UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL

SUPERVISADO –EPS-

"CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AC TALENTOS GUATEMALA, UBICADA EN LA 5ª. AVENIDA 16-43 ZONA 10 CIUDAD DE GUATEMALA"

INFORME FINAL DEL EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

SARA NOEMÍ ALBIZUREZ ALVIZUREZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

TÉCNICA UNIVERSITARIA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
EPS
Archivo
REG. 159-2017
CODIPs.1044-2018
De Orden de Impresión Informe Final de ETS

04 de mayo de 2018

Estudiante
Sara Noemí Albizurez Alvizurez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO (20º.) del Acta TREINTA Y UNO GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (31-2018) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 04 de mayo de 2018, que copiado literalmente dice:

"VIGÉSIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- titulado: **"CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AC TALENTOS GUATEMALA, UBICADA EN LA 5ª. AVENIDA 16-43 ZONA 10 CIUDAD DE GUATEMALA",** de la carrera técnica de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

Sara Noemí Albizurez Alvizurez **CARNÉ No. 2012-16554**
CUI: 1789-63569-0103

El presente trabajo fue supervisado durante su desarrollo por el Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera y revisado por la Licenciada Gladys Enríquez Ortíz. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

/Gaby

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC
RECIBIDO
02 MAY 2018
FIRMA HORA: 13:50 Registro: 612-17

Reg. 612-2017
E.P.S. 127-2017

20 de abril del 2018

Señores Miembros
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Informo a ustedes que se ha asesorado, revisado y supervisado la ejecución del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

Sara Noemí Albizurez Alvizurez carné No. **1789 63569 0103** titulado:

"CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AC TALENTOS GUATEMALA, UBICADA EN LA 5ª. AVENIDA 16-43 ZONA 10 CIUDAD DE GUATEMALA."

De la carrera de Orientación Vocacional y Laboral

Así mismo, se hace constar que la **revisión** del Informe Final estuvo a cargo de la Licenciada Gladys Enríquez Ortíz, en tal sentido se solicita continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Escuela de Ciencias Psicológicas
Depto. de Ejercicio Profesional Supervisado
Dr. ALEX MELGAR
Coordinador
-EPS-
-USAC-

Doctor Alex Melgar Figueroa
COORDINADOR DE EPS

c. Archivo
Registro y Control Académico

Reg. 612-2017
E.P.S. 127-2017

19 de abril del 2018

Doctor
Alex Melgar Figueroa
Coordinador de EPS
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Doctor:

Tengo el agrado de comunicar a usted que he concluido la revisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado –ETS- de

Sara Noemí Albizurez Alvizurez carné No. **1789 63569 0103** titulado:

"CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AC TALENTOS GUATEMALA, UBICADA EN LA 5ª. AVENIDA 16-43 ZONA 10 CIUDAD DE GUATEMALA."

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este departamento, por lo que me permito dar la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REVISOR
USAC

Licenciada Gladys Enríquez Ortíz
REVISORA DE E.P.S.

c. Expediente

Reg. 612-2017
E.P.S. 127-2017

13 de noviembre del 2017

Doctor
Alex Melgar Figueroa
Coordinador de EPS
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Doctor:

Informo a usted que he concluido la supervisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

Sara Noemí Albizurez Alvizurez carné No. **1789 63569 0103** titulado:

"CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AC TALENTOS GUATEMALA, UBICADA EN LA 5ª. AVENIDA 16-43 ZONA 10 CIUDAD DE GUATEMALA."

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

En tal sentido, y dado que cumple con los lineamientos establecidos por este departamento, me permito dar mi APROBACIÓN para concluir con el trámite respectivo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ASESOR SUPERVISOR

Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera
Asesor-Supervisor

c. Expediente

c.c. Control Académico
EPS
Archivo
Reg.612-2017
CODIPs.1506-2017
De Aprobación de Proyecto ETS

27 de junio de 2017

Estudiante
Sara Noemí Albizurez Alvizurez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto TRIGÉSIMO CUARTO (34º.) del Acta TREINTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (39-2017) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de junio de 2017, que literalmente dice:

