



Universidad del
Rosario



ABC de Servicios

Impulsando el Talento Organizacional: Buenas Prácticas en Mentoría, Inducción y Precisión de Perfiles

Especialización en Gestión Humana

Escuela de Administración

9 de noviembre

Bogota, Colombia, 2024

Daniela Marín Rendon

Natalia Torres Mejía

Lina María Benítez Galeano

Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original. Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”.


(Nombres de todos los integrantes del grupo/ Fecha de aprobación, en la que se realiza la presentación)

Fecha de presentación del proyecto: **09 de noviembre de 2024**



1013648461

Daniela Marin Rendon



cc.1019122657

Natalia Torres Mejía



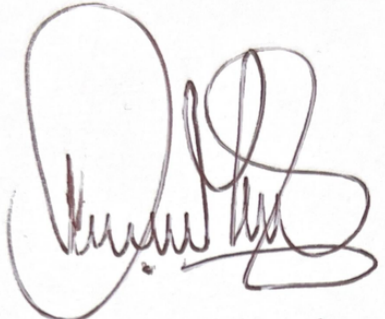
1032440369

Lina María Benítez

Declaración de exoneración de responsabilidad: “Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su(s) autor(es). La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”.


(Nombre(s) de todos los integrantes del grupo/ Fecha de aprobación, en la que se realiza la aprobación).

Fecha de presentación del proyecto: **09 de noviembre de 2024**



1013648461

Daniela Marin Rendon



cc.1019122657

Natalia Torres Mejía



1032440369

Lina María Benítez



Agenda

- Descripción de la empresa
- Mercados y tipos de cliente
- Misión, visión, y valores
- Diagnostico Organizacional
- Diagnóstico Estratégico (MEFE, MEFI y MIME)
- Objetivos
- Plan de acción
- Retorno de inversión
- Conclusiones

ABC de Servicios S.A.S



Universidad del
Rosario

2005

Empresa Colombiana con
sede en Bogotá

Actividad

agencias de cobranza y oficinas
de calificación crediticia.

Staff de apoyo

Negocio financiero de Banco
Falabella

Pequeña empresa

167 colaboradores activos
(personal interno)



Mercados y tipos de clientes



El único cliente de ABC de Servicios es Banco Falabella Colombia, ya que actúa como su agencia exclusiva



Visión

La visión de ABC de Servicios S.A.S es ser la empresa de servicios preferida por las personas, generando relaciones sostenibles con convivencia, transparencia y simplicidad; su objetivo es el de atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, comprometido, colaborativo y apasionado por los clientes; valorados por nuestro aporte a las comunidades.





Misión

Hacemos posible las aspiraciones de los clientes, mejorando su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios, potenciada por los beneficios que podemos ofrecerles



