

**PLAN DE ACCIÓN PARA CONTRARESTAR LOS EFECTOS NEGATIVOS QUE  
TRAJO LA CONTINGENCIA ACTUAL PARA WELL DONE CONSULTING**

**KAREN VIVIANA MOLINA FONSECA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
PROGRAMA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD  
BOGOTÁ D.C.**

**2021**

**PLAN DE ACCIÓN PARA CONTRARESTAR LOS EFECTOS NEGATIVOS QUE  
TRAJO LA CONTINGENCIA ACTUAL PARA WELL DONE CONSULTING**

**KAREN VIVIANA MOLINA FONSECA**

**GINO HUMBERTO AREVALO ACOSTA**

**Docente**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

**PROGRAMA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD**

**BOGOTÁ D.C.**

**2021**

## Tabla de contenido

Objetivo del plan de intervención:.....	6
Título: .....	6
Introducción:.....	6
1. Contextualización: .....	6
2. Identificación de la necesidad.....	10
3. Referente teórico: .....	10
3.1. Competencia: .....	13
4. Diagnóstico:.....	26
4.1. Componente teórico: .....	29
4.1.1 Análisis de públicos:.....	29
4.2. Componente práctico: .....	29
5. Intervención .....	33
5.1. Objetivo general:.....	33
5.2. Objetivos específicos: .....	33
5.3. Estrategias:.....	33
5.4. Tácticas: .....	34
6. Cronograma: .....	34
7. Presupuesto:.....	35
8. Indicadores de medición:.....	36
Bibliografía.....	36

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Logo Well Done Consulting.....	6
Ilustración 2 Logo Platzi.....	13
Ilustración 3 Servicios Platzi .....	14
Ilustración 4 Instagram Platzi .....	15
Ilustración 5 Facebook Platzi .....	15
Ilustración 6 Logo EDX .....	16
Ilustración 7 Facebook EDX .....	17
Ilustración 8 Página Web EDX .....	17
Ilustración 9 Logo Qualylife.....	17
Ilustración 10 Página Web Qualylife.....	18
Ilustración 11 Servicios Qualylife .....	19
Ilustración 12 LinkedIn Qualylife.....	19
Ilustración 13 Facebook Qualylife .....	20
Ilustración 14 Instagram Qualylife .....	20
Ilustración 15 Logo Do it internacional.....	21
Ilustración 16 Facebook Do it internacional.....	22
Ilustración 17 Twitter Do it internacional .....	22
Ilustración 18 Logo People Growth.....	23
Ilustración 19 Facebook People Growth .....	24
Ilustración 20 Logo Crehana .....	24
Ilustración 21 Página Web Crehana .....	25
Ilustración 22 Servicios Crehana .....	26
Ilustración 23 Facebook Crehana .....	26

### **Lista de tablas**

Tabla 1 Matriz DOFA.....	27
Tabla 2 Matriz de problemas identificados .....	28
Tabla 3 Presupuesto.....	35

### **Lista de gráficos**

Gráfico 1 ¿Considera usted importante el capacitar a los empleados de una compañía?.....	29
Gráfico 2 ¿Cree importante que un empleado se capacite en habilidades blandas?.....	30
Gráfico 3 ¿Qué habilidades blandas le gustaría mejorar de sus empleados? .....	30
Gráfico 4 ¿Cuánto cree usted que debe durar una capacitación de habilidades blandas? ....	31
Gráfico 5 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una capacitación para sus empleados?.....	31
Gráfico 6 ¿De qué forma preferiría que se llevaran a cabo estas capacitaciones? .....	32

**Objetivo del plan de intervención:**

Creación de un plan de acción para contrarrestar los efectos negativos que trajo la contingencia actual para Well Done Consulting

**Título:**

Plan de acción para contrarrestar los efectos negativos que trajo la contingencia actual para Well Done Consulting

**Introducción:**

Well Done Consulting es una de las muchas empresas que se vio afectada por la contingencia que vivimos en la actualidad, su fundadora Juanita Galindo se dio cuenta de una posible solución por medio de las redes sociales, por esta razón decidió vincularse al programa de la cámara de comercio, gracias a esto damos inicio a este proyecto para la creación de un plan de acción que nos permita contrarrestar los problemas con los que actualmente está lidiando Juanita.

**1. Contextualización:**

*Ilustración 1 Logo Well Done Consulting*

Well Done Consulting es una empresa creada para dar soluciones en entrenamiento a nivel personal y profesional; proporciona herramientas que permiten mejorar y vivir el potencial de cada ser humano. Cuenta con más de 20 años de experiencia en facilitación de procesos de entrenamiento a empresas nacionales y multinacionales en todos los sectores.

Trabaja en áreas afines a la formación del ser humano en la gestión del conocimiento, entrenamientos en efectividad personal y laboral. Crean los programas a la medida de las necesidades de cada organización.

**Misión:** Facilitar procesos de formación y aprendizaje orientados a potencializar habilidades blandas en las personas

**Visión:** Ser una empresa reconocida a nivel nacional por su capacidad para potencialidad comportamientos y generar hábitos impecables en presentaciones, manejo de tiempo y comunicación.

**Fundadora:** Juanita Galindo

Psicóloga de la Universidad El Bosque con experiencia nacional e internacional en facilitación de procesos y programas en efectividad personal, servicio, ventas, presentaciones en público y comunicación. Conocimiento en metodologías para desarrollo de talleres y programas de formación. Es co-fundadora de Well Done Consulting y se concentra en desarrollar programas que faciliten el trabajo y la vida de las personas en su vida.

**Producto:** Los servicios que ofrece Well Done Consulting se dividen entre talleres diseñados de manera personalizada y conferencias de temáticas específicas. Todas las temáticas son para fortalecer las habilidades blandas de las personas.

Temáticas y/o habilidades tratadas por medio de conferencias y talleres.

- Presentaciones de alto impacto

Conferencia:

- Duración de 2 horas aproximadamente
- ¿Que se busca lograr?: Capacitar al presentador para entregar el mensaje de forma efectiva por medio de lo que hoy llamamos “la nueva manera de reunirnos”
- Requisitos: Que el rol exija presentaciones o videollamadas
- Contenido:
  - La clave para una presentación en línea
  - El presentador, la presentación y la audiencia.

Taller: se compone por 4 módulos cada uno de una duración no superior a 2 horas y media.

