

**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR ESCUELA DE
POSGRADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



“Establecimiento de Sistema de Capacitación, utilizando la herramienta de E-Learning para mejorar la atención al cliente en la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V.”

Anteproyecto de innovación presentado para optar al título de Máster en Administración de Recursos Humanos.

PRESENTADO POR:

- **Castro de Mejía, Sandra Guadalupe.**
- **Lemus Gurrero, Olga Elizabeth.**
- **Huezo Gómez, Daysi Daniela.**

San Salvador, El Salvador, Centroamérica, 20 de julio de 2022

INDICE

Introducción.....	4
Capítulo I. La necesidad de innovar	5
Datos históricos de Transportes Ballesteros S.A. de C.V:	5
Estado anterior	10
Metodología del diagnóstico.	12
Resultados del diagnóstico.	15
Problemáticas identificadas	15
Justificación.....	21
Fundamentación teórica.....	25
Capítulo II. Implementación de la propuesta de innovación	38
Objetivos	38
Objetivo general:.....	38
Objetivos específicos:	38
Diseño de la Innovación.....	38
Metodología y estrategias.	39
Organización para la Ejecución	40
Monitoreo y evaluación.....	41
Recursos y presupuesto.	45
Capítulo III. Resultados de la innovación	47
Cambios en necesidades y problemas abordados.....	47
Corto plazo	47
Mediano plazo	47
Largo plazo	47
Cambios observados en el servicio	47
Pruebas y demostraciones de eficacia, eficiencia y efectividad	48
Percepciones y evaluaciones de usuarios y beneficiarios	50
Capitulo IV: Conclusiones y Recomendaciones.	51
Conclusiones	51
Recomendaciones y Propuestas	51
Plan de socialización de resultados	52
Bibliografía	53
Anexos.....	55
Anexo 1- Formato de entrevista	55

Anexo 2- Resultados de entrevista	57
Anexo 3- Formato de entrevista a colaboradores operativos (motoristas)	61
Anexo 4- Resultados de entrevista a Motoristas	63
Anexo 5-Formato de entrevista a clientes.....	68
Anexo 6- Resultados de entrevista a clientes.	70
Anexo 7-Manual para la creación de un Sistema de Capacitación	75
Anexo 8- Manual de usuario para Recursos Digitales TRBSA	96

Introducción

El área de transporte a lo largo del tiempo ha ido evolucionando, en El Salvador inicia en los años 90, debido a la necesidad de querer transportar carga de un lado a otro dentro del mismo país, sin embargo, a medida que dicha labor iba aumentando se fue conociendo la necesidad de transportar carga pesada no solo dentro del país sino también fuera.

Es por ello que en 1969 Don Ricardo Ballesteros decide iniciar operaciones en el rubro de transporte de carga pesada tomando en cuenta a los clientes que tenía Transportes Andino, a un inicio operaban como persona natural (Transportes Ricardo Ballesteros), al pasar el tiempo y ver que la operación mantenía a los clientes, surgió la necesidad de trasladarse a un lugar más amplio permitiendo operar ahí durante varios años. Sin embargo, en 1997 les surge nuevamente la necesidad de realizar otro traslado ya que se iban adquiriendo más equipos de transporte para mejorar el servicio.

Actualmente Transportes ballesteros SA de CV, aún se encuentra activo con clientes que los ha conservado a lo largo del tiempo y creciendo en su cartera de clientes, permitiendo que sus servicios tengan alcance en todo Centro América. Sin embargo, toda la trayectoria la empresa ha sufrido diversos cambios y adaptándose a las necesidades que se le presentan para no dejar de ser competitivo dentro del mercado.

Por lo anteriormente mencionado se ha realizado una encuesta a gerentes, clientes y personal operativo con el objetivo de conocer a profundidad las necesidades y los puntos de vista que tiene cada uno referente a las problemáticas, con el objetivo de crear planes de acciones.

Capítulo I. La necesidad de innovar

Para poder identificar la necesidad de innovar en Transportes Ballesteros es importante conocer las dinámicas establecidas por la empresa y como estas han ido evolucionando en el transcurso del tiempo, es por ello que se vuelve necesario comprender, los cambios, y esto dará como resultado entender e interpretar las dificultades que les genera.

Datos históricos de Transportes Ballesteros S.A. de C.V:

Desde el año de 1960-1969. La empresa inicia sus operaciones con el nombre de Transportes Andino dirigida por el tío abuelo de Don Ricardo Ballesteros, que se encontraba ubicada en el Municipio de San Salvador, en la Calle Gerardo Barrios.

A la edad de 18 años el señor Ricardo Ballesteros comenzó a trabajar con la familia, durante este tiempo en la empresa el adquiere con sus propios ingresos un pequeño camión, que poco después lo implementa para comenzar sus operaciones, al poco tiempo compra nuevamente otro camión para poder brindar mejor aún sus servicios; la familia al ver que él contaba con sus dos camiones propios le empiezan a dar viajes que el mismo realizaba para poder incrementar sus inversiones; luego don Ricardo adquiere dos camiones más y al poco tiempo después Transportes Andino desaparece.

1969-1984, Don Ricardo Ballesteros y segunda generación en el negocio, toma las riendas de la empresa y toma la cartera de clientes con el cual contaba Transportes Andino más los clientes que el por su parte tenía, constituyen y vuelven a operar ahora con el nombre de Transportes Ricardo Ballesteros, aunque para ese tiempo operaba como persona natural, e iban adquiriendo a sus clientes actuales.

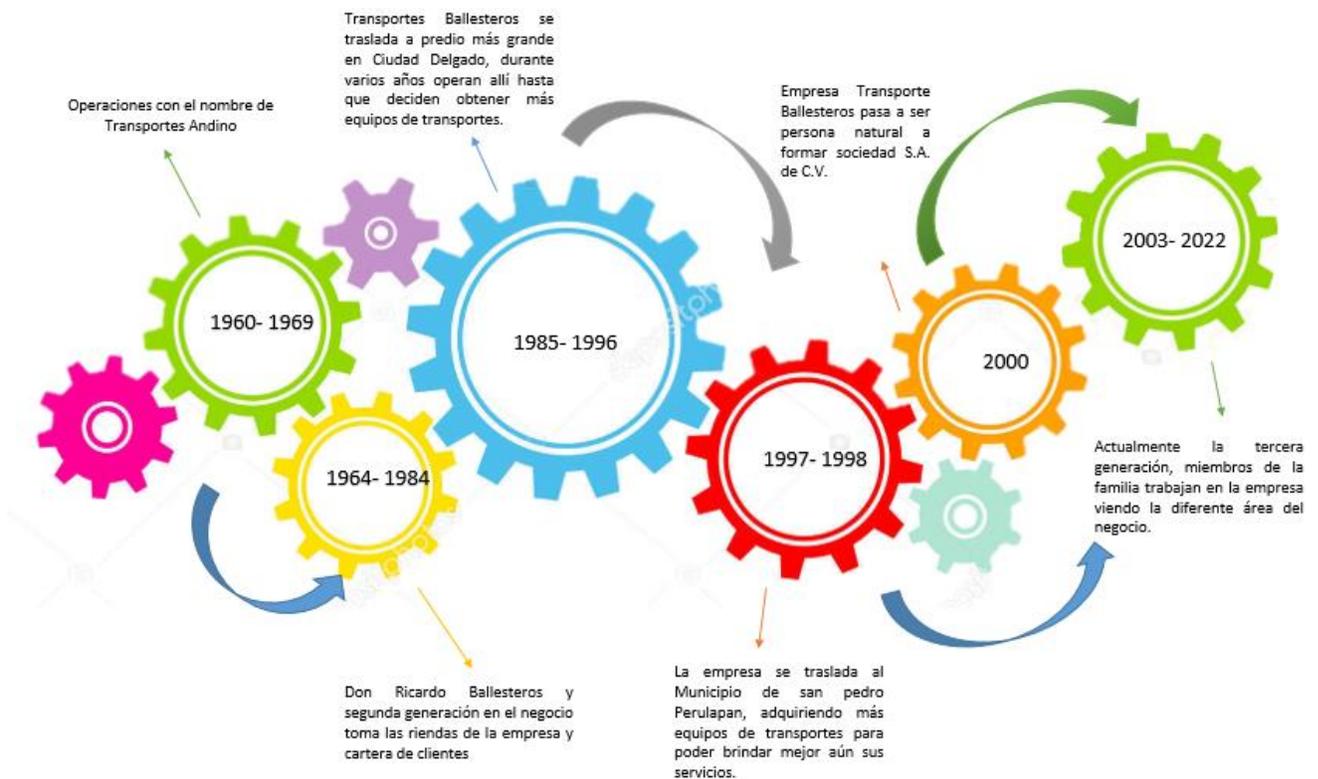
1985-1996, Transportes Ricardo Ballesteros se traslada a un predio mucho más grande en Ciudad Delgado, durante varios años operan allí hasta que deciden obtener más equipos de transportes.

1997-1998, La empresa se traslada al Municipio de San Pedro Perulapán, Departamento de Cuscatlán como su último lugar de operaciones, esto es debido a que se iba adquiriendo más equipos de transportes para poder brindar mejor aún sus servicios.

Para el año de 2002, Transportes Ricardo Ballesteros pasa de ser persona natural a formar como sociedad Transportes Ricardo Ballesteros, S.A. de C.V., consiguiendo así los principales clientes que posee hoy en día como lo son APL (American President Line), APM Maersk, Sherwin Williams, ALS, Lanco, Solutrans, Seaboard, entre otros.

2003-2022, Actualmente una dinámica tercera generación, miembros de la familia, trabajan en la empresa, viendo diferentes áreas del negocio, con lo que se consolida a Transportes Ballesteros S.A. de C.V. como una de las empresas de transporte de mayor tradición en Centroamérica.

Figura 1. Hitos de la Historia de la Empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V.



Fuente: Entrevista realizada al Lic. Ricardo Ballesteros, Dueño y Director de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Transportes Ballesteros S.A. de C.V. Cuenta con una cartera de 4 clientes actuales considerados como principales por la demanda de servicios que estos representan, así como clientes con menor demanda, sin embargo, es parte fundamental para la organización.

No obstante, también se identificó que a pesar de que las relaciones comerciales con sus clientes son de largo plazo la mitad de ellos lo consideran como su primera opción como proveedor de servicios de transporte de carga.

Figura 2. Los clientes de la empresa Transportes Ballesteros son los siguientes:



Fuente: Entrevista realizada al Lic. Ricardo Ballesteros, Dueño y Director de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

La filosofía de Transportes Ballesteros, esta conformada de los siguientes aspectos:



- ❖ **Misión:** Dar siempre lo mejor a nuestros clientes, estando disponibles, practicando la cordialidad y bajo un enfoque de servicio en todo momento.

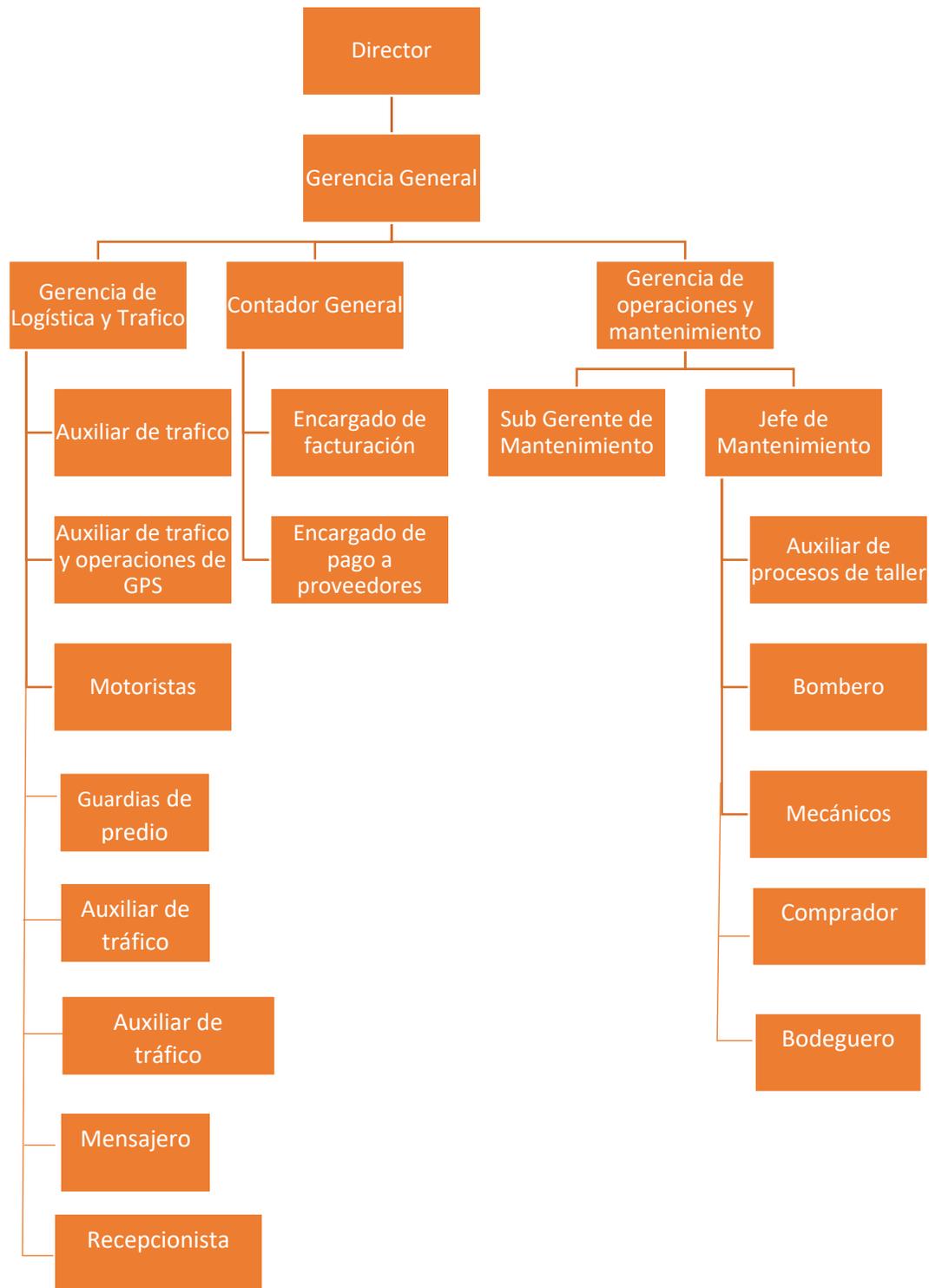
- ❖ **Visión:** Ser reconocida como una empresa de transporte y logística más competitiva ofreciendo más valores agregados, seguridad y con una inigualable orientación de servicio para sus actuales y futuros clientes.

- ❖ **Valores:**
 - ✓ **Disponibilidad:** Brindar un servicio el cual permita estar atendiendo al cliente en el tiempo que él lo necesite, para solventar la necesidad de transporte en tiempo adecuado. Por lo cual se brinda asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - ✓ **Cordialidad:** Dar un servicio de calidad el cual incluya amabilidad por parte del personal administrativo y personal operativo u otros que por diversos motivos tengan relación con los clientes.
 - ✓ **Servicio:** Transportes Ballesteros ofrece servicios integrales en los cuales se cumple con la necesidad requerida por parte del cliente y sin dejar de lado otros factores que influyan para que el cliente viva una experiencia única.

Organigrama de la Empresa Transportes Ballesteros S, A de C, V.

Actualmente la empresa cuenta con 20 puestos los cuales son cubiertos por 61 colaboradores, 12 administrativos, 49 operativos.

Figura 3. Organigrama de Transportes Ballesteros S.A de C.V



Estado anterior

A inicios del año 1905, se comienza a fundar en El Salvador las primeras empresas dedicadas a la prestación de servicios de transporte terrestre de carga. Siendo estas las pioneras que comenzaron a brindar este servicio, pero no estaban formalmente establecidas.

Para la economía salvadoreña, el transporte de carga ha constituido un pilar fundamental para el traslado de mercancías, así también la creciente modernización en medios de transporte y procesos, ha direccionado a las empresas de transporte de carga a integrar sus servicios logísticos donde por medio de estos se desempeña un rol relevante.

Es por ello que para el año 2021, las exportaciones de bienes de El Salvador crecieron 31.8% con respecto al año anterior y del 12.3% en comparación al 2019, tomando en cuenta que el principal destino de las exportaciones salvadoreñas fue Centroamérica, con un valor de US\$3,006.6 millones, es decir US\$784.2 millones más que el año anterior (35.3% de aumento) y una participación de 45.4% en el total de exportaciones. (Reserva, 2022)

Las importaciones de mercancías en 2021 sumaron US\$15,075.9 millones, con una tasa de crecimiento de 47.1% en valor y de 18.3% en volumen. Los principales países de origen fueron: Estados Unidos (US\$4,090.4 millones), la República Popular China (US\$2,531.7 millones), Centroamérica (US\$3,303.0 millones), México (US\$1,227.2 millones) y Corea del Sur (US\$367.9 millones), representando en conjunto el 76.4% de las importaciones totales. (Reserva, 2022)

La empresa de Transportes Ballesteros es una empresa en el medio de carga de terrestre con más 60 años de experiencia en el mercado salvadoreño prestando sus servicios de transporte de carga a diferentes países de Centroamérica como, Guatemala, Honduras, Costa Rica, El Salvador, siendo su ventaja competitiva basada en excelencia, seguridad y eficiencia.

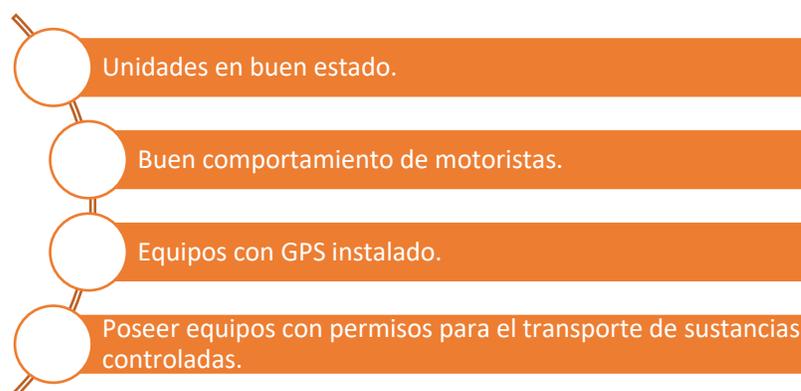
Actualmente Transportes Ballesteros cuenta con una cartera de 4 clientes actuales considerados como principales por la demanda de servicios que estos representan, es por esa razón que es de suma importancia basar sus servicios en excelencia, seguridad

y eficiencia, dado a que cada uno de los clientes principales que la empresa posee, brinda un régimen a cumplir respecto a las unidades y personal por parte de Transportes Ballesteros.

Para el año 2021, los clientes actuales y principales de Transportes Ballesteros S.A. de C.V. establecieron los requisitos principales para poder formar parte de los proveedores de transporte de carga para ellos.

Los requisitos principales de los clientes de Transportes Ballesteros se detallan a continuación:

Figura 4. Requisitos principales de los clientes



Fuente: Proporcionado por Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Los requisitos presentados en la figura 4. Requisitos principales de los clientes, son establecidos por los clientes, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de entrega de la carga transportada.

Dentro de la estructura organizativa de la empresa se identificó que Transportes Ballesteros no cuenta con una estructura del área de Recursos Humanos formal establecida dentro de esta.

Sin embargo, al analizar el funcionamiento y el rol de RR. HH en la empresa Transportes Ballesteros las funciones y procesos que deben desarrollarse en el área de Recursos Humanos están siendo ejecutadas por personal dentro de la organización, la cual está distribuida de la siguiente forma:

- Proceso de reclutamiento y selección: Director, Gerente General y Gerente de Tráfico y Logística.
- Proceso de Compensaciones y beneficios: Contador General
- Proceso de desvinculación laboral o retiro voluntario: Director General, Gerente General y Contador General.

En razón de lo anterior, se identificó que Transportes Ballesteros posee una funcionabilidad adecuada en procesos de Recursos Humanos. Sin embargo, existe una brecha significativa que se debe cubrir entre el rol o el deber ser de los Recursos humanos en la actualidad, respecto al establecimiento de estrategias de capacitación, debido a que la empresa no posee una área establecida para el desarrollo de los colaboradores respecto a sus funciones asignadas, es por ello que cuenta con la necesidad de incorporar un Sistema de capacitaciones, debido a que no cuenta con un Planes de desarrollo, de capacitación constante en los colaboradores en los temas de atención al cliente, prevención de riesgos laborales e inducción del personal, u otros temas que sean de necesidad conforme a las necesidades que esta vaya presentando, lo cual no permite crear oportunidades de crecimiento en la empresa.

Metodología del diagnóstico.

Para realizar el diagnóstico de la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V., se utilizó una metodología de tipo cualitativa, ya que se requería la obtención de datos cualitativos sobre la situación de la empresa, así como las expectativas sobre el servicio al cliente.

Se sostuvo una reunión con la el Propietario de la organización quien nos asignó a la Gerente de Trafico y Logística para la ejecución del proyecto a realizar, durante la reunión se conversó de igual forma con la Gerente de Tráfico y Logística quien nos revelo datos históricos de la empresa, principales clientes, el servicio que ellos ofrecen, estructura organizativa y la situación actual de la empresa. Durante dicha reunión se llegó al acuerdo de utilizar un instrumento para recolectar la información sobre las necesidades actuales de la empresa:

1. Guía de Entrevista semi estructurada

Dicho instrumento se diseñó para ser una guía de entrevista estructurada (ver Anexo 1), la cual se realizó a través de modalidad virtual, por medio de Google Forms, a la Gerente de Trafico y Logística, con el objetivo de indagar la situación actual de la empresa con respecto al personal Operativo.

Tabla 1. Distribución de la entrevista semi estructurada para Gerentes de TRBSA.

Instrumento	Población de estudio	Modalidad	N.º de entrevista	N.º de preguntas
Entrevista semi estructurada	Gerencias	Virtual	3	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Distribución de la entrevista semi estructurada para Clientes de TRBSA.

Instrumento	Población de estudio	Modalidad	N.º de entrevista	N.º de preguntas
Entrevista semi estructurada	Clientes	Virtual	4	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Distribución de la entrevista semi estructurada para Motoristas de TRBSA.

Instrumento	Población de estudio	Modalidad	N.º de entrevista	N.º de preguntas
Entrevista semi estructurada	Motoristas	Virtual	10	9

Fuente: Elaboración propia

La estrategia para realizar el muestreo fue:

- ✓ **Gerente General:** es el encargado de llevar a cabo la planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa, así como de organizar los recursos de la organización, también es el que monitorea los objetivos marcados para la organización y analizar diferentes temas como asuntos financieros, administrativos y de operaciones dentro de la empresa.
- ✓ **Gerente de Tráfico y Logística:** Encargada de realizar los procesos de coordinación, verificación y control la logística de cada uno de los viajes asignados, así como la colaboración y negociación con clientes, adicionalmente identifica las necesidades de los colaboradores, así mismo ejecuta con los procesos de reclutamiento y selección de personal del personal Operativo y administrativo del área de tráfico y logística, vela por el buen desempeño de funciones de los colaboradores de Transportes Ballesteros.
- ✓ **Gerente de Operaciones y Mantenimiento:** Encargado de monitorear el buen funcionamiento de la flota vehicular de la organización, así como establecer un orden de prioridad en la reparación de los equipos para poder realizar los viajes asignados, además de mantener el control y la buena utilización de los recursos como lo son maquinaria de talleres y bodega de repuestos.
- ✓ **Clientes:** Son los encargados de solicitar la prestación de servicios que Transportes Ballesteros ofrece, mediante los cuales se establece una relación dado el momento de concretizar el contrato del servicio solicitado.
- ✓ **Motoristas:** Son los encargados de realizar la distribución de productos e insumos, siendo responsable de la realización de carga y descarga de los productos, siguiendo rutas asignadas y cumplimiento con la aplicación de los reglamentos y normativas vigentes de seguridad vial en El Salvador y demás países internacionales donde se realiza el traslado y distribución de carga, cumpliendo con los estándares de calidad.

Resultados del diagnóstico.

Para la ejecución del diagnóstico se requirió la aplicación de dos formularios de entrevista semiestructurada las cuales, fueron aplicadas a las tres Gerencias establecidas en el Organigrama de la empresa y a clientes de Transportes Ballesteros.

Por medio de estas entrevistas semiestructuradas se identificaron las problemáticas y necesidades que actualmente la Transportes Ballesteros posee. El formulario de entrevista puede consultarse en los anexos 1 y 5, así también los resultados de estas pueden consultarse en el anexo 2 y 6.

Para la elaboración del diagnóstico se realizaron entrevista semiestructurada las cuales fueron aplicadas a gerencias, clientes y motoristas, con el objetivo de conocer las problemáticas que ellos identifican según el rol que desempeñan dentro de Transportes Ballesteros, así mismo se pretende conocer las perspectivas que puedan apoyar a las soluciones de los problemas que ellos han identificado.

Problemáticas identificadas

Conforme a las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a los tres Gerentes de Transportes Ballesteros. A continuación, se detallan las problemáticas identificadas.

Transportes Ballesteros gracias a su largo camino en experiencia, logra cumplir con las expectativas de los clientes, sin embargo se ve afectada por las fluctuaciones que existen en los costos que incurren los servicios que ellos brindan, se evidencio que el incremento que se genera en los precios del combustible, los obliga a tener que incrementar la tarifa de los viajes a realizar, y es con algo que se enfrentan ante las expectativas de los clientes, ya que actualmente es una de las empresas con la tarifa más altas en el mercado de transporte de carga, es decir que así como existen clientes que se encuentran satisfechos ante los servicios brindados por la empresa, también existen clientes que se sienten insatisfechos por las tarifas brindadas.

También, se evidenció que la ventaja competitiva de Transportes Ballesteros es su servicio personalizado, se entenderá por servicio personalizado que Transportes Ballesteros SA de CV, tiene un contacto directo con el cliente para conocer las necesidades que cada uno tiene y si las políticas lo permiten acoplarlo a dicha necesidad.