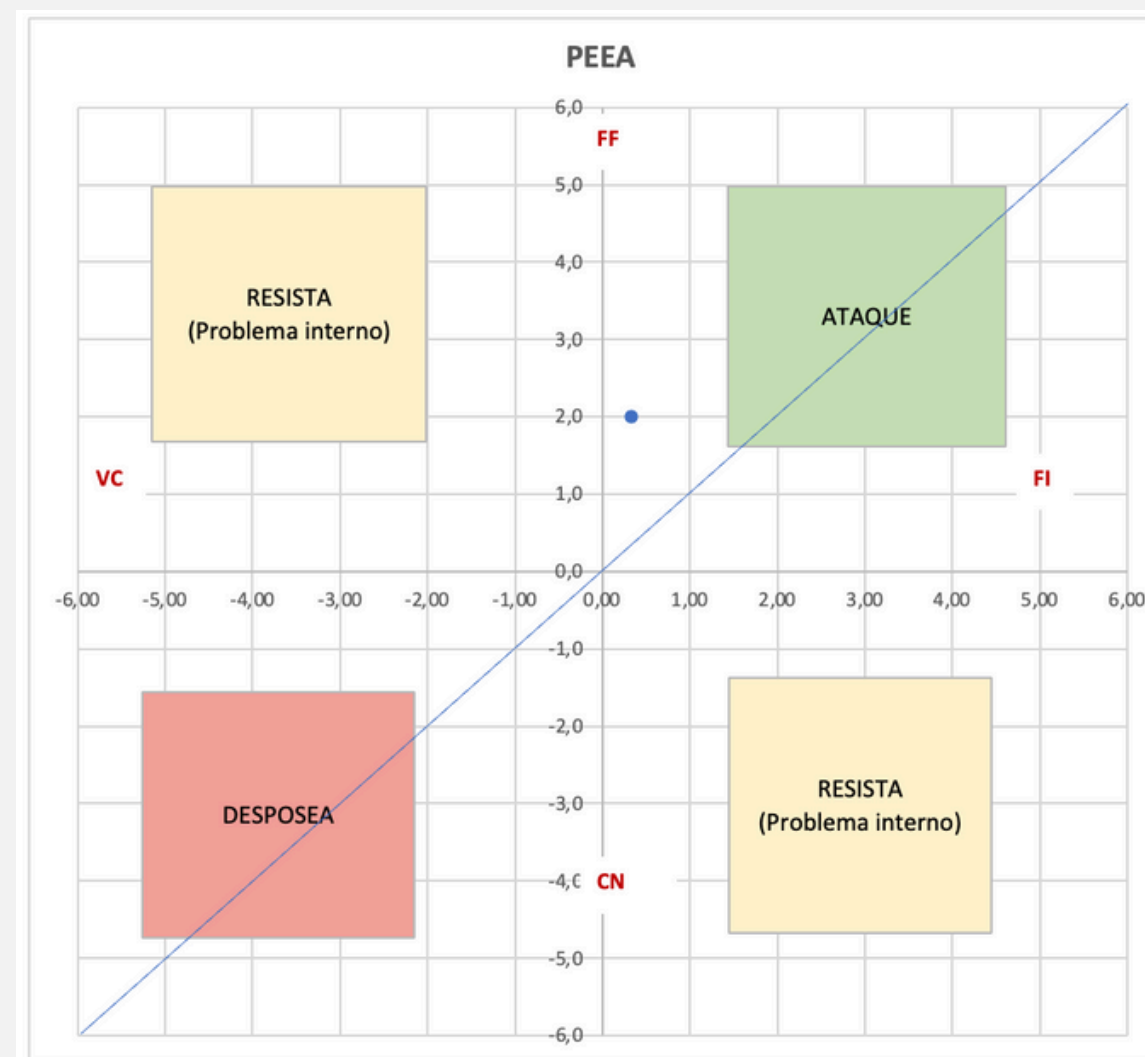
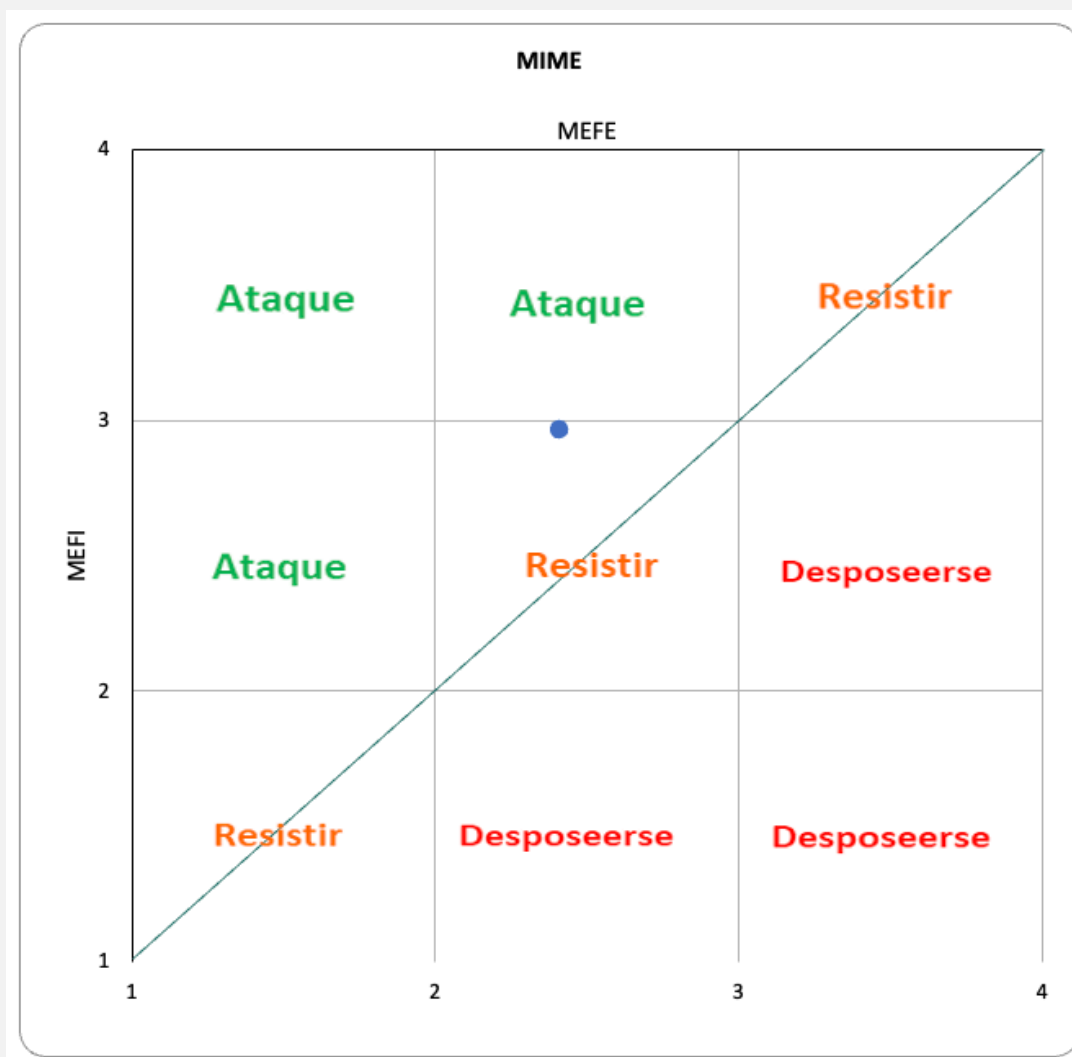
Valores