- M1: Estructura y planeación de una presentación
- M2: De la presentación a presentar
- M3: El repechaje
- M4: manejo de audiencia y de conductas obstaculizadoras

- Reuniones de alto impacto / Efectivas

Conferencia:

- Duración: 1 hora y media
- ¿Que se busca lograr?: proporcionar a los participantes parámetros claros para la ejecución exitosa de reuniones remotas
- Requisitos: Ser anfitrión o asistente a reuniones virtuales
- Contenido:
  - Protocolo antes, durante y después
  - Plan de acción

- 10 aciertos en la administración del tiempo

Conferencia:

- Duración: 2 Horas
- ¿Qué se busca lograr?: promover la creación de hábitos de manejo del tiempo.
- Requisitos: Ninguno
- Contenido:
  - 10 aciertos en la administración del tiempo
  - Plan de acción

Taller: se compone por 3 módulos cada uno de una duración no superior a 2 horas



- M1: Identificando como vivo el tiempo
- M2: Comunicación electrónica
- M3: Reuniones efectivas
  
- Manejo de correo electrónico

Conferencia:

- Duración: 1 Hora
- ¿Qué se busca lograr?: proporcionar tips claves para organizar los correos y contar con criterios de lectura y respuesta
- Requisitos: Usar correo electrónico, y conocer la versión de Outlook que usan los participantes
- Contenido:
  - Manejo del calendario
  - Netiqueta
  - Atajos útiles
  
- Comunicación asertiva

Conferencia:

- Duración: 2 Horas
- ¿Qué se busca lograr? Comunicarnos de la mejor manera, cuidando lo que queremos expresar y cuidando también a quien recibe el mensaje.
- Requisitos: Ninguno
- Contenido:
  - Qué es comunicación asertiva
  - Como tener comunicación efectiva
  - Aprovechando las herramientas: correo, WhatsApp, voz.
  
- Manejo de emociones e inteligencia emocional

#### Conferencia:

- Duración: 1 Hora y media
- ¿Qué se busca lograr? Tips para autogestionar los mecanismos de autocontrol.
- Requisitos: Ninguno
- Contenido:
  - Qué es comunicación asertiva
  - Como tener comunicación efectiva
  - Aprovechando las herramientas: correo, WhatsApp, voz.

#### Metodología

- Las conferencias y talleres pueden ser de una mayor duración según la necesidad del cliente
- Se adaptan a la plataforma que usa el cliente
- Se requiere que los participantes estén conectados todo el tiempo
- Los participantes deben tener acceso a micrófono y cámara
- Adicionalmente se hace uso de app's externas para mejorar la experiencia del participante.
- Los participantes reciben un resumen PDF al final de las sesiones

## **2. Identificación de la necesidad**

Debido a la situación actual que estamos viviendo en el mundo a causa de la pandemia, muchas de las empresas que ejercían labores a principios del 2020, actualmente tuvieron que cerrar ya que no lograron adaptarse a las nuevas estrategias del mercado que ahora es a través de medios digitales.

Well Done Consulting se encuentra en esta transformación y adaptación de dirigir todos sus esfuerzos y estrategias de comunicación a los medios digitales.

## **3. Referente teórico:**

La base para que una organización prospere es su capital humano, por esta razón es que la gran mayoría de las empresas son tan exigentes en la contratación de su personal y tienen departamentos especializados para la selección del mismo, sin embargo, es considerado una necesidad el estar capacitando de manera constante a su personal ya existente para mejorar su rendimiento laboral y personal.

Dichas capacitaciones tienen ventajas tanto para los empleados como para las empresas, desde mejora en el ambiente laboral hasta la rentabilidad para la compañía, el poder capacitar al personal existente, en vez de estar en constante contratación.

La capacitación del personal interno de una compañía es de gran importancia y no discrimina en el tipo de compañía, en un estudio realizado por la Universidad Cooperativa de Colombia en su sede de Barrancabermeja para la creación de un programa de capacitación para los docentes del colegio las Américas; identificaron que algunas de las habilidades blandas que los docentes quisieran recibir capacitación son trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, liderazgo y comunicación efectiva.

Dicha investigación se planteó con el fin de crear un proyecto de capacitación interna en la institución sobre estas habilidades, con el fin de brindar metodologías didácticas y experiencias prácticas que contribuyan a mejorar el ambiente escolar entre la comunidad educativa.

Las empresas vienen enfocándose en el desarrollo de habilidades que las nuevas formas de trabajo requieren. Es así que las “soft skills” o habilidades blandas, resultado de una combinación de aptitudes, personalidad, conocimientos y valores adquiridos, cobran un papel muy importante en el mercado laboral.

la Dirección de Empleabilidad de la UTP (Universidad Tecnológica del Perú) reúne algunas habilidades blandas que buscan las empresas.

Trabajo en equipo:

Estableciendo relaciones de confianza, con objetivos comunes, y respetando y valorando la diversidad.

Resolución de problemas:

Capacidad para actuar ante un inconveniente, encontrar soluciones rápidas y efectivas a los problemas o conflictos.

Adaptación al cambio:

Las transformaciones traen consigo que el cambio sea una constante. Es necesario atreverse a salir de la zona de confort para adaptarse a nuevos entornos.

Orientación a resultados:

Implica dar respuesta en los plazos requeridos. Para ello es necesario establecer objetivos claros e indicadores para medir los resultados.

Toma de decisiones:

El reto es tomar decisiones de manera oportuna, considerando no solo la experiencia previa sino también indicadores objetivos. Medir los riesgos que se pueden asumir y atreverse a incorporar nuevas estrategias.

Un Estudio de Page Colombia sobre las habilidades 360° en América Latina entre los países partícipes del estudio encontramos a Colombia y nos presenta resultados muy importantes sobre las habilidades blandas; el 59% de los encuestados indicó que uno de los motivos por los que no llegan a cubrir una vacante es porque los postulantes no cuentan con las habilidades blandas necesarias para asumir el cargo.

La importancia de estas habilidades debido a que gracias a ellas logramos entablar o establecer relaciones interpersonales que mejoran nuestro rendimiento laboral en el día a día, según los empresarios colombianos una de las habilidades blandas más importantes en el contexto post covid sería la inteligencia emocional. Sin embargo, hay que dejar claro que esto no implica que sea la única habilidad que buscan, recalcan que lo ideal es formar equipos de trabajo multidisciplinarios.

Las empresas también exponen algunos beneficios que podrían tener gracias al balance de dichas habilidades, como tener un mejor manejo ante posibles crisis o incertidumbres y ayudará a la compañía a obtener mejores resultados económicos.

Pero a pesar de estos beneficios muchos indicaron que el mayor problema a la hora de implementar capacitaciones para la mejora de dichas habilidades es la falta de tiempo.

### 3.1. Competencia:

- Platzi



*Ilustración 2 Logo Platzi*

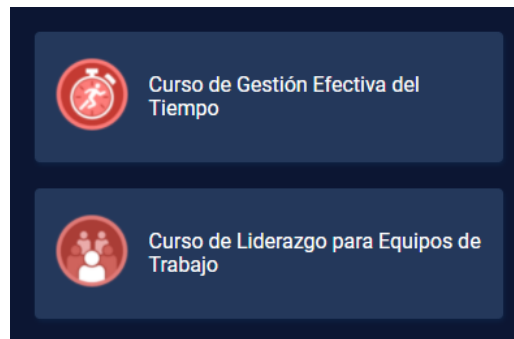
Platzi.com es una plataforma de educación online, que busca ofrecer contenido profesional de calidad y accesible.

Cuenta con más de 100 empleados o colaboradores, más de 1 millón de estudiantes y ha sido merecedora de diferentes premios.

Disponible principalmente en idioma español (también portugués). Su audiencia en su mayoría es de Latinoamérica y España.

