

INFLUENCIA DE LA FORMACION EN COMPETENCIAS HUMANAS EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SC BPO S.A DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Nombres y apellidos

Anais Muñoz Oliveros

Código estudiantil: 2022116242999

Francisco Javier Garizao Jaraba

Código estudiantil: 20181392456

Keyla Patricia Salas Barrios

Código estudiantil: 2024116265178

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

Tutor(es):

ENOHEMIT OLIVERO VEGA

RESUMEN

En este proyecto de investigación se analizó la influencia de la formación en competencias humanas en el desempeño de los empleados del área de servicio al cliente en la empresa SC BPO S.A de la ciudad de Barranquilla. En este BPO, el capital humano es de suma importancia, por lo cual, la capacitación en el fortalecimiento de las competencias humanas es vital para el buen desempeño de los empleados; esto le permitirá tener las herramientas necesarias para el desempeño de su cargo y generar una excelente experiencia de servicio al cliente. La investigación ejecutada fue de tipo descriptiva; con un enfoque cuantitativo; El estudio fue diseñado como no experimental, de tipo transversal; la población objeto de estudio fueron los empleados del área de servicio al cliente. En cuanto a la encuesta aplicada el ambiente laboral y comunicación muestra que el 84% de los empleados considera; que el ambiente laboral es positivo, lo cual nos permite concluir que la empresa cuenta con un buen entorno de trabajo. Con respecto a la capacitación y desarrollo profesional un 98% valora la capacitación continua y considera que son esenciales para su desarrollo como profesionales. En cuanto al crecimiento y motivación un 87% se siente satisfecho y motivado; en cuanto a la toma decisiones y manejo de conflictos el 40% de los empleados indican que la formación recibida hasta el momento no ha fortalecido sus habilidades para resolver situaciones problemas; por último, el 87% indica que las capacitaciones en competencias blandas han facilitado su relacionamiento; el trabajo en equipo y comunicación. Teniendo en cuenta la actividad económica de la empresa SC BPO que tiene como base el servicio al cliente lo cual implica una injerencia significativa

de habilidades humanas a la hora del desarrollo de la actividad, podemos concluir que la empresa se encuentra en buen camino frente a la formación en estas habilidades, no obstante es importante fortalecer aún más estas competencias y se pudo identificar que los colaboradores consideran importante este tipo de capacitaciones, brindándoles herramientas para desarrollar adecuadamente su labor dentro de la empresa. como áreas de oportunidad en la percepción de los colaboradores en relación a elementos relevantes como equilibrio trabajo vida, políticas salariales, el fortalecimiento de reconocimiento laboral y habilidades críticas. Basándose en los resultados obtenidos, las recomendaciones; potenciar el compromiso de los empleados, optimizar su rendimiento y aportar al crecimiento de la organización. Uno de los principales aspectos a fortalecer es el equilibrio trabajo vida, la necesidad de mejorar el balance entre las actividades laborales y la vida personal. se propone implementar políticas de trabajo flexible; adicionar hacer una revisión de las funciones de los diferentes cargos de la organización; a fin de evaluar si es necesario ingresar personal a la empresa para eliminar la sobrecarga laboral. Por último, el aspecto de habilidades críticas se recomienda mejorar habilidades de toma de decisiones y manejo de conflictos; implementando programas de capacitación con un enfoque en el desarrollo practico.

Palabras clave: Competencias humanas, Desempeño, capacitación, clima laboral, motivación laboral.

