

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROYECTO LIDER

MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE CAPACITACION EN RBM

MARIA PAULA CEPEDA PACHÓN

TUTOR: FERNANDO RESTREPO ROJAS

FACULTAD DE

CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C

2014

Índice:

1. Portada	1
2. Tabla de contenido	2
3. Resumen Ejecutivo	3
4. Caracterización de la organización	
4.1 Descripción de la organización	3
3.2 Misión	4
3.3 Visión	4
3.4 Estrategia Global	4
3.5 Estructura Organizacional	5
5. Identificación del área de practica	
5.1 Descripción del área	6
5.2 DOFA – Diagnostico	7
6. Delimitación del problema	9
7. Marco de Referencia	10
8. Objetivos	
7.1 General	12
7.2 Específicos	12
8. Cronograma	13
9. Conclusiones	14
10. Recomendaciones	14
11. Bibliografía	15
12. Anexos	16

1. **“MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE CAPACITACION EN RBM.”**

2. Tabla de contenido

3. Resumen Ejecutivo

Redeban Multicolor, es una sociedad anónima, cuyos accionistas y usuarios son 16 entidades importantes del sector financiero, que simplifica y facilita el manejo de pagos electrónicos, transacciones, e información digital financiera y no financiera.

El área en la cual se va a desarrollar el proyecto es Gestión Humana, La cual se dedica a diferentes tareas tales como: Selección de personal, Aprobación de capacitaciones externas, Brindar herramientas para la evaluación de desempeño, proporcionar información de medición de métricas etc. Teniendo en cuenta dichas funciones, se encontró la necesidad de mejorar la productividad del área de capacitaciones en esta organización; por lo que se realizó una alianza estratégica con el Sena (Entidad del gobierno que presta servicios educativos a nivel nacional) para que estas capacitaciones fueran brindadas por el Sena de manera gratuita a todos los colaboradores que requieran de estas; por otra parte se realizó una cartilla ilustrativa donde encontrarán los diferentes cursos virtuales que ofrece el Sena y están alineados con el modelo de competencias que Redeban Multicolor presenta a sus funcionarios.

4. Identificación de la organización

4.1 Descripción de la Organización: Redeban Multicolor, es una empresa anónima colombiana, cuyos accionistas y usuarios son 16 importantes entidades del sector financiero, que facilita y simplifica el manejo de pagos electrónico, transacciones e información digital financiera y no financiera.

Desde 1993 son miembros adquirientes y emisores de la franquicia MasterCard en Colombia y a partir de diciembre de 2012 son miembros principales de visa internacional. Tienen la responsabilidad de administrar una red de mas de 150.000 establecimientos afiliados que hoy aceptan las tarjetas debito y crédito como medio de pago y mas de 58.000 que cuentan con datafonos de RBM para sus ventas.

Contamos con la plataforma tecnológica para garantizar a los clientes transferencia electrónica de fondos y servicios innovadores, confiables, seguros y oportunos. **La**

certificación de calidad ISO 9001-2008, y las membrecías de SMART CARD ALIANCE y MOBEY FORUM, soportan los procesos e iniciativas como la implementación de EMV y el desarrollo de servicios financieros a través de la plataforma de Transacciones Móviles, con la cual fuimos pioneros en América latina y ofrecemos soluciones para la administración, compra y venta de productos o servicios a través del celular. (1)