- Cuenta con buena atención al cliente a través de diferentes medios (mensajes internos, correo electrónico, redes sociales y demás).
- Agregan nuevos cursos con regularidad (y otros los actualizan cada año).
- Tiene una mejora constante y progresiva, tanto en la metodología de enseñanza como en los aspectos técnicos de la plataforma.
- Posee una única metodología de enseñanza para todos los cursos y se esfuerzan para que los contenidos sean dinámicos y entretenidos.
- Docentes con experiencia y capacitados en pedagogía de enseñanza.
- Presentan conferencias online y offline en diferentes ciudades (Platzi Conf, Platzi Meetup y demás).
- Cuenta con una amplia comunidad que se ayuda así misma (entre estudiantes, docentes y colaboradores).
- El propio equipo de la compañía genera contenido de valor en el blog e incentiva a que otros miembros envíen sus artículos para ser publicados.
- A través del canal en YouTube comparten un resumen semanal de noticias tecnológicas y de la industria del marketing (Cvander News). Este resumen es una parte de Platzi Live, un programa en vivo que ocurre todos los jueves.

- Dispone de aplicaciones móviles estables para acceder y también es posible descargar los cursos en el dispositivo móvil (así como Netflix).
- Cada año realizan una «hackatón», un evento en el cual durante varios días se reúnen todos los colaboradores de la empresa para desarrollar nuevas ideas de mejora.
- Platzi ofrece una sección especializada para empresas, en donde ofrece varios cursos para reforzar las habilidades de sus empleados, entre estos podemos encontrar dos que están enfocadas en habilidades blandas.



*Ilustración 3 Servicios Platzi*

Platzi es una de las plataformas online más grandes de enseñanza y aprendizaje por lo cual posee un gran número de seguidores en sus redes sociales y así mismo están en constante movimiento.



Ilustración 4 Instagram Platzi

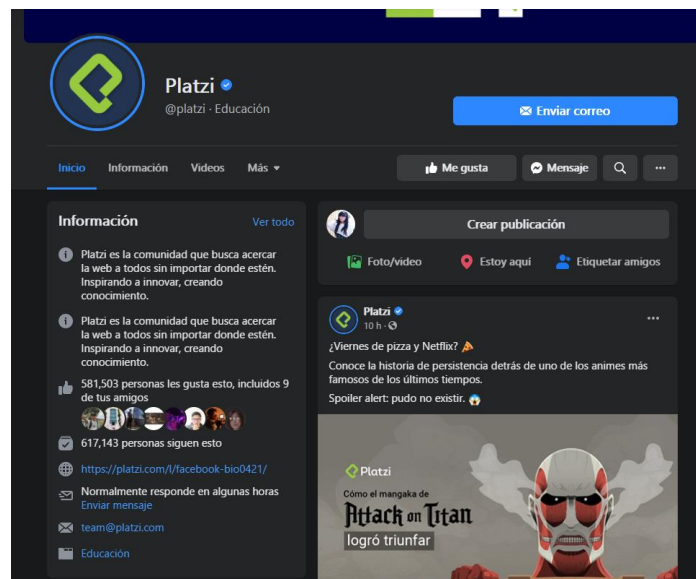


Ilustración 5 Facebook Platzi

- Edx



*Ilustración 6 Logo EDX*

EdX es un proveedor sin fines de lucro de cursos en línea masivos y abiertos. Trabajamos con las universidades y organizaciones líderes a nivel mundial para ofrecer cursos en línea de alta calidad a estudiantes de todo el mundo.

La mayoría de los cursos de edX se pueden acceder totalmente gratis y la mayoría también tienen un costo opcional para acceder a tareas calificadas y poder conseguir un certificado con un costo que varía según el curso. La modalidad de certificado verificado te premiará con un certificado al aprobar el curso.

Encuentra cursos en línea gratis en habilidades blandas, que cubren los diferentes estilos de liderazgo empresarial, las características de cómo ser un buen líder, los estilos de liderazgo, y más, de instituciones como la Universidad Politécnica de Valencia.

En sus redes sociales podemos encontrar información de todos los cursos y de posibles noticias de los mismos, ya que están en constante actualización. sin embargo, no poseen una cuenta de Instagram.



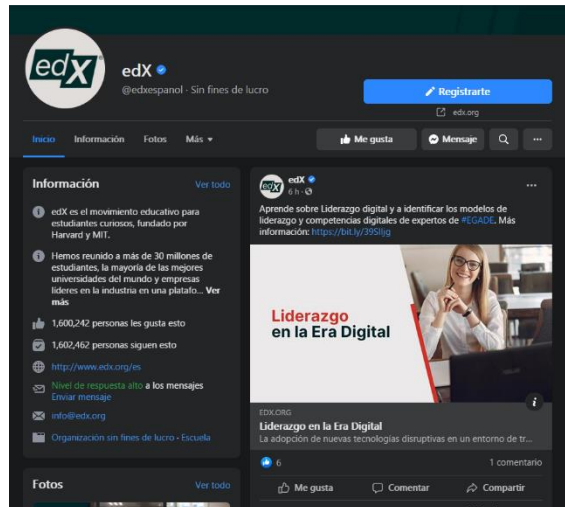


Ilustración 7 Facebook EDX

Su página web es cómoda y llamativa, presenta un problema de adaptabilidad para dispositivos móviles, sin embargo, es bastante intuitiva.



Ilustración 8 Página Web EDX

- Qualylife



Ilustración 9 Logo Qualylife

Somos especialistas en consultoría, investigación, auditoría y formación empresarial, con 18 años de experiencia.

Misión: Colaborar con el desarrollo organizacional de nuestros clientes y sus colaboradores. Trabajamos con pasión por los resultados, que junto con la experiencia y dedicación de los profesionales que conforman Qualylife, han garantizado la satisfacción y alianzas exitosas con empresas de todos los tamaños y sectores.



*Ilustración 10 Página Web Qualylife*

Es una compañía que se dedica a la capacitación de personas y entre su portafolio de productos y servicios se encuentra un programa para empresas donde el punto focal es la capacitación de personal en habilidades blandas, donde le ofrecen la posibilidad de personalizar el curso que desee con las habilidades que necesite.

**Qualylife**  
Credibility - Research - Productivity - Harmony

## Capacitación Liderazgo y Trabajo en Equipo

Programa: Leader Soft Skills

**MÁS DE 170.000 PERSONAS CAPACITADAS EN TODOS NUESTROS PROGRAMAS EN LATINOAMERICA**

>> Nuestros 16 años de experiencia con diferentes organizaciones de todos los segmentos y tamaños nos han permitido conocer varios perfiles y enumerar las habilidades más relevantes de los mejores líderes y equipos.

Invita a los líderes de tu organización a mejorar sus habilidades más importantes.

**¡Entrena tu personal con nosotros!**

>>>> ¡Llena el formulario ahora!>>>>

Para mayor información comuníquese con nuestro equipo al:  
**(+57) 318 3608284**

**Pregúntenos por Versión Online en vivo**

>> Diligencie sus datos para ser contactado

Nombre\*

Email\*

Teléfono Celular\*

Empresa\*

Formato del embaucamiento\*

Seleccionar

Detalles sobre sus necesidades

Autorizo el uso de mis datos a Qualylife Colombia S.A.S según la política de tratamiento de datos publicada en la página web\*

9 x 8 = ?