Diagnostico estratégico

X	Y
MEFE	MEFI
2,41	2,96

PEEA	
$X=FI+VC$	$Y=FF+CN$
0,33	2,0



De acuerdo al resultado de las matrices es viable **avanzar** con el plan





Diagnóstico



Universidad del
Rosario



Inducción
Liderazgo
Planeación y competencias



Estructura
Comunicaciones
Cultura organizacional
Salarios y compensación
Aspectos legales



Clientes
Reclutamiento y selección
Toma de decisiones
Contratación
Clima organizacional
Desempeño
Plan de beneficios y bienestar
Capacitación y desarrollo



Objetivos específicos

Objetivo general

Proponer un plan de desarrollo para fortalecer las competencias de los líderes y colaboradores en un 80% durante un periodo de 12 meses, impulsando el cumplimiento de los objetivos establecidos y promoviendo el sentido de pertenencia en la organización.

1

Capacitar a los líderes Top Talent en las competencias de construcción de confianza y desarrollo de talento, fomentando un liderazgo inspirador que los habilite como mentores efectivos para otros líderes de la organización.

2

Diseñar una ruta de inducción clara y estructurada para que los nuevos colaboradores comprendan la identidad corporativa.

3

Definir los perfiles de cargo para cada posición, alineándolos con el modelo regional de gestión por competencias.