"**TRIGÉSIMO CUARTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el proyecto de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS-, titulado: **"CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AC TALENTOS GUATEMALA UBICADA EN LA 5 AVENIDA 16-43 ZONA 10 CIUDAD DE GUATEMALA"** de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

Sara Noemí Albizurez Alvizurez **CARNÉ No. 201216554**

Dicho proyecto se realizará Ciudad capital, asignándose a la Sra. Coordinadora Dallana Tunche, quién ejercerá funciones de supervisión por la parte requirente, y al Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera, por parte de esta Unidad Académica. El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, resuelve **APROBAR SU REALIZACIÓN**."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS SECRETARÍA

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

/Gaby

ACTALENTOS CA
ACERH Group

5ta Avenida 16-43, Zona 10,
Ciudad de Guatemala
PBX : (502) 2312 3131

A QUIEN INTERESE:

El Departamento de Recursos Humanos de la Empresa AC TALENTOS, S. A., hace constar que:

SARA NOEMI ALBIZUREZ ALVIZUREZ quien se identifica con No DPI 1789 63569 0103, realizo su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) en el área de **RECURSOS HUMANOS** del 15 de mayo 2017 al 15 de diciembre del 2017.

Para los usos legales que al interesado convenga, extiendo la presente referencia a los 15 días del mes de diciembre del año 2017.

AC TALENTOS
ANIVERSARIO
RECURSOS HUMANOS
5a. Avenida 16-43, Zona 10
PBX: (502) 2312-3131, Fax: (502) 2332-3923

Dayanna Tunche
Recursos Humanos
AC Talentos, S.A.

INDICE

Resumen 2
Introducción 3
Capitulo I 5
Antecedentes 5
Capitulo II 31
Referente teórico metodológico 31
2.2 Objetivos 53
2.2.1 Objetivo general 53
2.2.2 Objetivos específicos 54
Metodología 54
Técnicas e instrumentos por utilizar 58
Capítulo III 66
Descripción de la experiencia 66
3.1 subprograma de atención individual 66
3.2 subprograma de prevención-docencia 67
3.3 sub-programa de investigación 68
Capítulo IV 81
Análisis de la experiencia 81
Capítulo V 94
Conclusiones Generales 94
Conclusiones específicas 94
Capítulo VI 96
Recomendaciones Generales 96
Recomendaciones Específicas 96
Anexo 98
Bibliografía 101

Resumen

El presente informe final del ejercicio profesional supervisado realizado en las instalaciones de la empresa AC talentos Guatemala, ubicada en la 5av 16-43 Zona 10 Ciudad de Guatemala, tuvo la finalidad de crear e implementar el plan de capacitación y desarrollo para el fortalecimiento organizacional en el segundo semestre el año 2017.

La organización necesitaba un plan de capacitación que incluyera a los colaboradores tercerizados que se encuentran en planilla, laborando en la ciudad de Guatemala o departamentos.

La capacitación como todo proceso educativo cumple una función eminente; la formación y actualización de los recursos humanos, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social.

En la sociedad actual, la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización.

Una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente. (Perea, 2008)

Así como hay una calidad de la salud, también hay una calidad de la capacitación. Esta distinción es conceptualmente obvia, pero, en la práctica, más de una vez tiende a pensarse que la capacitación para mejorar la calidad de la salud es automáticamente de buena calidad, descuidándose, entonces, los aspectos propios de la capacitación. (Irigoin, 1998)

Introducción

Para la elaboración del plan de capacitación y desarrollo en la empresa AC Talentos se buscó el fortalecimiento organizacional, se buscó generar una herramienta de apoyo para la organización, que les permita tomarlo como referente para los siguientes proyectos de formación. Optimizando con ello el desempeño del colaborador, así también su permanencia y calidad de vida empresarial.

La capacitación, es un proceso educativo de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores de una organización adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así

mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador. (industrial, s.f.)

Para la ejecución del plan de capacitación y desarrollo se necesitará el apoyo de los jefes y gerentes ya que es preciso tener un referente de jerarquía que siga y proponga cambios significativos en medio de las capacitaciones.

Las empresas que serán beneficiadas con el plan de capacitación elaborado en Ac Talentos serán: LALA, Cisco, Endless, Mc Graw, Duke Energy, Epson, Ricoh, Panasonic,J&J, Uber, Benitomo , Televisa, Cengage, Lexmark, Trumpler.