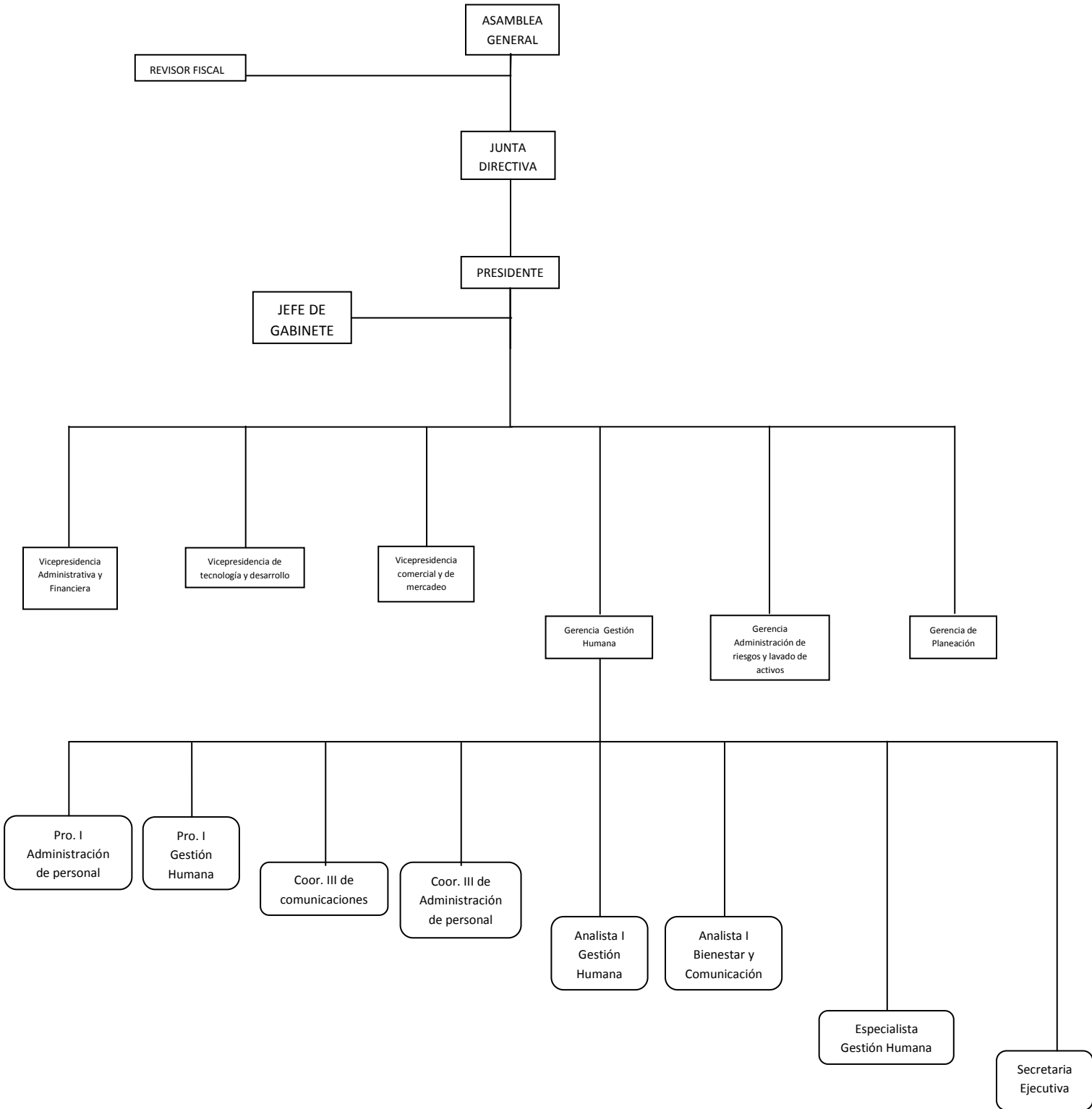
3.2 **Misión:** Ofrecer soluciones de procesamiento de pagos electrónicos y de información con calidad y seguridad. (1)

3.3 **Visión:** Ser la empresa preferida para el procesamiento de pagos electrónicos y de información en Colombia y otros países. (1)

3.4 **Estrategia global:** Apoyados en la mejor tecnología y capacidad de servicio, desarrollar y administrar soluciones óptimas, innovadoras, ágiles y seguras, para el enrutamiento y procesamiento de transacciones electrónicas y digitales. (1)

(1). Redeban Multicolor (2010). *Redeban Multicolor*. Recuperado en Marzo 4, 2014 disponible en http://www.redebanmulticolor.com.co/portal/page/portal/indexcol/negocios_redeban

3.5 Estructura organizacional



Clarificación de cargos:

- **Profesional I de Administración de personal:** soporte en procesos relacionados con administración de personal (nomina, compensación, presupuesto. Etc.)
- **Profesional I de gestión humana:** Coordinar procesos de selección, capacitación y desarrollo para funcionarios fijos, temporales, locales y nacionales.
- **Coordinador III de Comunicaciones:** Ejecutar y administrar procesos de bienestar comunicación y salud ocupacional para los funcionarios de todas las dependencias a nivel nacional y local.
- **Analista I de Gestión Humana:** Apoyar y ejecutar las actividades programadas por la Gerencia de Gestión Humana.
- **Analista I Bienestar y Comunicación:** Ejecutar y administrar los procesos de Bienestar y responsabilidad social y dar soporte a los procesos de comunicaciones para todos los funcionarios de la organización.
- **Secretaria Ejecutiva:** Apoyar y asistir a la Gerencia de Gestión Humana en los procesos administrativos y operativos y atender las solicitudes de los funcionarios de la compañía.