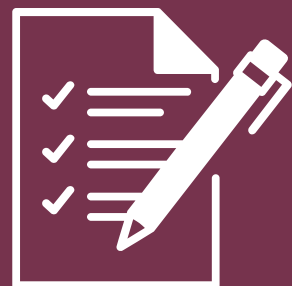
Plan de acción



Universidad del
Rosario



Programa de mentoring a los Top Talent de ABC de Servicios



Fortalecimiento y claridad de los perfiles de cargo



Mejoramiento de la inducción e identidad corporativa

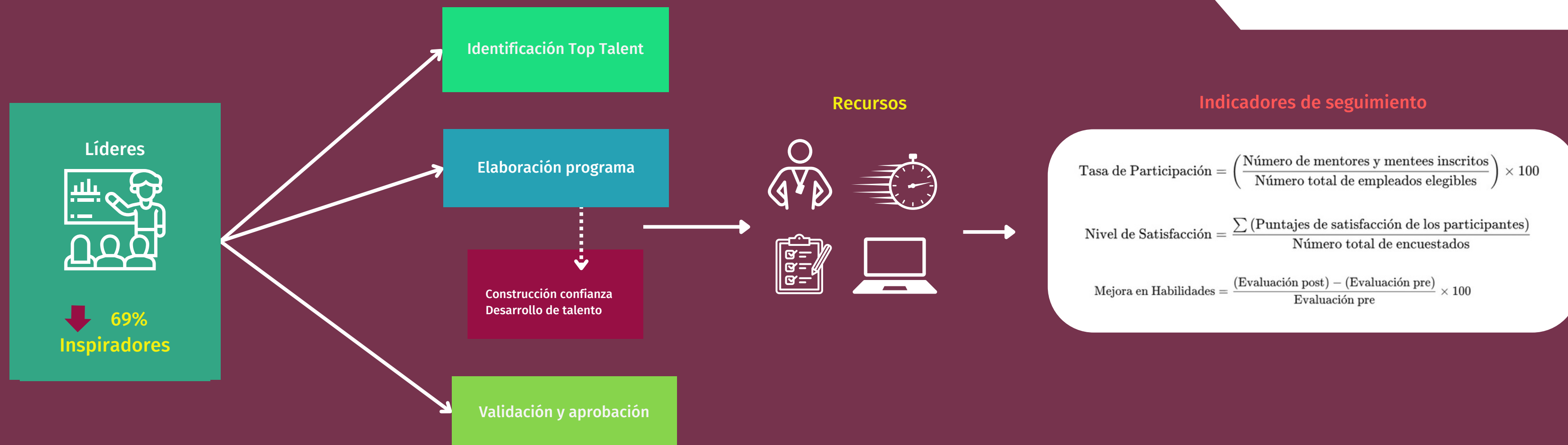




Programa de mentoring



Universidad del Rosario



Tasa de Participación = $\left(\frac{\text{Número de mentores y mentees inscritos}}{\text{Número total de empleados elegibles}} \right) \times 100$

Nivel de Satisfacción = $\frac{\sum (\text{Puntajes de satisfacción de los participantes})}{\text{Número total de encuestados}}$

Mejora en Habilidades = $\frac{(\text{Evaluación post}) - (\text{Evaluación pre})}{\text{Evaluación pre}} \times 100$