Capitulo I

Antecedentes

Ubicación Contextual

AC Talentos Guatemala ubicada en la 5av 16-43 Zona 10 Ciudad de Guatemala.

1.1 Aspecto histórico antropológico

Durante el gobierno del presidente Jacobo Árbenz, militar y político, ministro de la Defensa Nacional y presidente de Guatemala se estableció en 1952 las divisiones respetivas para la zona 10 de la ciudad de Guatemala. Las zonas se aprobaron en aquel año. En base a los estudios presentados por la Dirección de Planificación de la Municipalidad de Guatemala, relacionados con la zonificación de la ciudad.

Abarca desde la primera calle a la 20 calle y de la Avenida de la Reforma a Oakland. (Majadas, s.f.)

Se describirá a partir de la intersección de la avenida "Las Américas" y el antiguo acueducto de "Pínula" hacia el oriente por medio de este último y, al extinguirse su trazo por medio del antiguo camino al Salvador, hasta encontrar el lindero de la finca "San Rafael", lindero que se seguirá en el sentido de las manecillas del reloj hasta su intersección con la actual carretera a El Salvador a la altura del kilómetro 8.

De este punto se seguirá dicha carretera hacia la ciudad hasta su encuentro ideal con la prolongación del río "Negro", que separa las zonas 10 y 15; el cual se recorrerá aguas abajo pasando por debajo del relleno de "Vista Hermosa", hasta su prolongación de la calle "Mariscal Cruz", la que se seguirá hacia el poniente hasta

la avenida “La Reforma”, la que finalmente se tomará hacia el sur hasta alcanzar el punto de origen de la descripción.

La ciudad está dividida en 22 zonas, lo cual hace muy sencillo encontrar direcciones ubicando hoteles, centros comerciales... etc. La estructura de las zonas hace que sean fáciles de encontrar, ya que están numeradas por calle y avenida.

La estructura de la ciudad tiene un estilo urbano neoclásico de principios de siglo. Es una ciudad que posee muchas avenidas y bulevares amplios como la reforma, vista hermosa o Los Próceres. En zona 10 la estructura cambia un poco ya que por la afluencia de las personas ha cambiado su estructura por instalaciones modernas y vistosas, con edificios altos y opulentos centros comerciales. En esta zona se encuentran los hoteles más reconocido y concurridos de Guatemala.

Es conocida como la zona viva porque es un área reservada a la distracción y a la diversión. Se puede encontrar una amplia gama de restaurantes, bares y clubes nocturnos, así como discotecas y grandes hoteles y casinos. Es el área de recreación nocturna más importante del país el horario donde se puede observar más afluencia de personas es de 18:00 a 12:00 am. Entre los principales lugares de la zona se encuentra SOHO, GABBANA o KALUHA. En esta zona se encuentran algunas embajadas.

Las personas que suelen frecuentar esta zona son jóvenes que desean adquirir diversión y pasar el tiempo con sus amigos o personas cercanas, por medio del baile, comida y bebida.

El departamento se vio influenciada por eventos históricos que marcaron a todos sus habitantes entre ellos podemos mencionar los siguientes: El Golpe de Estado que sufrió el General Miguel Ydigoras Fuentes, El 13 de noviembre de 1960 un grupo de oficiales jóvenes se alzaron contra el gobierno de Idígoras. Algunos de ellos fundaron las dos organizaciones de izquierda que iniciaron la lucha armada en 1962: las Fuerzas Armadas Rebeldes (FAR) y el Movimiento 13 de noviembre. Esta lucha guerrillera duró treinta años, y el pueblo guatemalteco tuvo que enfrentar un verdadero genocidio, que ocasionó 200 000 muertos y cientos de miles de desplazados.

