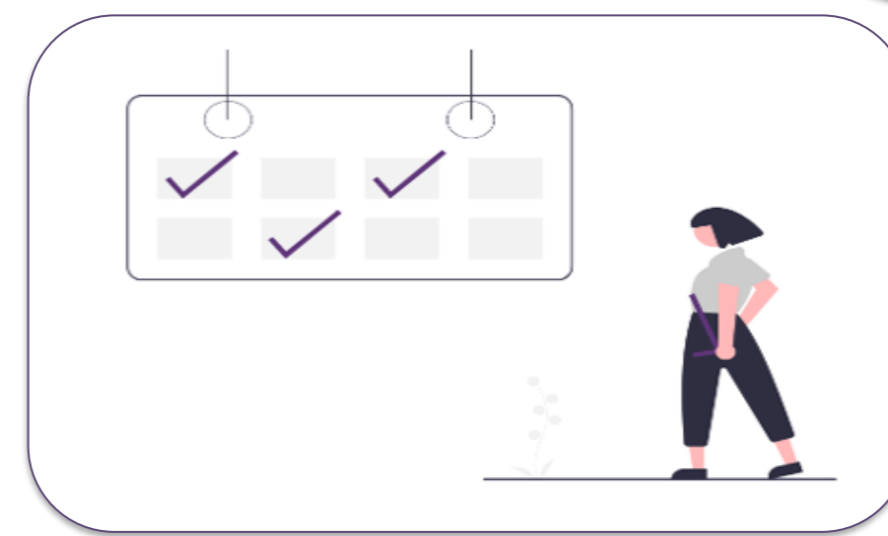
Sistematizar las actividades de seguimiento y desarrollar la plataforma de gestión.



Revisar periódicamente las evaluaciones para obtener una retroalimentación y tomar los correctivos.



Supervisar los programas formativos durante su desarrollo para garantizar el alcance de los objetivos de aprendizaje.



Respetar y hacer cumplir las capacitaciones externas programadas con el fin de no afectar el servicio que recibe el cliente.

CONCLUSIONES

- ❑ Con el mapa de procesos y el diagnóstico general, se concluye que los aspectos a ser mejorados son la limitada utilidad de su plataforma digital, el poco control y uso de las evaluaciones de eficacia y las inconsistencias presentadas al solicitar las capacitaciones externas.
- ❑ Tras la aplicación del modelo de Stufflebeam para evaluar un proceso de capacitación, los puntos positivos identificados del proceso son su flexibilidad según la urgencia del caso y que la supervisión en la ejecución del programa asegura su efectividad. Mientras que, entre los puntos críticos está que no existe una buena comunicación entre el personal a cargo de la gestión, los coordinadores y el proveedor.
- ❑ Respecto a las alternativas de mejora propuestas para incrementar la efectividad del proceso, está la comunicación entre el gestor y los usuarios, el desarrollo de su plataforma digital y el análisis de sus evaluaciones de eficacia.