Ilustración 11 Servicios Qualylife

Tiene presencia en las redes sociales más importantes, sin embargo, no han tenido mucho crecimiento en algunas de ellas, ejemplo de esto es LinkedIn, donde posee solo 293 seguidores, y sus publicaciones tienen reacciones de un número menor al esperado, a diferencia de Facebook donde tienen 1.761 seguidores.

**Qualylife Colombia**  
Transformando negocios y personas  
Consultoría de estrategia y operaciones - Bogotá, Cundinamarca - 293 seguidores

Ver los 4 empleados en LinkedIn

+ Seguir Visitar sitio web Más

Inicio Acerca de Publicaciones Empleos Personas Vídeos

**Acerca de**

Somos especialistas en consultoría, investigación, auditoría y formación empresarial, con 16 años de experiencia. Misión: Colaborar con el desarrollo organizacional de nuestros clientes y sus colaboradores. Trabajamos con pasión por los resultados, que junto con la experiencia y dedicación de los profesionales que conforman Qualylife, h... ver más

Ver todos los detalles

**Videos publicados recientemente**

¿Cuáles son los MOMENTOS DE VERDAD en la atención al cliente? 📺  
Conoce más de este tema en nuestro artículo <https://lnkd.in/d/y6e5B5>  
#AtencionAlCliente #Qualylife #MomentosDeVerdad  
#ConsultoriaEmpresarial #EntrenamientoEmpresarial  
#ExperienciaDeClientes

Ilustración 12 LinkedIn Qualylife

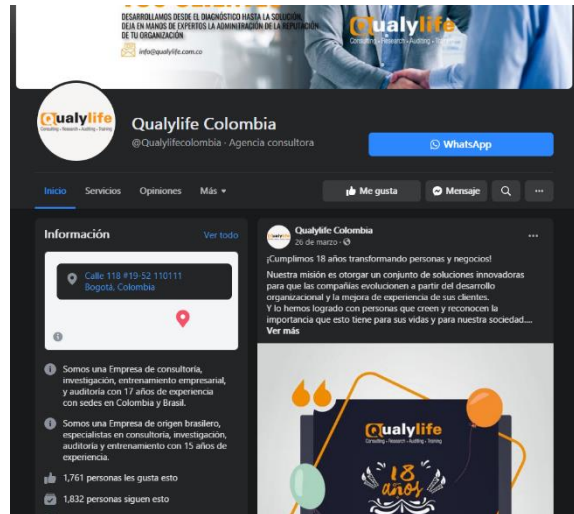


Ilustración 13 Facebook Qualylife

Su red social más fuerte se puede decir que es Instagram, donde poseen la misma cantidad de seguidores que en Facebook, sin embargo, esta red social presenta mejor interacción en sus publicaciones que las otras.

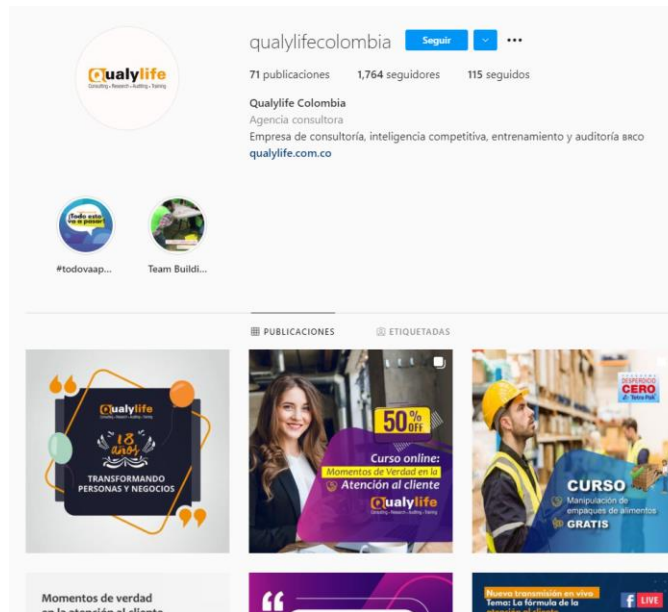


Ilustración 14 Instagram Qualylife

- DO IT International



*Ilustración 15 Logo Do it internacional*

Es una empresa de capacitación especializada en desarrollar 3 competencias esenciales para lograr efectividad. El enfoque en resultados, colaboración estratégica y relaciones efectivas. Por medio de seminarios y programas.

Entre los cursos que dictan podemos encontrar los siguientes

- *Cómo trabajar desde casa sin enloquecerse: Implementa tu programa de contingencia y sácale provecho a la situación*
- *Mándame un email y te contesto por WhatsApp: Cómo usar cada herramienta para lo que es. ¡Y de manera efectiva!*
- *Reuniones virtuales inteligentes: Cómo liderar reuniones remotas cortas e interesantes que logran resultados*
- *Presentaciones Tele Poderosas: Presentaciones tan buenas que la gente no hace otra cosa mientras te escucha*
- *Cambia el temor por resiliencia: Desarrolla tu capacidad para superar la adversidad*
- *Fortacilina: la vitamina para mantener equipos virtuales fuertes, Acciones para lograr un trabajo en equipo y mantenerte cerca, aunque estés lejos.*
- *Cuídate y cuídalos: Alineando a tu gente para mantenerte seguro durante la pandemia*



Ilustración 16 Facebook Do it internacional



Ilustración 17 Twitter Do it internacional

A diferencia de su página web, en sus redes sociales podemos ver que tienen muy baja interacción y sus publicaciones son fotos de las capacitaciones que realizan.

En el caso de Twitter no tiene movimiento desde el año 2018, y su identidad corporativa está desactualizada.

- People Growth



*Ilustración 18 Logo People Growth*

Entre los servicios que ofrece People Growth está sus herramientas para evaluar y mejorar las habilidades blandas de los trabajadores.

Por medio de una alianza con Spectrum Assessments, realiza investigaciones consistentes en relación con el comportamiento de las personas en el ámbito organizacional.

La batería de herramientas se compone de DISC, Motivadores, Inteligencia Emocional, Liderazgo y Equipos efectivos.

- **DISC:** Herramienta de medición personalizada para mejorar la productividad, el trabajo en equipo y la comunicación.
- **Motivadores:** Conocer aquellos factores que motivan a las personas nos lleva a entender de manera objetiva el “por qué” de sus acciones. El conocerlo nos permite reducir los conflictos en los equipos de trabajo y les facilita la alineación hacia las metas conjuntas.
- **Indicadores de inteligencia emocional:** Permite identificar la madurez emocional de las personas con el fin de poder fortalecerlas para que puedan asumir positivamente los retos de sus posiciones.
- **Valores de liderazgo:** La herramienta se basa en la “teoría de valores” de Hartman y es una medición matemática del juicio evaluativo de las personas en sus decisiones de vida y de todos los ámbitos de vida social. Estas dimensiones permiten evidenciar el nivel de desarrollo y madurez que tiene la persona para ocupar una posición de liderazgo y cuál puede ser su plan de acción para consolidarse dentro de la organización.
- **Equipos efectivos:** El instrumento permite hacer una evaluación de la dinámica y características del equipo con el fin de poder generar acciones encaminadas a formar equipos funcionales y cohesionados como ventaja competitiva para la organización. Los equipos funcionales son más eficientes, efectivos y productivos pues tienen ejecuciones rápidas, evitan reprocesos y toman mejores decisiones.

