

Tema gerencial:



Capacitación con objetivos orientados al plan estratégico.



Antecedentes:

DK Management Services tiene más de 20 años de experiencia en el manejo de centros comerciales. Brinda un servicio líder en la administración de bienes y servicios. Su crecimiento y éxito depende de su capacidad de reclutar y desarrollar a sus colaboradores.

Situación observada:

Desde hace tres años, el tema de capacitación en la organización a nivel integral no tenía la importancia adecuada, cada una de las áreas funcionales trabajaba de forma independiente con orientación hacia resultados individuales. La falta de procedimientos estandarizados hizo que se dupliquen actividades y que no se tengan claras las necesidades de los colaboradores en su desarrollo.

Después de estudiar sus necesidades, cambió la visión sobre la organización y se la entendió como un todo. Hoy se realiza un reingeniería en la estructura organizacional y se implementa jefaturas departamentales.



Solución implementada:

La nueva estructura organizacional permitió definir de forma integral los objetivos de capacitación en la planificación estratégica de la empresa, dirigida a apoyar el perfeccionamiento profesional de los colaboradores a todo nivel dentro y fuera del país. Se creó es-

cuelas de capacitación para áreas operativas que permitieron mejorar el performance de la gente y la generación de proyectos de gran magnitud con indicadores de gestión claros.

Este año inicia el proyecto de facilitadores internos que tendrán instrucción de primer nivel como facilitadores en temas inherentes a sus áreas. Se creará también escuelas de formación de perfiles de alto nivel para cubrir la falta de oferta laboral de especialistas en manejo de centros comerciales.



Resultados:

Se logró incrementar el porcentaje de cumplimiento de capacitación alineada a los objetivos de la planeación estratégica. Esto ha significado tener colaboradores mejor preparados y en busca de la excelencia, donde no solo se busca cumplir los objetivos individuales sino superarlos, con plena conciencia de su impacto en el crecimiento organizacional.

Aprendizaje:

Ahora saben hacia dónde van, pueden escoger el camino correcto con el conocimiento pertinente. Están conscientes, además, que los errores que no son saneados a tiempo en áreas específicas afectan enormemente a otras y a la organización por lo que en su trabajo aúnan esfuerzos.

Porcentaje de cumplimiento de capacitación