5. Identificación del área de practica:

5.1 Descripción del área:

En el área de Gestión Humana en Redeban Multicolor, se soportan procesos como: Selección de personal, Aprobación de capacitaciones externas, Brindar herramientas para la evaluación de desempeño, proporcionar información de medición de métricas y generar información de eventos materializados.

El objetivo principal de Gestión Humana es dar soporte al área sobre el cumplimiento estricto de los tiempos establecidos para cada etapa del proceso de selección, igualmente Estudiar minuciosamente la presentación de proveedores, para otorgar a la organización las mejores capacitaciones relacionadas con desarrollo de competencias y por ultimo profundizar sobre inquietudes presentadas por los colaboradores en la evaluación de desempeño generada anualmente.

5.2 DOFA – DIAGNOSTICO

<u>Debilidades</u>	<u>PND.</u>	<u>CSF.</u>	<u>RESULT.</u>
Reducción de presupuesto otorgado al área para capacitación	0,09	1	0,09
No existe una buena integración del área de practica con la gerencia	0,03	2	0,06
No existe retroalimentación de los procesos de selección	0,04	2	0,08
No se generan buenos canales de comunicación interna,	0,04	2	0,08
Incumplimiento de procesos subcontratados generan perdidas económicas	0,05	1	0,05
falta de auditoria de los materiales utilizados para los procesos de selección.	0,06	1	0,06
Dificultad de retener el personal calificado, ante la existencia de mejores ofertas.	0,07	1	0,07
Alta concentración de funciones administrativas en algunos puestos de trabajo dentro del área	0,06	1	0,06
Falta de personal de apoyo en algunos puntos estratégicos dentro del área.	0,06	1	0,06
Falta de seguridad en cuanto a los documentos existentes en el área	0,04	2	0,08
<u>Fortalezas</u>			
Firma de convenios de capacitación con entidades publicas y privadas	0,04	3	0,12
Great Place to Work	0,09	4	0,36
Certificación internacional de calidad ISO 9001:2008	0,04	3	0,12
A través de la red interna mantiene información inmediata a toda la planta de RBM	0,03	3	0,09
RBM Genera constantemente nuevas vacantes para cubrir nuevos cargos	0,05	3	0,15
Plan de Carrera	0,05	4	0,2
Mantienen estándares ergonómicos	0,04	3	0,12
Poco nivel de rotación de personal en la organización.	0,05	4	0,2
Beneficios educativos monetarios para cadena de formación	0,05	4	0,2
Plan de bienestar laboral	0,02	3	0,06
	1		2,31
<u>Oportunidades</u>	<u>PND.</u>	<u>CSF.</u>	<u>RESULT.</u>
Gran numero de proveedores para Capacitaciones externas	0,09	1	0,09
Nuevas alianzas para crecimiento de RBM	0,06	1	0,06
Realizar los procesos de capacitación por outsourcing	0,05	2	0,1
Alianzas estratégicas con empresas publicas y privadas para el proceso de capacitación	0,06	1	0,06
Demanda de personas en espera de conseguir un puesto fijo	0,06	1	0,06
Atender y conocer diferentes grupos de clientes	0,07	2	0,14
Explorar nuevos mercados	0,04	2	0,08
Mejores acuerdos con proveedores	0,04	2	0,08
<u>Amenazas</u>			
Cambio de proveedores o clientes	0,09	4	0,36
situación política del país	0,04	4	0,16
Perdida de convenio mastercard_RBM por procesos ineficientes	0,04	3	0,12
Situación Social del país.	0,04	4	0,16
Situación Económica del país.	0,04	4	0,16
Poca información sobre procesos gratuitos de capacitaciones	0,07	4	0,28
Mejores Compromisos sociales en otras empresas.	0,05	3	0,15
Mejores prácticas de desarrollo profesional en otras organizaciones del país.	0,06	3	0,18
Competidores directos	0,04	3	0,12
bajos sueldos Vs Mercado	0,06	3	0,18
	1		2,54