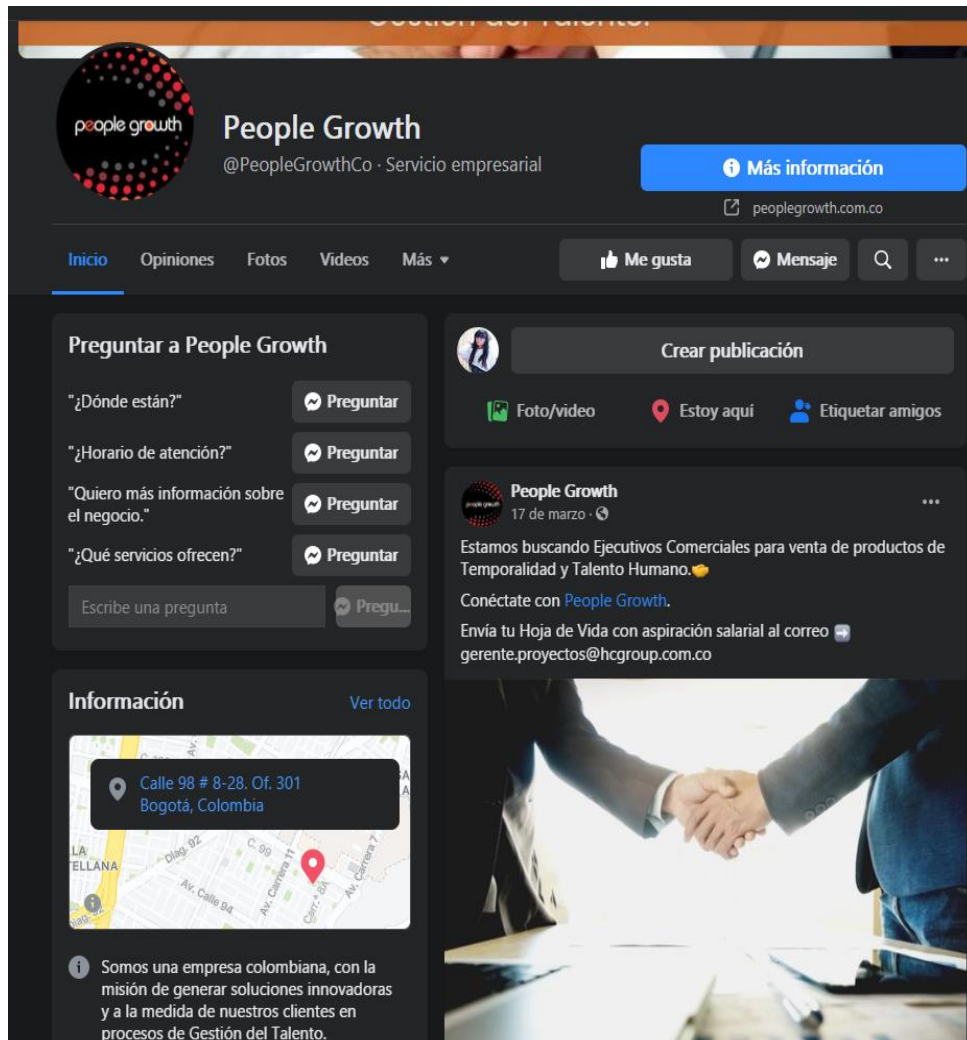


Ilustración 19 Facebook People Growth

Solo cuentan con una página de Facebook y el manejo que le dan es exclusivo para la publicación de las ofertas laborales que poseen.

- Crehana

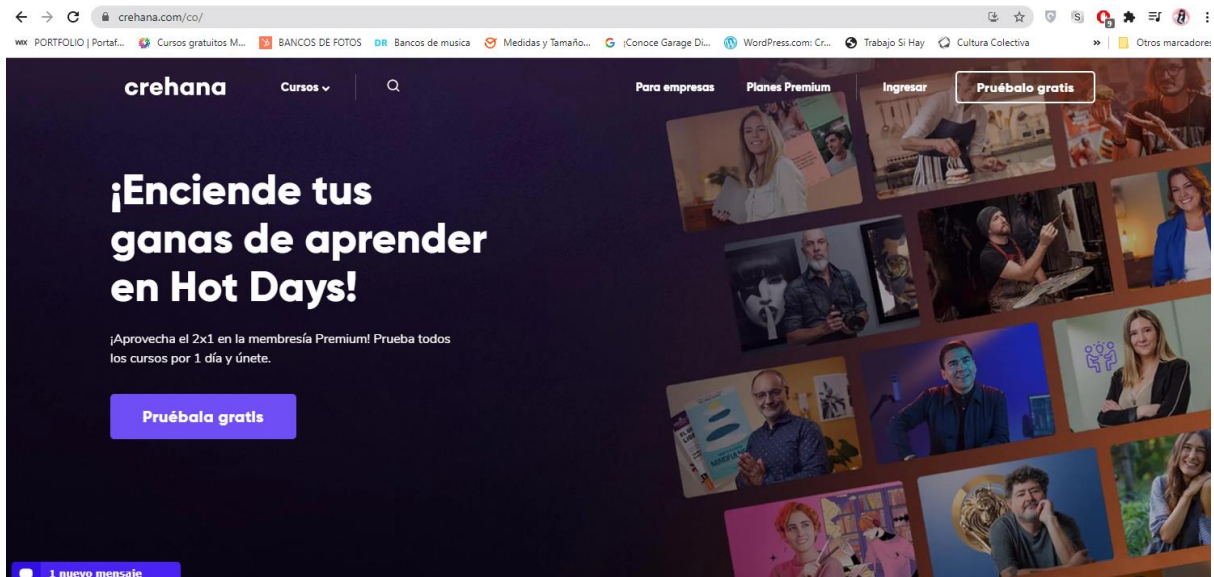


Ilustración 20 Logo Crehana



Es una plataforma digital de aprendizaje, Busca que las personas crezcan profesionalmente sin importar su ubicación, género o posición económica.

“Somos la familia más grande de Latinoamérica, una comunidad de más de 3.5 millones de estudiantes de toda la región y España. ¿Sabías que en 2019 reproducimos 600,000 horas de clases, lo que equivale a 68 años en un año? Queremos seguir estrechando lazos contigo y los tuyos, la distancia no es un problema para crecer juntos.”