ABSTRACT

In this research project, the influence of training in human skills on the performance of employees in the customer service area of the company SC BPO S.A. in the city of Barranquilla was analyzed. In this BPO, human capital is of utmost importance, therefore, training in strengthening human skills is vital for the good performance of employees; this will allow them to have the necessary tools for the performance of their position and generate an excellent customer service experience. The research carried out was descriptive; with a quantitative approach; The study was designed as non-experimental, cross-sectional; the population under study were employees in the customer service area. Regarding the survey applied to the work environment and communication, it shows that 84% of employees consider that the work environment is positive, which allows us to conclude that the company has a good work environment. Regarding training and professional development, 98% value continuous training and consider it essential for their development as professionals. In terms of growth and motivation, 87% feel satisfied and motivated; in terms of decision making and conflict management, 40% of employees indicate that the training received so far has not strengthened their skills to solve problem situations; finally, 87% indicate that training in soft skills has facilitated their relationships, teamwork and communication. Taking into account the economic activity of the SC BPO company, which is based on customer service, which implies a significant influence of human skills when developing the activity, we can conclude that the company is on the right track in terms of training in these skills.

However, it is important to further strengthen these skills and it was possible to identify that employees consider this type of training important, providing them with tools to adequately develop their work within the company. as areas of opportunity in the perception of employees in relation to relevant elements such as work-life balance, salary policies, strengthening of job recognition and critical skills. Based on the results obtained, the recommendations; to enhance employee commitment, optimize their performance and contribute to the growth of the organization. One of the main aspects to strengthen is the work-life balance, the need to improve the balance between work activities and personal life. It is proposed to implement flexible work policies; to add a review of the functions of the different positions in the organization; in order to evaluate whether it is necessary to bring personnel into the company to eliminate work overload. Finally, in the aspect of critical skills, it is recommended to improve decision-making and conflict management skills; implementing training programs with a focus on practical development.

Key Words: Human skills, performance, training, Work environment, work motivation.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre, J. (2000). Dirección y gestión de personal. (Pirámide, Ed.). Madrid.
2. Alzina, R. B., & Escoda, N. P. (2007). Las competencias emocionales. Educación XX1, 10, 61-82.
3. Arango, R. N., & Arencibia, M. G. (2012). Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región Caribe colombiana. Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales, 5(10), 25-36.
4. Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidas G. Arias Odón.
5. Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). Kogan Page.
6. Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista De Investigación Valor Agregado, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
7. Bicocca Gino, Rodolfo Mauricio. (2018). Competencias, capacidades y Educación Superior. Repensando el desarrollo humano en la universidad. Estudios sobre Educación. 34. 29-46.10.15581/004.34.29-46.
https://www.researchgate.net/publication/323563812_Competencias_capacidades_y_Educacion_Superior_Repensando_el_desarrollo_humano_en_la_universidad/citation/download
8. Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. ILPES.

9. Bueno Hernández, E. S., Arrieta Ortiz, C. A., & Pérez Carmona, E. J. (2020). Factores de riesgo psicosociales que influyen en las enfermedades profesionales y el desempeño laboral en los empleados de la IPS Oftalmólogos Asociados de la Costa en la Ciudad de Sincelejo-Sucre.
10. Caballero Cavazos, A. (2003). Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
11. Caballo, V.E. (2002). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. (5ª ed.). Madrid, Siglo XXI.
12. Cabarcas Velásquez, M. (2017). Diagnóstico y diseño de la gestión estratégica del talento humano en Mipymes de Barranquilla: un modelo de gestión por competencias laborales.
13. Calle-Altamirano, H. N., & Montenegro-Ramirez, A. F. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898243>
14. Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modeling job performance in a population of jobs.
15. Cappelli, P. (2008). Talent on Demand: Managing Talent in an Age of Uncertainty. Harvard Business Review Press.
16. Card, D., & Krueger, A. B. (1995). Myth and Measurement: The New Economics of the Minimum Wage. Princeton University Press.

17. Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J. G., & Rosas-Reyes, R. E. (2015).
Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza organizacional*, 2(3), 53-68.
18. Carrascal Álvarez, A. D., & Patiño Maza, E. H. (2016). Satisfacción laboral en los Departamentos de la Región Caribe colombiana (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
19. Carreño Velasco (2022)) Importancia del entrenamiento en habilidades blandas en el personal de alumnos de Escuelas de Formación Militar, como medio de construcción de identidad y cultura organizacional. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/43867>
20. Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
21. Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11.
22. Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & del Rocio Chávarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197.
23. Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & del Rocio Chávarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197.

24. Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
25. Clark Mendívil, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
26. Corral-Ruso, Roberto. (2021). *Competences-Based Learning in Cuban Higher Education: A Proposal*. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(2), e19. Epub 01 de abril de 2021. Recuperado en 25 de febrero de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000200019&lng=es&tlng=en.
27. Cota Luévano, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de ciudad Obregón, Sonora*.
28. Cuello, R. B., Fructus Del Aguila Alvarez, Andrea; Fernández Bazán, Ingrid Rubí; Zárate Valderrama, E. (2016). *Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/621723>; Del Aguila Alvarez, Andrea; Fernández Bazán, Ingrid
29. Del Barco, B. L. (2006). *Elementos mediadores en la eficacia del aprendizaje cooperativo: entrenamiento previo en habilidades sociales y dinámica de grupos*. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 22(1), 105-112.

30. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology (MIT) Center for Advanced Educational Services.
31. Dousat, Y. G., Jardinez, L. R., & Carballo, C. J. (2009). ¿Por qué la importancia de implementar Sistemas de Gestión por Competencias en nuestras organizaciones?. *Ciencias Holguín*, 15(2), 1-9.
32. Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperBusiness.
33. Espinosa Aguilar, A., Gibert Lamadrid, M., & Oria Saavedra, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155>
34. Fuertes Díaz, M. L. (2012). Competencias claves de éxito para el desempeño sobresaliente del personal operativo de la planta productora de etanol del Ingenio Providencia S.A. Recuperado de <file:///C:/Users/anais/Downloads/Dialnet-CompetenciasClavesDeExitoParaElDesempenoSobresalie-6586813.pdf>
35. Gallegos Paz, F. A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa*, 2016.
36. Gardner, H. (1987). *Arte, Mente y Cerebro*. Buenos Aires: Paidós
37. Gardner, H. (1999). *La inteligencia reformulada: Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Editorial Paidós.
 - a. Gil, Adriana, Junca, J., Mendez, Miguel, & Meneses, Edwin (2010). *Evaluación del desempeño*. Escuela Superior de Administración Pública.

38. Goicochea, D. C. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 73-99.
39. Gómez-Mejía, L. R. (1997). *Gestión de recursos humanos*. Editex.
40. Guiliany, J. G., Marcano, A. P., & Campo, N. C. (2019). Estrategia y habilidades para la competitividad: caso de pymes del sector construcción en Barranquilla. *Aglala*, 10(1), 312-339.
41. Hernández, J. E. R. (2013). El sistema de evaluación del desempeño laboral en Colombia: un caso de alta formalización con baja institucionalización. *Administración & Desarrollo*, 42(58), 19-38.
42. Hernández, J. E. R. (2013). El sistema de evaluación del desempeño laboral en Colombia: un caso de alta formalización con baja institucionalización. *Administración & Desarrollo*, 42(58), 19-38.
43. Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
44. Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409.
45. Jiménez, H. O. (2010). Nuevos paradigmas en gestión humana. *Revista ciencias estratégicas*, 18(23), 79-97.
46. Jurado Albañil (2020). Estrategias de fortalecimiento en habilidades blandas en el nivel directivo. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37045/EdwardAlejandro>

[JuradoAlba%C3%B1il2020.pdf?sequence](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37045/EdwardAlejandro/JuradoAlba%C3%B1il2020.pdf?sequence)

47. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
48. Katz, R. L. (1974). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review*. Recuperado de <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator#>
49. Lizarazo Sánchez, D. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia.
50. Lizarazo Sánchez, D. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia.
51. Llorente, J (1998) introducción a las competencias ; ¿Por qué son las que hay que tener?. En *capital humano* #122pp 12-14.
52. Locke, E. A. (1996). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 129-174). Consulting Psychologists Press.
53. López Vélez, B. E. ., & Prada Molina, M. S. . (2020). Educación superior. La formación por capacidades humanas y competencias. El caso de la Universidad Pontificia Bolivariana. *Revista Institucional | UPB*, 56(156), 165–184. Recuperado a partir de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/revista-institucional/article/view/498>