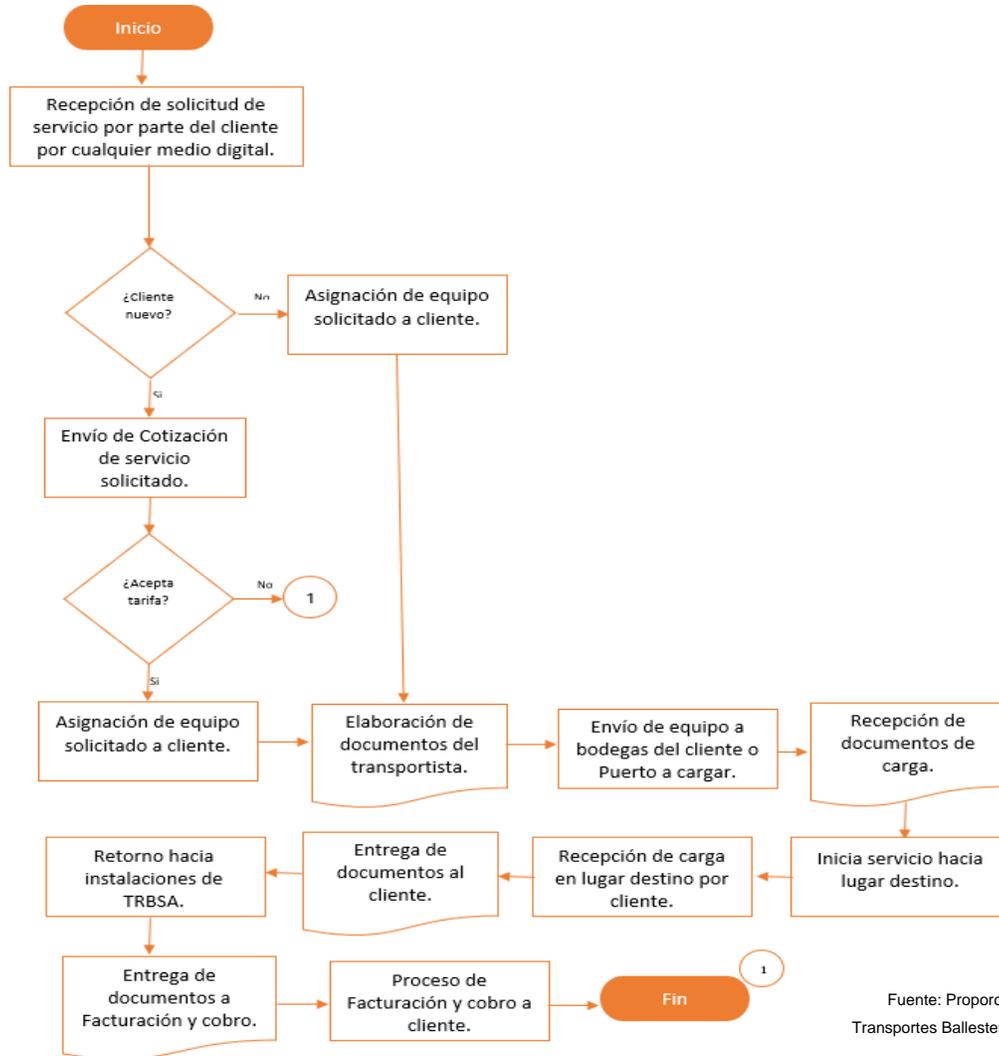
Además, poseen una diversidad de equipos como chasis, lowboys o cama baja se refiere a un tipo de remolque de plataforma baja que es utilizado para remolcar maquinaria grande como tractores u otro tipo de maquinaria o carga, contenedores, furgones, montacargas y trailers lo que permite poder suplir las necesidades de cada cliente, dependiendo el tipo de carga a transportar.

También, ofrecen el transporte de productos controlados con permisos de VMT y MARN donde actualmente pertenecen al porcentaje pequeño de empresas que poseen dichos permisos. De esta forma a Transportes Ballesteros se le facilita ajustarse a las necesidades de los clientes.

Con relación a la experiencia de servicio al cliente que desean promover en Transportes Ballesteros es la excelencia en el servicio al cliente mediante procesos y procedimientos que le permitan a la empresa potenciar las capacidades del equipo de trabajo de esa forma generar la lealtad de cada uno de sus clientes.

Para Transportes Ballesteros S.A. de C.V. el brindar una atención de calidad y buen servicio al cliente es uno de sus objetivos principales, por lo que a continuación se presenta el proceso que la empresa sigue para brindar el servicio al cliente cuando este lo solicita.

Figura 6. Proceso de Servicio al cliente TRBSA.



Fuente: Proporcionado por Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

En referencia al proceso de servicio al cliente que Transportes Ballesteros sigue para la prestación de estos a cada uno de sus clientes, se analizaron dos tipos de servicios que pueden ser el resultante de este proceso el cual se detalla a continuación:

PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.	
1. Solicitud de servicio por parte del cliente por cualquier medio digital.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad al realizar el proceso - Amabilidad - Orientación sobre los beneficios del servicio - Facilidad al envío de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso largo - Poca orientación sobre servicio - Poca o nula atención
2. Envío de Cotización de servicio solicitado.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de cotización - Verificación de necesidad - Envío de cotización en tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Cotización sin mayor información - Cotización elaborada sin identificar necesidad de cliente - Retraso en envío de cotización
3. Asignación de equipo solicitado a cliente	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de equipo en buen estado - Capacitación - Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - No verifica estado de equipo - Falta de conocimiento de procesos - No se brinda seguimiento
4. Elaboración de documentos del transportista.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud formal de documentación. - Verificación y anticipación de realizar permisos y cambios necesarios - Recepción de documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de documentación informal - La solicitud de documentación se hace parcial. - Errores en la documentación del transportista lo cual retrasa tiempos de entrega.
5. Envío de equipo a bodegas del cliente o Puerto a cargar.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo en buen estado - Personal capacitado - Personal con excelente presentación y amable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Envía personal sin uniforme - Poca capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones
6. Recepción de documentos de carga por parte del cliente.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de documentación completa de carga visualizando si hay errores o no. - Verificación de documentación completa de carga visualizando si es de la carga asignada. 	<ul style="list-style-type: none"> - No verificar e identificar los errores demasiado tarde lo cual retrase los tiempos de entrega. - Documentos no pertenecientes a la carga asignada.
7. Inicia servicio hacia lugar destino.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Tránsito en carretera sin accidentes. - Tránsito en carretera sin emergencias mecánicas. - Personal capacitado - Personal con excelente presentación y amable. - Carga en perfecto estado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo accidentado por el no manejo a la defensiva. - Equipo con desperfectos mecánicos. - Envía personal sin uniforme - Poca capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones

PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.	
8. Recepción de carga en lugar destino por cliente.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Personal con excelente presentación y amable. - Carga en perfecto estado. - Comunicación asertiva. - Equipos en buen estado. - Posicionamiento de equipo para descarga sin novedades. - Carga entregada en tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo con desperfectos mecánicos. - Envía personal sin uniforme - Personal poco capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones. - Carga entregada fuera de horarios establecidos para descarga.
9. Entrega de documentos al cliente.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Cliente satisfecho con el servicio. - Entrega en tiempo de la carga. - Comunicación asertiva. - Personal capacitado - Personal con excelente presentación y amable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Envía personal sin uniforme - Personal poco capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones. - Cliente insatisfecho con el servicio. - Carga entregada fuera de horarios establecidos para descarga.
10. Retorno hacia instalaciones de TRBSA.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Viaje realizado con éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Viaje ejecutado con novedades.
11. Entrega de documentos a Facturación y cobro.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Documentación sin errores. - Proceso de entrega de quedan en tiempo. - Proceso de pago en tiempo. - Cálculo de tarifas acorde a la cotización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación con errores - Cálculo de tarifas con diferencias respecto a la cotización. - Proceso de pago tardío. - Entrega de quedan fuera de tiempo.
12. Proceso de Facturación y cobro a cliente.	
Momento de verdad	Posibles fallas
<ul style="list-style-type: none"> - Factura sin errores. - Cobro de servicio de acuerdo a cotización. - Facturación y pago rápido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturación con errores. - Cobro de servicio diferente a lo cotizado. - Facturación y pago tardío.

Además, conforme a las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada a los clientes de Transportes Ballesteros. A continuación, se detallan las problemáticas identificadas.

La experiencia vivida por los clientes entrevistados con cada uno de los servicios que Transportes Ballesteros brinda ha sido regular, sin embargo, durante la entrevista los clientes mencionaron ciertos aspectos los cuales harían que los servicios brindados sean de mayor calidad y la experiencia sea excelente.

Inicialmente, se detalló que, desde el punto de vista del cliente, la empresa Transportes Ballesteros necesita establecer protocolos de seguridad en el transporte de ciertas

cargas en el caso hablando de las cargas de sustancias controladas. Además, es necesaria la mejora en el comportamiento de los colaboradores dentro de las bodegas de cada cliente, debido a que, durante la entrevista, se detalló que ciertos clientes han tenido experiencias con el comportamiento del personal donde han existido amonestaciones tanto para Transportes Ballesteros como para el colaborador en si lo cual afecta en gran manera la productividad de los equipos de Transportes Ballesteros, ya que muchas veces las amonestaciones no solo incurren en llamados de atención, si no en expulsar colaboradores lo cual da como resultado menos flota disponible para dicho cliente. También, el comportamiento del personal afecta la imagen con el cliente final en bodega.

Además, los clientes de Transportes Ballesteros, detallan que muchas veces los errores cometidos por parte de los motoristas les generan costos extra tanto a ellos como clientes y a Transportes Ballesteros como tal, por lo cual sugieren la mejora en las competencias del manejo de cargas de sustancias controladas y comportamientos adecuados dentro de la bodega de clientes.

Por otra parte, se identificó oportunidad de mejora en la Empresa de Transportes Ballesteros la cual consiste en el establecimiento de un Sistema de Capacitación, con el fin de poder implementar Planes de Capacitación utilizando la herramienta de E-learning, para mejorar la experiencia del cliente, brindando una mejor capacitación al personal en las áreas que se presenten con necesidad de desarrollo, manteniendo a los colaboradores comprometidos y empoderados, lo cual permitirá que desarrollen nuevas competencias y habilidades en la empresa, buscando incrementar la productividad, satisfacción del cliente y reducción de recursos y costos.

En consecuencia, de lo descrito anteriormente, para Transportes Ballesteros es de suma importancia contar con un sistema de Capacitaciones, con el fin de poder suplir todas las necesidades de desarrollo del personal para asegurar el cumplimiento a totalidad de las expectativas y requisitos de los clientes con el fin de poder mantener e incrementar la utilización de la flota con ellos, de esta forma brindar un incremento en los ingresos y dejar de lado la inutilización de activos.

Además es necesario que los colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios en razón de sus funciones para dar cumplimiento a los requisitos de las entidades gubernamentales como Viceministerio de Transporte y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para poder mantener en vigencia los permisos para el transporte de sustancias controladas, es por eso que se considera necesario poder ejercer acción de mejora ante las áreas que están netamente relacionadas con la atención que se le brinda al cliente.

La entrevista donde participaron motoristas de la empresa Transportes Ballesteros, se hizo con el objetivo de identificar el grado de aceptación que estos tendrían al momento de ejecutar la propuesta de innovación a presentar, la cual tuvo como resultado los siguientes puntos:

Los motoristas quienes tienen un nivel de estudio de tercer ciclo a bachillerato en educación básica, donde cada uno expreso su opinión acerca de uso de tecnologías en sus lugares de trabajo.

En razón de lo anterior, se evidenció que los motoristas de la empresa Transportes Ballesteros actualmente cuentan con cierta tecnología para el desempeño de sus funciones, como lo es el uso de WhatsApp y Mapas en línea, mediante los cuales se le brindan instrucciones y les funciona como apoyo para la ubicación de entrega de mercadería a clientes. Por lo que se facilita la aplicación de tecnología en la propuesta de innovación a presentar a la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C. V, debido a que se obtuvo del total de la población entrevistada un 70% de motoristas los cuales estarían dispuestos a utilizar tecnología.

Muchos de los entrevistados expresaron que hoy en día ante la nueva realidad que el país vivencio a raíz del Covid 19, los hizo vivir el uso de tecnologías dado que fueron apoyo para sus hijos en sus clases diarias, así también al momento de ejecutar procesos personales tuvieron que aprender a utilizar aplicaciones y plataformas virtuales.

Justificación

Como resultado del diagnóstico realizado a la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V. se obtuvieron los siguientes hallazgos:

TRBSA es afectada por las fluctuaciones que existen en los precios del combustible, lo que genera clientes que insatisfechos por las tarifas brindadas.

Inexistencia de un Sistema de Capacitación encargada en capacitar para el desarrollo y mejora de las competencias de los colaboradores.

Inexistencia de planes de capacitación de personal.

Incumplimiento de requisitos establecido por clientes dado a la poca capacitación recibida por los colaboradores.

Dado a los resultados obtenidos es necesario que la empresa Transportes Ballesteros, enfoque los esfuerzos en la capacitación del personal y el uso de nuevas tecnologías responde a la necesidad de mejorar los procesos de atención al cliente por medio del mejoramiento del nivel de conocimientos, competencias y habilidades del personal de la empresa.

Queda evidenciado que uno de los problemas principales de la empresa Transportes Ballesteros es que no cuenta con una creación de un sistema de capacitación que incluya planes de capacitación constante en los colaboradores en los temas de atención al cliente, prevención de riesgos laborales, lo cual no permite crear oportunidades de crecimiento en la empresa, restando la posibilidad de utilizar una flota mayor con clientes actuales o poder atender a nuevos clientes.

Además, en el transcurso de la reunión la Gerente de Tráfico y Logística, se comentó que referente a los clientes que posee Transportes Ballesteros, ellos como empresa que presta el servicio de transporte, se rigen bajo requerimientos de comportamiento, equipo de protección personal, buen estado de las unidades que se ponen a disposición para la realización de los viajes.

También, se comentó sobre las fallas que actualmente Transportes Ballesteros posee referente a esos requerimientos puestos por cada cliente. Se dijo que de la planilla total disponible para uno de sus grandes clientes, tres colaboradores habían sido expulsados por mal comportamiento y mal uso del equipo de protección personal al momento de transportar sustancias controladas, además recientemente se había presentado un evento en carretera con uno de sus equipos que al momento de transportar sustancias

controladas, uno de los barriles exploto, y el colaborador que tenía asignado dicho viaje no supo cómo solventar dicho evento, por lo que hizo un proceso erróneo, el cual perjudicó con una multa a la empresa por el derrame de sustancia controlada en zona verde lo cual daña el medio ambiente así también a la población que se encuentra a los alrededores donde sucedió el evento.

Por lo que, parte de la estrategia de solución es poder crear un sistema de capacitaciones que sea factible para establecer e implementar planes de capacitación utilizando la herramienta de E-learning para mejorar los procesos internos de la empresa, así como la atención al cliente logrando de esta manera formar al personal actual y nuevo, alcanzando el nivel de conocimiento necesario por parte de los colaboradores para cumplir con las expectativas y requisitos de los servicios brindados a los clientes, así como generando la fidelidad de estos hacia la empresa y, evitando costos extras durante la ejecución del servicio.

Por ser una empresa que está inmersa dentro del rubro del servicio de transporte pesado, es de tener claro el hecho que existen diferentes textos legales que rigen la organización general del transporte de carga por carretera en El Salvador, por lo que Transportes Ballesteros debe cumplir con todo lo establecido dentro de estas leyes y reglamentos, con el fin de poder operar y brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Además, en vista que Transportes Ballesteros moviliza carga de productos controlados los cuales están bajo la vigilancia de entidades gubernamentales como es el Viceministerio de Transporte (VMT) y el Ministerio de Agricultura y Recursos Naturales (MARN), es de suma importancia que la empresa provea de los conocimientos necesarios al personal actual y nuevo sobre temas de prevención de riesgos ante el transporte y manipulación de este tipo de carga, con el fin de poder salvaguardar la vida de los colaboradores y así también brindar el mejor servicio al cliente con el fin de evitar percances o retrasos en las entregas.

Con el paso del tiempo, las empresas deben estar preparadas para no quedarse estancadas en sus procesos ejecutados y estar a la vanguardia con la tecnología dentro de la organización, por lo que Transportes Ballesteros está de acuerdo que la inversión de recursos en capacitación impactará de manera positiva al crecimiento de la cartera de clientes, así como la fidelización de los clientes actuales y nuevos.

La propuesta de capacitar al personal por medio de la herramienta de E-learning conlleva muchos beneficios entre los cuales se puede mencionar:

a. El desarrollo del personal en los ámbitos necesarios.

Actualmente Transportes Ballesteros no cuenta con Diagnósticos de capacitación, ni un plan establecido para poder realizar las capacitaciones necesarias, lo cual por medio de esta propuesta se le brindará un sistema de Capacitaciones para poder desempeñar con éxito el proceso del servicio al cliente brindado y de esta manera también, superar los hallazgos encontrados. De esta manera se podrá desarrollar al personal en las “competencias claves” del proceso de servicio.

b. Optimización de recursos.

En vista que no se posee un Sistema de capacitaciones, los recursos de tiempo y dinero no están siendo utilizados de la mejor forma, debido a que las pocas capacitaciones brindadas al personal, no influyen de forma positiva en los colaboradores, a su vez no se le da el feedback y seguimiento respectivo para asegurar la transferencia efectiva del aprendizaje.

c. Incremento en participación de la flota con clientes actuales.

Al contar con un Sistema de capacitación, los colaboradores desarrollaran aquellas competencias, con el fin de poder generar un mejor desempeño laboral, dando el feedback y seguimiento respectivo, logrando así poder dar cumplimiento a los requisitos establecidos por los clientes y alcanzando la utilización total de la flota que posee Transportes Ballesteros.

d. Mejoramiento de la experiencia del servicio brindado a cada uno de los clientes.

Los colaboradores por medio de las capacitaciones y planes de desarrollo generan una mejora continua de aquellas competencias necesarias al puesto, con el fin de poder generar un mejor desempeño laboral, y de esta forma poder brindar una mejor experiencia al cliente, evitando incumplimiento en los requisitos estipulados por ellos.

e. Atracción de nuevos clientes dado a la excelencia en el servicio.

Apertura a relaciones con nuevos clientes brindando un servicio de calidad, genera mayor ingreso económico a la organización, dando oportunidad de crecimiento organizacional.

Fundamentación teórica

1. Definición

A lo largo del tiempo se ha identificado que el ser humano tiene un aprendizaje formal e informal, a lo cual se hace mención al aprendizaje formal que se adquiere mediante la capacitación, es por ello que autores como Dessler decidieron investigar y definir el termino capacitación y lo define como: “el proceso en el cual permite enseñar los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones que requiere el puesto de trabajo” Dessler (2001)

Así mismo otros autores decidieron seguir investigando sobre el termino de capacitación a lo cual Chiavenato lo define como “un proceso educativo de una duración corta, manteniendo un proceso sistemático y organizado, permitiendo que la persona adquiriera conocimientos y desarrolle habilidades y objetivos, lo cuales están previamente definidos” Chiavenato (2011).

1.1 Antecedentes

Cuando se habla de educación se define como un fenómeno que ha existido desde el principio del ser humano. Debido a que es un proceso de aprendizaje, el cual involucra toda la acción educativa, por lo que Aguilar menciona “los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos, esto surge de la necesidad del ser humano de querer conocer y aprender, esto surge desde los años 2000 A.C., por lo anteriormente mencionado se puede determinar lo antecedentes de la educación y la evolución que ha tenido” (Aguilar A, 2004).

Así mismo es importante destacar que a lo largo de las guerras vividas dieron lugar a investigar y definir técnicas de capacitación, que han permitido implementar en las diversas industrias, En 1940 fue una fecha relevante para las empresas ya que fue el inicio de implementar el entrenamiento organizado y sistemático enfocado para el

personal, y creando la figura de un instructor que replicaría los conocimientos (Aguilar A, 2004)

En la actualidad el tema de capacitación se ha vuelto un tema de importancia, es por ello que en 2009 Delgado y Rodríguez hacen un aporte al tema y definen: “la necesidad de capacitar al personal surge de requerir un personal calificado y competitivo, convirtiéndose en un personal altamente productivo” Según Delgado y Rodríguez (2009).

1.2 Importancia de capacitación

Dentro de las organizaciones y debido a los cambios que se han tenido, se ha definido que el capacitar al personal ayuda a ser competitivos dentro del mercado, ya permite mejorar en el incrementar aptitudes individuales que influyen directamente al comportamiento que se llega a tener en grupo, es por ello que Chiavenato menciona que: “La importancia de la capacitación no se puede subestimar. Chiavenato (2004) (pag.45)

Así mismo menciona que la capacitación tiene 5 objetivos fundamentales los cuales son:

1. Aumentar la productividad
2. Potencializar la eficiencia del trabajador
3. Permitir que la persona tenga un aprendizaje
4. Se desarrollan en un ambiente seguro, ya que identifican los riesgos
5. Promueven ascenso

Autores como Torres también realizaron sus aportes y menciona que uno de los objetivos fundamentales de la capacitación es “focalizar su atención en mejorar el desempeño y solucionar problemas del negocio, determinando y cambiando la visión que la capacitación no es una actividad que generadora de gastos, sino una inversión que permite tener un personal competitivo” Torres (2000) (pag. 585), es por ello que la capacitación impacta directamente en el desarrollo y aplicación de competencias individuales

Como lo menciona Torres, el capacitar permite incrementar los conocimientos e influyen directamente en las competencias que desarrolla la persona, dentro de las competencias podemos mencionar las siguientes:

- Competencias blandas:

Ortega, 2016

Las competencias blandas son inherentes a las personas, cada persona tiene la capacidad de desarrollarlas a través de cursos, talleres y seminarios que permitan que dichas habilidades surjan y se fortalezcan, teniendo en cuenta el control emocional, con el fin de estar preparados para los constantes cambios dentro de la organización, así como poder formar parte de equipos competitivos, brindando una comunicación efectiva, mejor adaptabilidad al cambio y a los diferentes escenarios laborales que se presenten, que permita que el desempeño realmente productivo y que el trabajador este alineado con los objetivos de la empresa (p.3).

- Competencias duras:

Las competencias duras o técnicas se relacionan directamente con las tareas que se deben realizar, abarcan los conocimientos, habilidades y aptitudes sobre un tema específico que debe de tener un trabajador, que permitirán que desempeñe una determinada función en un puesto específico. (ESAN, 2017).

2. Competencias

Debido a lo largo del tiempo se ha logrado identificar que las competencias se vuelven fundamental para desarrollar en el ámbito laboral, es por ello que la OIT las define como:

"Competencia" como la capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional. (OTC, 2009-2022)

Asi mismo la OIT hace referencia 3 tipos de certificaciones las cuales las denomina como (OTC, 2009-2022):

- ✓ Certificación de Primera Parte: Se denominan técnicamente "partes" pero no equivalentes a niveles, sino a que la parte formadora, la primera parte involucrada en el proceso formativo, emite su valoración de competencias.
- ✓ Certificación de Segunda Parte: Son las certificaciones de competencias en las cuales el Estado o alguna institución gubernamental, participa y evalúa competencias emitiendo el certificado.
- ✓ Certificación de Tercera Parte: resultante de un proceso evaluativo, realizado por una tercera persona o institución independiente de las partes interesadas, acreditada y reconocida como órgano independiente, confiable y habilitado por las partes involucradas en la formación y en el trabajo.

Por otro lado, se hace referencia a Corvalán y Hawes (2005) quien decidió realizar un aporte a las competencias, las cuales se pueden clasificarse según el ámbito de aplicación como generales y específicas. Las competencias generales son los conocimientos, destrezas y actitudes esenciales mínimas requeridas para desenvolverse en el ámbito laboral y las habilidades necesarias para el empleo y la vida como ciudadano. (coreglobalpartners, 2022)

- ✓ Cognoscitivo: Hace referencia al aprendizaje formal obtenido estructural, basándose en técnicas, procedimientos y otros
- ✓ Actitudinal: Se refiere a la voluntad individual que tenga una persona de querer hacer algo, es por ello que todos los colaboradores deben de tener este elemento
- ✓ Emocional: Debido a trabajar con humanos, es importante tomar en cuenta el factor humano que permite realizar o limita las acciones que se pretende realizar

3. Servicio al cliente

A lo largo del tiempo las diferentes organizaciones han buscado la excelencia y han definido que es fundamental contar con un buen servicio al cliente, esto permite que el cliente se sienta satisfecho del servicio, esto permitirá que el cliente no busque otras opciones

Es importante destacar que el servicio al cliente está relacionado directamente con la calidad de servicio, es por ello que Zeithaml (2016) lo define como como un análisis

comparativo que realiza el cliente sobre los servicios que le brindan y si el servicio logra dar los resultados por los cuales se ha buscado.

Así mismo en 2015 Olson decide darle un giro a la definición de calidad de servicio y lo traslada a una visión económica y define que “Una de los principales factores que influyen al crecimiento de la organización es la calidad, ya que al tener satisfecho al cliente permite que él tenga la confianza y desee invertir más a la organización que le brinda servicio”.

2.1 Objetivos de un servicio de calidad

El determinar los objetivos de un servicio de calidad, permite tener una guía para poder trabajar y buscar estrategias que permitan llegar a lograr la meta establecida, sin embargo, para determinar los objetivos es importante definir las áreas que queremos que influyan, dentro de ellos encontramos, es por ello que la ISO 9000 versión 2000 define ciertos estándares para que se logren adaptar.

Las áreas en las cuales se enfocan los objetivos son:

- ✓ Económicos
- ✓ Resolución de problemas del cliente
- ✓ Creación de estrategias
- ✓ Desafíos individuales

2.2 Satisfacción

El termino satisfacción ha sido uno de los temas más controversiales y debido a la necesidad de las organizaciones de conocer la relación que se tiene entre la calidad de servicio y definir cómo influye este influye ha permitido que Kaura, et al. (2015) mencione que la satisfacción en un cliente se ve reflejada en el sentimiento de seguridad que siente sobre el servicio específico que se está prestando, generando en la persona sentimientos positivos, y creando que se quiera permanecer realizando las actividades.

Así mismo Zeithaml, 2016 decide realizar el aporte y define que la satisfacción como la estrecha relación que tiene la efectividad sobre el servicio que se le brinda y como funciona, influyendo en el placer que puede llegar a experimentar debido a convertirse en algo agradable para él.

Cuando se hace referencia a satisfacción de cliente se puede definir que este no solo se limita a lograr los resultados, sino también influye la experiencia que el cliente ha tenido durante el proceso que se ha llevado a cabo, es por ello que Karlay menciona que para que un cliente se encuentre satisfecho se debe tener en cuenta la empatía que el empleado puede llegar a tener con el cliente durante el proceso en el cual se le brinda el servicio (2016).

Sistema de promotores netos.



Clasificación de clientes

El sistema de promotores netos es una herramienta que les permite expresarse en todos los temas que le generan incomodidad o insatisfacción de forma práctica y sencilla, solo se les hace dos preguntas, la primera de ellas es preguntarle al cliente que expliquen su experiencia y luego explican los motivos libremente sin que se despliegue una batería de tediosas preguntas relacionados con su insatisfacción, que no necesariamente están relacionadas a los motivos de su desilusión.

Este tipo de sistema inicia indagando a los clientes la pregunta decisiva "En una escala de uno al diez, ¿con cuánto nos recomendaría a sus amigos / colegas ?, ¿cuál es el principal motivo de su respuesta? (Gasser, 2018)

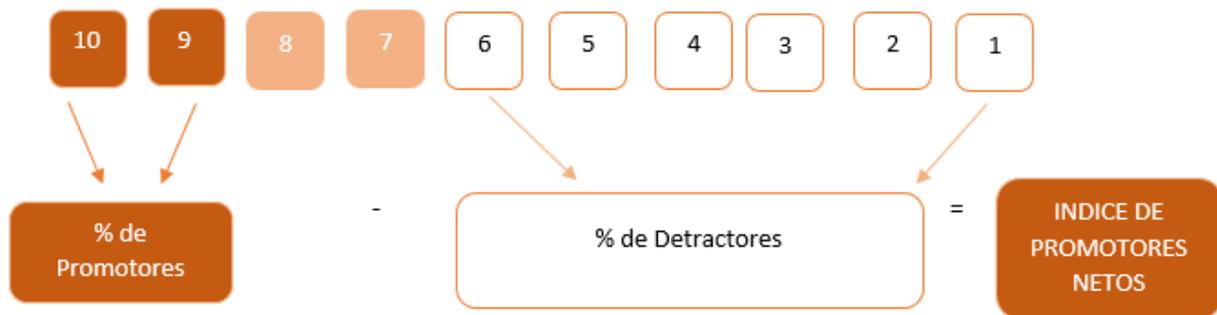
A partir de la respuesta obtenida los clientes tienden agruparse en tres grupos bien definidos:

- ❖ **Promotores:** Responden con 9 o 10, su relación con la empresa ha afectado positivamente sus vidas, hablarán positivamente de la empresa con sus familiares amigos. Nadie de un 9 a 10 menos que la empresa le aporte algo especial.