DOFA

		<u>DEBILIDADES</u>	<u>FORTALEZAS</u>
		Reducción de presupuesto otorgado al área para capacitación	Firma de convenios de capacitación con entidades publicas y privadas
		Incumplimiento de procesos subcontratados _perdidas económicas	Great Place to Work
		Dificultad de retener el personal calificado	Nuevas vacantes para cubrir nuevos cargos
		Alta concentracion de funciones Administrativas en el Area	Plan de Carrera
		Falta de personal de apoyo en el área.	Poco nivel de rotación de personal en la organización.
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>ESTRATEGIA DO</u>	<u>ESTRATEGIA FO</u>	
Gran numero de proveedores para Capacitaciones externas	Reducir al maximo los Costos que genera la inversion en capacitaciones para todo el talento humano de la organización; seleccionando adecuadamente a su proveedor, para mantener el mismo nivel de excelencia en el tema	Realizar alianzas estrategias para fomentar la participacion de los colaboradores en las capacitaciones brindadas por la organización.	
Nuevas alianzas para crecimiento de RBM			
Alianzas estratégicas para el proceso de capacitación			
Demanda de personas en espera de conseguir un puesto fijo			
Atender y conocer diferentes grupos de clientes			
<u>AMENAZAS</u>	<u>ESTRATEGIA DA</u>	<u>ESTRATEGIA FA</u>	
Cambio de proveedores o clientes	Si bien es cierto que existe una reduccion considerable de presupuesto para el tema de capacitaciones en la organización, y por ende una reduccion en la lista de proveedores que nos ayudan con el tema; la idea es enfocar nuestra atencion en conseguir informacion necesaria para realizar alianzas estrategias con centro educativos con los que las empresa tenga convenio, para asi conseguir la estructura de capacitacion gratuita para los colaboradores de RBM.	Asesorarse por entidades gubernamentales que ofrezcan capacitaciones gratuitas para el buen desarrollo y progreso de este importante tema dentro de la organización.	
Poca información sobre procesos gratuitos de capacitaciones			
Mejores Compromisos sociales en otras empresas.			
Mejores prácticas de desarrollo profesional en otras organizaciones del país.			
bajos sueldos Vs Mercado			

6. Delimitación del problema

En años anteriores RBM asignaba un presupuesto para el área de Gestión humana; específicamente para las capacitaciones en la empresa, pero debido a que el año pasado la organización tuvo un alto crecimiento en gastos y las ganancias obtenidas no fueron las esperadas, se tomó una decisión desde presidencia de reducir en un 50% el presupuesto para el Área este año, afectando directamente a Gestión Humana; debido que parte de este presupuesto otorgado es designado para las diferentes capacitaciones que realizan en la Compañía.

Dentro de este análisis la mejor manera de conocer que un empleado requiere de alguna formación o entrenamiento adicional es necesario realizar la evaluación de desempeño de 360°, donde los colaboradores se exponen ante diversas opiniones de sus colegas en varios ámbitos laborales; entre ellos encontramos: Trabajo en equipo, liderazgo, autonomía, buena comunicación etc. Los resultados son analizados por el respectivo jefe inmediato; quien decide si es o no necesaria una capacitación en alguna competencia evaluada.

Es aquí, donde el área pone en marcha la estrategia de capacitación para los colaboradores que lo requieran; De acuerdo al modelo de competencias que existe en la empresa y exigen a todas las personas vinculadas a esta, se analizan que capacitaciones pueden dictarse para que esas competencias sean cada vez más relevantes en el ambiente laboral de Redeban Multicolor.

De acuerdo a esto el Área concluyó que para las capacitaciones de tipo técnico; como habilidades a desarrollar con el manejo de herramientas de office o algún programa específico que requiera cualquier funcionario, se asignaba la totalidad del presupuesto otorgado por presidencia, para cubrir los gastos que se requieran, en este proceso; mientras que para las capacitaciones donde se evidenciaban las competencias que pueden desarrollarse autónomamente no asignarían presupuesto; estas competencias están directamente relacionadas con el modelo de competencias que tiene Redeban para el

cumplimiento de metas; estas son: orientación a resultados, confiabilidad, vocación de servicio y comunicación efectiva.

7. Marco de Referencia

Según Montoya (2010) en su libro “capacitación integral del talento humano por competencias) La capacitación, es un proceso continuo de enseñanza, aprendizaje mediante el cual se desarrollan las habilidades y de los servidores que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Pueden ser internas o externas, de acuerdo con un programa permanente, aprobado y que puede brindar aportes a la institución.

Por otra parte Mercado (1991) en su libro “calidad integral empresarial e institucional” afirma que capacitar al trabajador. A la vez que es considerado como un estímulo por ellos, es también una de las mejores inversiones de la empresa. Así como los empleados profesionistas solicitan apoyo para asistir a congresos o cursos también lo hace el obrero. Fomenta la superación personal capacitando a sus trabajadores.

La formación del Talento Humano hace referencia a todos los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de los proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de las posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad.

