Por grupos de trabajo deberán leer el caso denominado: "*Atención al Cliente*" en Recursos Humanos de la organización "Banco Mundo Mujer".

Camila es estudiante del programa Técnico en Recursos Humanos en el SENA y está realizando su etapa productiva en la empresa "Mundo mujer", una compañía dedicada a la prestación de servicios financieros, especialmente en el sector de **microcréditos** dirigidos a mujeres emprendedoras y pequeños empresarios con más de 150 empleados. Su función principal es atender consultas de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de las políticas internas y normativas laborales.

Un día, Pedro, un técnico en soporte de la compañía Mundo Mujer, se acerca al departamento de Recursos Humanos preocupado porque su solicitud de permiso remunerado para asistir a una capacitación ha sido rechazada sin una explicación clara. Argumenta que otros compañeros han recibido permisos similares y teme que la decisión no haya sido equitativa.

Intervención de Camila:

Aplicación de Protocolos: Camila sigue el protocolo de atención al cliente interno, el cual establece escuchar activamente la inquietud del colaborador, recopilar información y brindar una respuesta clara y fundamentada.

Consulta de Políticas y Normativas: Revisa la política interna sobre permisos remunerados y encuentra que estos se aprueban según la relevancia de la capacitación para el cargo, la disponibilidad del personal y la carga laboral.

Cultura Organizacional: Explica a Pedro que la empresa promueve el desarrollo profesional, pero también debe garantizar la operatividad del área. Su compromiso es asegurar la equidad en la aplicación de políticas.

Gestiones y Solución:

- Camila consulta con el jefe de área Fernando para entender por qué se rechazó su solicitud.
- Descubre que la negativa se debió a una alta demanda de trabajo en la semana solicitada.
- Propone a Fernando reprogramar su capacitación para una fecha en la que la carga laboral sea menor.
- El jefe aprueba el permiso para una semana después, garantizando que Pedro pueda capacitarse sin afectar la operación.

Cierre y Mejora Continua: Camila informa a Pedro sobre la solución y recomienda al equipo de Recursos Humanos mejorar la comunicación sobre los criterios de aprobación de permisos para evitar malentendidos en el futuro.