- ❖ **Pasivos:** Puntúan con un 7 a 8 ´son clientes satisfechos pero pasivos, no son clientes fidelizados y sus comportamientos y actitudes son claramente diferentes, hacen pocas recomendaciones y las que realizan, suelen ser poco entusiastas y estar condicionadas.
- ❖ **Detractores:** puntúan con 6 o menos, su relación con la empresa ha perjudicado. están insatisfechos, desencantados, hablan mal de la empresa.

Construcción del índice de promotores netos

El índice de Promotores Netos se constituye restando el porcentaje de clientes, de promotores, al porcentaje de clientes detractores.



El índice muestra los clientes que se han enriquecido por su contacto con la empresa, menos los clientes que la empresa ha afectado negativamente.

El NPS es el punto de encuentro de las matemáticas y la misión de la empresa.

Cierre de ciclo

El tercer componente clave en el sistema de promotores netos es crear procesos de aprendizaje y de mejora de ciclo cerrado para aumentar el número de promotores y reducir el de detractores.

El NPS es una herramienta de gestión operativa, no de investigación de mercado lo cual significa que es un indicador, que permite tomar acciones inmediatas, investigando las causas de las malas experiencias y realizando las correcciones necesarias.

Esta última etapa consiste en cerrar todos los problemas que pueden estar creando experiencias negativas, a través de circuitos de retroalimentación a niveles operativos, medio, superior, para cerrar el ciclo del operativo es necesario medir la experiencia al

cliente con NPS, y realizar un seguimiento con la mayor cantidad de detractores posibles. (Gasser, 2018).

4. Plataforma Google Classroom

Google Classroom es una herramienta creada por Google en 2014, y destinada exclusivamente al mundo educativo. Su misión es la de permitir gestionar un aula de forma colaborativa a través de Internet, siendo una plataforma para la gestión del aprendizaje o Learning Management System. (FERNÁNDEZ, 2020).

Todas las opciones de esta herramienta están asociadas a una cuenta de Google, de manera que tanto el profesor como los estudiantes deberán tener su Gmail, y su cuenta de Google actuará como su identificador. Esto quiere decir que no tendrás que crear una cuenta específica para esta herramienta, ya que se utilizarán tus identidades de Google. (FERNÁNDEZ, 2020).

Esta herramienta de Google permite gestionar las clases online, y puede utilizarse tanto para el aprendizaje presencial, también para el aprendizaje 100% a distancia, o incluso para el aprendizaje mixto. Se podrán crear documentos, compartir información en diferentes formatos, agendar reuniones y realizarlas virtualmente. Los alumnos también podrán acceder desde cualquier dispositivo a sus clases, sus apuntes o sus tareas asignadas. (FERNÁNDEZ, 2020).

La principal ventaja de Google Classroom es que se trata de un servicio totalmente gratuito, con tener una cuenta de Gmail ya se tiene acceso, y los centros educativos pueden acceder con sus cuentas de G-Suite. También es bastante fácil de utilizar, e incorpora métodos de comunicación en tiempo real entre profesores y alumnos. (FERNÁNDEZ, 2020).

La herramienta permite la asignación de tareas de forma selectiva, permite compartir documentos con todas las clases, y facilita la organización de la información al generar estructuras automáticas de carpetas para organizar los recursos. Tiene aplicaciones para móviles y tabletas además del cliente web, por lo que se puede acceder prácticamente desde cualquier lado. (FERNÁNDEZ, 2020).

5. E-learning

➤ Definición:

E-learning es un modelo de enseñanza que promueve el acceso al conocimiento a través de plataformas o entornos digitales. Necesariamente requiere el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), mientras que el aprendizaje a distancia puede prescindir de ellas.

E-learning viene del anglicismo *electronic learning* (aprendizaje electrónico), que posteriormente se simplificó. Sin embargo, para su uso en español se sugiere el término “**aprendizaje virtual**”. (Coelho, 2019)

➤ Características

Esta modalidad formativa a distancia a través de Internet o semipresencial (una parte de los procesos formativos se realizan de manera presencial), ha contribuido a que la formación llegue a un mayor número de personas. Entre las características más destacadas del e-Learning están:

- ✓ Desaparecen las barreras espacio-temporales. Los estudiantes pueden realizar un curso en su casa o lugar de trabajo, estando accesibles los contenidos cualquier día a cualquier hora. Pudiendo de esta forma optimizar al máximo el tiempo dedicado a la formación.
- ✓ Formación flexible. La diversidad de métodos y recursos empleados, facilita el que nos podamos adaptar a las características y necesidades de los estudiantes.
- ✓ El alumno es el centro de los procesos de enseñanza-aprendizaje y participa de manera activa en la construcción de sus conocimientos, teniendo capacidad para decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses.
- ✓ El profesor, pasa de ser un mero transmisor de contenidos a un tutor que orienta, guía, ayuda y facilita los procesos formativos.
- ✓ Contenidos actualizados. Las novedades y recursos relacionados con el tema de estudio se pueden introducir de manera rápida en los contenidos, de forma que las enseñanzas estén totalmente actualizadas.

- ✓ Comunicación constante entre los participantes, gracias a las herramientas que incorporan las plataformas e-Learning (foros, chat, correo-e, etc.). (Sevilla, 2007)

➤ **Plataformas de e-learning**

Las plataformas de e-learning están basadas en software especializado para compartir contenidos académicos (Learning Content Management o LCMS). Este tipo de herramientas permiten no solo crear y compartir el contenido, sino también tener control sobre otros aspectos de la enseñanza (cobro de matrículas, calificaciones), así como recursos para el intercambio entre estudiantes (chats, foros, etc.). (Coelho, 2019).

Entre las plataformas de aprendizaje virtual más utilizadas en el mundo se encuentran:

- ✓ Moodle
- ✓ Google Classroom
- ✓ ATutor
- ✓ Chamilo
- ✓ SabaLearning
- ✓ Docenteenlinea
- ✓ eCollege

6. Premier pro

Definición:

Uno de los principales programas de software de edición de video para crear videos asombrosos en un abrir y cerrar de ojos.

Funciones de premier pro:

- ✓ Secuencias. Creación y modificación de secuencias. Adición de clips a secuencias.
- ✓ Vídeo. Creación y reproducción de clips.
- ✓ Audio. Descripción general de audio en Premiere Pro.
- ✓ Edición avanzada. Flujo de trabajo de edición multicámara.
- ✓ Prácticas recomendadas. Prácticas recomendadas: Mezcla de audio con mayor rapidez.

Características:

- ✓ Cuenta con una interfaz personalizable, por defecto organizada en espacios de trabajo que coinciden con las etapas de la edición: ensamblaje, edición, color, efectos, audio y títulos.
- ✓ Permite el trabajo con múltiples secuencias (líneas de tiempo), que además pueden ser jerarquizadas, unas dentro de otras. Aparte de medios, las líneas de tiempo admiten una serie de elementos especiales como capas de ajuste (mismo concepto que en Photoshop), títulos, composiciones de After Effects y gráficos esenciales.
- ✓ Posee incorporado una librería de efectos, que es extensible mediante la instalación de plugins. Las propiedades de los efectos se pueden animar mediante un sistema de fotogramas clave. Posibilita la creación de máscaras en la zona donde se desee aplicar el efecto, siendo útil en la generación de viñetas, correcciones de color, etc.
- ✓ En cuanto a especificaciones técnicas, la máxima resolución que se admite es 16k X 10k 32 bits por canal, tanto en RGB como YUV. Mediante el motor Mercury Playback Engine, la GPU (siempre que sea compatible) puede ser utilizada para potenciar tanto las previsualizaciones como el renderizado.
- ✓ Una de las mejores herramientas para la producción de vídeos para cualquier creador de contenido.

7. Reaper v6.63

Definición:

Es una aplicación de producción de audio digital para computadoras, que ofrece un completo conjunto de herramientas de grabación, edición, procesamiento, mezcla y masterización de audio y MIDI multipista.

El conjunto completo y flexible de funciones de REAPER y su reconocida estabilidad han encontrado un hogar dondequiera que se use audio digital: estudios comerciales y

domésticos, transmisión, grabación de ubicaciones, educación, ciencia e investigación, diseño de sonido, desarrollo de juegos y más.

Desde entornos profesionales de misión crítica hasta las computadoras portátiles de los estudiantes, existe una única versión de REAPER, con todas las funciones y sin limitaciones artificiales.

Características destacadas:

- ✓ Eficiente, rápido de cargar y codificado de forma estricta. Se puede instalar y ejecutar desde una unidad portátil o de red.
- ✓ Potente enrutamiento de audio y MIDI con soporte multicanal en todas partes.
- ✓ Procesamiento de audio interno de 64 bits. Importe, grabe y procese en muchos formatos multimedia, con casi cualquier profundidad de bits y frecuencia de muestreo.
- ✓ Soporte completo de hardware y software MIDI.
- ✓ Soporte para miles de efectos de plug-in e instrumentos virtuales de terceros, incluidos VST, VST3, AU, DX y JS.
- ✓ Cientos de efectos con calidad de estudio para procesar audio y MIDI, y herramientas integradas para crear nuevos efectos.
- ✓ Automatización, modulación, agrupación, VCA, surround, macros, OSC, secuencias de comandos, superficies de control, diseños y diseños personalizados.

8. Programa 3D Vista:

3d vista permiten el uso de todo tipo de sistema sin inconvenientes. El modelado 3d permite el análisis de cualquier tipo de estructura o pieza sin necesidad de hacer ensayos destructivos.

Utilidad de 3D

- ✓ **Material didáctico o documental.** Por ejemplo, para arqueología, vulcanología y sobre otros temas. Durante el tiempo que ha estado activo el volcán de La Palma, es muy posible que hayas visto en programas de televisión, en blogs, webs informativas o periódicos digitales contenido de este tipo.
- ✓ Para crear escenas creativas para anuncios, spots y publicidad.

- ✓ Para su uso en el sector turístico y cultural, haciendo recreaciones para museos, en centros de interpretación, oficinas de turismo y otros.
- ✓ Escenarios para videojuegos.
- ✓ En fabricación y comercio de mobiliario, decoración y diseño de interiores para ver posibilidades de uso de cada objeto o cómo se ve este en un escenario determinado.
- ✓ Escenarios para películas y series.
- ✓ Modelado 3D para las reformas de interiores y arquitectura.

Capítulo II. Implementación de la propuesta de innovación

Objetivos

Objetivo general:

Crear un Sistema de Capacitación, con el fin de generar planes y programas de capacitación utilizando la herramienta de E-learning para dar total cumplimiento a las expectativas y requisitos de los clientes así también, a los requisitos de las entidades que están en constante vigilancia de la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

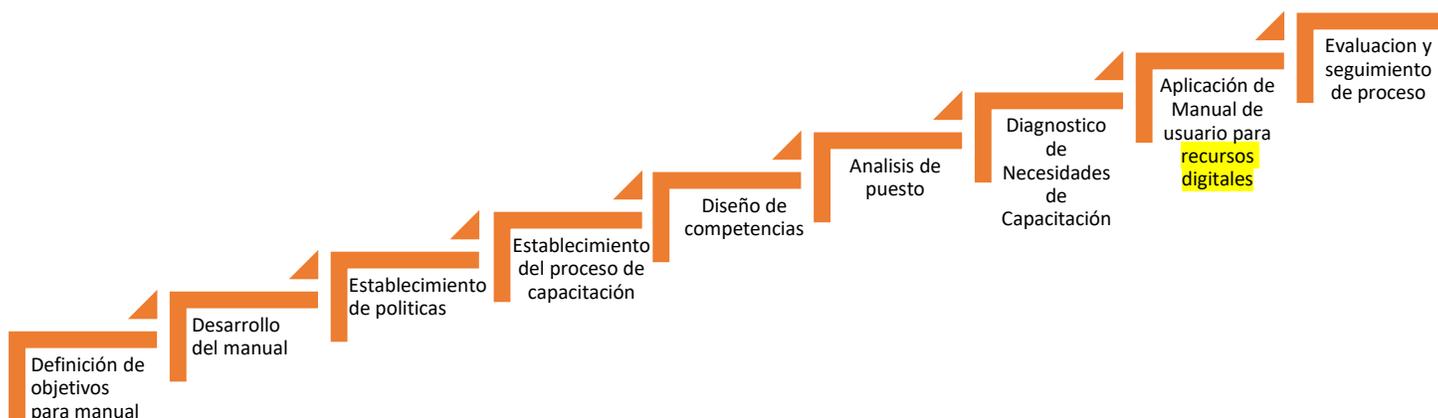
Objetivos específicos:

- Establecer un Sistema de capacitación que detallen los procesos para la capacitación utilizando la herramienta de E-learning para el desarrollo del personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.
- Establecer el proceso para la creación de contenido digital que aporte a la capacitación del personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.
- Fijar los roles en actividades a realizar dentro del proyecto de innovación en Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Diseño de la Innovación

Para el diseño de la innovación para Transportes Ballesteros S.A. de C.V., se expone un esquema del proceso que se propone implementar para el sistema de capacitación del personal operativo (motoristas), con el fin de mejorar la calidad de atención al cliente, incrementar ingresos y adquirir nuevos clientes, lo cual actualmente a pesar que se realiza de la mejor manera posible, es necesario implementar un Sistema de capacitación lo cual permita reducir márgenes de errores y mejorar la atención que se le brinda a cada uno de los clientes de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

En razón de lo anterior, se propone la implementación de un sistema de capacitación el cual incluye un manual para el manejo de este sistema, así como un manual para crear contenido digital por medio del E-learning, el cual servirá a Transportes Ballesteros S.A. de C.V., como una herramienta innovadora para desarrollar las capacitaciones necesarias en cualquier ámbito aplicable a la organización.



Metodología y estrategias.

El presente proyecto de innovación conlleva la implementación de un Sistema de capacitación por medio del cual Transportes Ballesteros S.A. de C.V. desarrolle al personal operativo (motoristas).

Se presenta el diseño de una guía para orientar la gestión de capacitación y así poder desarrollar al personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V. En el documento el cual es presentado en el anexo 7, se encontrará la descripción de las diferentes etapas del ciclo de capacitación, así como el proceso de cada una de las etapas, además establece los perfiles de los involucrados en el área de capacitación.

Posteriormente se brinda la guía básica para la creación de contenido digital por medio de la plataforma Google Classroom, las cuales se han tomado como la mejor opción para la ejecución del sistema de capacitación del personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Organización para la Ejecución

Sobre la organización para la ejecución del proyecto de innovación para la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V., se instaura una distribución que aportara de manera positiva a la implementación y ejecución del proyecto, se definieron los roles de todo aquel personal que está directamente relacionado en la dirección, toma de decisiones y coordinación del proyecto dentro de la organización, logrando así que se desarrolle de forma efectiva el proyecto y se tengan los objetivos esperados y planteados en la propuesta.

Función	Responsable	Actividades
Encargado del proyecto	Persona asignada por Transportes Ballesteros S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las actividades asignadas. • Elaboración de la programación del desarrollo del proyecto para la empresa. • Gestionar los recursos. • Desarrollar la información importante para el desarrollo de contenidos de capacitación. • Coordinar la implementación del proyecto. • Vigilar la ejecución del proyecto. • Dar seguimiento y medición de resultados obtenidos de las capacitaciones. • Diseñar el programa de comunicación de las capacitaciones.

Gestores de contenido	Persona asignada por Transportes Ballesteros S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar las temáticas acordes a las necesidades y contenido a desarrollar.
Diseño y creación de contenido	Persona asignada por Transportes Ballesteros S.A. de C.V.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y diseño de escenarios digitales para los contenidos a desarrollar por medio de E-learning. • Producir el contenido necesario para las capacitaciones las cuales irán cargadas a la plataforma E-learning.
Gestor de Recursos	Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar las temáticas para establecer los módulos a crear en plataforma digital. • Verificar el cumplimiento de objetivos establecidos. • Brindar las aprobaciones para la ejecución de las capacitaciones.
Evaluador	Director	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la aprobación del proyecto de innovación. • Ejecutar el plan de comunicación del proyecto de capacitación a toda la empresa.

Monitoreo y evaluación.

Durante el proceso de realización del proyecto de innovación es importante definir las acciones que se deberán realizar, la metodología, los objetivos que se pretenden lograr, es por ello que en este apartado se dará seguimiento desde la creación de una sección de capacitación la cual estará dirigida por el Gerente General, así mismo utilizando la herramienta de tecnología por medio de E-learning se pretende capacitar al personal, es por ello que el monitoreo que se realice a estas actividades se vuelve fundamental para

el cumplimiento de las actividades, así como también evaluar la evolución que va teniendo el proyecto para poder actuar en tiempo y ajustarlo si se requiere durante la aplicación.

Evaluación del proyecto de innovación.

Fases del Proyecto	Observaciones	% de cumplimiento
Creación de la sección de capacitación		
¿Definición y cumplimiento de metas establecidas?		
¿Elaboración de perfiles de puesto de capacitador en base a competencias requeridas?		20%
¿Contratación de capacitador basado en el perfil de puesto establecido?		
¿Creación de planes de capacitación?		
¿Cumplimiento de tiempos establecidos en cronograma?		
¿Seguimiento y verificación de sección de capacitación?		
Definición de contenido utilizando simulación y plataforma virtual		
¿Recopilación de información para la elaboración de DNC?		20%
¿Definición de contenidos a implementar?		
¿Establecimiento de estrategias a implementar en plataforma digital?		
¿Determinar al personal que ira dirigida la capacitación?		

¿Se definió la metodología que se va a implementar en base al personal al cual ira dirigida la capacitación?		
¿El/La capacitador tiene dominio de los recursos y herramientas digitales?		
Definición de recursos a utilizar		
¿Selección de plataforma que se acople a las necesidades que la organización en tema de capacitación?		20%
¿Accesibilidad de la herramienta para los colaboradores?		
¿Facilidad al momento que el colaborador manipula la herramienta?		
¿Capacitación antes del uso de herramienta?		
¿Apoyo ante dificultades de uso de la herramienta?		
Aplicación de capacitación a los usuarios		
¿Cumplimiento de capacitación sobre uso de herramienta?		20%
¿Apoyo al colaborador durante el proceso de capacitación?		
¿Asistencia del personal?		
Evaluación y seguimiento		
¿Verificación de cumplimiento de actividades propuestas?		10%
¿Evaluación de comprensión de los contenidos vistos?		
¿Análisis de resultados obtenidos?		
Presupuesto asignado		10%

¿Cumplimiento de presupuesto proyectado en el proyecto?		
TOTAL, DE CUMPLIMIENTO		100%

Adicionalmente se ha creado una hoja de solicitud para que las áreas de Gerencia realicen solicitudes de incremento o cambio de contenidos que se le brindaran a los colaboradores, en dicha hoja colocaran los motivos por los cuales se desea incorporar el contenido. Así mismo se crea un cuadro con el estatus de los tiempos que se puede tardar en dar respuesta a la solicitud realizada y dependiendo los días que se tarde en dar respuesta tendrán diferentes estatus.

➤ **Hoja de solicitud de incorporación o cambio de contenido**

TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.

SOLICITUD DE CAMBIO DE CONTENIDO PARA PLATAFORMA E-LEARNING				
NOMBRE DEL SOLICITANTE	CARGO	MOTIVO	RESPUESTA	SEGUIMIENTO

➤ **Cuadro de estatus según los días que se tarde en dar respuesta a solicitud realizada**

Tiempo	Estatus
1 a 3 días	Aceptable
4 a 8 días	Urgente
9 en adelante	Prioridad

Recursos y presupuesto.

En recursos y presupuestos se detallan dos rubros de inversión el primero corresponde a la creación del área de capacitaciones y el segundo está destinada la inversión que se tiene para realizar y desarrollar el contenido para capacitaciones a través de la plataforma Google Classroom y el programa 3D Vista.

TRANSPORTES BALLESTEROS S, A DE C, V

PRESUPUESTO DE MANUAL DE USUARIO PARA RECURSOS DIGITALES ACADEMIA TRBSA.

AÑO 1

TIPO DE GASTO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	TOTAL
Salario de Coordinador de Capacitacion	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$800	\$ 9,600.00
Cuota patronal ISSS	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 60.00	\$ 720.00
Cuota patronal AFP	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 62.00	\$ 744.00
Prestacion de aguinaldo	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 33.33	\$ 399.96
Prestacion de vacacion	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 20.00	\$ 240.00
Compra 1 Laptop	\$ 800.00											\$ 800.00
Compra de1 escritorio	\$ 150.00											\$ 150.00
Compra de silla de oficina	\$ 125.00											\$ 125.00
Gastos de papeleria y utiles	\$ 20.00											\$ 20.00
TOTAL	\$ 2,070.33	\$ 975.33	\$12,798.96									

PRESUPUESTO PARA CREAR CONTENIDO DE E-LEARNING AÑO 1

TIPO DE GASTO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	TOTAL
Compra 2 de computadoras de alto rendimiento	\$ 2,900.00											\$ 2,900.00
Gastos de sala de capacitacion	\$ 1,000.00											\$ 1,000.00
Compra de camara 360	\$ 600.00											\$ 600.00
TOTAL		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 4,500.00

Fuente Elaboración propia

a. Inversión

La inversión en equipo para el proyecto manual de usuario para recursos digitales. Se detallan a continuación:

Año 1	Monto
Compra de 1 lapto	\$ 800.00
Compra de 1 escritorio	\$ 150.00
Compra de silla	\$ 125.00
Compra de camara 360	\$ 600.00
Compra de 2 laptop con capacidad alta tecnologia	\$ 2,900.00
TOTAL	\$ 4,575.00

b. Gastos de Operación

Están compuestos de la siguiente manera:

Año 1	Monto Anual
Salario de coordinador de capacitacion	\$ 9,600.00
Cuota patronal del ISSS	\$ 720.00
Cuota patronal AFP	\$ 744.00
Prestacion de aguinaldo	\$ 399.00
Prestacion de vacacion	\$ 240.00
Gasto de papeleria y utiles	\$ 20.00
Gastos de sala de capacitacion	\$ 1,000.00
Honorarios del experto en tecnologia	\$ 2,400.00
TOTAL	\$ 15,123.00

Año 2	Monto Anual
Salario de coordinador de capacitacion	\$ 9,600.00
Cuota patronal del ISSS	\$ 720.00
Cuota patronal AFP	\$ 744.00
Prestacion de aguinaldo	\$ 399.00
Prestacion de vacacion	\$ 240.00
Gasto de papeleria y utiles	\$ 20.00
Honorarios del experto en tecnologia	\$2,400.00
TOTAL	\$ 14,123.00

Año 3	Monto Anual
Salario de coordinador de capacitacion	\$ 9,600.00
Cuota patronal del ISSS	\$ 720.00
Cuota patronal AFP	\$ 744.00
Prestacion de aguinaldo	\$ 399.00
Prestacion de vacacion	\$ 240.00
Gasto de papeleria y utiles	\$ 20.00
TOTAL	\$ 11,723.00

Capítulo III. Resultados de la innovación

Cambios en necesidades y problemas abordados

Corto plazo

Brindar un servicio de calidad en todas las etapas e instancias de este. Siendo este el esfuerzo de Transportes Ballesteros para capacitar a su personal implementando procesos de capacitación innovadores para el desarrollo y mejoras de las competencias de cada uno de ellos.

Mediano plazo

Lograr el aumento en la productividad de los colaboradores, ejecutando los procesos de forma ágil y optimizada, con el fin de reducir costos y tiempo en ellos, a su vez fortalecer la relación entre los colaboradores y Transportes Ballesteros, mostrando que la empresa posee colaboradores más motivados.

Largo plazo

Establecer un proceso de capacitación funcional para las distintas necesidades que se presenten en el rubro del transporte de carga pesada, logrando de esta forma ser pioneros en la aplicación de capacitaciones por medio de E-learning en el rubro de transporte pesado a nivel nacional, así logrando convertir a Transportes Ballesteros como proveedor exclusivo de capacitación para los temas de manejo de sustancias controladas actualmente a nivel nacional.

Cambios observados en el servicio

El proceso de servicios de Transportes Ballesteros que fue establecido mediante la reunión sostenida con Gerencias de la organización, al implementar el sistema de capacitación presentado en el presente proyecto, genera un impacto positivo en las posibles fallas de algunos pasos del proceso planteado.

A continuación, se detallan dichos impactos generados en el proceso:

PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.	
1. Asignación de equipo solicitado a cliente	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none">- No verifica estado de equipo- Falta de conocimiento de procesos- No se brinda seguimiento	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.

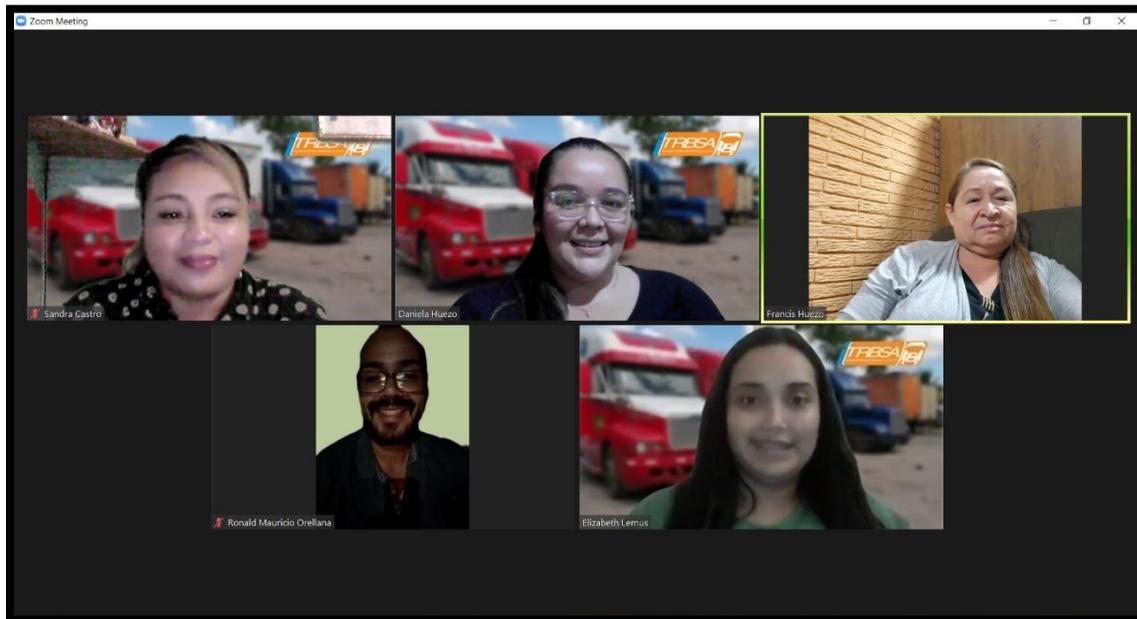
PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.	
5. Envío de equipo a bodegas del cliente o Puerto a cargar.	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none"> - Envía personal sin uniforme - Poco capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones 	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.
1. Recepción de documentos de carga por parte del cliente.	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none"> - No verificar e identificar los errores demasiado tarde lo cual retrase los tiempos de entrega. - Documentos no pertenecientes a la carga asignada. 	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.
2. Inicia servicio hacia lugar destino.	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo accidentado por el no manejo a la defensiva. - Equipo con desperfectos mecánicos. - Envía personal sin uniforme - Poco capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones 	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.
3. Recepción de carga en lugar destino por cliente.	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo con desperfectos mecánicos. - Envía personal sin uniforme - Personal poco capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones. - Carga entregada fuera de horarios establecidos para descarga 	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.
4. Entrega de documentos al cliente.	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none"> - Envía personal sin uniforme - Personal poco capacitado. - Sin conocimiento sobre funciones. - Cliente insatisfecho con el servicio. - Carga entregada fuera de horarios establecidos para descarga. 	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.
5. Retorno hacia instalaciones de TRBSA.	
Posibles fallas (Antes)	Posibles fallas (Después)
<ul style="list-style-type: none"> - Viaje ejecutado con novedades. 	Con la aplicación del sistema de capacitación se superarían las fallas en esta etapa del servicio.