El acuerdo de paz fue un hecho histórico trascendental para todos los guatemaltecos. En diciembre de 1996, el gobierno de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca firmaron acuerdos de paz que incluían aspectos relativos a la educación. Muchos de ellos pretendían fomentar una educación bilingüe de calidad y el respeto a la diversidad cultural, en vista de que la mayoría de la población del país es indígena. (PL, 1996)

El relator de la ONU sobre ese derecho, Vernor Muñoz acaba de visitar el país centroamericano. En una entrevista, destacó los avances logrados por Guatemala y formuló recomendaciones encaminadas a cerrar la brecha entre la retórica y la implementación de la legislación nacional relativa al derecho a la educación. También en 1944 vivió Guatemala una de las épocas más grandes de la historia moderna. La caída de Jorge Ubico fue producto de una toma de conciencia que tenía su raíz en la lucha ideológica provocada por la Segunda Guerra Mundial. La Guerra que se vivía en Guatemala a través de los medios de propaganda de los

aliados y que eran escuchadas a través de las emisiones de la BBC de Londres, la Voz de la Víctor de San José de Costa Rica y las noticias de la XEW que transmitían, eran todas orientadas a favor de las democracias. Se utilizaron los recursos del Gobierno para la propaganda poncista y se pretendía llegar a una imposición como las que habían caracterizado las reelecciones de Ubico (hubo una época en que nadie se atrevía a estar en contra del gran general por lo que su continuidad en el poder se basó en el miedo y la represión). En todos los departamentos se organizaron los ciudadanos en diversos grupos cívicos y la tendencia a la renovación política era notoria. (Méndez, s.f.)

Asentamientos en Guatemala: Los asentamientos se generan cuando las administraciones de gobierno no pueden tratar las necesidades de comunidades enteras o cuando un grupo de personas requiere de un lugar donde vivir, pero no disponen de los recursos económicos necesarios para poder adquirir una vivienda de tipo "regular". Por lo que estas áreas se caracterizan por poseer un nivel muy rápido de desarrollo, no estructurado y no planeado. Las personas suelen migrar hacia el departamento de Guatemala en busca de mejores oportunidades de vida así mismo debido a la pobreza y pobreza extrema que presenta mucha población, esto los obligados a ubicarse en uno de los 199 asentamientos que se encuentran alrededor de la ciudad capital.

1.2 aspecto socio cultural

Las clases sociales que existen en zona 10 son: baja, media y alta. La clase baja se observa con todos los comercios informales, como puestos de dulces

ambulantes, o perros calientes. La clase media son todos los que trabajan en las empresas, hoteles o restaurantes que se encuentran en esta zona. La clase alta son los empresarios, turistas o huéspedes que disfrutan de las comodidades de estos lugares. Cuentan con más de 100 hoteles, centros comerciales reconocido, como: Zona pradera, Oakland Mall o Arkadia Shopping y con más de 50 discotecas que abren sus puertas en horario nocturno.

La zona 10 se considera un lugar de diversión donde los precios por producto, servicio o consumo son adquiridos por un mayor costo. Las residencias no son adquiridas por menos de un millón de dólares dependiendo del tamaño y ubicación.

En este departamento se alberga a muchas personas de diferentes países, desde filipinas, Francia o corea... etc. son pequeños o grandes empresarios que tienen negocios en la ciudad de Guatemala y necesitan un lugar donde hospedarse en su estadía por el país, en esta zona se encuentran los hoteles más reconocidos y prestigiosos.

El sistema patriarcal domina aun como organización social, siendo importante la raza y la clase social a la cual pertenezcan las familias, las personas que provienen de departamentos o que no tiene un nivel económico medio alto son discriminados y aislados de las reuniones sociales que estos posean.

La posición de la mujer no es muy alta, pero últimamente está incrementando el número de mujeres que laboran en el campo médico, legal y empresarial. Con más frecuencia se observa a una gerente, supervisora o directora de alguna empresa,

también se está dando el fenómeno de que ambos padres salgan a laborar diariamente dejando a sus hijos al cuidado de una tercera persona.

La ideología que se tenía sobre la familia y el hogar ha cambiado drásticamente tanto por la economía del país, como para mantener la posición social y gastos que poseen en la actualidad. Las familias de un solo miembro son más frecuentes que hace 20 años, ya que es común ver a las madres trabajando para mantener a sus hijos dejándolos al cuidado de los abuelos, personal de limpieza o niñera. Esto afecta la economía del país ya que es un país joven. Son muy pocas las personas que tienen edad avanzada (vejes).