La educación y la capacitación, son pues, procesos que potencian la capacidad de innovación como factor de cambio y transformación organizacional. Peter Druker expresa: “las empresas requieren un conjunto de habilidades humanas específicas, claramente identificadas para ser promovidas por medio de estrategias educativas. Ellas son: Capacidad de crear, imaginar, inventar, a través de la aplicación de conocimientos, generando nuevas y distintas soluciones a los problemas que afectan a la empresa”.

La capacitación de los empleados se transforma en la función social más importante de la empresa, ya que persigue que los capacitados, adquieran las competencias cognitivas y socio-afectivas necesarias para utilizar las capacidades existentes y poner en movimiento los recursos de la empresa, lo que posibilita a las personas para que desarrollen su potencial creadora en beneficio tanto del trabajador como de la organización.

La formación debe enfocarse no con el pensamiento de cumplir un plan de capacitación o incentivo, sino como elemento clave y estratégico para el éxito organizacional, lo cual lleva a cambiar los paradigmas de cómo medir los resultados de la misma, ya no en términos de número de cursos impartidos con respecto a los programados, sino de valorar el aporte a la realidad concreta de las empresas en términos del mejoramiento de sus indicadores de gestión, especialmente de los más críticos.

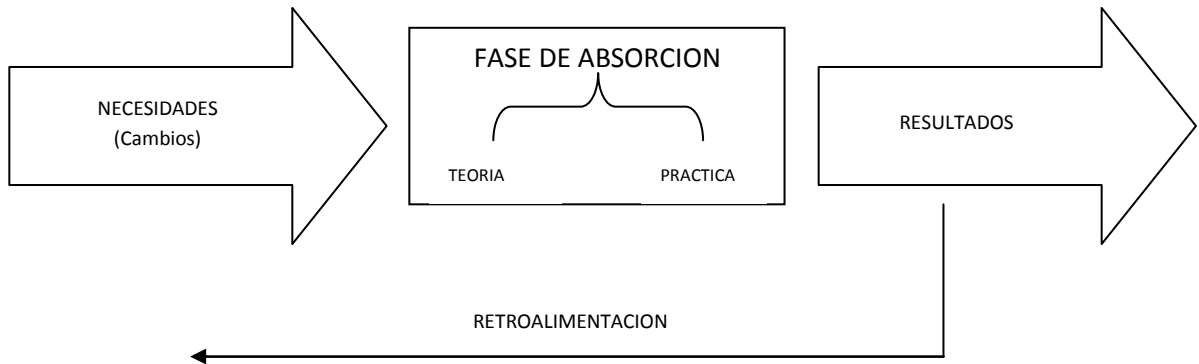
Por otra parte Montoya (2010), asegura que, el éxito del proceso de formación, entendido como la adopción de nuevas formas de pensar y actuar, posteriores al proceso, requiere de la existencia de un conjunto de condiciones internas y externas que lo posibiliten.

Los procesos de formación deben ser vistos, no solo como un fenómeno que ha tomado auge a raíz de los constantes cambios en el contexto que afectan a las empresas, sino también, como un acontecimiento con impactos determinados de orden social y económico.

Las capacitaciones deben responder a las necesidades de las organizaciones, es decir no puede ser percibida como un proceso de afuera hacia adentro, porque los cambios no se realizan de esta manera.

La formación se debe medir, entonces, en dos momentos. Hay que medir lo aprendido (índice de absorción) y su aplicación práctica en el mejoramiento de los procesos empresariales. (Índice de transferencia). De ahí que la formación se convierta en gasto, cuando no se traduzca en beneficios tangibles y medibles que indiquen que se lograron satisfactoriamente los resultados esperados. Estos resultados pueden ser: Aumento en la participación de los miembros en la dirección de la empresa, mayor creatividad e

innovación, mayor motivación dirección de la empresa, mayor creatividad e innovación, mayor motivación, mayor satisfacción de clientes (internos y externos), o mejoras en la imagen de la empresa.



8. Objetivos

8.1 General: Lograr un nivel de cumplimiento del 100% en capacitaciones de desarrollo de competencias con un 50% menos de presupuesto manteniendo el mismo nivel de excelencia

8.2 Específicos

- Realizar alianzas estratégicas con entidades públicas o privadas para generar capacitaciones de desarrollo de competencias sin costo.
- Proporcionar un manual de uso acerca del proceso requerido para el convenio y la ejecución de las capacitaciones con las entidades que se realice la alianza.