*Ilustración 21 Página Web Crehana*

Los cursos de Crehana se dividen en 12 categorías, y están en constante actualización de sus cursos:

- Marketing digital.
- Negocios.
- Ilustración y dibujo.
- Video.
- Diseño.
- Fotografía.
- Web.
- Animación y 3D.
- Arquitectura digital.
- Manualidades.
- Lifestyle

- Escritura

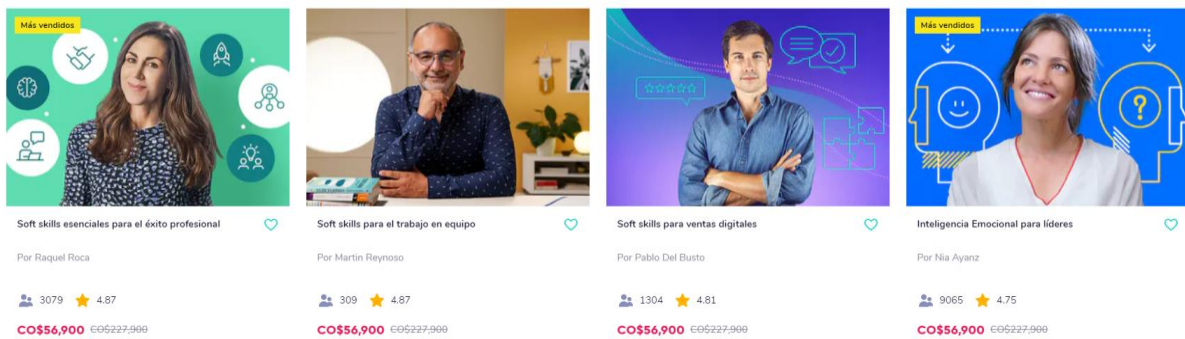


Ilustración 22 Servicios Crehana

Entre sus cursos se pueden encontrar varios enfocados en la mejora de ciertas habilidades blandas, a través de diversas actividades.



Ilustración 23 Facebook Crehana

En sus redes sociales podemos encontrar ofertas sobre cursos o documentos y enlaces de interés, no poseen una interacción tan alta en sus publicaciones en comparación al número de seguidores que posee que es de 810,719 seguidores.

#### 4. Diagnóstico:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones diseñadas de manera personalizada de acuerdo a las necesidades del cliente</li> <li>- Posee reconocimiento por medio del voz a voz gracias a su fundadora.</li> <li>- Personal optimo para llevar acabo las capacitaciones y cumplir con las expectativas de los cliente.</li> <li>- Adaptabilidad al medio o aplicación que el cliente necesite o use.</li> <li>- Poseen el respaldo de casos de exito de diferentes clientes que pueden dar fe del servicio ofrecido por la compañía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Página Web desactualizada, no se encuentra con facilidad el temario de las capacitaciones ofrecidas.</li> <li>- Dicha pagina web no posee adaptavilidad en cualquier dispositivo, lo que hace complicado su alcance a mas publico.</li> <li>- No cuenta con posicionamiento online lo que impide que la pagina principal salga en las principales resultados de busqueda</li> <li>- Falta de una estrategia digital para el uso adecuado de las redes sociales</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debido a la situación actual las empresas necesitan capacitar a sus empleados en ciertas habilidades blandas como lo son el manejo del tiempo e inteligencia emocional.</li> <li>- Una amplia variedad de aplicaciones para reuniones virtuales</li> <li>- Gracias a la pandemia la gran mayoría del publico se traslado a los medios digitales para buscar nuevos productos o servicios</li> <li>- La creación de alianzas estrategicas con otras compañías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios de las necesidades basicas del comprador debido a la situación actual que atraviesa el pais, la capacitación en ciertas compañías pasan a un segundo plano.</li> <li>- Posicionamiento fuerte de otras marcas como platzi, crehana, Domestica entre otros.</li> <li>- La situación economica del pais puede afectar de manera negativa la empresa, debido a posibles aumentos en los impuestos o desvalorización de la moneda.</li> </ul>

Tabla 1 Matriz DOFA

<b>Matriz de problemas identificados</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Posibles Causas</b>	<b>Situación Actual</b>	<b>Ponderado</b>
Diseño de la pagina web	Desconocimiento acerca del tema de como se debe diseñar una pagina web de manera optima y funcional	La pagina web no es adaptable a diferentes dispositivos y no cuenta con la información innecesaria	5
Identidad de marca	Un desconocimiento en la importancia de tener una identidad de marca clara para dar unidad a toda la empresa	Actualmete no podemos identificar la marca, salvo por la pagina web donde podemos ver el logo, pero en sus redes sociales no se puede ver	5
Manejo de redes sociales	Desconocimiento sobre como dar un buen uso a las redes sociales como herramientas de ventas	La marca tiene redes sociales, sin embargo no son faciles de identificar, debido a que no esta la image de la marca por ningun lado y no poseen información importante para los clientes	4
Consecución de nuevos clientes	Debido a que la atracción de clientes se hace por medio del voz a voz no se ha creado un plan para intervenir nuevos nichos de mercado	Debido a la situación actual que vive el mundo, muchos de los clientes actuales que tenia Well Done Consulting decidieron hacer su propio departamento de capacitación del personal	4
Estrategia publicitaria	Desconocimiento de como informar a los posibles clientes sobre las ventajas que traeria adquirir los servicios de Well Donse Consulting	En las redes sociales o en la pagina web encontramos muy poca información acerca de las ventajas que tendria trabajar con Well Done Consulting	3
Servicio PostVenta	Un posible desconocimiento o herramienta para la consecución de reseñas de clientes satisfechos	Actualmente las personas confian mucho en las reseñas dadas por otras personas para la adquisición de nuevos servicios	3

*Tabla 2 Matriz de problemas identificados*

## 4.1.Componente teórico:

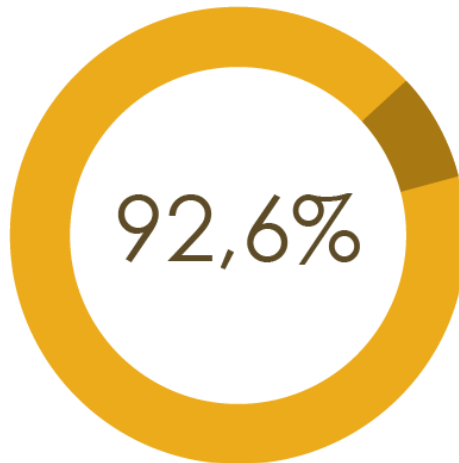
### 4.1.1 Análisis de públicos:

Hombres y mujeres, entre los 30 a 50 años gerentes o administradores de empresas ubicados en el territorio colombiano, con estudios profesionales o especializaciones relacionadas en el área de la administración de empresas, comercio o Mercadeo y publicidad. Son personas de estrato socioeconómico alto que se preocupan por su futuro y el de su familia, por esta razón deciden emprender.

Son personas audaces, carismáticas, responsables y decididas que siempre buscan el crecimiento de su compañía desde diferentes aspectos de esta, tanto el equipamiento como su capital humano, por ende, están en la búsqueda constante de herramientas que satisfagan las necesidades de constante capacitación de su personal.

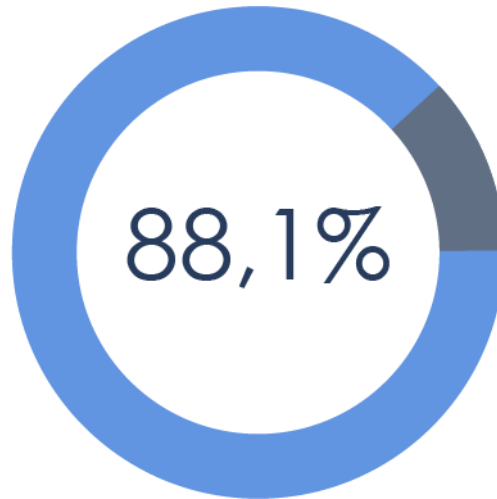
## 4.2.Componente práctico:

Por medio de una encuesta a 68 empresarios se hizo un sondeo acerca de lo que pensaban sobre la importancia de la capacitación del personal.