Pruebas y demostraciones de eficacia, eficiencia y efectividad

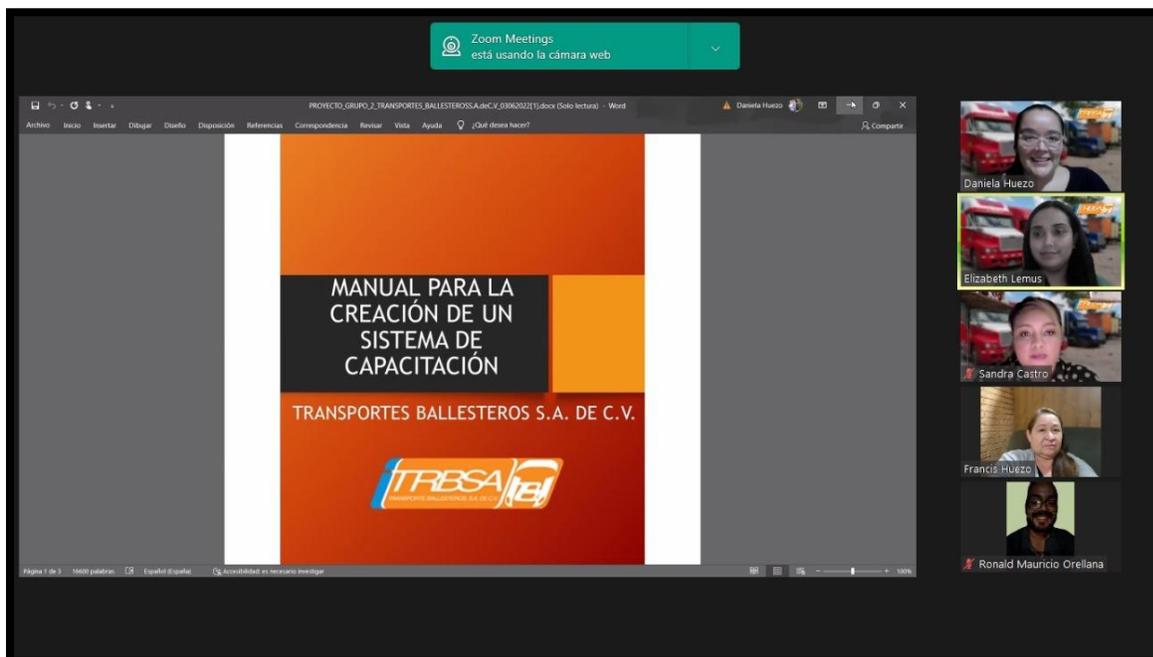
Se sostuvo una reunión donde se presentó la propuesta de innovación a la Gerente de Tráfico y Logística, donde se expuso los beneficios que esta propuesta traería a la atención al cliente que ofrecen en cada uno de los servicios que presta Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Personas invitadas a la presentación:

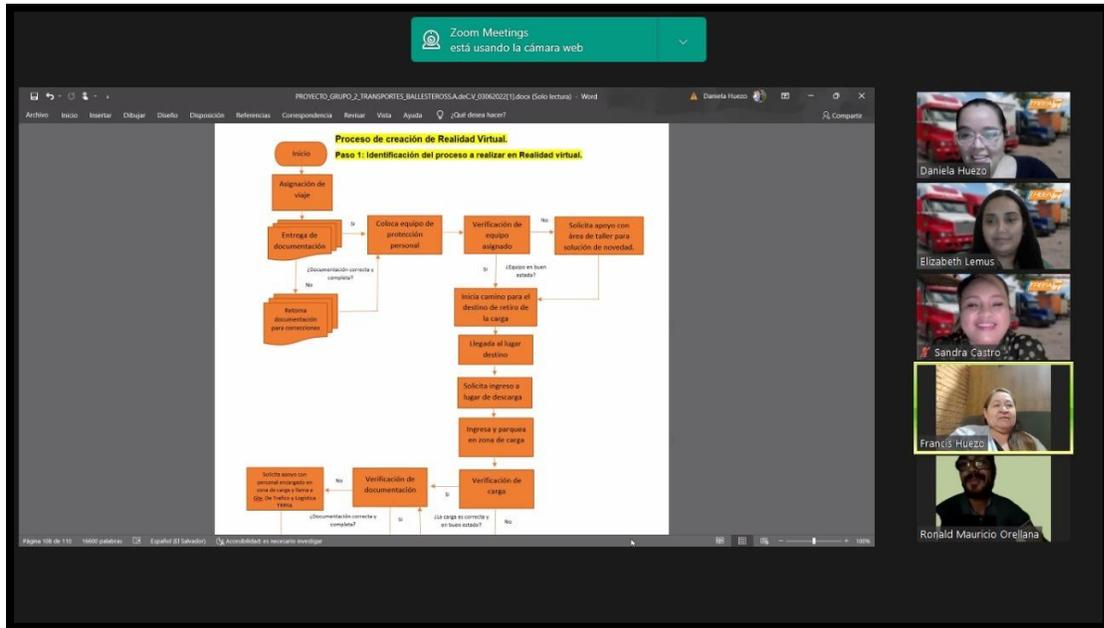
- Gerente de Tráfico y Logística
- Auxiliar de Tráfico.
- Equipo de asesoría.



Se presentó el manual del Sistema de Capacitación para Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

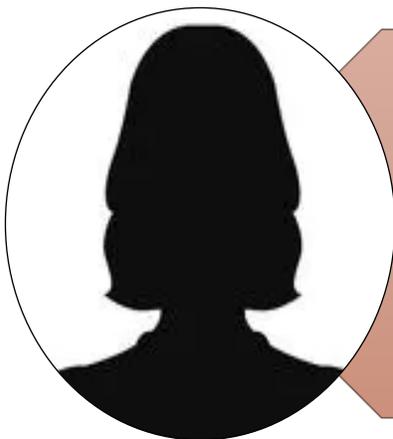


La Gerente de Tráfico y Logística expreso su opinión acerca de la propuesta presentada.



Percepciones y evaluaciones de usuarios y beneficiarios

El presente proyecto de innovación donde se brinda un Sistema de capacitación para la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V., ha sido presentado a la Gerente de Tráfico y Logística, con el fin de obtener las percepciones finales acerca de la innovación a implementar en la empresa, a continuación, se presentan las percepciones y comentarios realizados.



Gerente de Tráfico y Logística:

"El proyecto de innovación presentado por el equipo de asesoría, considero es viable para la aplicación de Transportes Ballesteros S.A. de C.V., con este sistema se lograria superar ciertas fallas que actualmente suceden en el día a día de los servicios brindados, generando de esta forma que el la atención que Transportes Ballesteros brinda a cada uno de sus clientes supere las expectativas de ellos, asi tambien se lograria alcanzar en cada motorista las competencias establecidas en su puesto de trabajo."

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

El manual de sistema de capacitaciones se ha creado en base a la necesidad de Transporte Ballesteros de capacitar al personal constantemente sobre tres aspectos fundamentales los cuales son uso de sustancias controladas, atención al cliente y prevención de riesgos.

Debido a los constantes viajes que los motoristas deben realizar dentro o fuera del país, el proyecto se ha creado bajo la herramienta E-learning, para poder capacitar al personal sin dejar de lado el servicio que se le debe brindar al cliente.

El programa esta creado para que vaya dirigido al personal operativo ya que ellos son quienes están en constante contacto con clientes de forma directa, y con todos aquellos procesos que se ejecutan al momento de realizarse un viaje.

El manual pretende realizar un cambio cognitivo y conductual para los colaboradores en el puesto de motoristas, permitiendo que la empresa Transportes Ballesteros pueda crecer y disminuir costos.

Recomendaciones y Propuestas

Es importante para el crecimiento de la empresa que capaciten a su personal de motoristas ya que para el cliente el contacto directo lo tienen con el personal, así mismo permitirá que la empresa se especialice en transportar producto vigilado por las diferentes entidades gubernamentales.

El manual de sistema de capacitación debe ser implementado por una persona la cual sea capacitada para que posteriormente se pueda replicar con el equipo, es importante definir la persona asignada a esta labor.

Para que el proyecto cumpla con su funcionalidad es importante que los encargados den seguimiento al proceso y realicen retroalimentación sobre la evolución que se va teniendo, así mismo por medio de este seguimiento se ira a justando.

La capacitación que se implementara ira bajo competencias las cuales ya posee el personal e incrementar nuevas competencias que van basadas a la necesidad del puesto de trabajo.

La herramienta de E-learning se puede ir adoptando en otros departamentos con el objetivo de evaluar procesos y agilizarlos.

Se recomienda a Transportes Ballesteros la contratación de dos personas encargados de este proyecto con el fin que se ejecute de manera precisa y se obtengan los resultados esperados.

Plan de socialización de resultados

Se detallan las acciones a realizar en el plan de socialización, se presentará la propuesta al Director General de la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V. quien es el responsable de la aprobación y financiamiento del proyecto con el objetivo de obtener la validación.

Los resultados del presente proyecto de innovación se registrarán de acuerdo al siguiente Cronograma del plan de socialización de resultados:

Cronograma del plan de socialización de resultados

Cronograma del plan de socialización de resultados								
Actividad/Mes	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23
Socialización del proyecto de innovación aplicable a Transportes Ballesteros S.A. de C.V. a la Universidad Evangelica de El Salvador.								
Socialización del proyecto de innovación a Socio de Transportes Ballesteros S.A.								
Socialización del proyecto de innovación a Gerentes de Transportes Ballesteros S.A.								
Socialización del proyecto de innovación a empleados de Transportes Ballesteros S.A.								
Ajuste del proyecto de innovación aplicable a Transportes Ballesteros S.A. de C.V.								
Lanzamiento del proyecto de innovación aplicable a Transportes Ballesteros S.A. de C.V.								

Bibliografía

- coreglobalpartners*. (2022). Obtenido de coreglobalpartners: <https://coreglobalpartners.com.pe/queson-las-competencias-laborales/>
- FERNÁNDEZ, Y. (17 de Marzo de 2020). *Xacata Basic*. Obtenido de Xacata Basic: <https://www.xataka.com/basics/google-classroom-que-como-funciona#:~:text=Google%20Classroom%20es%20una%20herramienta,aprendizaje%20o%20Learning%20Management%20System.>
- Gasser, M. J. (2018). <https://ria.utn.edu.ar>. Obtenido de [https://ria.utn.edu.ar](https://ria.utn.edu.ar/ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/3618/Tesis%20GASSER%2C%20María%20Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Sistema%20de%20Promotores%20Netos,la%20experiencia%20de%20los%20clientes.)
- OTC. (2009-2022). Obtenido de OTC: <https://www.otece.com/otc-competencias-oit.html>
- Reserva, B. C. (21 de Enero de 2022). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de Banco Central de Reserva: <https://www.bcr.gob.sv/2022/01/21/las-exportaciones-de-bienes-de-el-salvador-en-2021-crecieron-31-8/#:~:text=El%20principal%20destino%20de%20las,en%20el%20total%20de%20exportaciones.>
- Aguilar A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Limusa
- Chiavenato (2004). *Gestión del talento humano*, ed. Mc Graw Hill, Bogotá, p. 45.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Conexión ESAN (2017) *Competencias Laborales: Diferencias entre habilidades blandas y dura* Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/06/competenciaslaborales-diferencias-entre-habilidades-blandas-duras>
- Delgado A. y Rodríguez P. (2009). *Decálogo para la Gestión Eficiente del Capital Humano en Contribuciones a la Economía*. San Salvador. EUMED. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/darp2.htm>
- Dessler G. (2001). *Administración de Personal*. México: Pearson
- Karlay P. (2016) *Informe de la encuesta a los contribuyentes*, Ministerio de Finanzas, Liberia, (lectura: 14 de abril de 2017).
- Kaura, U., y Woerter, M. Arvanitis F. (2015). *Transferencia de tecnología y conocimiento de la industria universitaria en Suiza: lo que los científicos universitarios piensan acerca de la cooperación con empresas privadas*. *Política de investigación*, 37 (10), 1865-1883
- Olson, J. (2015) *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*, McGraw
- Ortega, Tamara (2016) *Desenredando la Conversación sobre Habilidades Blandas* Recuperado:<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4844/Desenredando%20la%20conversaci%C3%B3n%20sobre%20habilidades%20blandas.pdf?sequence=1&isAllowed>

Torres H, (2000). Gobierno de México y el banco intermexicano de desarrollo; Administración de recursos humanos, ed. trillas México D.F. pp. 585-634.

Zeithaml, V., y Parasuraman, A (2016) La calidad cuenta en los servicios, también. Business horizons, 28, 44

Coelho, F. y. (1 de 2019). *Significados* . Obtenido de <https://www.significados.com/e-learning/>

Sevilla, U. d. (2007). *Centro de formacion permanente*. Obtenido de <https://cfp.us.es/e-learning-definicion-y-caracteristicas>

Anexos

Anexo 1- Formato de entrevista

Entrevista para mejorar la Satisfacción de los clientes con los Servicios de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar acciones de mejora en la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes en la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V.”

1-Desde su punto de vista los servicios que presta Transportes Ballesteros actualmente se pueden describir de la siguiente forma: *

- () Son servicios que no cumplen con las expectativas del cliente.
- () Son servicios que cumplen con las expectativas del cliente.
- () Son servicios que exceden las expectativas del cliente.

2-En razón de su respuesta anterior mencione el ¿Por qué? *

3- ¿Cuál es la ventaja competitiva de Transportes Ballesteros? *

4- ¿Cuál es el factor diferenciador que hace que Transportes Ballesteros sea preferido por los clientes, respecto a sus competidores en la actualidad? *

5- ¿Cuál es la experiencia de servicio al cliente que desean promover en Transportes Ballesteros? *

6- ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas podría influir de forma positiva al proceso actual de atención al cliente? ¿Por qué? *

7-Para mejorar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes, ¿Qué cree que debemos hacer para que ellos tengan una mejor experiencia de servicio? Listarlas en orden de prioridad. *

8-Si queremos mejorar los servicios y con ello generar lealtad de los clientes, ¿En qué debemos capacitar a los colaboradores? *

9-Departamento al que pertenece: *

10-Cargo: *

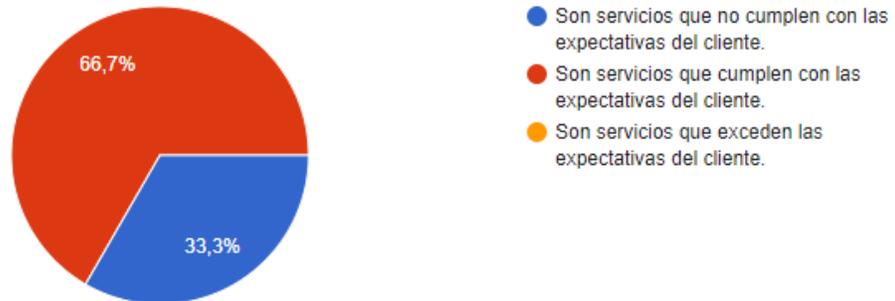
Con la tecnología de



Anexo 2- Resultados de entrevista

1-Desde su punto de vista los servicios que presta Transportes Ballesteros actualmente se pueden describir de la siguiente forma:

3 respuestas



2-En razón de su respuesta anterior mencione el ¿Por qué?

3 respuestas

Es un servicio ágil, el cual realizar entrega en el tiempo estipulado

Los servicios que brindan transportes Ballesteros que están bajo los estándares de calidad.

Actualmente dado a la creciente alza de precios en el combustible, el valor de los fletes se ha visto afectado, generando incrementos en este, por eso para muchos clientes el valor de nuestros fletes es elevado, y consideran que no cumplimos a totalidad con las expectativas que ellos tienen aunque nuestros servicios no incluyen solo el movimiento de carga, también se establece el monitoreo por GPS, el rescate en carretera de los equipos por desperfectos mecánicos, al presentarse la necesidad también apoyamos con los trámites aduanales u otras entidades gubernamentales, y también poseemos los permisos para transportar carga con permisos especiales de VMT y MARN.

3-¿Cuál es la ventaja competitiva de Transportes Ballesteros?

3 respuestas

Somos una empresa la cual brinda un servicio personalizado a los clientes, lo que permite adaptarnos y ajustarnos a las necesidades que el cliente requiere en tema de Transportes de carga

Diversidad de equipos

Transporte de productos controlados con permisos especiales de VMT y MARN.

4-¿Cuál es el factor diferenciador que hace que Transportes Ballesteros sea preferido por los clientes, respecto a sus competidores en la actualidad?

3 respuestas

Se brinda un servicio de calidad, en el cual incluye agilidad en las entregas, atención personalizada y otros

Agilidad

Variedad del servicio brindado por los diferentes equipos y permisos especiales que poseen para el transporte de carga.

5-¿Cuál es la experiencia de servicio al cliente que desean promover en Transportes Ballesteros?

3 respuestas

Que el cliente se lleve la mejor experiencia desde el momento que ingresa a las oficinas y en el proceso de importar o exportar su mercadería

Lograr una excelencia en el servicio al cliente mediante procesos y procedimientos que le permitan a la empresa potenciar las capacidades del equipo de trabajo.

Experiencia en el servicio, que los clientes sientan que pueden confiar en Transportes Ballesteros por el conocimiento en los procesos y que vayan acorde a los costos actuales.

6-¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas podría influir de forma positiva al proceso actual de atención al cliente? ¿Por qué?

3 respuestas

Si, ya que permite agilizar proceso y enfocar al recurso humano en otras actividades

Si, es muy importante que el personal de transportes Ballesteros este a la vanguardia de tecnología que le permita estandarizar el proceso actual de servicio al cliente que brindan .

Definitivamente las el área tecnológica influye de forma positiva, en nuestro caso abonaría a poder generar una mejor atención y mejorar nuestros procesos generando una experiencia del cliente de calidad.

7-Para mejorar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes, ¿Qué cree que debemos hacer para que ellos tengan una mejor experiencia de servicio? Listarlas en orden de prioridad.

3 respuestas

Si, al momento de brindar la atención al

Uso de tecnología
Selección e inducción del personal
Planes de incentivos

Capacitación al personal.
Uso de nuevas tecnologías
Proceso de selección de personal acorde al perfil.

8-Si queremos mejorar los servicios y con ello generar lealtad de los clientes, ¿En qué debemos capacitar a los colaboradores?

3 respuestas

Atención al cliente

Capacitación en atención al cliente, capacitación en riesgos ocupacionales, capacitación en inducción personal.

Riesgos Ocupacionales
Inducción al personal
Atención al cliente.

9-Departamento al que pertenece:

3 respuestas

Gerencia

Gerencia de operaciones y mantenimiento

Gerencia de Tráfico y Logística.

10-Cargo:

3 respuestas

Gerencia General

Gerente de operaciones y mantenimiento

Gerente de de Tráfico y Logística.

Formato de entrevista para el diagnóstico en la aplicación de tecnologías en procesos de capacitación al personal operativo (motoristas)

Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar el grado de aceptación en la aplicación de nuevas tecnologías en los procesos de capacitación al personal operativo de Transportes Ballesteros como acciones de mejora en la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes en la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V.”

1- ¿Cuál es su ultimo grado académico?

2- ¿Cuál es su punto de vista acerca de la tecnología?

3- ¿Actualmente para la realización de sus actividades personales y laborales, utiliza tecnología?

Si	
No	

4- ¿Qué tipo de tecnología utiliza?

5- ¿Considera que el uso de esa tecnología es debido a la facilidad de uso?

Si	
No	

6- ¿Considera que la tecnología ayuda a desarrollar de mejor manera sus actividades personales y laborales?

Si	
No	

7- ¿Qué opinas de la capacitación por medio de un medio tecnológico?

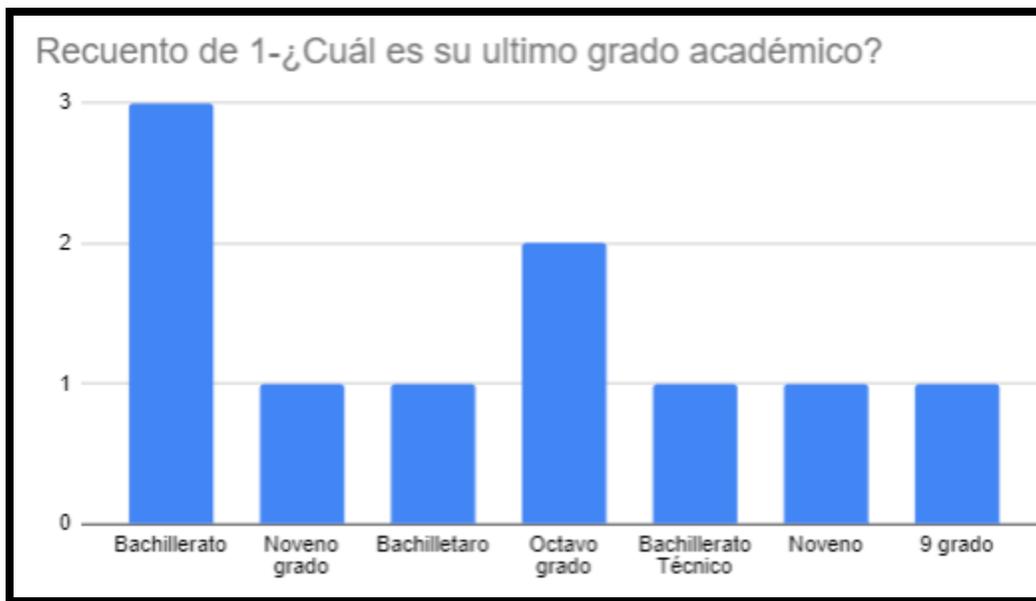
8-¿Consideras que facilitaría tu comprensión acerca de ciertos temas respecto a tu puesto de trabajo?

Si	
No	

9- Del 1 al 5 siendo 1 No estoy dispuesto y 10 estoy totalmente dispuesto. ¿Qué tan dispuesto estas de recibir una capacitación por medios tecnológicos?

1	
2	
3	
4	
5	

Anexo 4- Resultados de entrevista a Motoristas



2- ¿Cuál es su punto de vista acerca de la tecnología?

10 respuestas

Es muy buena y facilita la vida, mas hoy con eso que se dio del COVID, nos vimos obligados a aprender más sobre la tecnología ya que a nuestros hijos les ponían clases en línea y tuvimos que aprender a utilizar las plataformas que ellos utilizaban para apoyarlos.

hoy en día es parte importante para realizar ciertas cosas de la vida, lo cual muchas veces facilita o otras veces complica por la dificultad de uso.

Es interesante y hoy en día facilita muchas cosas en la vida.

es un poco complicada pero en el trabajo nos hacen usarla y ni modo toca aprender.

Es bastante interesante y facilita un poco.

Es interesante aunque un poco complicada pero aprendiendo a usarla facilita.

Es interesante y facilita mucho todo mas hoy que casi todo es por estos medios.

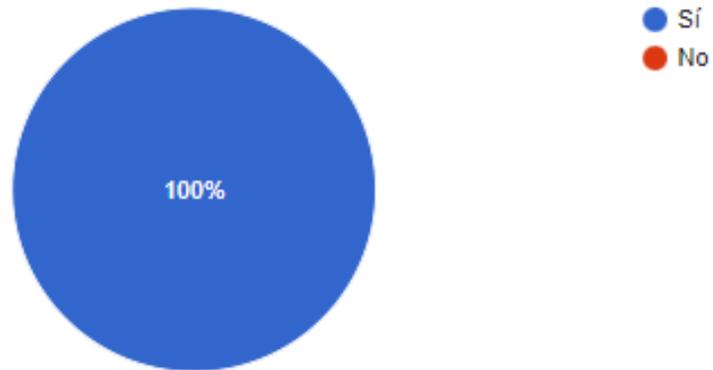
es bastante complicada pero aprendiendo a usarla es bastante interesante.

Es muy importante ahora en día, para cualquier tipo de trabajo.

Me gusta

3- ¿Actualmente para la realización de sus actividades personales y laborales, utiliza tecnología?

10 respuestas



4- ¿Qué tipo de tecnología utiliza?

10 respuestas

WhatsApp y mapas.

WhatsApp y mapas

Utilizamos mapas en línea, todas las instrucciones que nos brindan son por WhatsApp.

Mi jefa envía las instrucciones por WhatsApp y usamos también los mapas para la ubicación de las bodegas de los clientes. En mi casa me ha tocado apoyar a mis hijos con las clases en el clas rum y todas las tareas que les dejan.

WhatsApp y mapas en línea.

el whasap y los mapas.

Celular.

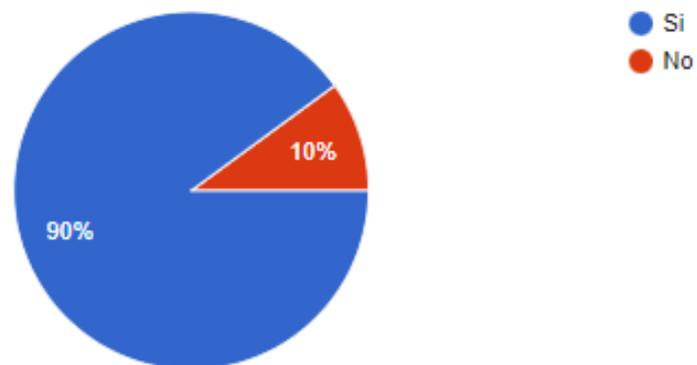
Celular

WhatsApp y mapas en línea.

Celular

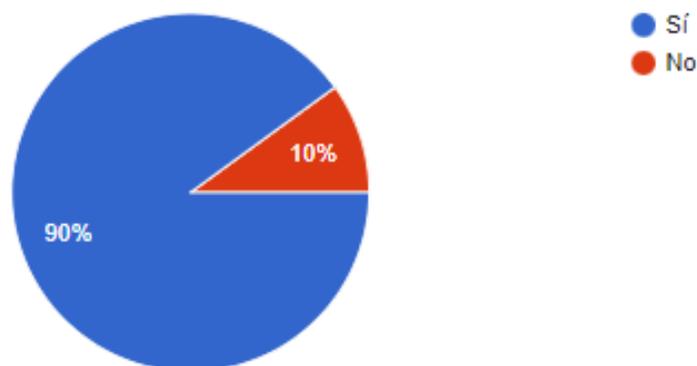
5- ¿Considera que el uso de esa tecnología es debido a la facilidad de uso?

10 respuestas



6- ¿Considera que la tecnología ayuda a desarrollar de mejor manera sus actividades personales y laborales?

10 respuestas



7- ¿Qué opinas de la capacitación por medio de un medio tecnológico?

10 respuestas

Al ver a mis hijos utilizar el class room que es lo que usan en su colegio, me doy cuenta la facilidad con que ellos aprenden y entregan sus tareas sin necesidad de estar físicamente en el colegio.

nunca he recibido una capacitación por estos medios, sería interesante.

Por mi parte nunca he recibido una pero solo recuerdo el ver a mis hijos con sus clases en línea y me imagino que es interesante y fácil recibirlas por ese medio.

a mi se me complica el uso de cosas tecnológicas, apenas uso lo que me piden en la empresa.

Sería interesante, nunca he recibido una pero su he visto a mis hijos en sus clases y se me hace bien interesante.

nunca he recibido una me parece interesante.

Me gustaría aunque se haría un poco difícil pero todo se aprende.

