

ACTIVIDAD DE CONOCIMIENTOS PREVIOS
CAPACITACIÓN LABORAL



La siguiente actividad te permitirá recordar y reforzar los conceptos revisados en la actividad anterior.

La actividad consiste en identificar, analizar y concluir las necesidades de mejora en el desempeño de un trabajador, según el resultado de la evaluación 360° realizada.



INSTRUCCIONES

1	Reúnete en grupos de no más de cuatro integrantes.
2	A cada grupo se le entregará el mismo caso donde deben identificar las necesidades de mejora en el desempeño de un trabajador, según el resultado de la evaluación 360° realizada.
3	Luego analizar y concluir las áreas de mejora para el trabajador en el caso analizado.
4	Cada grupo debe completar un cuadro de términos pareados, donde uno contiene las brechas detectadas y el otro las opciones de propuesta (Anexo N°1) .

CAPACITACIÓN LABORAL

5	Un representante del grupo debe exponer los resultados frente a sus compañeros.
6	El o la docente retroalimenta constantemente a cada grupo durante la actividad.

ANÁLISIS DE CASO

El trabajador Pedro Castillo hace tres años se desempeña como supervisor de ventas de la Región Metropolitana en la importante cadena de retail de productos de decoración y artefactos de hogar, “Hogar & ideas S.A”. Tiene a su cargo 20 sucursales y 150 vendedores, con casa matriz en la Quinta Región.

Dentro de sus principales responsabilidades y obligaciones están:

- La administración del personal de ventas y servicio de post venta.
- El reclutamiento, selección y capacitación de la fuerza de ventas.
- Planificar, organizar, controlar y dirigir la gestión de la fuerza de venta de las 150 personas que tiene a cargo.
- Evaluar el desempeño de los vendedores de las 20 sucursales.
- Debe lograr metas y objetivos por cumplimiento de unidades y montos.
- Debe tener conocimiento del funcionamiento del área comercial.
- Conocimiento de sus clientes internos y externos.
- Competencias de liderazgo y trabajo en equipo.
- Habilidades comunicacionales efectivas.
- Entre otras.

CAPACITACIÓN LABORAL

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

- En base a los resultados de la evaluación de desempeño realizada el mes pasado al supervisor de ventas Pedro Castillo, arroja lo siguiente:
- Durante el último año, la gestión de la fuerza de venta de la Región Metropolitana liderada por Pedro Castillo excedió en un 20% de los estándares esperado sobre la rotación de personal.
- Las metas propuestas para el año evaluado eran de 100.000 unidades y \$800.000.000, logrando 87.892 y \$689.265.982 respectivamente.
- La evaluación presenta un porcentaje considerable de reclamos por el retraso en la entrega de los productos adquiridos de manera online por los clientes externos de 16 de las 20 sucursales que tiene Pedro a su cargo.
- Entre Pedro y sus vendedores durante el periodo evaluado se presentaron varios problemas de comunicación Pedro promueve bastante el trabajo en equipo de sus vendedores, sin embargo, no trabaja de manera colaborativa con los supervisores de otras áreas dentro de la empresa.
- La percepción de las y los vendedores de Pedro sobre su persona es buena; consideran que es muy simpático, empático y abierto. Sin embargo, no existe una motivación constante frente a lograr las metas.
- Pedro muestra un compromiso con la empresa, con sus vendedores y con la organización.



¡MUY BIEN! VEAMOS CUÁNTO APRENDIMOS EN LA SIGUIENTE ACTIVIDAD