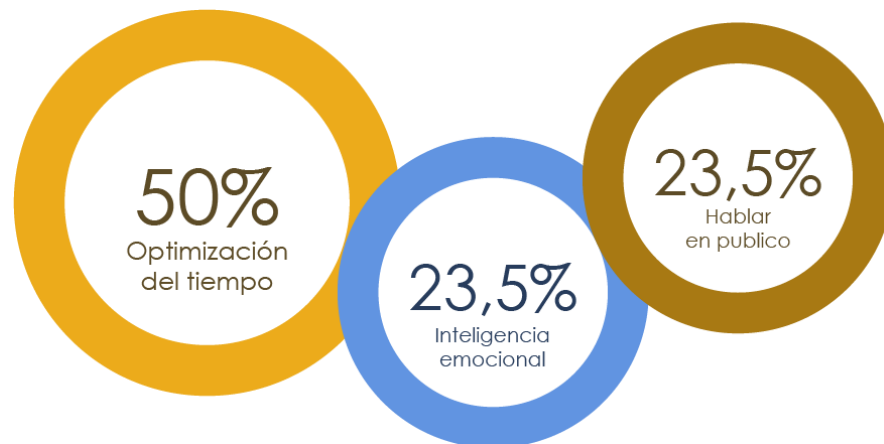
*Gráfico 1 ¿Considera usted importante el capacitar a los empleados de una compañía?*

El 92% de los encuestados consideran que es muy importante la capacitación para sus empleados. Entre las razones podemos ver que la mejora en la calidad es notoria.



*Gráfico 2 ¿Cree importante que un empleado se capacite en habilidades blandas?*

De dichos encuestados podemos identificar que el 88,1% de los empresarios cree necesario la capacitación de sus empleados en habilidades blandas.



*Gráfico 3 ¿Qué habilidades blandas le gustaría mejorar de sus empleados?*

Entre las habilidades que los empresarios consideran importantes capacitar en sus empleados encontramos que el 50% cree que la optimización del tiempo es la que más se debe reforzar, seguido de, inteligencia emocional y el hablar en público.

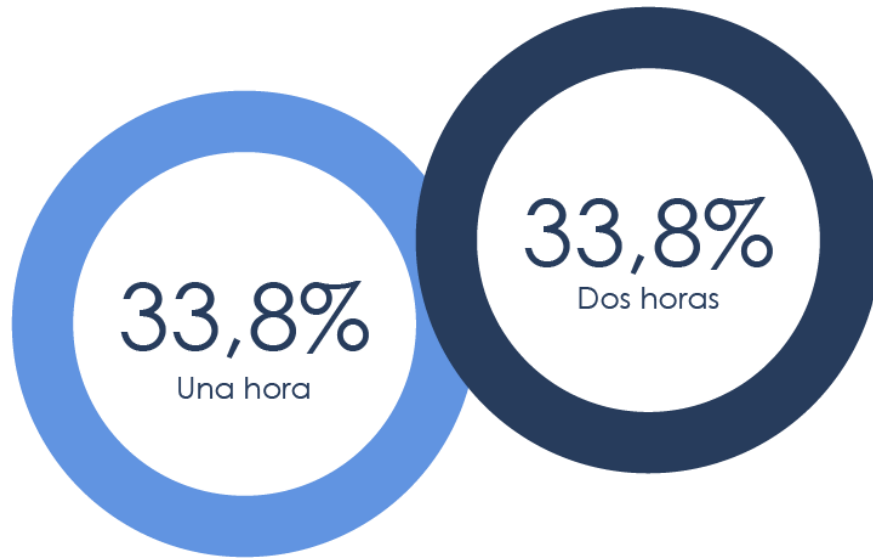


Gráfico 4 ¿Cuánto cree usted que debe durar una capacitación de habilidades blandas?

Además de esto nos contaron que el promedio ideal para la duración de una capacitación en habilidades blandas estaría entre una hora a dos horas.

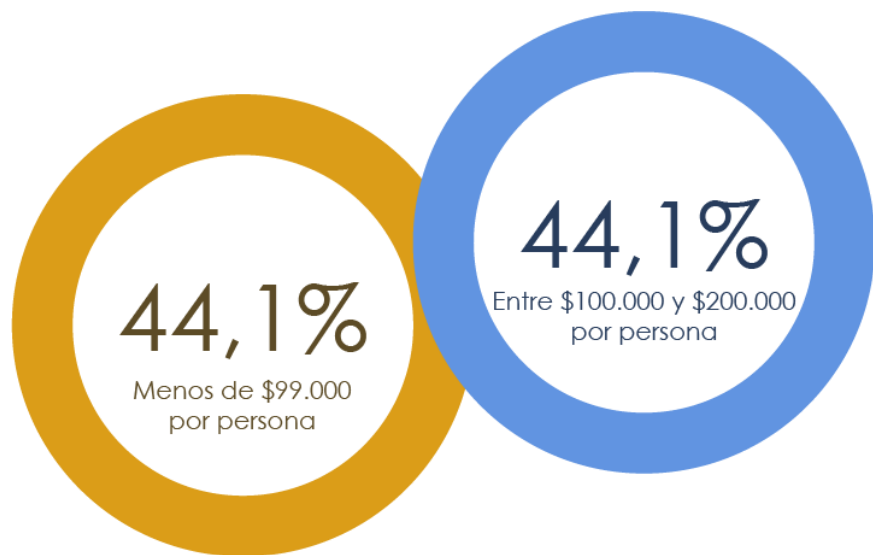


Gráfico 5 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una capacitación para sus empleados?

De igual forma encontramos que el 44,1% estaría dispuesto a pagar menos de \$99.000 por la capacitación de una persona, y el otro 44,1% pagaría entre \$100.000 y \$200.000 pesos.

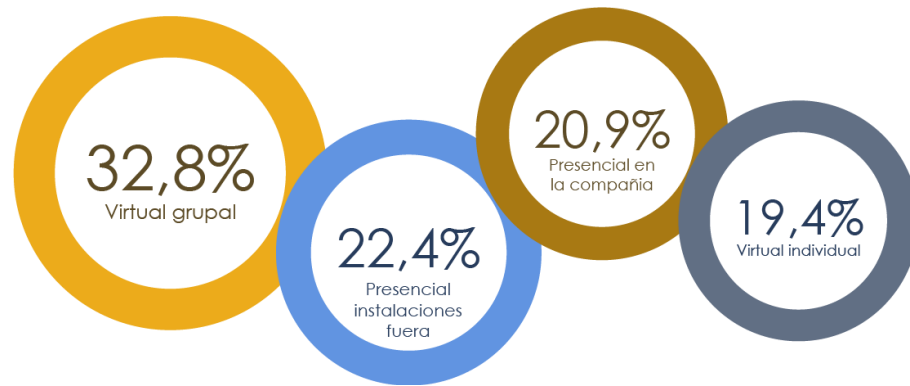


Gráfico 6 ¿De qué forma preferiría que se llevaran a cabo estas capacitaciones?