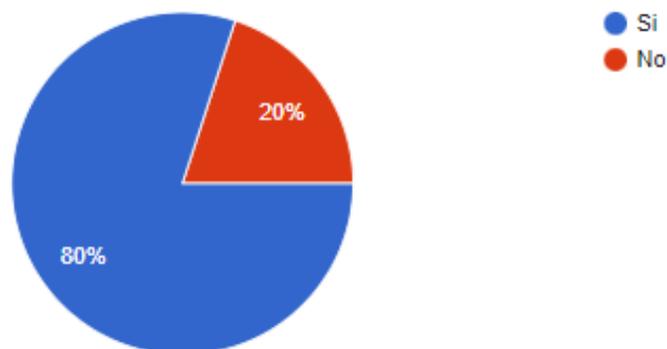
Nunca e recibido una pero hoy por hoy todo es por esos medios casi y hay que aprender a usarla.

Me parece importante que se pueda capacitar por medio tecnológico, tendríamos mas acceso siempre y cuando se nos brinde inducción para poder usar cualquier herramienta tecnológica que se pueda implementar en el trabajo.

Nunca he recibido

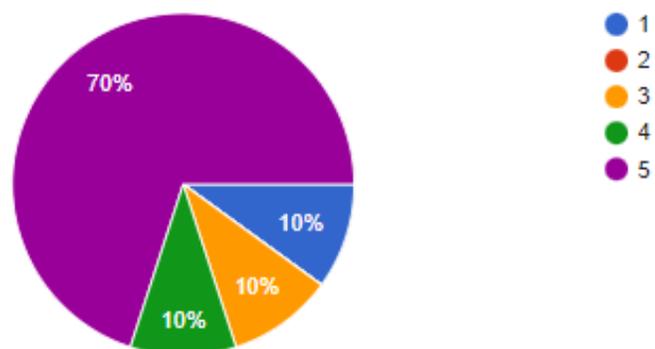
8-¿Consideras que facilitaría tu comprensión acerca de ciertos temas respecto a tu puesto de trabajo?

10 respuestas



9-Del 1 al 5 siendo 1 No estoy dispuesto y 5 estoy totalmente dispuesto. ¿Qué tan dispuesto estas de recibir una capacitación por medios tecnológicos?

10 respuestas



Formato de entrevista para el diagnóstico en la calidad del Servicio al cliente

Objetivo: Determinar la calidad del servicio brindado por la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V. a cada uno de sus clientes con el fin de fortalecer conocimientos, habilidades o actitudes relacionadas al servicio brindado de cada uno de los colaboradores, contribuyendo a la excelencia en el servicio brindado al cliente.

1- ¿Cómo describirías tu primer contacto con el equipo de Transportes Ballesteros?

Buena	
Regular	
Mala	

2- ¿Qué tan receptivo ha sido el equipo de servicio al cliente de Transportes Ballesteros a sus preguntas, necesidades y preocupaciones?

Muy receptivos	
Poco receptivos	
Nada receptivos	

3- En razón de la respuesta a la pregunta 2, ¿Por qué?

4- ¿Cómo calificarías los servicios de Transportes Ballesteros en las siguientes áreas?

Servicios	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho
Precio			
Tiempos de entrega			
Atención al cliente			
Trámites administrativos			
Presentación del personal			
Experiencia en las funciones ejecutadas del personal de TRBSA.			

5- ¿Cómo calificaría la experiencia completa con los servicios de Transportes Ballesteros?

Buena	
Regular	
Mala	

6- En razón de la respuesta a la pregunta 5, ¿Por qué?

7- ¿Cómo calificaría el cumplimiento de requisitos establecidos para la prestación de servicios de Transportes Ballesteros a su empresa?

Buena	
Regular	
Mala	

8- En razón de la respuesta a la pregunta 7, ¿Por qué?

9- Considerando tu experiencia con los servicios de Transportes Ballesteros, ¿qué probabilidades hay de que recomiendes a otras personas?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

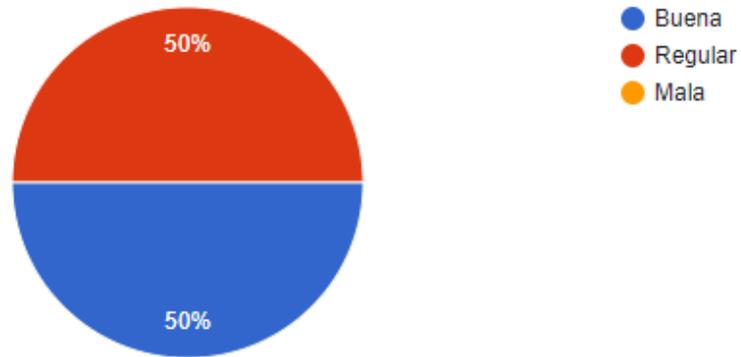
Poco probable Muy probable

10- En razón de la respuesta a la pregunta 9, ¿Por qué?

Anexo 6- Resultados de entrevista a clientes.

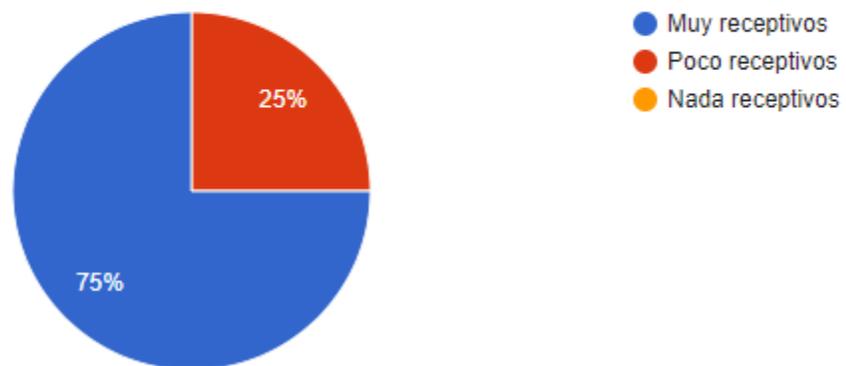
1-¿Cómo describirías tu primer contacto con el equipo de Transportes Ballesteros?

4 respuestas



2- ¿Qué tan receptivo ha sido el equipo de servicio al cliente de Transportes Ballesteros a sus preguntas, necesidades y preocupaciones?

4 respuestas



3- En razón de la respuesta a la pregunta 2, ¿Por qué?

4 respuestas

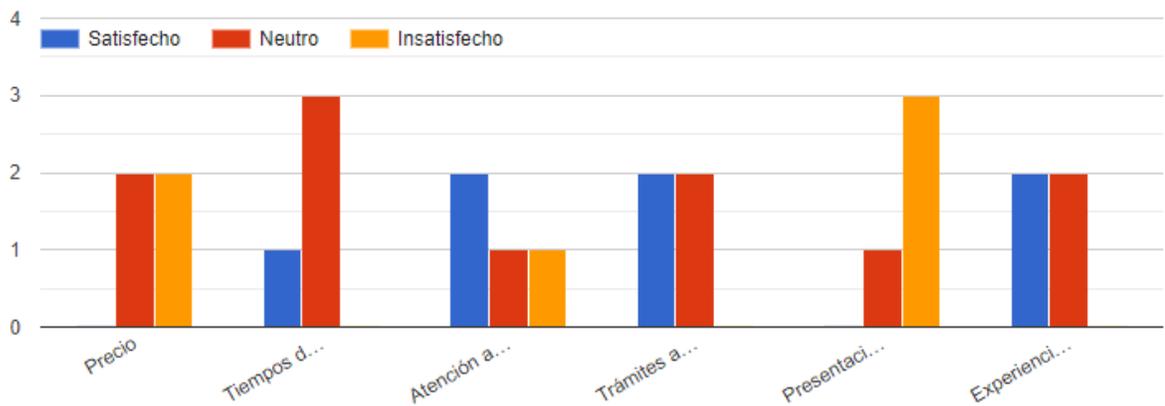
Desde el momento donde se realiza la solicitud, han sido muy atentos respondiendo todas las consultas, y solventando las preocupaciones que como cliente tenemos ante el servicio solicitado.

Al momento de realizar las entregas de cargas a nuestras bodegas, desconocen los procesos que se deben de realizar

Desde la momento de la recepción de solicitudes han sido muy serviciales , despejando cualquier duda o si nitroso tenemos algún tipo de inconveniente a la hora de entrega.

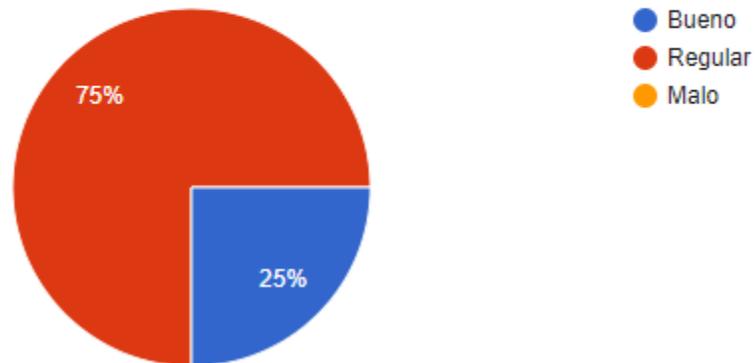
Siempre disponen de atención ante las solicitudes que se realizan.

4- ¿Cómo calificarías los servicios de Transportes Ballesteros en las siguientes áreas?



5- ¿Cómo calificaría la experiencia completa con los servicios de Transportes Ballesteros?

4 respuestas



6- En razón de la respuesta a la pregunta 5, ¿Por qué?

4 respuestas

La experiencia con esta empresa de transporte, se califica como regular debido a que hay procesos los cuales ellos como proveedores del servicio pueden mejorar, respecto a su personal referente a establecimiento de protocolos de seguridad en el transporte de ciertas cargas o en la presentación de los empleados tanto es vestimenta como en comportamiento y así también el precio de servicio.

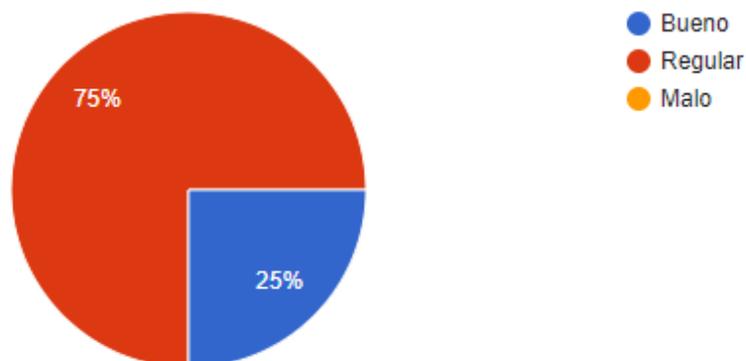
Las entregas de la carga son en tiempo

Nosotros como clientes hemos tenido una experiencia que calificaríamos como regular ya que observamos que pueden mejorar en atención al cliente, así mismo los colaboradores directamente los motoristas que son los que están directamente a la hora de entregar nuestra mercadería, así mismo pueden mejorar sus competencias en cuanto a comportamientos conductores.

La experiencia en sí es buena, pero la calificare como regular debido a ciertos aspectos que ellos pueden mejorar con relación a sus motoristas.

7- ¿Cómo calificaría el cumplimiento de requisitos establecidos para la prestación de servicios de Transportes Ballesteros a su empresa?

4 respuestas



8- En razón de la respuesta a la pregunta 7, ¿Por qué?

4 respuestas

En nuestra experiencia con Transportes Ballesteros, no todos los requisitos han sido cumplidos, se han tenido experiencias con el comportamiento del personal el cual nos ha hecho tener que amonestar ya sea a la empresa o al motorista asignado, lo cual deja una imagen no muy buena con nuestro cliente final.

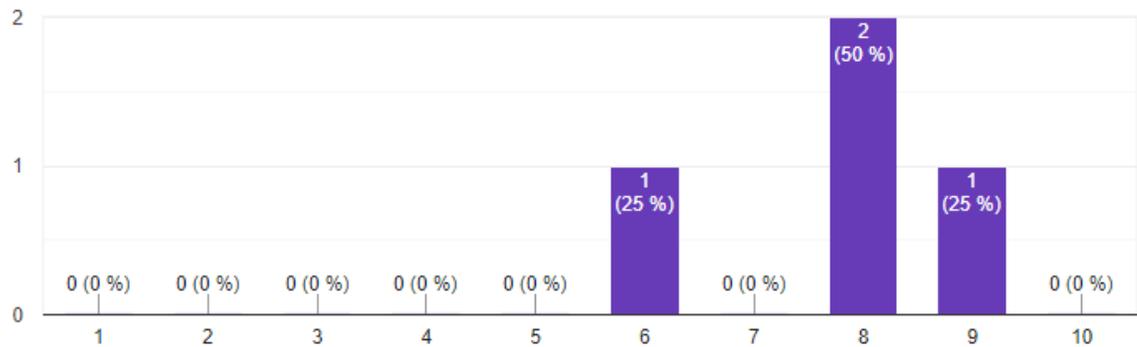
Son responsables, cumplen con los tiempos establecidos

Podemos observar que la empresa de carga terrestre necesita mejorar en aspectos conductores de sus colaboradores directamente con los motoristas.

Existen ciertos requisitos que faltan por mejorar debido a que en ocasiones son incumplidos, como por ejemplo el buen comportamiento del personal y el uso de equipo de protección personal.

9- Considerando tu experiencia con los servicios de Transportes Ballesteros, ¿Qué probabilidades hay de que recomiendes a otras personas?

4 respuestas



10- En razón de la respuesta a la pregunta 9, ¿Por qué?

4 respuestas

Transportes Ballesteros puede mejorar ciertos aspectos de sus servicios para hacerlo un servicio más de calidad, siempre resaltando que la imagen principal del servicio es el Motorista ya quien es el que tiene contacto directo con los clientes finales en bodega, en nuestro caso particular se han tenido dificultades en el transporte de carga controlada lo cual genera costos extra para nosotros como clientes y en comportamientos no adecuados en las bodegas de los clientes de los motoristas lo cual deja una imagen no grata con ellos.

Son buenos, sin embargo tienen varias áreas de oportunidad en la ejecución

Nosotros como empresa sugerimos mejorar aspectos como las competencias para ser específicos los motoristas ya que muestran comportamientos no correctos ,y así mismo tienen contacto directo con nosotros los clientes .

El servicio es bueno, tienen muchos plus en cada servicio brindado lo cual lo hace mas que el resto de empresas.

MANUAL PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA DE CAPACITACIÓN

TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.



El presente documento es el diseño de una guía para orientar la gestión de capacitación para el personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V. En el documento se encontrará la descripción de las diferentes etapas del ciclo de capacitación, así como el proceso de cada una de las etapas, además establece los perfiles de los involucrados en el área de capacitación.

El presente manual compone la herramienta para una adecuada planificación, ejecución y evaluación de capacitación para el desarrollo de los colaboradores de Transportes Ballesteros S.A. de C.V., a fin de lograr el desempeño exigido en beneficio del logro de los objetivos planteados en la organización.

Su contenido es la introducción, el objetivo del manual, su base legal, el alcance de su aplicación, la descripción del proceso y establecimiento de perfiles de capacitador y técnico en sistemas, así como la distribución de responsabilidades en la gestión de la capacitación.

Además, se anexan los formularios con sus correspondientes instructivos de uso utilizados por el área de capacitaciones.

II. Objetivos del Manual

- **Objetivo General:**

Establecer un instrumento que permita identificar y solventar las necesidades de capacitación del personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

- **Objetivos Específicos:**

- ✓ Establecer el proceso de capacitación para la empresa Transportes Ballesteros S.A. de C.V.
- ✓ Contar con una guía para realizar el seguimiento y evaluación de resultados de capacitaciones al personal.
- ✓ Tener definidos los perfiles de puesto para el área de capacitaciones.

El objetivo del sistema de capacitaciones en la empresa Transportes Ballesteros estará definida para potenciar la productividad y alcanzar los objetivos, para contribuir de manera exitosa a solventar las necesidades de la empresa con la formación del personal.

POLITICA DE CAPACITACIÓN

TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.

Objetivo y alcance

Establecer los lineamientos y metodología para capacitar al personal de la empresa Transportes Ballesteros, así como evaluar la efectividad del mismo.

La presente política aplica a nivel del personal de antiguo ingreso y nuevo ingreso de la empresa de Transporte Ballesteros que intervienen en el proceso de capacitación.

Definiciones y terminología

- **Capacitación:** Proceso en el cual permite enseñar los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones que requiere el puesto de trabajo.
- **Descriptor de puestos:** Es el instrumento por medio del cual se establecen las generalidades, funciones, responsabilidades y competencias que conforman cada puesto dentro de la organización, donde se detalla el objetivo del puesto y la jerarquía de mando dentro de este.
- **Competencias:** Referido a todos aquellos comportamientos y características que poseen los individuos dentro de la organización con el fin de cumplir o desempeñar las funciones encomendadas dentro del puesto de trabajo.
- **Habilidades:** Referido al talento innato que poseen los individuos de la organización con el fin de llevar a cabo con éxito las funciones encomendadas en la organización.
- **Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC):** Es el proceso por medio del cual la organización obtiene información necesaria para elaborar todos los

programas y desarrollo de capacitaciones dentro de la organización, supliendo la necesidad de incrementar las competencias de los colaboradores y así lograr los objetivos planteados por la organización.

IV. Base Legal

Constitución de la Republica

CAPITULO II DERECHOS SOCIALES sección II relativa al trabajo y seguridad social de los trabajadores en su artículo 40, se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos.

V. Responsables

Es responsabilidad de todo el personal de Transportes Ballesteros cumplir con las políticas establecidas en este documento, Es responsabilidad de Capital Humano vigilar el cumplimiento de la presente política.

VI. Políticas

I. Clasificación de la capacitación

Según su alcance

General: Esta dirigida a nivel del personal de antiguo ingreso y nuevo ingreso.

Especifica: su contenido está dirigido a tareas concretas vinculadas al desarrollo nuevas competencias del personal que se necesitan para ejecutar su trabajo en la Empresa Transportes Ballesteros.

I.I Unidad rectora de la política

El coordinador de capacitación a través de las gerencias tendrá la responsabilidad de fidel del cumplimiento de la presente política de capacitación.

Es responsabilidad del coordinador de capacitación.

- Actualizar y velar por la ejecución de la política de capacitación que la Empresa Transportes Ballesteros impulsa.
- Identificar las necesidades de capacitación a través del Diagnóstico de necesidades para la detección de necesidades utilizando herramientas de diagnóstico.
- Actualizar los conocimientos y competencias que requieren los empleados.
- Formular un plan de capacitación anual será diseñado a partir de los siguientes recursos.
- Resultados previamente analizados del diagnóstico de necesidades.
- Lineamientos estratégicos de contenido por parte de la gerencia general.
- Sera responsabilidad del coordinador de capacitaciones ejecutar un plan de
- Socialización y comunicación a los empleados sobre cómo utilizar las diferentes plataformas Classroom y 3D vista.

II. Rol de la Gerencia en la ejecución de la política de capacitación.

1. Una vez realizado el diagnostico de necesidades se convocará a las diferentes gerencias la posibilidad de asignar temas de contenidos estratégicos que fortalezcan a sus áreas.

III. Criterios de selección de asistente a la capacitación.

1. De acuerdo al objetivo de la capacitación.

- Que el objetivo este directamente relacionado a las necesidades de la Empresa de Transportes Ballesteros.
- Fortalecer las competencias de los empleados para que puedan desarrollar su trabajo en el puesto de la mejor manera.
- Decisión estratégica de asumir nuevos retos, nuevas tecnologías.
- Contribuir a la reducción de brecha tecnológica en la empresa de Transportes Ballesteros a través de la identificación de competencias en los colaboradores como la alfabetización digital que proporcione ayuda útil para dotar a los colaboradores en cualquier situación de exclusión digital

2. Requisitos previos.

- Formación será de acorde a la oferta de capacitación.
- Los planes de capacitación estarán orientados a fortalecer las competencias y habilidades del personal operativo.
- Gerencia de cada área identifique aquel personal que necesite mejorar las competencias, así mismo solicitar por escrito al coordinador de capacitación solicite por medio escrito.
- Sera responsabilidad de los empleados atender sesiones de capacitaciones de forma presencial que le sean programadas por el coordinador de capacitación.

IV Registro de actividades de capacitación.

- El coordinador de capacitación en conjunto con el técnico en sistema creará un registro el cual contendrá información siguiente.
- Herramienta de diagnóstico empleado para la identificación de necesidades.
- Por medio del informe anual de capacitaciones.
- Contenido o modulo aprobado que garantice que el empleado ha logrado pasar cada módulo.
- El coordinador de capacitación será el encargado de almacenar y resguardar los registros, constancias y certificaciones de los módulos aprobados.

V. Evaluación

Se considera la evaluación como una revisión sistemática sobre el proceso de capacitación la evaluación estará orientada de la siguiente forma.

- Compete a los asistentes de la capacitación deberá cumplir con un rango requerido de nota para la aprobación de cada módulo establecido por el coordinador de capacitación.
- Coordinador de capacitación será el encargado de promover el seguimiento y medición de los resultados obtenidos en la capacitación.
- Todos los participantes que aprueben los diferentes módulos establecidos por el coordinador de capacitación obtendrán constancias y certificaciones.

VI. Recursos

- La Empresa de Transportes Ballesteros dotara al coordinador de capacitación con los diferentes instrumentos tecnológicos necesarios para realizar la capacitación por medio de las plataformas classroom, 3D vista, los cuales incluyen computadora.

Creación de un Sistema de Capacitación para la mejora en los servicios de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Proceso de capacitación para Transportes Ballesteros S.A. de C.V.



Etapa 1 Diagnóstico de necesidades: En esta etapa el encargado de capacitación deberá de realizar la aplicación de instrumentos que permitan determinar brechas y necesidades de capacitación a través de las diferentes herramientas que se usaran como insumos en la planificación.

- Matriz de competencias: permitirá identificar las competencias de cada colaborador y el grado de cumplimiento de esta respecto a los objetivos planteados por la empresa, obteniendo de esta forma las necesidades de capacitación de estos.

- Evaluación de desempeño: permitirá identificar a los colaboradores que realizan su nivel de tareas por debajo de un nivel de cumplimiento de tareas asignadas las cuales requieren la atención inmediata.
- Cuestionarios: se realizarán investigaciones por medio de cuestionarios los cuales nos brinden evidencia de las necesidades de capacitación.
- Solicitud de supervisores y gerentes: Los encargados de los diferentes departamentos podrán solicitar al encargado de capacitación realizar un DNC, en el área solicitada para solucionar problemas que se resuelven con capacitación.
- Análisis del puesto: Permitirá proporcionar un análisis de las diferentes tareas, funciones, habilidades que debe de poseer el ocupante del puesto.

Etapas 2 Planes y programas de capacitación: En esta etapa el coordinador de capacitación con los resultados obtenidos y determinadas del diagnóstico de necesidades se preparará un programa de capacitación deberá contener las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es la necesidad?
2. ¿En qué departamento se originó la necesidad?
3. ¿Cuál es la causa que la origina?
4. ¿Cómo resolver el problema?
5. ¿Cómo resolver la necesidad en separado o en combinación con otros departamentos?
6. ¿Cuánto tiempo hay disponible para impartir la capacitación?
7. ¿Quién realizara la capacitación?

Etapas 4 Ejecución de la capacitación: En esta etapa el coordinador de capacitación desarrolla el proceso de enseñanza, aprendizaje dependiendo de las necesidades de la empresa, haciendo uso de las diferentes herramientas tecnológicas, aplicando los formatos de control y registro de los participantes de la capacitación.

1. Revisión del material, temas de capacitación a impartir con el objetivo de que este brinde la enseñanza a los colaboradores.
2. Utilización de tecnologías

3. Coordinación con los departamentos de la empresa, si amerita capacitación en todos los niveles.
4. Selección de coordinación de capacitadores los cuales deben de reunir cualidades, competencias como facilidad para las relaciones humanas, motivación, didácticas.

Etapa 5 Evaluación de los resultados: En esta etapa el coordinador de capacitación ejercerá una supervisión para verificar la metodológica, técnica durante y después del desarrollo de la capacitación, se verificará si cumple con los lineamientos establecidos en cada etapa del proceso de capacitación de manera objetivo, así mismo evaluará el aprendizaje de los colaboradores.

1. Verificación si la capacitación produjo modificaciones en las actitudes, competencias, habilidades de los colaboradores.
2. Verificar si la capacitación impartida produjo los resultados esperados en consecución de las metas de la empresa.
3. Constatar si las técnicas, metodologías, temáticas impartidas en la capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos de la empresa.

Catálogo de competencias

Un catálogo de competencias propicia a definir aquellas características de personalidad y comportamientos de los colaboradores generando así un desempeño deseado para la organización, es por ello que para Transportes Ballesteros contar con este, es de suma importancia, ya que de esta forma se establece una guía para la contratación del colaborador idóneo para los puestos necesarios. En relación a lo anterior, se establece el catálogo de competencias para los cargos del personal operativo (motoristas) de la empresa.

Clasificación de competencias actuales



Matriz de Competencias

A continuación, se presenta la construcción de competencias específicas por medio de la Matriz de competencias para el cargo de Motoristas del área operativa de Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

AGREGAR

Verbo	Objeto conceptual	Finalidad	Condición de referencia
Relacionarse	Con los demás de forma asertiva expresando y respetando las opiniones y valoraciones evitando la posibilidad que se generen conflictos.	Propiciando buenas relaciones en la empresa.	Participando como locutor y emisor entre en cliente y empresa.
Desarrollar	Capacidades individuales y destrezas sociales para establecer las relaciones interpersonales con las que se establecen vínculos y relaciones estables.	Interactuar con los clientes, compañeros de trabajo, gerencias con el fin de crear relaciones sólidas.	Siendo mediador entre cliente y empresa.
Diseñar	La capacidad de trabajar en equipo y desempeñarse adecuadamente con el equipo para mejorar la efectividad, entrega de mercadería en el tiempo estipulado según el proceso de servicio al cliente.	Relación e integración de los miembros del equipo.	Mejorar rendimientos, actitudes y lealtad del equipo de trabajo para con la empresa.
Conocimiento	De mecánica para poder atender el funcionamiento de los vehículos de carga pesada y así resolver imprevistos menores en carretera.	Evitar accidentes, multas, seguridad en los ocupantes del vehículo.	Informar a la empresa del uso de la unidad se encuentra en buen estado.
Organización	Referidos de identificaciones, documentos, licencias, permisos VMT, MARN con respecto a los productos de sustancias controladas.	Evitar pérdidas de documentos que se le confíen al colaborador.	Representante de entre el cliente y empresa.

Matriz de Competencias

1. Elaboración de la matriz de competencias se elaborará una matriz con tres apartados verticales el primero definirá las competencias que se requiere evaluar.
2. El apartado dos contiene la información alternativas de acceso de acorde a la OIT se clasifican en 3 partes, para evaluar el desempeño de cada una de las competencias, así como el periodo de tiempo requerido.
3. Las competencias se evaluarán como alternativas de acceso según la OIT Certificación de Primera Parte: Se denominan técnicamente "partes" pero no equivalentes a niveles, sino a que la parte formadora, la primera parte involucrada en el proceso formativo, emite su valoración de competencias.
4. Certificación de Segunda Parte: Son las certificaciones de competencias en las cuales el Estado o alguna institución gubernamental, participa y evalúa competencias emitiendo el certificado.
5. Certificación de Tercera Parte: resultante de un proceso evaluativo, realizado por una tercera persona o institución independiente de las partes interesadas, acreditada y reconocida como órgano independiente, confiable y habilitado por las partes involucradas en la formación y en el trabajo
6. Acciones a tomar luego de evaluar las alternativas de acceso de desempeño que tienen los empleados en cada competencia se deberán implementar acciones necesarias que ayuden a fortalecer y mejorar las áreas, esto permitirá estructurar el programa de capacitación para que los colaboradores mejoren las competencias.