9. Cronograma

ACTIVIDAD	MESES (SEMANAS)																				
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			JUNIO					
	6	13	20	27	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26
1	Problema																				
2	Problema																				
3	Problema																				
4	Descripcion organización-mision-vision-organigrama																				
5	descripcion area - DOFA																				
6	Delimitacion del problema																				
7	Marco de Referencia																				
8	objetivos, Cronograma, Bibliografia																				
9	Ultima Entrega																				
10	No Monitoria																				
11	Semana Santa																				
12	Retroalimentacion 1ra. Trabajo																				
13	Festivo																				
14	Identificar Capacitaciones adecuadas para RBM																				
15	Proceso de solicitud, desarrollo y retroalimentacion de las capacitaciones																				
16	Muestra inicial de manual																				
17	Correcciones pertienetes																				
18	bibliografia - recomendaciones - conclusiones																				
19	resumen ejecutivo - anexos																				
20	Correcciones pertienetes																				
21	Ultima entrega																				

10. Conclusiones

- ✓ Esta alianza con el sena permitirá reducir los costos que Redeban Multicolor destinaba a ciertas capacitaciones para la fuerza laboral.
- ✓ En un mundo tan dinámico como es el de la actualidad es de vital importancia capacitar constantemente a los colaboradores para que estén a la vanguardia de los diferentes temas y procesos que pueden influir en la organización.
- ✓ El mostrar un interés constante no solo porque las personas produzcan sino también para brindarles diferentes alternativas para su crecimiento laboral, generando dentro de la fuerza laboral una motivación extra y por ende un sentido de pertenecía con la organización.
- ✓ Con la creación de la cartilla se tendrá una información clara, precisa y concisa permitiendo así tener claridad al momento de querer capacitar a las personas, puesto que se tendrán identificadas las capacitaciones que se acoplen a las necesidades de los puestos de trabajo.
- ✓ La mayoría de los cursos de capacitación se realizan virtualmente, lo que generara mayor facilidad al momento de querer capacitar la fuerza laboral de otras ciudades de la misma manera.

11. Recomendaciones

- ✓ Hacer un seguimiento en las diferentes áreas con el fin de identificar falencias y necesidades, y de acuerdo a esto aplicar las diferentes capacitaciones.
- ✓ Motivar de manera constante a los trabajadores, para así lograr mayor nivel de participación en los diferentes procesos de capacitación que ofrece el sena.

- ✓ Hacer uso de la intranet y correo electrónico para generar recordatorios y avisos informativos que contengan las diferentes alternativas de aprendizaje que Redeban Multicolor plantea para el cumplimiento de las diferentes capacitaciones.
- ✓ Hacer un seguimiento mensual de las personas que utilizan esta herramienta de capacitación para medir el nivel de aceptación de la iniciativa.
- ✓ Buscar alianzas estratégicas con instituciones educativas, con el fin de ofrecer un portafolio de opciones diversificado.

12. Bibliografía

- Mejía, A., y Montoya, A., (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencia* (pp. 19-36) Cali: Bonaventuriana.
- Mercado, E., (1991). *Calidad integral empresarial e institucional* México: Limusa.
- *Registro Sofia Plus*. Recuperado en Junio 19, 2014 disponible en <https://sites.google.com/a/misena.edu.co/registro-sofia-plus/>
- *Portal de oferta educativa virtual del Sena*. Recuperado en Junio 19, 2014 Disponible en <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/>
- *Matriz de Evaluación del factor interno (MEFI)*. Recuperado en Abril 2, 2014 disponible en http://148.204.211.134/polilibros/portal/Polilibros/P_terminados/Planeacion_Estrategica_ultima_actualizacion/Polilibro/Unidad%20IV/Tema4_4.htm

13. Anexos

MANUAL DE USO CURSOS VIRTUALES SOFIAPLUS/SENA



Maria Paula Cepeda Pachón.



LA ADMINISTRACION
CON LA RELACION
CON LOS CLIENTES

SERVICIO AL
CLIENTE: UN RETO
PERSONAL

GESTION DEL
TALENTO HUMANO:
UN ENCUENTRO CON
LA ETICA EN
CONTEXTO LABORAL
E INDIVIDUAL

TRABAJO EN EQUIPO
EN EL NIVEL
ADMINISTRATIVO

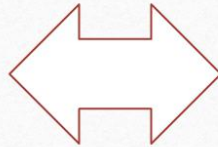
CREATIVIDAD PARA
LA SOLUCION DE
CONFLICTOS
LABORALES

MENTALIDAD DE
LIDER (LIDERAZGO)



FORMACION DE
LIDERES CON
TALENTO,
INTEGRALES Y
COMPETITIVOS

DESARROLLO DE
NUEVAS
ESTRATEGIAS
COMERCIALES



40 horas
de
Duración.