Estilo de liderazgo

Desarrollo

Satisfacción

Productividad

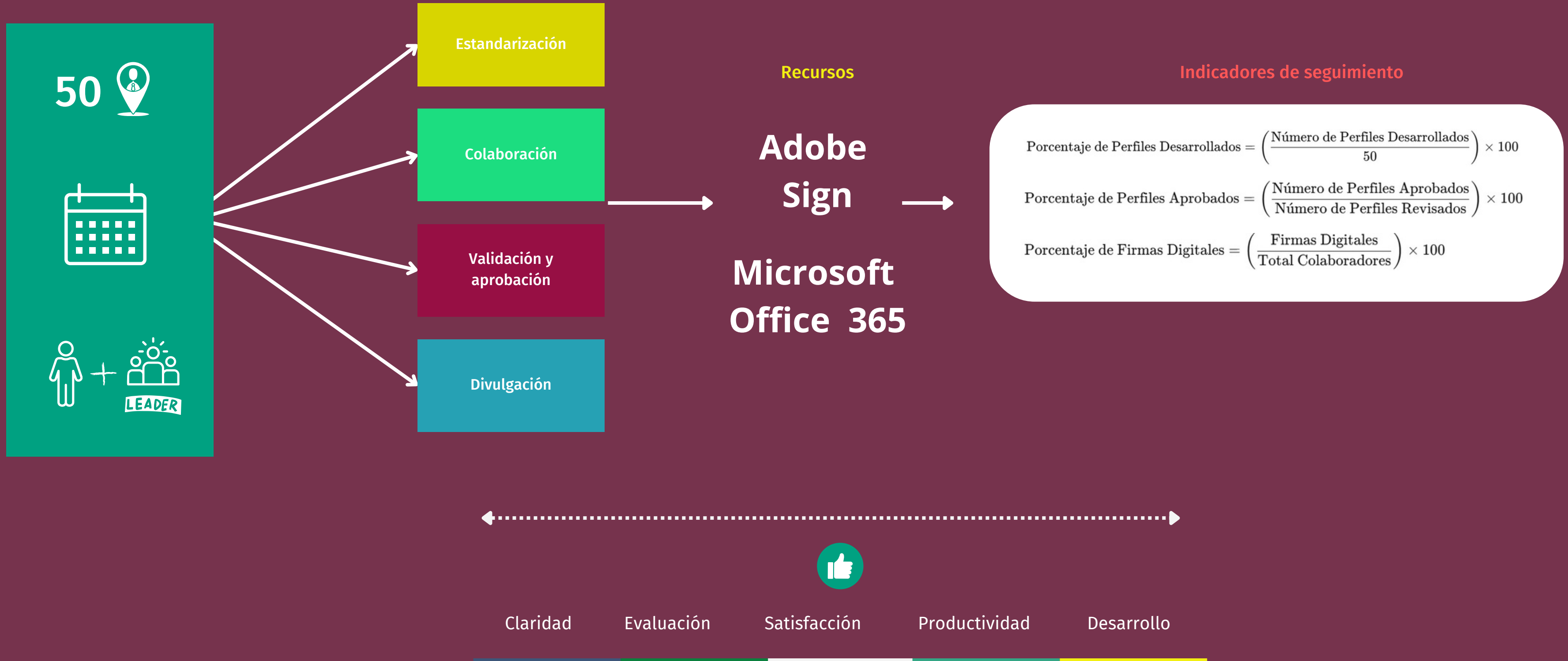
Cultura



Fortalecimiento y claridad de los perfiles de cargo



Universidad del Rosario

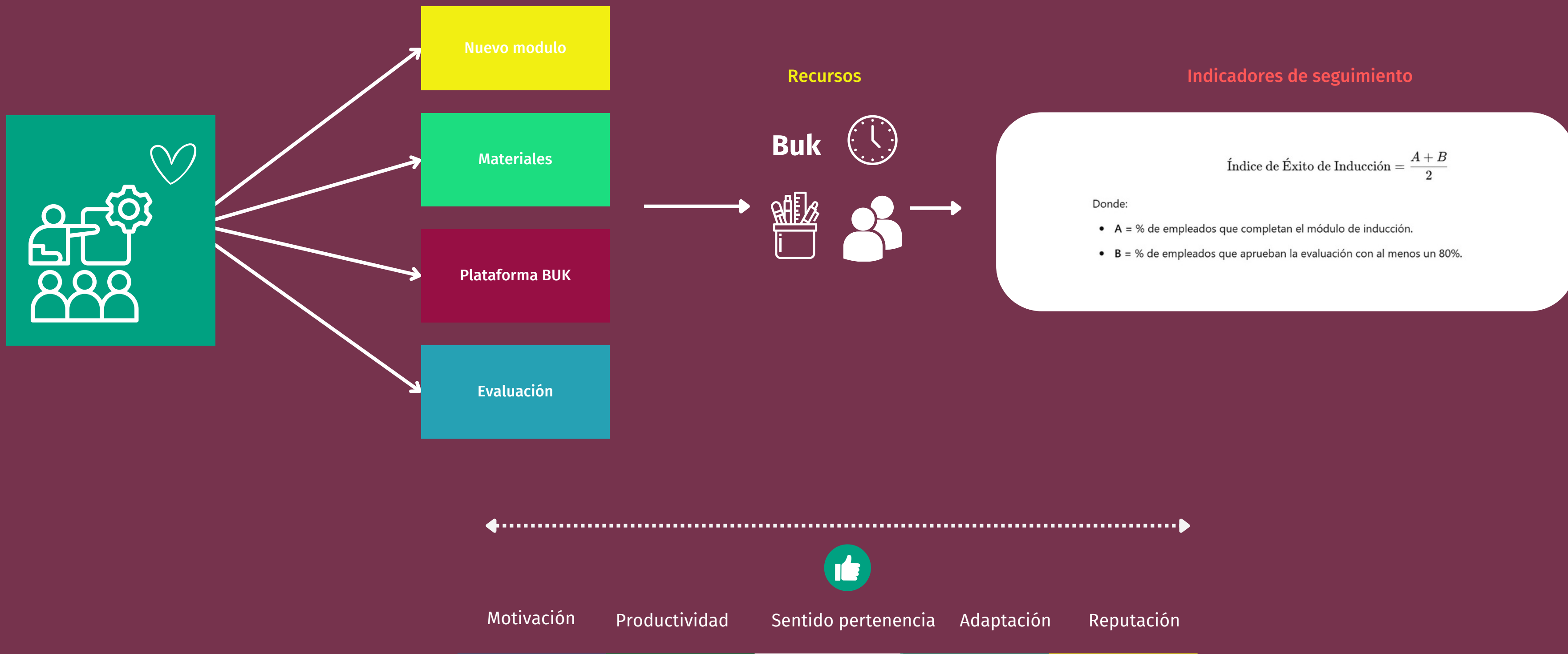




Mejoramiento de la inducción e identidad corporativa



Universidad del
Rosario



Retorno de Inversión

Programa de mentoría en liderazgo, Inducción Corporativa y definición de perfiles de cargo

$$\text{ROI} = \left(\frac{\$41.033.369 - \$37.593.820}{\$37.593.820} \right) \times 100$$