NOMBRE DEL PUESTO				
Competencias	Alternativas de acceso	Periodo de tiempo requerido	Nombre del participante	Acciones a tomar
Comunicación asertiva				
Relaciones Interpersonales				
Trabajo en equipo				
Conocimiento de mecánica				
Responsabilidad				
Conocimientos de manejo de sustancias controladas.				

Micro Módulos de Capacitación

<p>Curso Micro Modulo 1 Solicitud de viaje Facilitador Coordinador de Capacitación.</p> <p style="text-align: center;">Fecha de la sesión Horario</p> <p>Objetivo general del curso Capacitar a los trabajadores de la Empresa Transportes Ballesteros S, A de C, V sobre solicitud de viaje Por parte del cliente a transportes Ballesteros. Por estrategia metodológica se han creado tres módulos en los cuales se detallan los pasos a seguir durante este proceso.</p>					
Actividades Contenidos	Objetivos	Estrategias Metodologías	Tiempo	Recursos	Responsable
Solicitud de viaje Descripción de pasos del flujograma. Paso 1. Solicitud de viaje del cliente a	Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el	3D visual y Classroom	1 hora	computadora	Coordinador de capacitación

<p>Transportes Ballesteros.</p> <p>Paso 2. Asignación de equipo acorde a la necesidad expuesta por el cliente, estos equipos pueden ser: cabezales, contenedores, chasis, lowboys y furgones.</p> <p>Paso 3. Entrega de hoja de despacho a piloto asignado.</p> <p>Paso 4. Se dan instrucciones a piloto asignado como: datos básicos del cliente (nombre, teléfono, dirección de bodega)</p> <p>Paso 5. Salida de equipo a viaje, recordatorio de verificación de equipo.</p>	<p>desempeño optimo en su puesto de trabajo.</p>				
---	--	--	--	--	--

Curso Micro Modulo 2. Ingreso de equipo cargado a bodega de cliente

Facilitador Coordinador de Capacitación.

Fecha de la sesión

Horario

Objetivo general del curso

Capacitar a los trabajadores de la Empresa Transportes Ballesteros S, A de C, V sobre el tema ingreso de equipo cargado a bodega del cliente.

Actividades Contenidos	Objetivos	Estrategias Metodologías	Tiempo	Recursos	Responsable
Desarrollar conocimientos sobre como los colaboradores deben de ingresar a cargar a bodega del cliente. Paso 1. Anuncio de equipo y piloto en caseta de seguridad Paso 2. Recepción de documentos dependerán del viaje asignado Paso 3. Asignación de muelle de descarga Paso 4. Apertura de contenedor. Paso 5. Descarga de producto.	Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el desempeño optimo en su puesto de trabajo.	3D Visual y Classroom	1 hora	Computadora	Coordinador de capacitación

Curso Micro Modulo 3 Retorno de equipo a la base (Transportes Ballesteros S.A. de C.V.)
Facilitador Coordinador de Capacitación.

Fecha de la sesión
Horario

Objetivo general del curso Desarrollar conocimientos sobre el Retorno de equipo a la base (Transportes Ballesteros S.A. de C.V.)
 Capacitar a los trabajadores de la Empresa de Transportes Ballesteros con el objetivo de desarrollar los conocimientos teóricos prácticos.

Actividades Contenidos	Objetivos	Estrategias Metodologías	Tiempo	Recursos	Responsable
Retorno de equipo a la base (Transportes Ballesteros S.A. de C.V.) Fase del proceso de flujograma . Paso 1. Anuncio de equipo y piloto en caseta de seguridad Paso 2. Recepción de documentos dependerán del viaje asignado Paso 3. Asignación de muelle de descarga Paso 4. Apertura de contenedor. Paso 5. Descarga de producto.	Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el desempeño optimo en su puesto de trabajo.	3D Visual y Classroom	1 hora	Computadora	Coordinador de capacitación

Análisis de puesto de Motorista

	ANÁLISIS DE PUESTO MOTORISTAS
	Generalidades del puesto
Título del puesto	Motorista
Puesto al que reporta	Gerente de Tráfico y Logística
Dirección / Departamento	Tráfico y Logística
Número de plazas	45
Empresa	Transportes Ballesteros
Organigrama	 <pre> graph TD DG[Director General] --> GG[Gerente General] GG --> GTL[Gerente de Tráfico y Logística] GTL --> M[Motoristas] </pre>
MISION DEL PUESTO	
<p>Realizar la distribución de productos e insumos, siendo responsable de la realización de carga y descarga de los productos, siguiendo rutas asignadas y cumplimiento con la aplicación de los reglamentos y normativas vigentes de seguridad vial en El Salvador y demás países internacionales donde se realiza el traslado y distribución de carga, cumpliendo con los estándares de calidad.</p>	
Funciones del puesto <ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar una amplia variedad de artículos a distintas direcciones y a través de diferentes rutas. 2. Seguir rutas y horarios 3. Cargar, descargar, preparar, inspeccionar y utilizar un equipo asignado. 4. Cumplir normativas de Prevención de riesgos en el puesto de trabajo. 5. Distribuir productos con diligencia a los clientes. 6. Mantener en buen estado las unidades y equipo asignado. 7. Revisar que la unidad se encuentre en buen estado, documentación de reglamento de tránsitos. 8. Manejo de documentos de transporte y trámites aduanales. 9. Responsable de unidad asignada. 	

Principales Actividades del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> Seguir las rutas establecidas por el jefe inmediato. 	Diario

Relaciones externas Clientes externos		
Perfil del puesto	Nivel académico previa	Experiencia
Edad: 25 a 60 años Sexo: Indiferente	Bachillerato en cualquier especialidad.	Mínimo 5 años de experiencia en el Puesto.

Condiciones del puesto
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de manejo de documentos de transporte, trámites aduanales, conocimiento de carga segura. Conocimientos de herramientas tecnológicas. Conocimiento de mecánica automotriz básica. Conocimiento de nomenclatura nacional y a nivel regional.

Competencias del puesto	Niveles de			
competencias	A	B	C	D
Competencias cardinales				
Disponibilidad		x		
Cordialidad		x		
Servicio	x			
Competencias específicas del área				
Comunicación asertiva			x	
Relaciones interpersonales			x	
Trabajo en equipo			x	
Conocimientos de mecánica			x	
Responsabilidad		x		
Conocimientos de manejo de sustancias controladas.			x	

K*PIS

Indicadores de desempeño	Critico	Aceptable	Ideal
Grado de cumplimiento del plan de capacitación	<= 75 %	<= 95%	100%

Efectividad de las capacitaciones	<= 80 %	<= 85%	100%
Horas hombres capacitación	<= 80 %	<= 85%	100%

Autorizaciones

Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
_____ Nombre y firma	_____ Nombre y firma Gerente General	_____ Nombre y firma Director General

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Se establece el siguiente formato de documento interno para realizar los Diagnósticos de Necesidades de Capacitación para el personal de Transportes Ballesteros S.A. de C.V. con el fin de determinar los requerimientos de capacitación del personal activo dentro de la empresa.

Dicho documento estará elaborado en la plataforma Google Forms, con el fin de facilitar la obtención de resultados respectivos.

Transportes Ballesteros S.A. de C.V.

Sección de Capacitación Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Objetivo: Determinar los diagnósticos de capacitación del personal del Transportes Ballesteros S.A. de C.V. en cada uno de los puestos, para fortalecer conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes, contribuyendo en el logro de los objetivos y logrando la optimización de recursos.

Instrucciones: Se utilizará un formato por cada puesto de trabajo. Se recomienda llenarlo en forma conjunta Jefe Inmediato–Colaborador. Para su llenado, analice la pregunta realizada y complete; sea objetivo en sus apreciaciones.

I. DATOS GENERALES

Puesto de trabajo:		N° de trabajadores en este puesto:	
Departamento o Sección:			
Nivel del puesto (Marcar con una X):	Gerencia y Jefatura	Operativos	Administrativo

II. ANÁLISIS DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Principales Funciones:

6.
7.
8.
9.
10.

Análisis de Necesidades de Capacitación:

Funciones	Nivel esperado	¿Cuál es su nivel?		
		1-Deficiente	2-Regular	3-Eficiente
Función 1				
Función 2				
Función 3				
Función 4				
Función 5				

2. ¿El conocimiento en el área en el que se desempeña actualmente, considera es el necesario para desarrollarlas eficientemente?

Si		No	
----	--	----	--

¿Por qué?	
-----------	--

3. Autoevaluándose, ¿Necesita alguna capacitación para incrementar su desempeño de las funciones en su área?

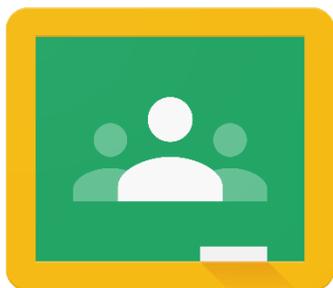
Si		No	
----	--	----	--

¿Por qué?	
-----------	--

Indique las temáticas para capacitación, priorizando las que a su criterio sean más adecuadas e indispensables para el óptimo desempeño de sus labores:

No	TEMAS DE CAPACITACIÓN
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

MANUAL DE USUARIO PARA RECURSOS DIGITALES TRBSA



Google Classroom



Desarrollo de Capacitación con nuevas tecnologías

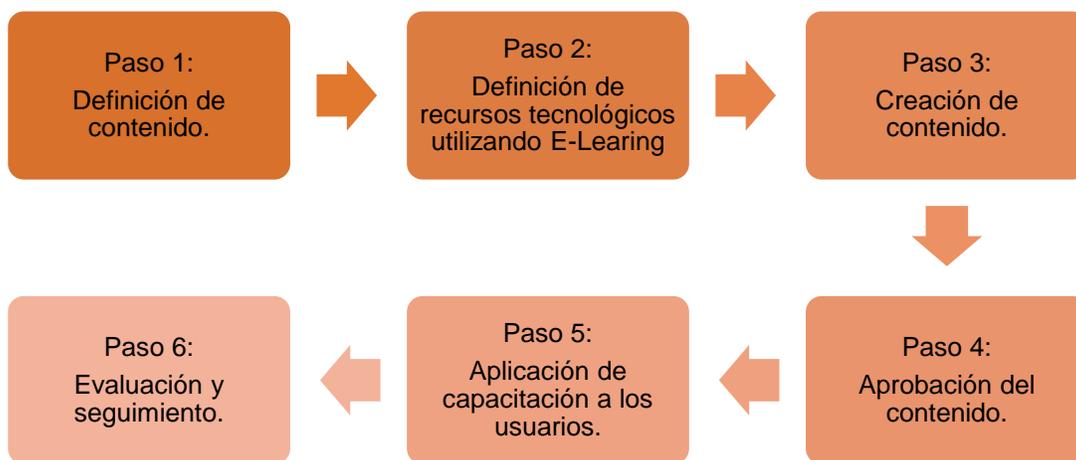
Dentro de este apartado se expresará la guía a seguir para la creación del contenido con nuevas tecnologías por medio de realidad virtual para las capacitaciones de los colaboradores de Transportes Ballesteros.

En el presente desarrollo se expondrán los pasos a seguir respecto a la creación del contenido el cual será utilizado por la Sección de Capacitaciones de la empresa Transportes Ballesteros aplicable al personal de la organización de cualquier área.

Además, en se establecen las herramientas a utilizar para la creación del contenido a desarrollar, a fin de lograr un eficiente funcionamiento y desempeño de las competencias del personal alcanzando así los objetivos planteados por la organización.

A continuación, se detallarán el proceso a seguir para la creación del contenido utilizando nuevas tecnologías enfocada en la utilización de E-Learning:

Proceso para la creación del contenido utilizando nuevas tecnologías enfocada en la utilización de E-Learning:



➤ Paso 1: Definición de contenido.

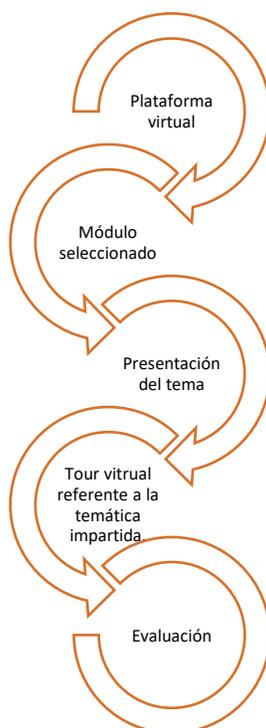
Los principales pilares de la capacitación para Transportes Ballesteros serán:

➤ Atención al Cliente

Dentro de los pilares mencionados anteriormente, se tomará en cuenta la temática según la necesidad presentada por Transportes Ballesteros, inicialmente podría dividirse de la siguiente forma:

- **Módulo de Atención al cliente**

En cada uno de los Módulos se definirá el siguiente esquema de contenido para el desarrollo de las capacitaciones:



Paso 2: Definición de recursos tecnológicos utilizando en E-Learning:

Para la ejecución de las capacitaciones se define la utilización de una E- Learning, que se adaptan a las necesidades que Transportes Ballesteros Presenta, a continuación, se presentan:

Plataforma virtual



Google Classroom

Plataforma e-learning Google Classroom

- Disponibilidad por cuenta de Google.
- Posibilidad de cargue de trabajos de forma sincrónica.
- Exploración y descarga de documentos
- Permite a cada usuario organizar

Paso 3: Creación de contenido.

FLUJOGRAMA DE VIAJE TRANSPORTES BALLESTEROS S.A. DE C.V.

Introducción

En el presente flujograma se dan a conocer tres módulos en los cuales se detalla el proceso a realizar de inicio a fin en una solicitud de viaje por parte del cliente a transportes ballesteros.

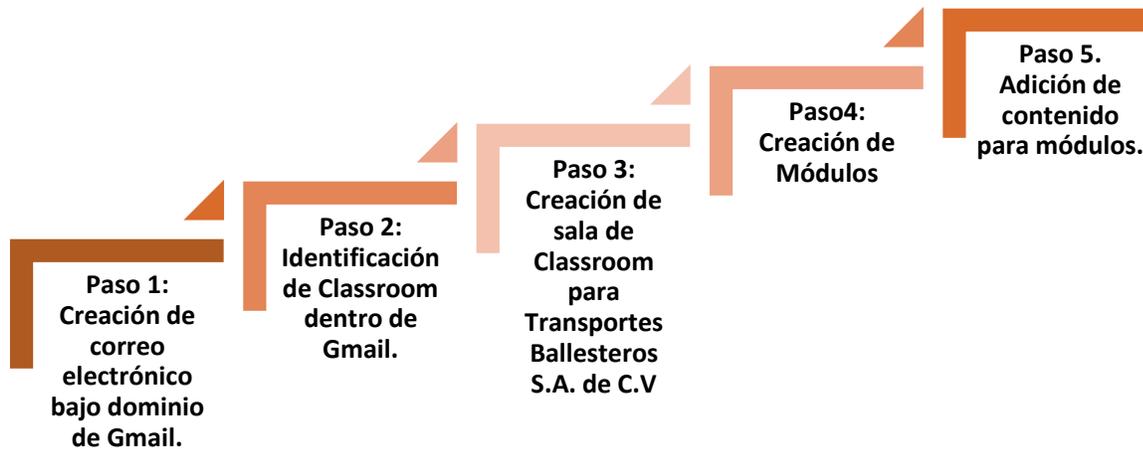
Por estrategia metodológica se han creado tres módulos en los cuales se detallan los pasos a seguir durante este proceso.

Objetivo general

Dar a conocer el proceso que se realiza durante la ejecución de una solicitud de viaje.



Proceso de creación de Curso en Google Classroom



Paso 1: Creación de correo electrónico bajo dominio de Gmail.

1.1 Colocar datos principales de la empresa.

Esta es la pantalla de inicio de la creación de una cuenta de Google. El título es "Crear tu cuenta de Google" con un enlace "Ir a Gmail". Los campos de entrada están prellenados con:

- Nombre: Transportes
- Apellido: Ballesteros
- Nombre de usuario: trbsaelsalvador
- Correo electrónico: @gmail.com

Se muestran campos para "Contraseña" y "Confirmación", con una advertencia de seguridad: "Usa 8 o más caracteres con una combinación de letras, números y símbolos". Hay un enlace "Mostrar contraseña" desactivado. A la derecha, un ícono de un escudo azul con un usuario y un teléfono móvil, con el texto: "Una cuenta. Todos los servicios de Google a tu disposición." En la parte inferior, hay un enlace "Acceder a tu cuenta en su lugar" y un botón "Siguiente".

1.2. Colocar otros datos.

Esta es la pantalla de verificación de datos de la cuenta de Google. El título es "Bienvenido a Google" con el correo electrónico "trbsaelsalvador@gmail.com". Los campos de entrada incluyen:

- Número de teléfono (opcional): con un ícono de bandera de El Salvador.
- Dirección de correo de recuperación (opcional): con la advertencia "La usaremos para proteger tu cuenta".
- Fecha de nacimiento: con campos para Día, Mes y Año.
- Género: con un menú desplegable.

A la derecha, un ícono de un escudo azul con un candado y un teléfono móvil, con el texto: "Tu información personal es privada y está protegida". En la parte inferior, hay un enlace "Por qué solicitamos esta información", un enlace "Atrás" y un botón "Siguiente".

1.3. Aceptar términos y condiciones de Gmail.

Google

Privacidad y Condiciones

Para crear una cuenta de Google, deberás aceptar las [Condiciones del Servicio](#) que se encuentran a continuación.

Además, cuando creas una cuenta, procesamos tu información como se describe en nuestra [Política de Privacidad](#), incluidos estos puntos clave:

Datos que procesamos cuando usa Google

- Cuando configura una cuenta de Google, almacenamos la información que proporciona, como su nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- Por ejemplo, cuando usa los servicios de Google para escribir un mensaje en Gmail o un comentario en un video de YouTube, almacenamos la información que genera.
- Por ejemplo, cuando busca un restaurante en Google Maps o mira un video en YouTube, procesamos información sobre esa actividad, lo que incluye los siguientes datos: el video que miró, los ID del dispositivo, las direcciones IP, los datos de cookie y la ubicación.
- Además, procesamos la información mencionada anteriormente cuando usa apps o sitios que utilizan servicios de Google, como anuncios, Analytics o el reproductor de video de YouTube.



Puedes controlar los datos que recopilamos y la manera en que se usan

Combinación de datos

También se combinan estos datos entre los servicios y en tus dispositivos con estos fines. Por ejemplo, en función de la configuración de tu cuenta, te mostramos anuncios basados en la información de tus intereses, que podemos obtener a través de tu uso de Búsqueda y YouTube, y usamos datos de miles de millones de búsquedas para crear los modelos de corrección ortográfica que usamos en todos nuestros servicios.

Tú tienes el control

De acuerdo con la configuración de tu cuenta, es posible que algunos de estos datos se asocien a tu cuenta de Google y los consideremos información personal. Para controlar la forma en que recopilamos y usamos estos datos, haz clic en "Más opciones". Puedes ajustar los controles más tarde o cancelar tu consentimiento a futuro en Mi cuenta (myaccount.google.com) en cualquier momento.

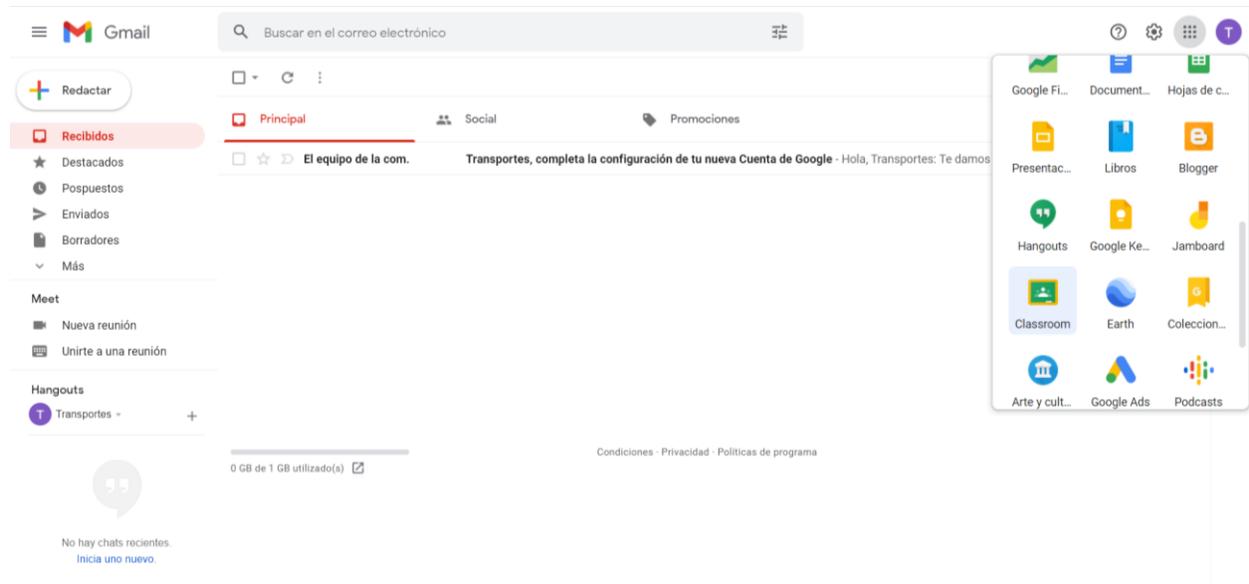
[Más opciones](#) ▾

[Cancelar](#) [Acepto](#)

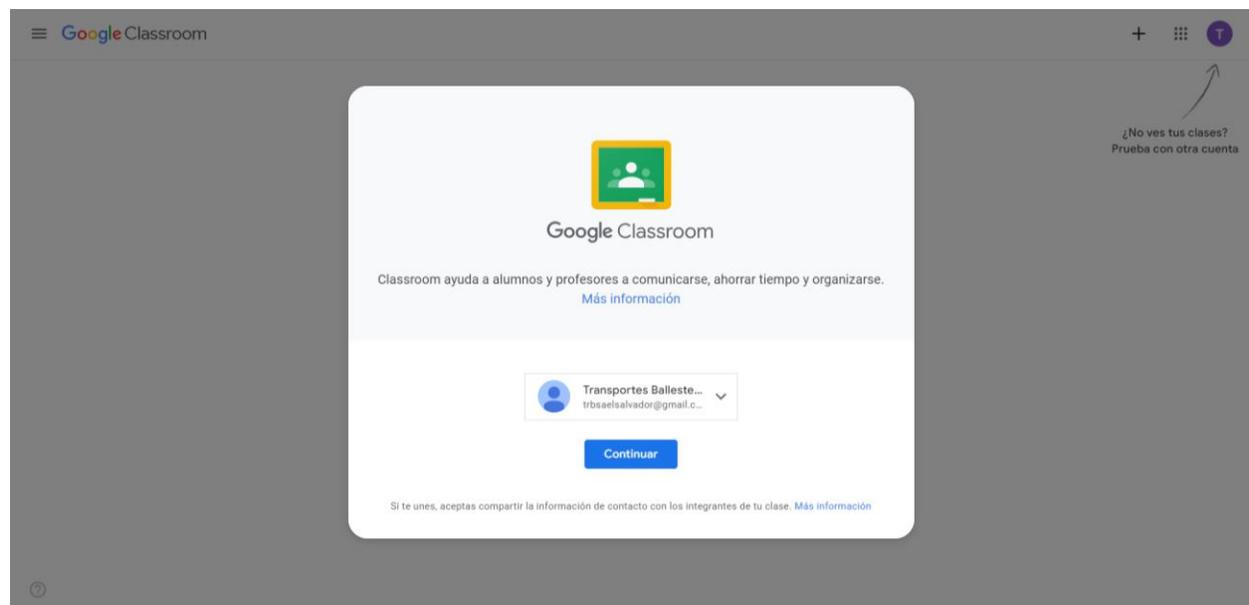
Español (Latinoamérica) ▾

[Ayuda](#) [Privacidad](#) [Condiciones](#)

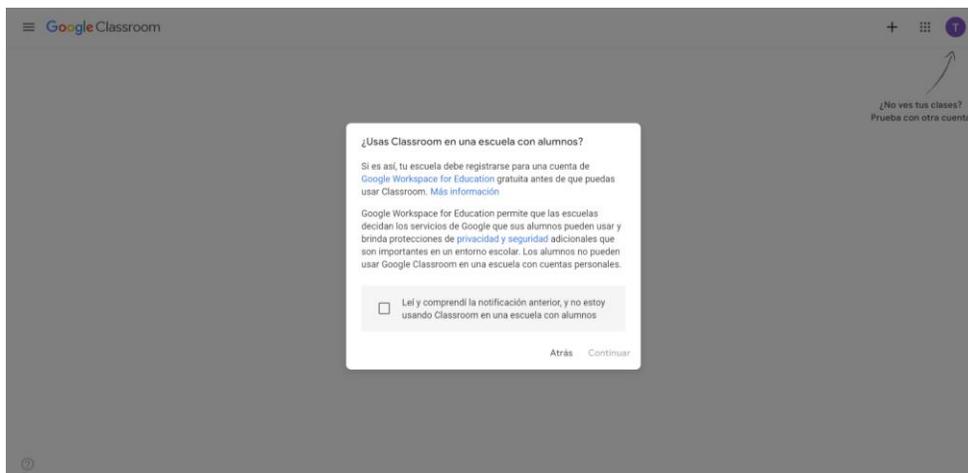
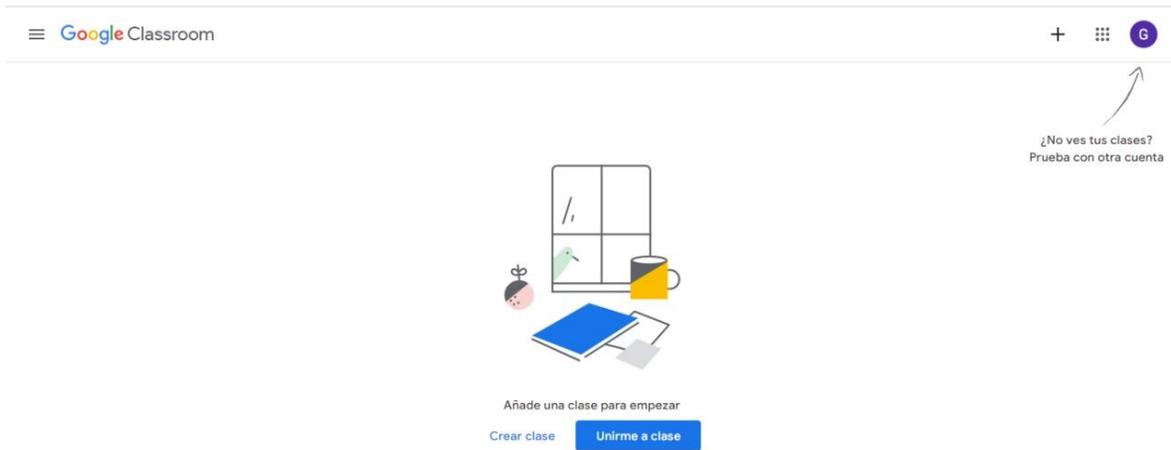
Paso 2: Identificación de Classroom dentro de Gmail.



Paso 3: Creación de sala de Classroom para Transportes Ballesteros S.A. de C.V.