LA ADMINISTRACION CON LA RELACION CON LOS CLIENTES

Descripción del
Programa.

Introducción al CRM*

Tipos de CRM*

Entorno, Beneficios y Ventajas
CRM*

CRM* y el Área de Ventas.

CRM* y el Marketing Relacional.

CRM* y el Servicio al cliente.

**Habilidades que
desarrolla:** Gestionar las
relaciones con los clientes
mediante los canales de
comunicación existentes.

Mas Información:

<http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=SZS9bVoIVtI>

* Estrategia de negocio basada principalmente en la satisfacción de los clientes.



40 horas
de
Duración.

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL

Descripción
del programa.

Personalidad, Dimensión
personal e interpersonal

Trabajo en grupo, en equipo,
Liderazgo y Toma de
decisiones.

Comunicación
Empresarial y
Relaciones Publicas

Habilidades que desarrolla: Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización

Mas Información:

<http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=SB5gyIcCtW8>



40 horas
de
Duración.

GESTION DEL TALENTO HUMANO: UN ENCUENTRO CON LA ETICA EN CONTEXTO LABORAL E INDIVIDUAL

Descripción
del programa.

Ética y gestión del talento humano.

Comunicación

Trabajo colaborativo y en equipo

Dirección de personas
Gestión del talento humano.

Habilidades que desarrolla: Gestionar el talento humano de la unidad de negocio, para lograr los resultados propuestos.

Mas Información:

http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=pUC_QqDdlVw



40 horas de Duración.

TRABAJO EN EQUIPO EN EL NIVEL ADMINISTRATIVO

Descripción del Programa.

- Analizar procesos que garantizan una dirección apropiada en equipos de trabajo.
- Dirigir equipos de trabajo que logren resultados esperados.
- Manejar asertivamente los conflictos al interior de un equipo de trabajo.
- Estrategias de mediación de conflictos.
- Seguimiento, evaluación y mejoramiento a resultados.
- Estrategias e instrumentos para valorar el desempeño de cada individuo en un equipo de trabajo.

Habilidades que desarrolla:

Administrar el plan de capacitación y desarrollo del talento humano, de acuerdo con el direccionamiento estratégico, procedimientos y normatividad vigente.

Mas Información:

<http://oferta.senasofiaplus.edu.co/s-ofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=pyQZn8aNH6Y>



40 horas de Duración.

CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

Descripción del programa.

- Desarrollo de la personalidad creativa
- Los denominados problemas
- Creatividad
- Pensamiento Positivo

Habilidades que desarrolla:

Facilitar el mecanismo alternativo de conciliación para la solución de conflictos en las diferentes áreas

Mas Información:

<http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=OJGq08xvlxs>



40 horas de Duración.

MENTALIDAD DE LIDER (LIDERAZGO)

Descripción del programa.

Definiciones y Cualidades del liderazgo.

Liderazgo como visión y misión en la vida.

Un líder en proceso.

Ante los resultados.

Habilidades que desarrolla:

Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.

Mas Información:

http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=GpVTvv4h_gA



40 horas de Duración.

FORMACION DE LIDERES CON TALENTO, INTEGRALES Y COMPETITIVOS

Descripción del Programa.

Fundamentos conceptuales en la orientación para líderes con talento.

El autodesarrollo y liderazgo personal.

Valores, iniciativa y creatividad. 3 Competencias definidas en la formación de talentos.

Acondicionamiento integral efectivo para el ser

Habilidades que desarrolla:

Dirigir el talento humano según las políticas y procesos organizacionales.

Mas Información:

http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=IHDR_kcseaA



40 horas
de
Duración.

DESARROLLO DE NUEVAS ESTRATEGIAS COMERCIALES

Descripción
del programa.

Vinculación del cliente Vs. La
información requerida.

Importancia del portafolio de
productos y servicios.

El servicio, pilar del desarrollo
institucional.

Asesoría comercial producto
de las cualidades del asesor
comercial.

Habilidades que desarrolla:
Comercializar los productos y
servicios de acuerdo con las
políticas institucionales y
normatividad vigente.

Más Información:

[http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-
oferta/detalle-
oferta.html?fm=0&fc=34UwicuwMfo](http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/detalle-oferta.html?fm=0&fc=34UwicuwMfo)



INSCRIPCION DE CURSOS

El primer paso que debemos
hacer antes de realizar la
inscripción de un curso, es
generar un Registro ante la
plataforma del Sena “Sofiaplus”,
a continuación encontraras el
paso a paso del registro.