ROI = 9,15%

Beneficios proyectados totales:

- Ahorro valor ausentismo
- Ahorro valor rotación
- Incremento en productividad

Gastos totales:

- Valor del programa de liderazgo
- Valor del modulo inducción
- Valor del proceso de Descripción de cargo

Retorno de Inversión - Beneficios totales

Programa de mentoría en liderazgo, Inducción Corporativa y definición de perfiles de cargo

Ausentismo		-30%
Promedio de empleados	161	\$ 882.050
Promedio en días	59	
Valor sueldo asesor de cobranza	\$ 1.495.000,00	
Costo por día de ausentismo	\$ 49.833,30	
Valor por Ausencia	\$ 2.940.166,70	

Rotación		-30%
Promedio de empleados	161	\$ 4.751.319
Promedio de rotación (32,9%)	53	
Valor sueldo asesor de cobranza	\$ 1.495.000,00	
Valor de rotación (20%)	\$ 299.000,00	
Valor Rotación	\$ 15.837.731,00	

Productividad		-30%
Valor promedio recaudado por día	\$ 2.000.000,00	\$ 35.400.000
Cantidad de días ausentados	\$ 59,00	
Valor semestral que no se recauda por ausencias	\$ 118.000.000	

**Valor de
Beneficios
totales**

COP 41.033.369

Retorno de Inversión - Costos totales

Programa de mentoría en liderazgo, Inducción Corporativa y definición de perfiles de cargo

Valor del programa Inducción			
Profesional	salario	horas para invertir al proyecto	Valor x tiempo invertido
Capacitador	\$ 3.500.000	8	\$ 116.667
		Total programa	
Desarrollo del curso en BUK	\$ 1.807.613	\$	1.924.280

Profesional prestación de servicios	
Sueldo Base	\$ 3.956.000
Carga prestacional (39%)	\$ 1.542.840,0
Total	\$ 5.498.840

Valor del programa mentoría de liderazgo: 30.170.700

**Valor de costos
totales**

COP 37.593.820

Conclusión

Propuestas

Mentoría de Liderazgo
Módulo de Inducción
Perfiles de Cargo



Beneficios

Cultura Organizacional
Compromiso Organizacional
Desempeño Organizacional



Valor proyectado

ROI
Estrategia de Talento Humano
Objetivos Estratégicos



Bibliografía



- ABC de Servicios S. A. S. (2005). Archivos internos. Bogotá D. C.: Recuperado del repositorio de documentos oficiales de la compañía, carpeta Onedrive Ecosistema FIF
- AL Rawas, S., y Jantan, M. (2023). The moderating effect of leadership style on the relationship between job description and employee performance in the Omani public sector. *Cogent Business & Management*, 10(3). doi:10.1080/23311975.2
- Gherardi, S., y Perrotta, M. (2016). Re-thinking induction in practice: profession, peer group and organization in contention. *Society and Business Review*, 11(2), 193 - 209.
- Lora-Guzmán, H. S., Castilla-Paternina, S., y Góez-Flórez, M. C. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia la eficacia organizacional. *Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 83-94. doi:10.18041/2382-3240/saber.2020v1
- Mayo, M. (2023). Liderar equipos en remoto sin perder identidad corporativa: autenticidad sobre autoridad. *Harvard Deusto Business Review*(335), 40–49.
- Mchete, T., y Shayo, F. (2020). The role of induction training on performance of new employees. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 11(5), 1234-1240.
- Murgoski, T. (2023). Relationship between Onboarding Process and Employee Engagement in the Pharmaceutical Industry in North Macedonia. *Universal Journal of Management*, 11(3), 76-85.
- Ordóñez, J. L. T. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Pensamiento & Gestión*, 18, 151–176.
- Pirela de Faría, L. (2010). Liderazgo y cultura organizacional en instituciones de Educación Básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(51), 486-503.