3.1. Crear clase y aceptar términos y condiciones



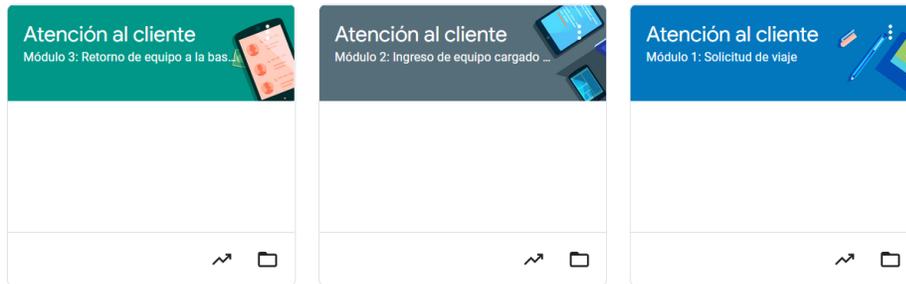
3.2. Llenado de información del curso a impartir.



Paso 4: Creación de Módulos

Google Classroom

Pendientes de revisión Calendario



4.1. Módulo 1: Solicitud de viaje



4.2. Módulo 2: Ingreso de equipo cargado a bodega de cliente

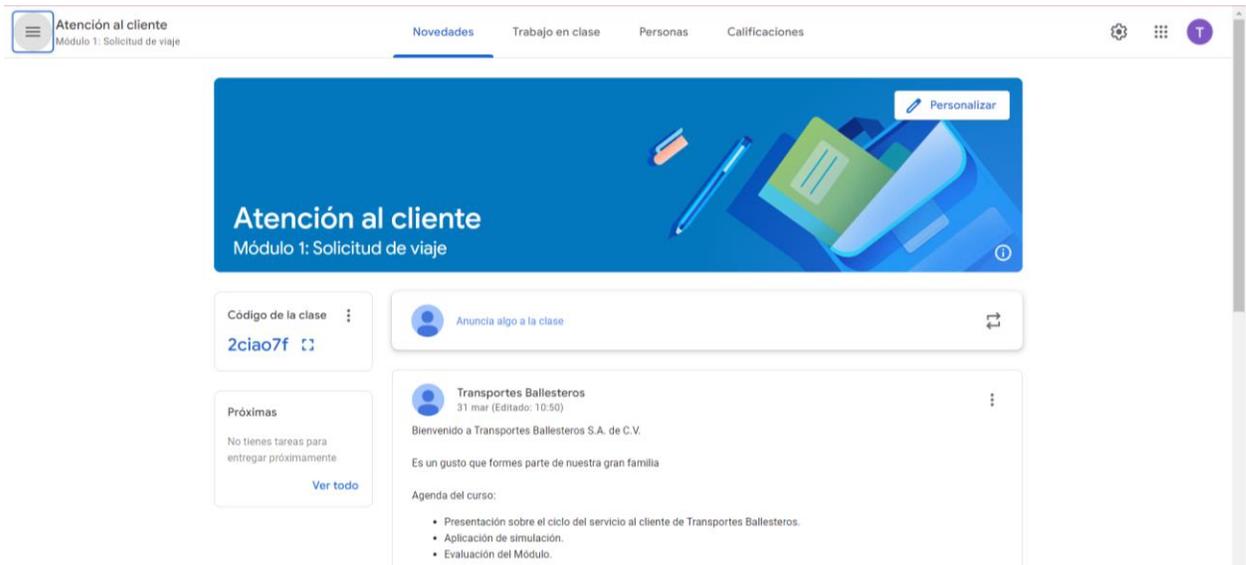


4.3. Módulo 3: Retorno de equipo a la base (Transportes Ballesteros S.A. de C.V.)

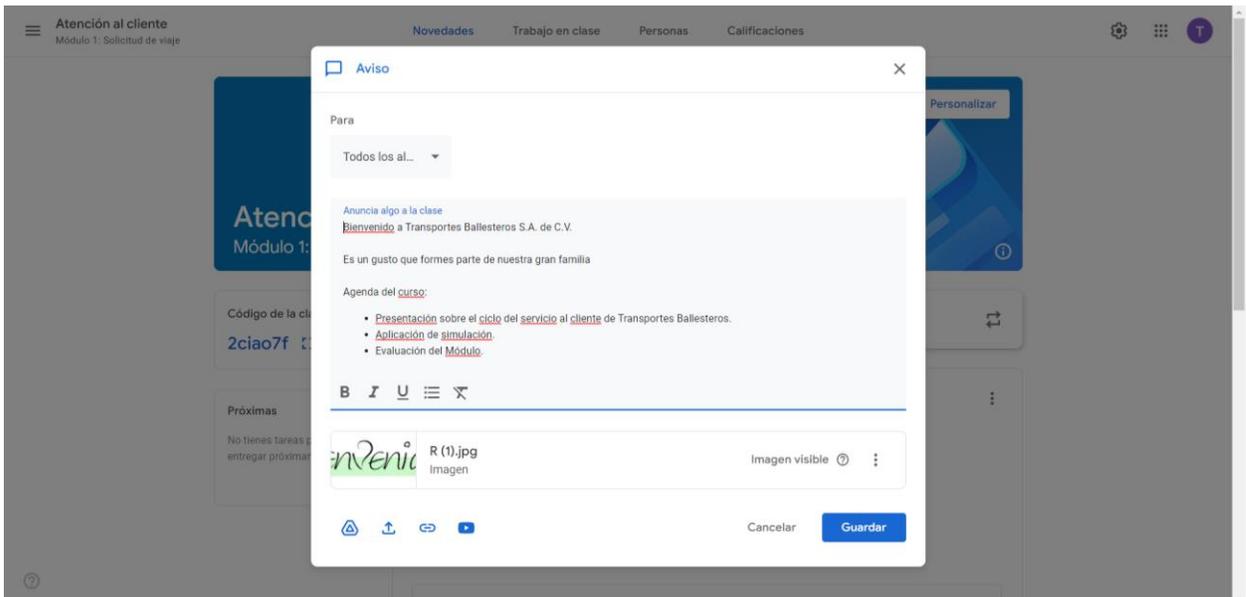


Paso 5. Adición de contenido para módulos.

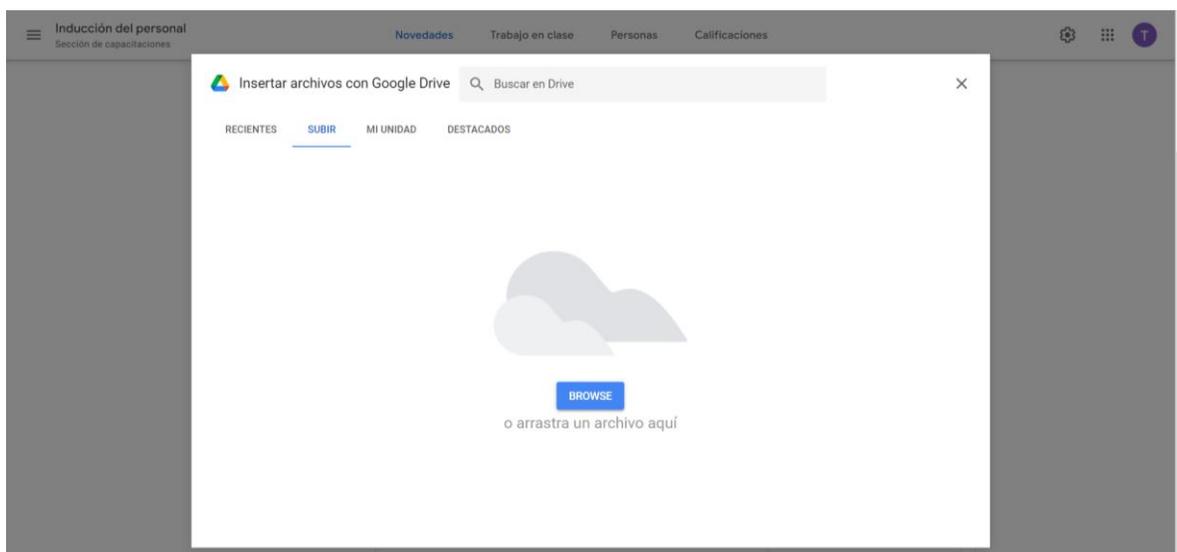
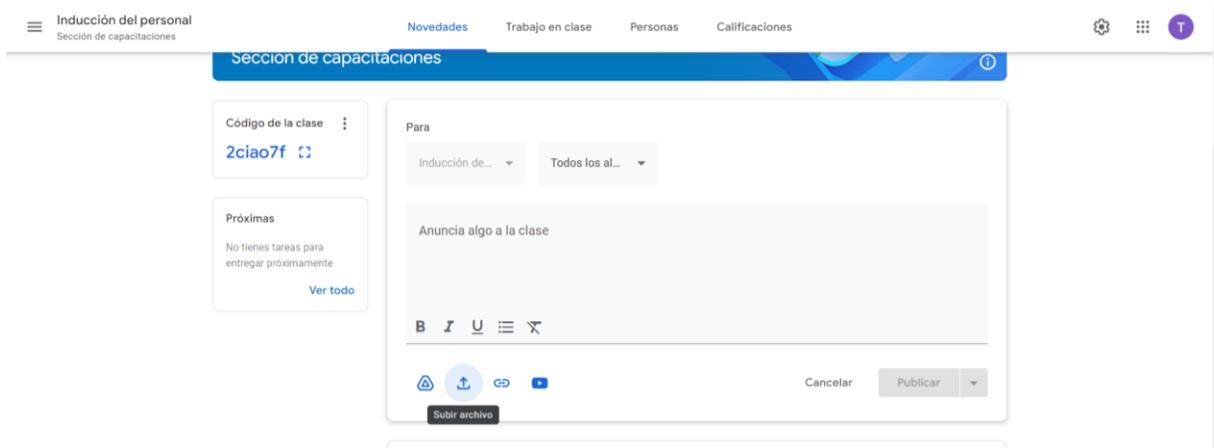
5.1. Dar clic en anunciar algo a la clase.



5.2. Introducir texto referente a la capacitación a brindar.

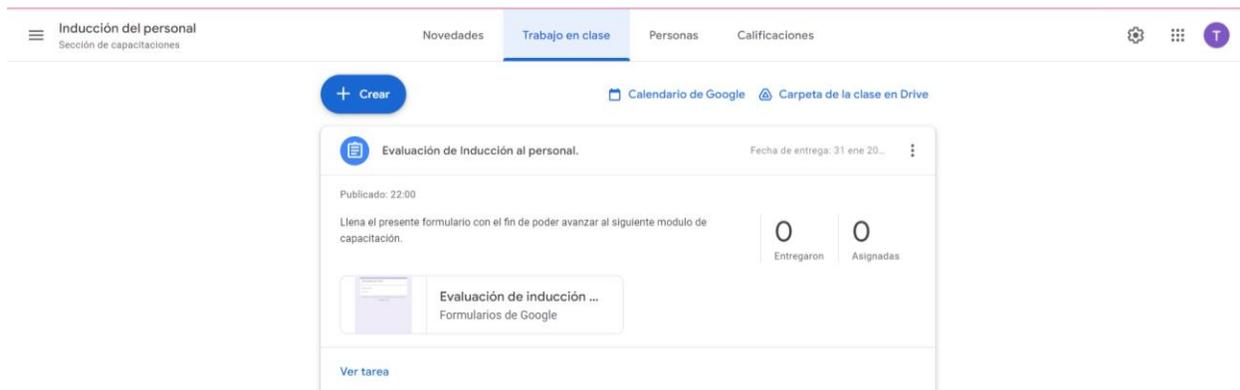


5.3. Adjuntar presentación referente a la capacitación.

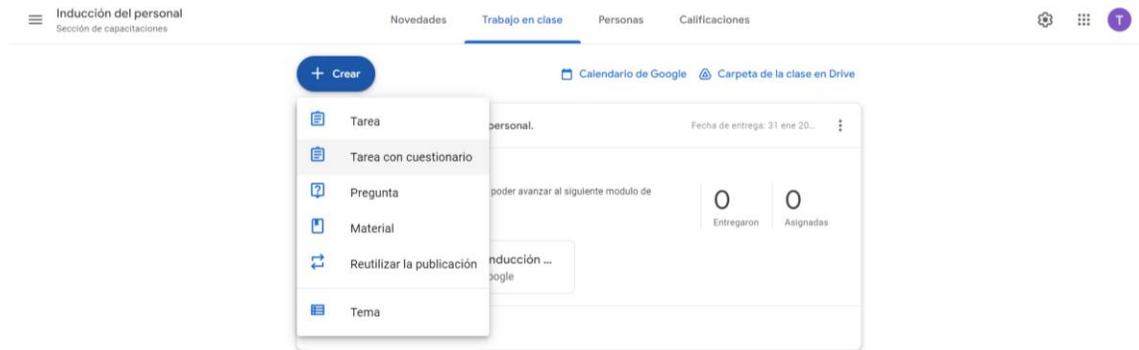


Paso 6: Adición de evaluación de módulo.

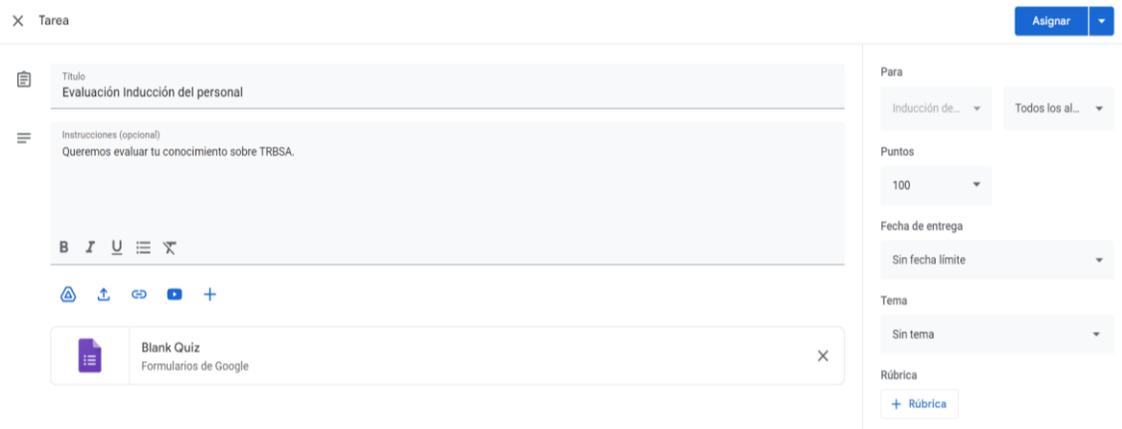
6.1. Dirigirse a Trabajo en clase y dar clic en "Crear"



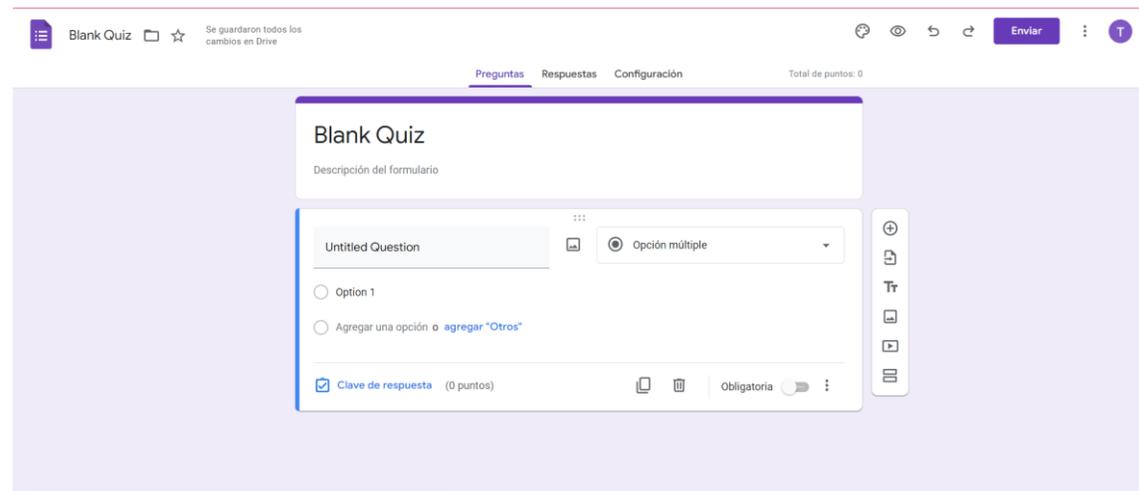
6.2. Agregar tarea con cuestionario.



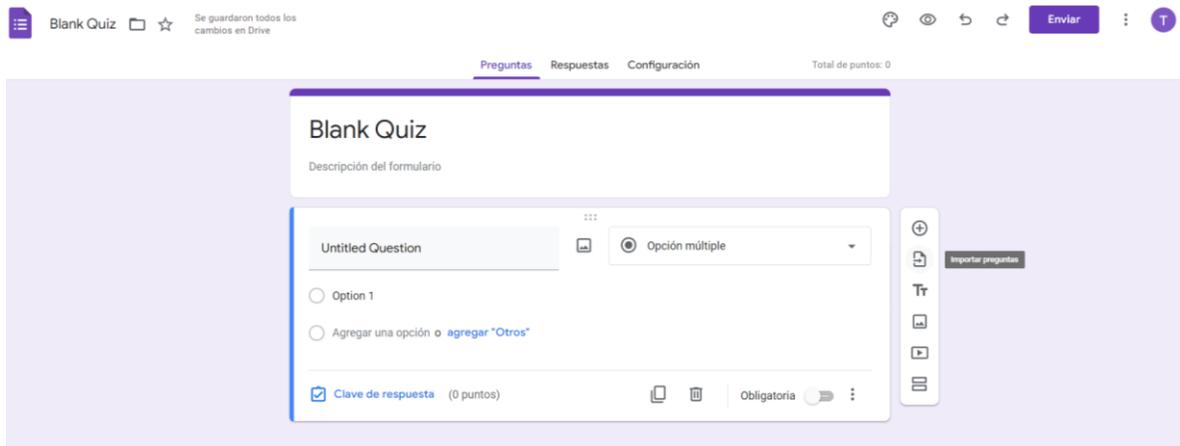
6.3. Llenar datos sobre la evaluación a realizar.



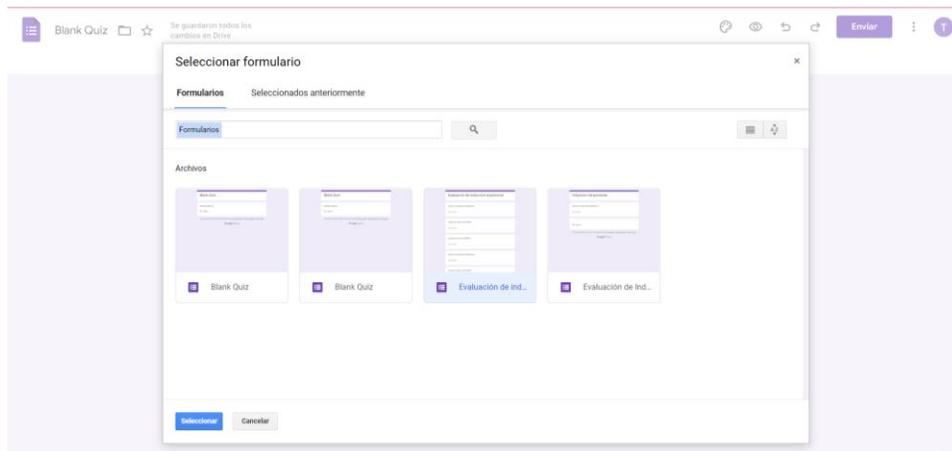
6.4. Crear evaluación en Google form.



6.5. Al concluir el cuestionario de evaluación, importar cuestionario por medio de la opción importar preguntas.



6.6. Seleccionar cuestionario a importar.



6.7. Seleccionar todas las preguntas a importar.

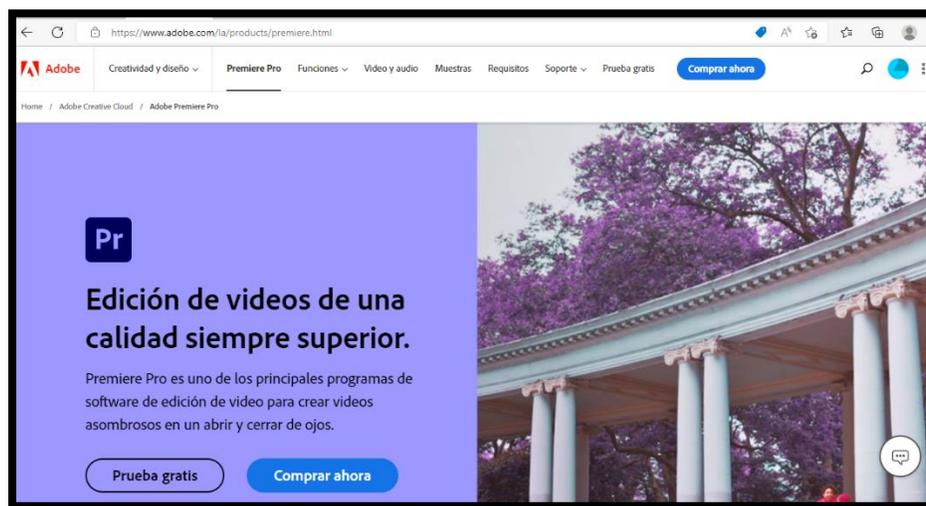


6.8. Se obtiene evaluación sobre curso respectivo.



Proceso de creación programa Adobe premier pro 2022

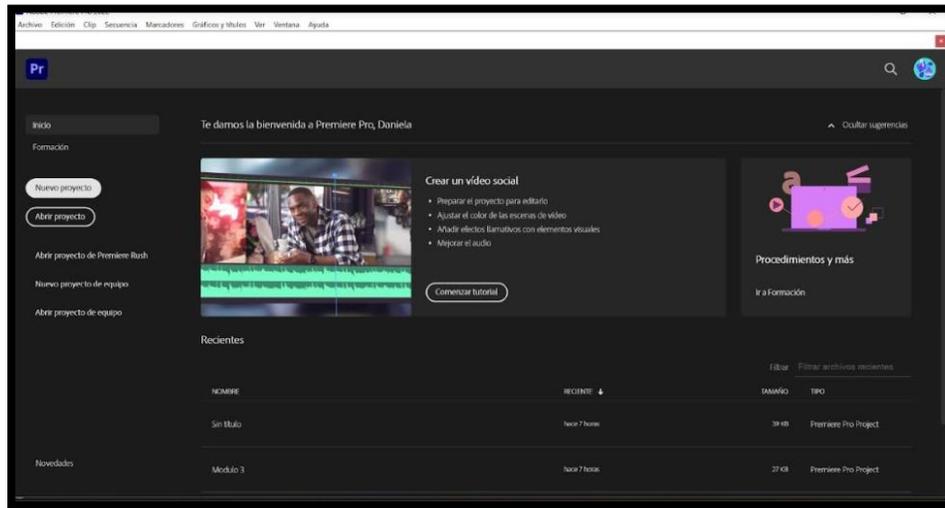
Paso 1. Primero que tenemos que hacer es acceder al sitio a través del navegador.



Paso 2. Descargar el programa premier pro.



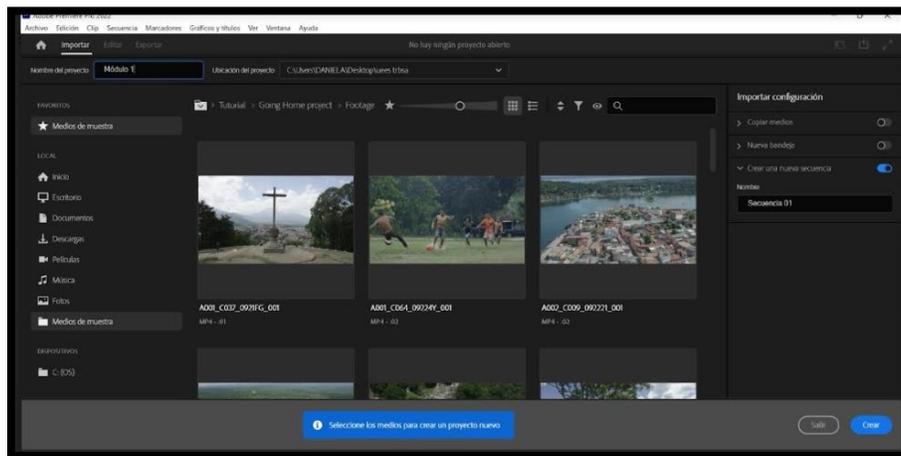
Paso 3. Una vez ingresado el correo electrónico, podemos ingresar a la pantalla inicial.



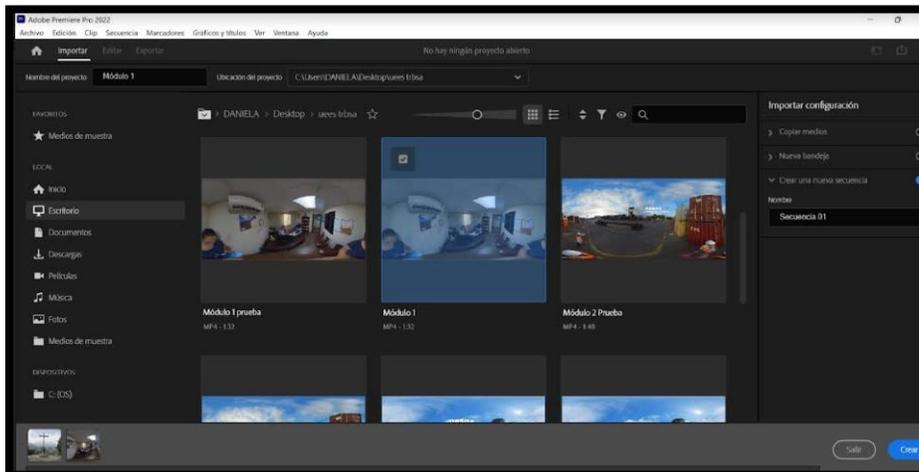
Paso 4. Una vez ingresado a la pantalla inicial se le debe dar clic a la pestaña nuevo proyecto.



Paso 5. Una vez se le dio clic a la pestaña nuevo proyecto se procede a colocar nombre del proyecto.



Paso 6. Darle a la pestaña seleccionar video o editar para crear contenido.



Paso 7. Una vez se selecciona video se procede a darle clic a la opción de interfaz de edición.



Paso 8. Una vez seleccionada el video, Da clic para agregar texto.



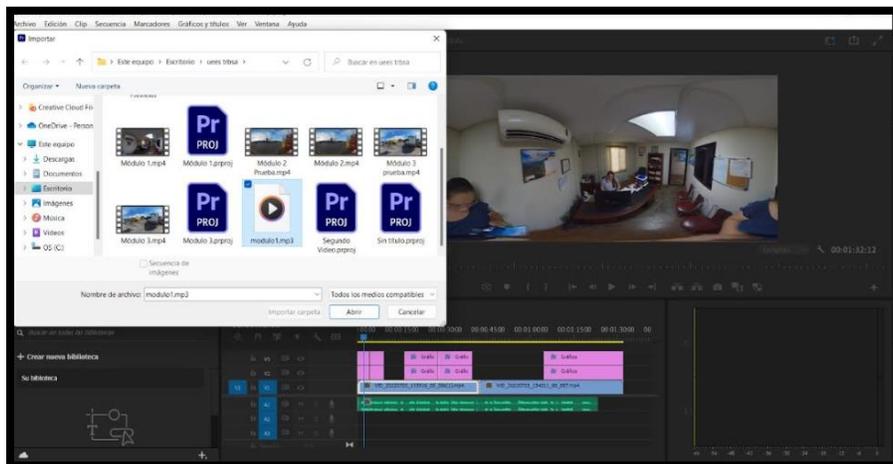
Paso 9. Darle clic en la pestaña con texto añadido para incorporar el texto.



Paso 10. Dar clic en archivo, luego en importar para importar pista mp3 de audio describiendo el proceso.