1

www.senasofiaplus.edu.co

Registro Usuarios nuevos

Para acceder a los programas de formación, usted debe registrarse en Sofia Plus.

Registrarse

2

El sistema nos solicitará los siguientes datos para verificar que no tengamos un registro existente, escogemos el tipo de documento, digitamos el número del documento y hacemos clic en **Validar**.

Antes de registrarse confirme que su usuario no haya sido cre

Ingrese los siguientes datos para confirmar que su usuario será realmente nuevo

Tipo de documento de identidad

Seleccione

Número de documento

Regresar al inicio

Validar



Si ya nos encontramos registrados en el sistema de sofiaplus, nos aparecerá el siguiente mensaje,



Atención

Este usuario ya existe, por favor ingrese utilizando sus credenciales de usuario. Recuerde que si no recuerda su contraseña también la puede restablecer.



Si no tenemos un registro existente continuaremos con los siguientes pasos:
Hacemos clic en la casilla de verificación y continuar.

Términos y condiciones Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4

- La información que registra es verídica y real, y corresponde a sus datos personales.
- El usuario y la contraseña asignados son de carácter intransferible, personal y modificable únicamente por su titular.
- La suplantación o ingreso de información falsa constituye un fraude el cual puede conllevar sanciones e inhabilidades.
- Como usuario hará un buen uso de la información a la que tenga acceso.

He leído y acepto los términos y condiciones del registro

3

Ahora digitamos toda la información solicitada por el sistema y Continuar

Información básica Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4

Para registrarse en Sofia Plus debe ingresar información básica de identificación. Tenga en cuenta que los campos marcados con * son obligatorios para continuar el registro.

Documento de identidad		Datos de identificación	
Tipo de documento *	Cédula de Ciudadanía	Nombres *	
No. de documento *		Primer apellido *	
País de expedición *	COLOMBIA	Segundo apellido	
Departamento donde fue expedido *	Seleccione	Género *	Seleccione
Municipio donde fue expedido *	Seleccione	Fecha de nacimiento *	1 Ene 2013
Fecha de expedición *	1 Ene 2013	País de nacimiento *	COLOMBIA
		Departamento de nacimiento *	Seleccione
		Municipio de nacimiento *	Seleccione
		Estrato socioeconómico *	Seleccione

Regresar Continuar



La plataforma también nos solicitará diligenciar la siguiente información, Tengamos en cuenta que al correo electrónico registrado nos llegará toda la información referente al SENA. Por ello la importancia de incluir un correo que revisemos periódicamente. Luego de diligenciar esta información hacemos clic en continuar.

Información básica Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4

Para registrarse en Sofia Plus debe ingresar información básica de identificación. Tenga en cuenta que los campos marcados con * son obligatorios para continuar el registro.

Documento de identidad		Datos de identificación	
Tipo de documento *	Cédula de Ciudadanía	Nombres *	
No. de documento *		Primer apellido *	
País de expedición *	COLOMBIA	Segundo apellido	
Departamento donde fue expedido *	Seleccione	Género *	Seleccione
Municipio donde fue expedido *	Seleccione	Fecha de nacimiento *	1 Ene 2013
Fecha de expedición *	1 Ene 2013	País de nacimiento *	COLOMBIA
		Departamento de nacimiento *	Seleccione
		Municipio de nacimiento *	Seleccione
		Estrato socioeconómico *	Seleccione

Regresar Continuar



Finalmente, el sistema nos solicitara validar una informacion de seguridad para poder dar por terminado el proceso.

Asignar clave y finalizar

Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4

Finalmente, deberá ingresar la contraseña personal con la que tendrá acceso a los distintos servicios de Sofia Plus. Tenga en cuenta que los campos marcados con * son obligatorios.

Credenciales de acceso al sistema
Tenga en cuenta que la contraseña debe de contener por lo menos: 5 número(s).

Contraseña *

Confirme su contraseña *

Imagen de verificación
Con el objetivo de confirmar de que se trata de un registro legítimamente solicitado, por favor ingrese los caracteres que vea en la siguiente imagen. Tenga en cuenta que se diferenciarán minúsculas y mayúsculas.

[Cambiar Imagen](#)

[Regresar](#) [Terminar](#)



Para finalizar el proceso de inscripción y validar que efectivamente quedamos inscritos en el sistema nos debera aparecer un mensaje de confirmacion.



Perfecto!!,
Su usuario ha sido creado correctamente.

A su cuenta de correo hemos enviado un mensaje confirmando los datos de su registro.

Bienvenido(a) a Sofia Plus.