

Práctica de Capacitación y Desarrollo



Caso Práctico: "Mejora del Servicio al Cliente en 'Tech Solutions' "

Contexto:

"Tech Solutions" es una empresa de tamaño mediano que proporciona soporte técnico a empresas. En los últimos meses, han recibido un aumento en las quejas de los clientes relacionadas con la lentitud en la resolución de problemas y la falta de habilidades de comunicación de algunos miembros del equipo de soporte. La gerencia ha decidido implementar un programa de capacitación y desarrollo para abordar estos problemas y mejorar la satisfacción del cliente.

Se pide al estudiante responder los siguientes premisas, a saber:

1. Análisis de Necesidades:

- a) ¿Qué tipo de evaluación de necesidades de capacitación recomendarías que "Tech Solutions" lleve a cabo para diseñar el programa más efectivo? Explicar el por qué.
- b) Describe tres métodos que podrían utilizar para recopilar información para esta evaluación de necesidades.

2. Diseño del Programa de Capacitación:

- a) Propón dos objetivos de aprendizaje específicos y medibles para el programa de capacitación.
- b) Considerando los diferentes estilos de aprendizaje, describe cómo diseñarías una sesión de capacitación para abordar el problema de las habilidades de comunicación. Incluye ejemplos de actividades para cada estilo (visual, auditivo, kinestésico).

3. Implementación y Evaluación:

- a) ¿Qué modo de entrega (método) de capacitación sería más adecuado para este programa? Justificar su respuesta.
- b) Describe cómo "Tech Solutions" podría utilizar el modelo de Kirkpatrick para evaluar la efectividad del programa de capacitación.