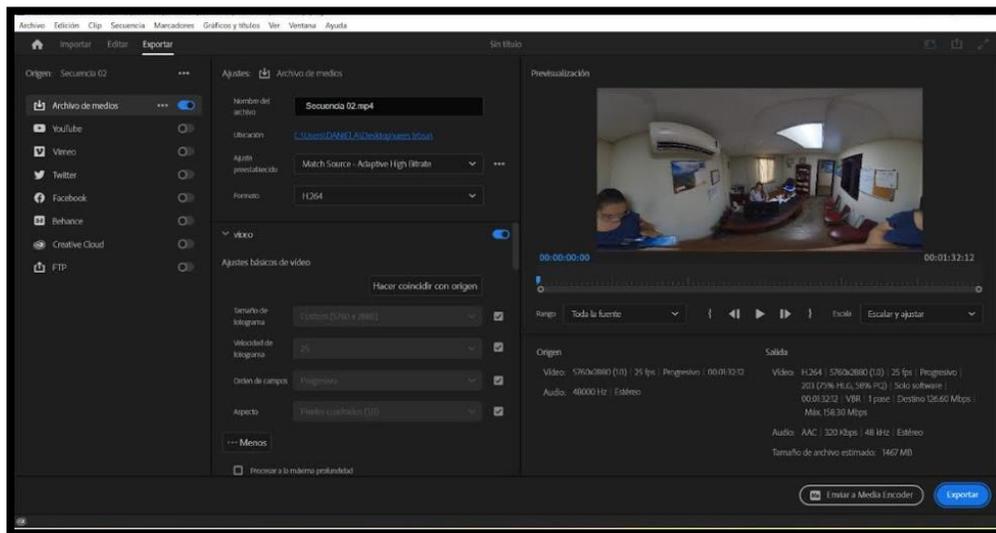
Paso 11. Dar clic en seleccionar pista a utilizar y dar en abrir.



Paso 12. Dar clic con pista añadida para exportar el video a formato MP4, dar clic en botón exportar en la parte superior izquierda. al determinar que todo está correcto posteriormente dar clic en la parte inferior derecha.

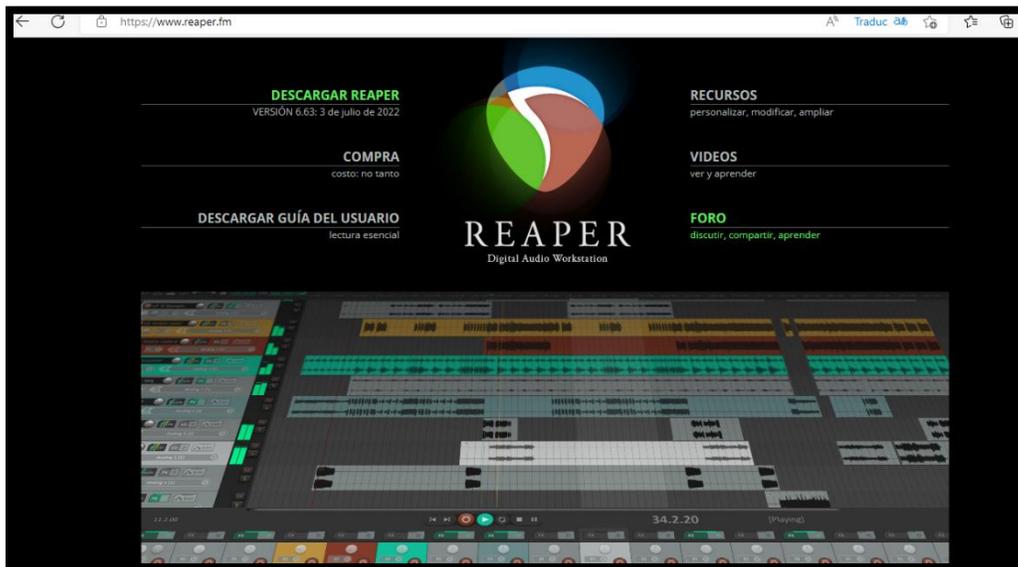


Paso 13. Para exportar el video a formato MP4, dar clic en botón exportar en la parte superior izquierda al determinar que todo está correcto posteriormente se procede dar clic en la parte inferior derecha.



Proceso de creación programa REAPER.

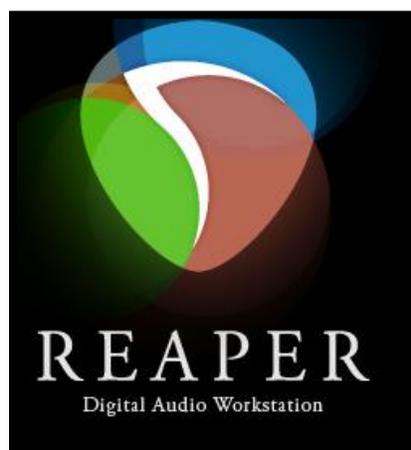
Paso 1. Ingresar a la web para posteriormente descargar Reaper.



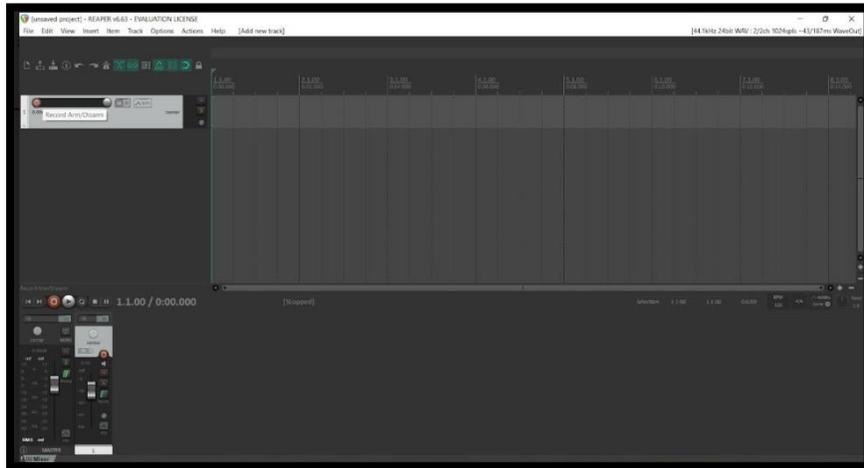
Paso 2. Una vez ingresado a la web se procede a dar clic a la pestaña descarga.



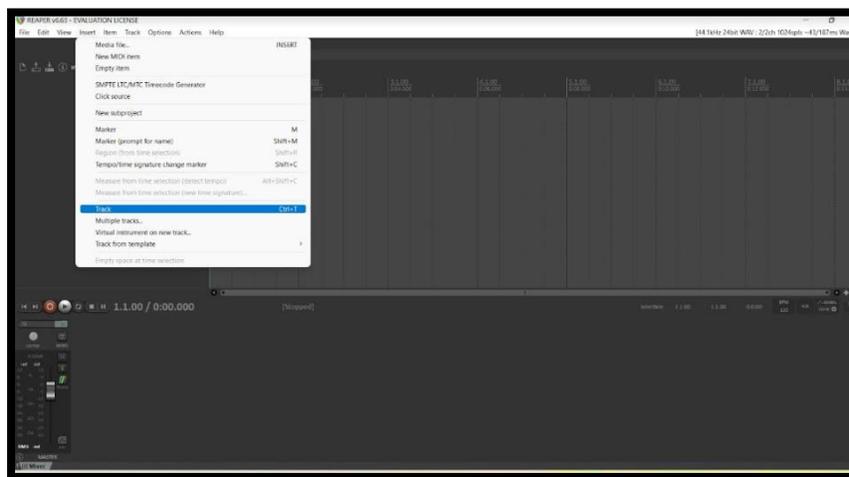
Paso 3. Una vez descargado el programa Reaper para grabador de voz.



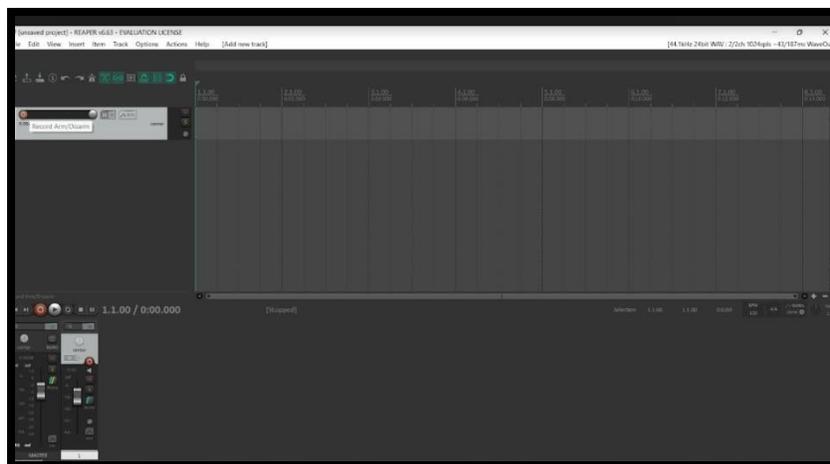
Paso 4. Dar clic en nuevo proyecto.



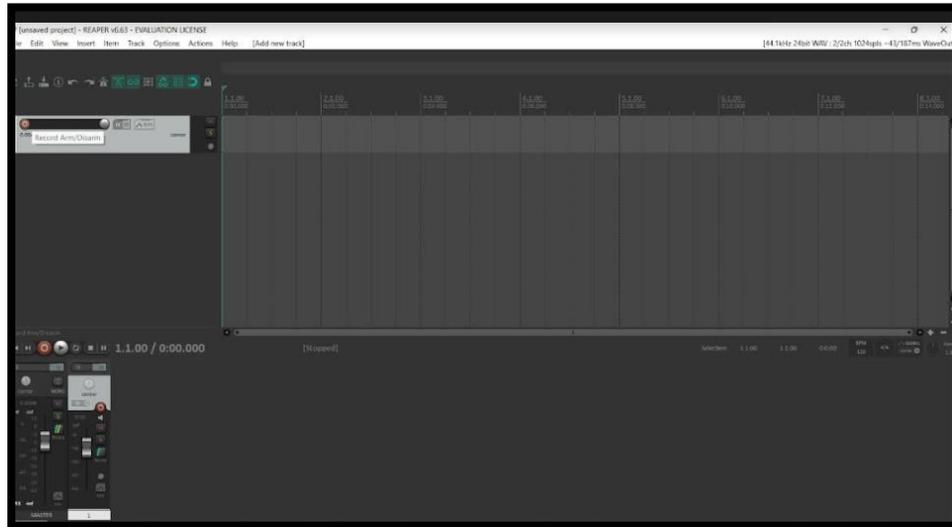
Paso. 5 ir a la pestaña insertar y seleccionar opción Track



Paso 6. Dar clic en la pestaña grabar para habilitar el espacio de grabación.



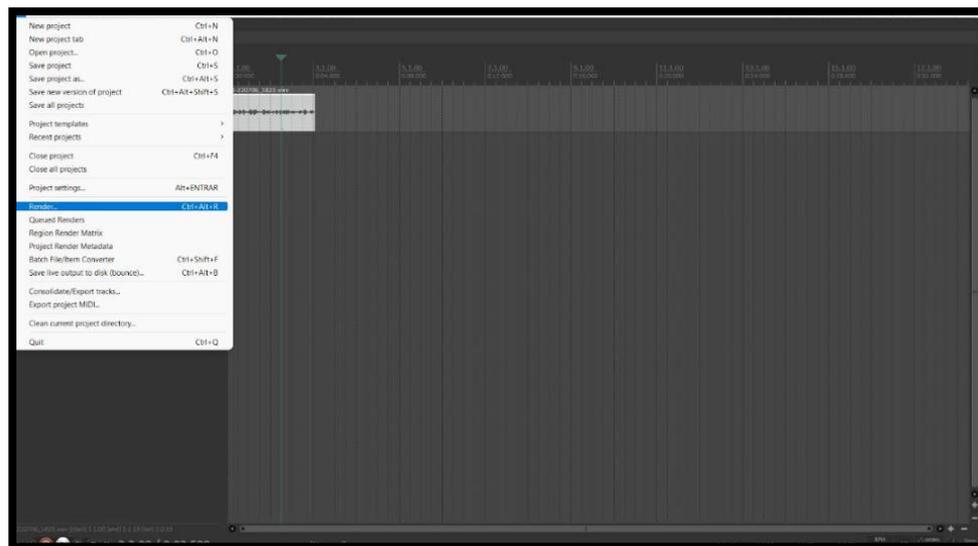
Paso 7. Dar clic para grabar y para habilitar el espacio de grabación.



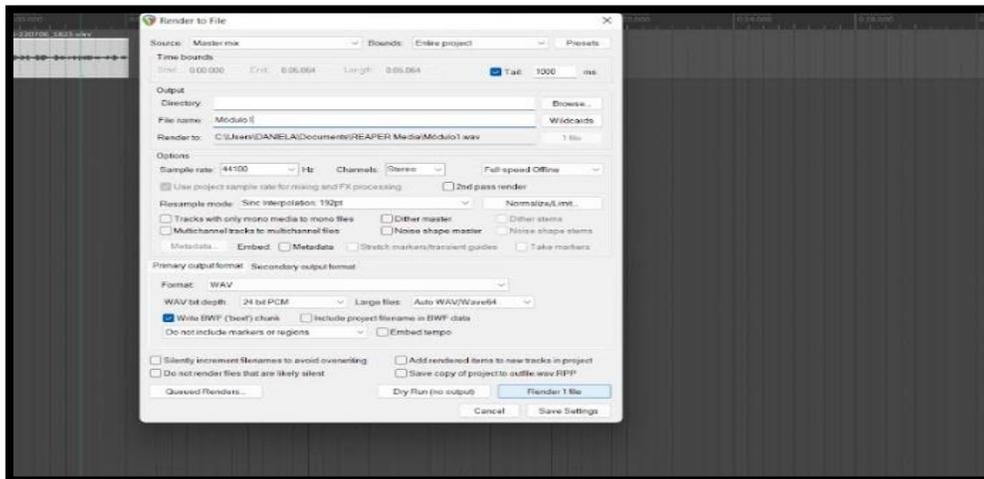
Paso 8. Dar clic en iniciar para grabar pista.



Paso 9. Al tener la pista grabada dar clic en Render.



Paso 10. Colocar nombre del documento y dar clic en Render 1 file.



Proceso de creación programa 3 D Vista

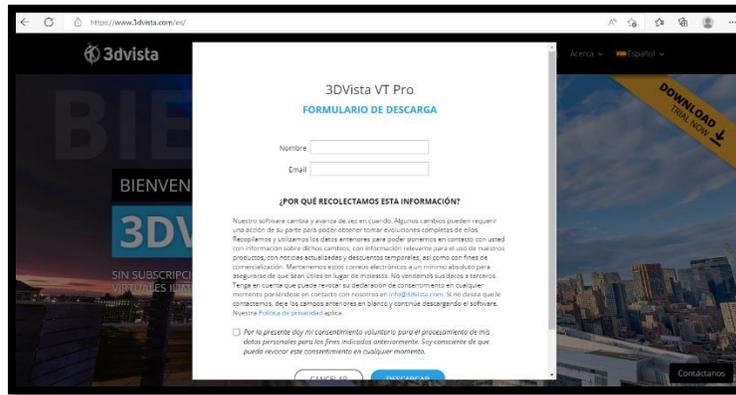
Paso 1. Descarga el programa a través del navegador



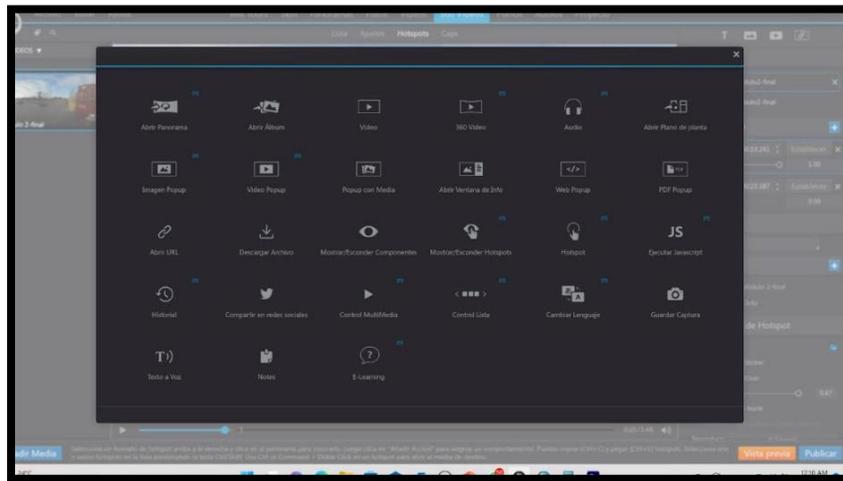
Paso 2. Instalar el programa



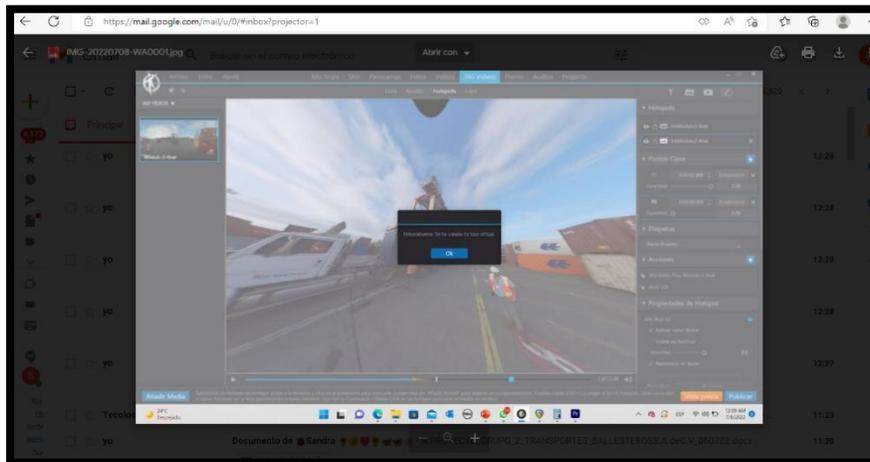
Paso 3. Una vez instalado el programa se debe de llenar el formulario.



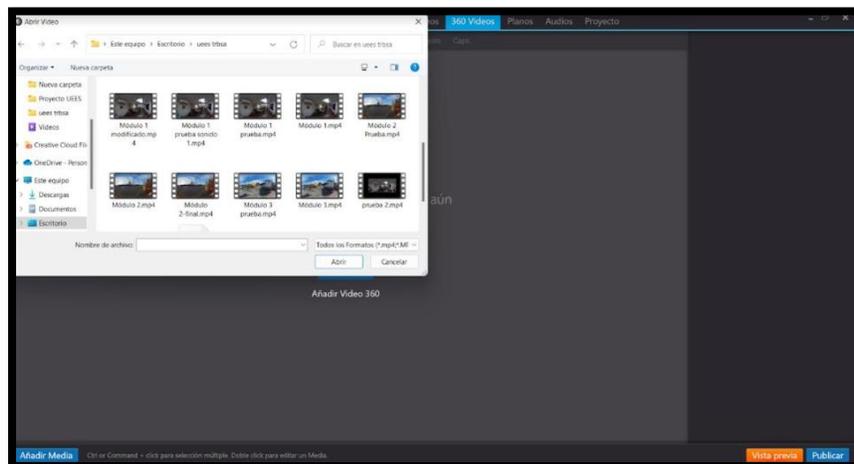
Paso 4. Ingresar a la página principal del programa



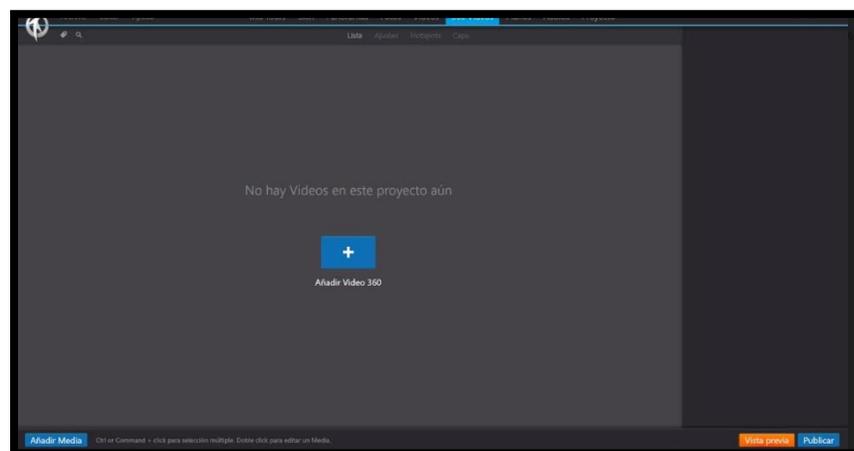
Paso 5. Dar clic en el botón crear experiencia



Paso 6. Dar clic en el botón seleccionar video 360 para crear contenido.



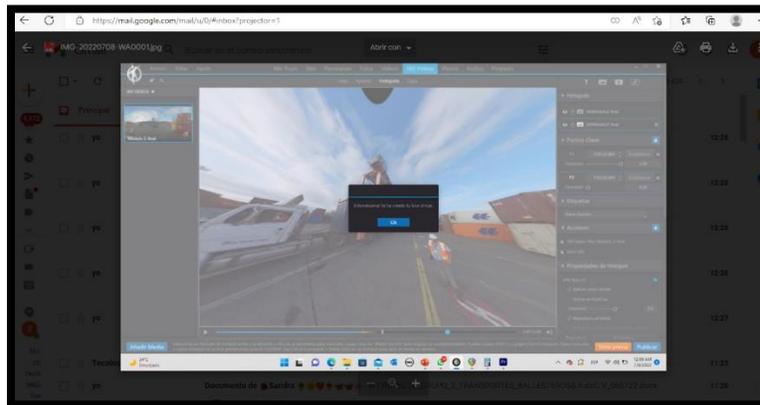
Paso 7. Creación del contenido.



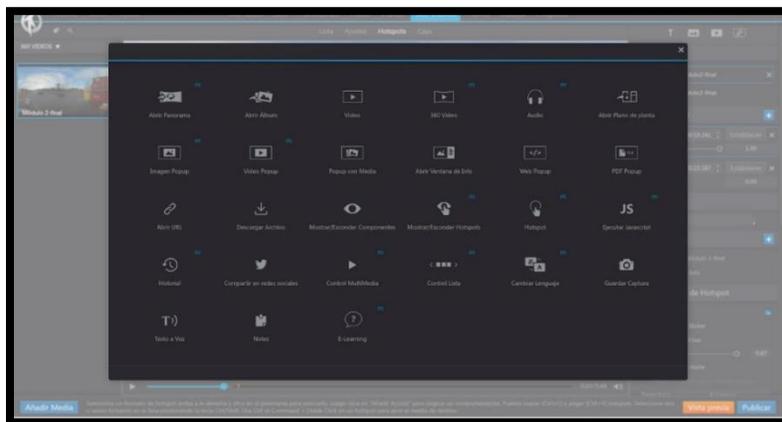
Paso 8. Dar clic para añadir video



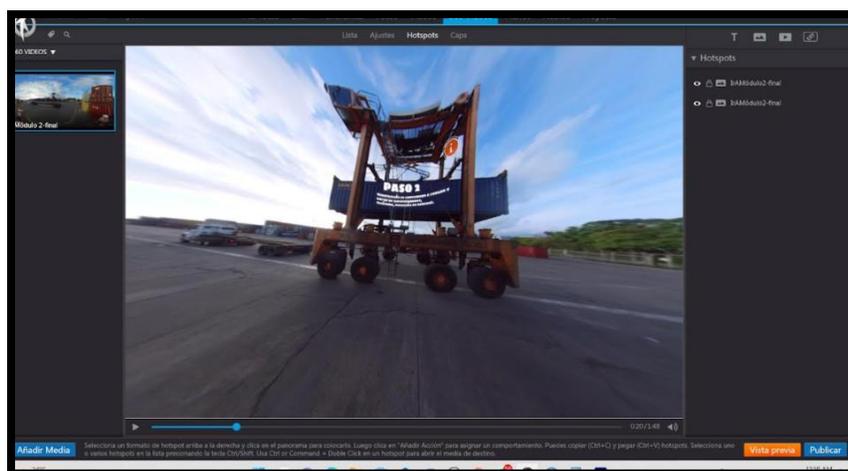
Paso 9. Una vez subido el video se procede a cargar para incorporación de etiquetas.



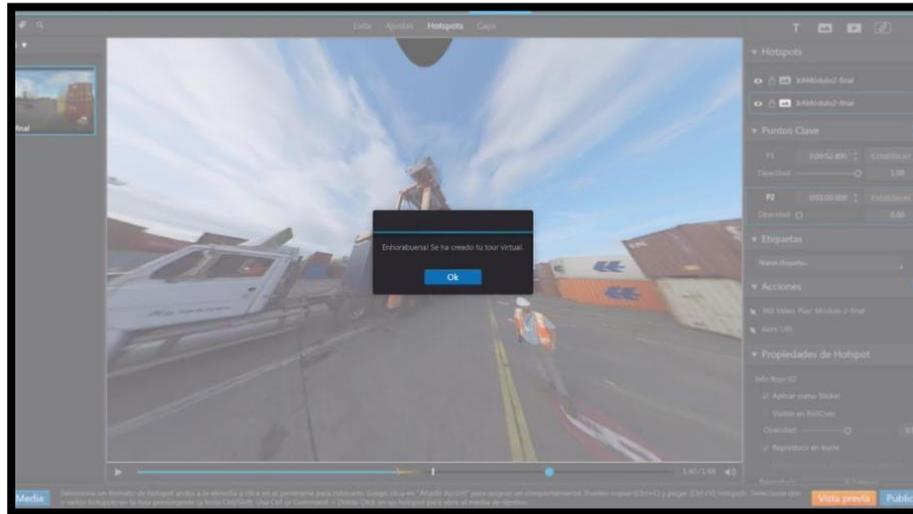
Paso 10. Dar clic en opciones de información a colocar en las etiquetas.



Paso 11. Dar clic en colocación de etiquetas.



Paso 12. Video 360 con etiquetas creado.



Paso 13: Aprobación del contenido

Conforme a la organización para la ejecución de los planes de capacitación, la aprobación del contenido quedara establecido de la siguiente forma:

Director	<ul style="list-style-type: none">• Brindar la aprobación del proyecto de innovación.• Brindar la aprobación del contenido a establecer.
-----------------	---

Paso 14: Aplicación de capacitación a los usuarios

La aplicación de capacitación a los usuarios, estará regida por el Diagnostico de Necesidades de Capacitaciones de Transportes Ballesteros, donde se establecerán las necesidades de capacitación a brindar para los colaboradores de la empresa.

La aplicación de las capacitaciones y el dominio de los módulos creados, quedará establecido de la siguiente forma:

Coordinador de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Administrador del proceso de Diagnostico de necesidades de capacitación.• Encargado de la aplicación de capacitaciones acorde al Diagnostico de Necesidades de Capacitación.
--------------------------------------	---

Paso 15: Evaluación y Seguimiento

La evaluación respecto a las capacitaciones brindadas a los colaboradores de Transportes Ballesteros S.A. de C.V., serán en base al contenido brindado en cada una de ellas, con la utilización de las evaluaciones y cuestionarios bajo la plataforma Google Classroom.

Aprobación de los cursos

Durante el proceso de capacitación de los colaboradores de Transportes Ballesteros S.A. de C.V. se establecerán rangos de calificación para la aprobación de dichos módulos.

Los cursos serán aprobados bajo la siguiente escala de calificación.

Aprobado	$\geq 95\%$
Reprobado	$\leq 94.99\%$

Al momento que el colaborador apruebe el curso respectivo, se le habilitara el siguiente módulo de capacitación para continuar con el proceso, hasta concluir con los módulos asignados.