El clima es tropical oscilando entre 25C° hasta 35°. La precipitación anual en la Ciudad de Guatemala es de 2,000 mm y la humedad de 70-80%, siendo temporada de lluvia desde mayo a octubre. Dicha época se caracteriza por la continua lluvia (más de 1 vez al día). Como idioma materno está el español también dominan algunas personas el idioma inglés por familiares o por la importancia curricular que este provee. Por la visita extranjera también se domina el mandarín, francés, italiano entre otros. (Guatemala, s.f.)

Podemos citar a diferentes personajes relevantes en la historia, reconocidos por sus aportes a la sociedad (pintores, escritores, compositores, escultores médicos... etc.) De los cuales describiremos los siguientes:

Aldo Castañeda: Sobresaliente cirujano cardiovascular pediátrico. Realizó investigaciones que han contribuido al avance notable de la cirugía cardiovascular.

Rodolfo Robles: Médico que efectuó varias investigaciones a profundidad sobre temas en el campo de la medicina e hizo importantes descubrimientos.

Domingo Betancourt: Compositor y marimbista, de los más prolíficos de Guatemala. Fue autor de varias melodías reconocidas internacionalmente, entre las que destaca Ferrocarril de Los Altos.

Roberto Gonzales Goyri: Escultor, pintor y muralista, que enriqueció el nivel artístico de Guatemala al plasmar en su obra la riqueza histórica y cultural del país. Su obra representa temas y paisajes nacionales expresados con formas geométricas y abstractas que reflejan el fuego interno, que contrastaba con su personalidad.

En el departamento de Guatemala también se dieron varias epidemias que dieron un margen alto de mortalidad en el país. Teniendo una mortalidad proporcional del 33.5 % de los habitantes. En esos momentos los habitantes estaban divididos en 40,000 habitantes españoles y criollos que Vivian en opulencia, se concentraban en ellos la riqueza. Junto a ellos se encontraban 1500 habitantes que en su mayoría eran indios y mestizos explotados, viviendo en condiciones de miseria y propensos a una serie de enfermedades epidémicas entre las cuales podemos mencionar:

En 1534 aparece la peste de viruela entre los indios, en 1631 epidemia de tifus, en 1733 aparece la viruela arrebatando la vida a más de 1,500 personas en un mes; en 1744 epidemia de tifo exantemático, en 1880 reaparece nuevamente la viruela, 1786 aparece una epidemia de influenza, en 1794 aparece otra peste de viruela.

Instrumentos Musicales: Se celebran los cumpleaños, bodas, baby showers, quince años. Se reúne a la familia y amigos en salones donde comparten alimentos y

música que ambiente el lugar. Se conserva en algunos restaurantes la marimba para amenizar la cena o algunos eventos sociales. (A, 2016)

En zona 10 se pueden encontrar diversos centros educativos como: Instituto Experimental De La Asunción, Jardín Infantil La Colina Encantada, Colegio Suizo Americano, Colegio Internacional Sek Guatemala S.c. entre otros. Estos dan el grado de pre-kínder, primaria, básico y diversificado (Perito contador, secretaria, bachiller). También brindan implementación en diferentes actividades como deporte, danza, teatro o gimnasia. La Religión que predomina es la católica, también hay cristianos evangélicos y con la migración de otros países hacia nuestra ciudad de Guatemala, también se ha adquirido musulmanes, budistas.

En el departamento de Guatemala tiene como mayoría al grupo cultural ladino, sin embargo, también es visitada la zona 10 por mayas, garífunas o xincas ya que es una zona trascurrida y de consumo.

1.3 Aspecto socio económico

Su economía es medio–alta ha alta, en la zona 10 se centran varias empresas que dan oportunidad de trabajo a gran cantidad de personas, muchas de ellas viajan de municipios o zonas aledañas a laborar a estas corporaciones.

Esto les permite a los empresarios aumentar el capital de las corporaciones, haciéndolas crecer no solo en Guatemala sino a nivel mundial. Con la apertura de centros empresariales un buen porcentaje de las empresas tienen sus oficinas en zona 10, siendo este el más céntrico y trascurrido por las personas.