54. López, J. M. G. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 9(2), 7.
55. Macías, M. A. (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, 27-38.
56. Mamani, Y., Cáceres, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión].
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>
57. Martell Ruiz, B. G., & Sánchez Alaya, A. M. (2013). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013.
58. Mazariegos, M. (2015). Motivación y desempeño laboral.
59. Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9), 50-51.
60. Montenegro Piedra, Y. A., & Valenzuela Medina, K. J. (2019). El desempeño laboral en las organizaciones.
61. Naranjo Arango, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & gestión*, (32), 83-114.
62. Parra, M., Duran, S. E., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50).

63. Perez Montejo (2009). Evaluacion del desempeño Laboral.
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
64. Pfeffer, J. (1998). *The Human Equation: Building Profits by Putting People First*.
Harvard Business Review Press.
65. Pfeffer, J. (2018). *Dying for a Paycheck: How Modern Management Harms
Employee Health and Company Performance—and What We Can Do About It*.
Harper Business.
66. Polo Vives, C. M., Rambal Zarza, O. M., & Rojas Díaz, S. I. (2018). *Habilidades
emocionales y síndrome de Burnout en docentes de educación básica primaria y
secundaria del Caribe colombiano (Master's thesis, Universidad del Norte)*.
67. Quijano Cortes, B. E. *Análisis de las habilidades blandas que debe de tener un
gerente de proyectos para desempeñar sus funciones en el sector público en la
región Caribe*.
68. Quinn, R. E. (1996). *Deep Change: Discovering the Leader Within*. Jossey-Bass.
69. Quispe Cuellar, Y., Quispe Diaz, K., & Valdez Calsina, D. (2020). *Motivación y
desempeño laboral en las entidades de gobiernos locales en Latinoamérica*.
70. R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva
teórica*. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
71. Ramírez-Díaz, Jose Laurian. (2020). *El enfoque por competencias y su relevancia
en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos
educativos*. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 475-489.
<https://dx.doi.org/10.15359/ree.24-2.23>

72. Reyes Velásquez, R. J. (2021). Estrategias didácticas innovadoras para mejorar el desempeño docente. *Journal of Latin American Science*, 5(2), 853-883.
73. Rubí; Zárate Valderrama, E. (2016). Las habilidades humanas en el desempeño organizacional: un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/621723>.
74. Rueda Osorio, M. (2022). Relación entre la capacitación y el desempeño laboral, en la calidad del servicio al usuario. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/5052>
75. Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 16(2), 67. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1996>
76. Ruiz, M., Jaraba, B., & Santiago, L. R. (2008). La formación en psicología y las nuevas exigencias del mundo laboral: Competencias laborales exigidas a los psicólogos. *Psicología desde el Caribe*, (21), 136-157.
77. Santamaría, Á., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
78. Santamaría, Á., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.

79. Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*. Jossey-Bass.
80. Senge, P. M. (1990). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Editorial Granica.
81. Spencer, Lyle M. y Spencer, Signe M. Referencia bibliográfica: Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Wiley.
82. Tamayo Tamayo, M. (2007). *Tipo de Investigación*. Abouhamad, Apuntes de invetsigación en ciencias sociales, 52.
83. Teoría, F. B. J. (2000). *Metodología de la Investigación*. Lima-Perú. Edt. UNMSM.
84. Trujillo, N. R. (1999). *La medición de las competencias*
85. Valderrama, E. J. A., Velasquez, M. C., & Arias, C. R. (2019). *Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla*. *Ad-Gnosis*, 8(8), 6.
86. Varela Villegas, R. (Ed.). (2011). *Desarrollo, innovación y cultura empresarial: Volumen I: Entrepreneurship*. Universidad Icesi.
87. Zabaleta, A. T. (2003). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Psicología desde el Caribe*, (12), 115-133.
88. Zárate Torres, R., & Matviuk, S. (2010). *La inteligencia emocional y el sector financiero colombiano*. *Revista EAN*, (69), 148-165.