En cuanto a la forma que dichos empresarios prefieren que sus empleados tomen estas capacitaciones podemos evidenciar que el 32,8% les gustaría que se llevaran a cabo de forma virtual y en grupos, el 22,4% optarían por una capacitación de manera presencial en instalaciones ajenas a las de la compañía; el 20,9% le gustaría la capacitación de manera presencial en su compañía y el 19,4% preferirían dichas capacitaciones de manera virtual e individual.

Gracias a esta encuesta podemos evidenciar que muchos de los empresarios ya adaptaron sus modelos de negocio por la forma en como deciden capacitar a sus empleados, al decir que la optimización del tiempo, inteligencia emocional y hablar en pública son habilidades de vital importancia entre sus trabajadores, ya que por la situación actual la mayoría de dichos empresarios optaron por reorganizar sus metodologías de trabajo para dejar a la mayor parte de su personal de manera home office y dichas habilidades ayudan a que este proceso se lleve a cabo de manera eficaz y no presente tantos efectos negativos en la funcionalidad normal de las empresas. De esta manera podemos ver que, aunque los empresarios ya son conscientes de la nueva normalidad que estamos viviendo debido a la pandemia global queriendo que dichas capacitaciones se tomen de manera virtual para evitar las aglomeraciones, también podemos observar cómo cierto porcentaje sigue creyendo en que las capacitaciones de manera presencial son mejores que las que se llevan a cabo de manera virtual.

Sin embargo, debemos reconocer que de manera virtual no solo aumenta el nivel de disciplina que debe tener cada persona para el óptimo aprendizaje, si no que para los empresarios se abren nuevas puertas a más oportunidades, debido a que gracias a las nuevas tecnologías que tenemos actualmente las posibilidades de llegar y entablar negociaciones con público extranjero son mayores dando así la posibilidad de incursionar en más nichos de mercado existentes.



## **5. Intervención**

### **5.1.Objetivo general:**

Aumentar el alcance en redes sociales para generar un mayor tráfico hacia la página web, por medio de una identidad de marca establecida y una estrategia de contenidos.

### **5.2.Objetivos específicos:**

- Rediseñar la página web acorde a la identidad de marca para reforzar la credibilidad de la empresa.
- Implementar una estrategia de posventa por medio de testimonios de clientes satisfechos y crear un portafolio de casos de éxito.
- Incrementar el movimiento en redes sociales, siguiendo los lineamientos establecidos en un plan de contenidos.

### **5.3.Estrategias:**

- Ampliar el portafolio de servicio para capacitar a las personas sobre el uso de diversas aplicaciones para facilitar el trabajo home office o a distancia.
- Establecer una estrategia digital para llevar tráfico a la página Web o a las redes sociales de Well Done por medio de las redes de Juanita Galindo.
- Rediseñar la página Web, agregando una descripción más amplia del portafolio y vinculando las redes sociales de la empresa.
- Ampliar las estrategias comerciales a otros nichos de mercado como las universidades o Call Centers.

- Creación de un manual de identidad corporativa para que la marca sea respetada en los diferentes medios que se use y así crear unidad de marca.
- Implementar una sección de la página Web donde los clientes que ya trabajaron con Well Done Consulting puedan dar su testimonio o recomendación.

#### **5.4.Tácticas:**

- Diseño del manual de identidad de marca, ya que teniendo un dicho manual se le puede dar una unidad a la empresa en cuanto a unidad visual se refiere en todos los medios que se quiera implementar.
- Rediseño de la página Web y redes sociales siguiendo el manual de identidad de marca.
- Rediseño del portafolio de servicios independientes para servicios presenciales y virtuales para incluirlos en la página web.
- Creación de una estrategia digital donde la finalidad sea aumentar el tráfico de la página web.
- Creación del cronograma de publicaciones para todas las redes de Well Done Consulting.
- Hacer un estudio de mercados sobre posibles nuevos cursos de capacitación para incluir en el portafolio
- Creación de una campaña digital por medio de la cual se pretende dar a conocer los beneficios que trae para una empresa el capacitar a sus empleados en habilidades blandas.

#### **6. Cronograma:**

*\*Excel adjunto\**

## 7. Presupuesto:

PRESUPUESTO			
Cantidad	Táctica	Valor Unitario	Valor Total
1	Manual de Imagen básico (explicación -planimetría - colores-fuentes -usos (sin aplicaciones)	\$ 204.600	\$ 204.600
1	Rediseño página web; Página básica HTML - Diseño a través de wordpress: Inicio y 4 páginas internas, *no incluye costos de dominio ni hosting*	\$ 225.000	\$ 225.000
1	Mantenimiento básico mensual*	\$ 150.000	\$ 150.000
1	Rediseño de redes sociales	\$ 357.500	\$ 357.500
2	Diseño de catálogo (una hoja) *Estimado de 8 hojas*	\$ 74.250	\$ 594.000
1	Creación de estrategia digital + Campaña digital para redes sociales + Cronograma de publicaciones	\$ 1.850.000	\$ 1.850.000
1	Investigación de mercado - 7 días o fracción.	\$ 1.622.500	\$ 1.622.500
<b>TOTAL</b>		\$ 4.483.850	\$ 5.003.600

*Tabla 3 Presupuesto*

*\*No incluyen costos de personal para administración de página web y redes sociales después de la entrega final, se realizará una capacitación acerca de cómo administrarlas; los valores aquí presentados tienen un valor estimado de pago único, salvo el mantenimiento de la página web que se cancela de manera mensual.\**

## 8. Indicadores de medición:

- **Clics a la página web:** Cantidad de clics realizados para llegar a la página web en busca de mayor información sobre los servicios ofrecidos.
- **Cantidad de formularios de contacto:** Número de clientes interesados en adquirir los servicios de Well Done Consulting y necesitan de una asesoría
- **Impresiones:** Por cada publicación de acuerdo al horario preestablecido se llevará el análisis de las impresiones conseguidas para medir la efectividad de la publicación
- **Número de ventas:** Comparativo de ventas mes a mes, para ver si hay un incremento.
- **Alcance:** Monitoreamos el alcance de cada publicación para verificar la efectividad de la misma.

## Bibliografía

- Hr, R. (2020, 29 abril). *La importancia de capacitar a tus trabajadores*.
- *HABILIDADES BLANDAS EN LOS DOCENTES*. (2019).
- *¿Qué habilidades blandas buscan las empresas?* (2020).
- *Habilidades 360*. (2020).
- Pinto, A. (2020, 1 octubre). *Platzi y sus cursos: ventajas y desventajas*. Blogs El Espectador.
- *Platzi: Cursos online profesionales de tecnología*. (2021). Platzi.
- edX. (2021). *edX | Cursos online gratis de Harvard, MIT y más*.
- Parreira, D., Leonardo, D., Paramo, J. R., Jaramillo, L. C., Moncada, M., & Gómez, C. (2020, 9 octubre).
- *Capacitación por desarrollo de competencias*. (2021, 14 mayo). DO IT Internacional.
- *People Growth |*. (2021). People Growth.