Lo concurrido de la zona 10 le permite a la empresa AC Talentos Guatemala tener accesibilidad para los candidatos que desean llenar solicitud de empleo y para los clientes que desean visitarlos. Es una zona llamativa ya que a 10 minutos a pie de una parada de metro y a 2 km del Museo Ixchel del Traje Indígena.

La empresa cuenta con salas ejecutivas donde se pueden reunir los colaboradores directos de la empresa, así como los de las empresas tercerizadas, se utiliza para dar capacitaciones y para reuniones gerenciales importantes.

La empresa ofrece servicios de Outsourcing, Reclutamiento y Selección, pymes, cuanta con cinco años en Guatemala y tiene empresas hermanas en el salvador, honduras, república dominicana.

En el departamento de Guatemala, zona 10 se encuentran varias empresas destacadas como:

Cervecería Centroamericana, S.A:

El 3 de febrero de 1986, Cervecería Centro Americana arribó a su primer centenario de fundación, como una de las industrias más antiguas del país. Esta conmemoración coincidió con la plena incorporación de la cuarta generación de descendientes de los Hermanos Castillo Córdova a puestos directos y administrativos. En esta década, una de las innovaciones más importantes de Cervecería Centro Americana, lo constituyó la dotación de dos modernos salones de embotellado, en donde más de 455 litros de líquido son embotellados automáticamente en 1,300 envases por minuto. Mantener la calidad, sabor y pureza

de la cerveza, a través del tiempo ha sido cuestión de desarrollo de procesos, los que se actualizan constantemente por medio de la modernización. (Cid, 2016)

Masesa:

Es una de las compañías líderes en Centroamérica en la importación, ensamblaje y distribución de motocicletas y vehículos livianos, desarrollando una cadena de abastecimiento regional altamente eficiente y una red de puntos de venta integrales apasionados y fieles a nuestra empresa. Masesa establece una amplia red de distribuidores, agentes departamentales y centros de servicio en el territorio guatemalteco, que cubre tanto ciudades importantes como pequeños pueblos, por medio de los cuales comercializaba con gran éxito sus productos y proporcionaba a sus consumidores un suministro total de repuestos para sus líneas; garantizando un óptimo servicio con lo más altos estándares de calidad de aquella época.

Azúcar Caña Real

La caña de azúcar es producida por empresas y por sembradores. La producción nacional en el período 1990 - 2001 se ha venido recuperando, llegando a tener un nivel de aproximadamente 6 millones de TM. La recuperación es más notoria a partir de 1997. La superficie cosechada con caña de azúcar creció levemente pasando de 48 a 60 mil hectáreas tanto en empresas como en sembradores siendo más significativa en estos últimos.

G4S Wackenhut de Guatemala

La empresa Wackenhut nace en 1954, en Estados Unidos, pero decide extenderse a países de América Latina, por lo que inició sus operaciones en Guatemala en 1,976. Se ha convertido en una de las empresas más grandes, que prestan servicios relacionados con el tema de seguridad privada en Guatemala. Después de quince años incursionaron también en el negocio de la venta de equipos de circuito cerrado y alarmas. Actualmente, también ofrecen el monitoreo de empresas y residencias. Wackenhut apuesta a convertirse en un grupo empresarial, que domine más de la mitad del mercado de la seguridad privada en el país.

El departamento de Guatemala cuenta con una Población Económicamente Activa (PEA) según la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI, octubre 2013) la PEA representa el 41% de la población total. Respecto a la población en edad de trabajar, la población económicamente activa constituye el 60.5%.

En la desagregación por sexo se observa que la PEA está conformada predominantemente por hombres, pues estos representan el 65% del total, frente el 35% correspondiente a las mujeres. En relación con los grupos étnicos, estos representan el 41% de la PEA, y la tasa global de participación asciende a 60.5%.

En cuanto a la población ocupada, la tasa específica equivale al 97%, significa que por cada 100personas que conforman la PEA, 3 se encuentran sin empleo. La tasa de desempleo es relativamente baja; sin embargo, la tasa de subempleo visible constituye el 14.4% a nivel nacional. Desagregado por área geográfica, se observa que el subempleo visible asciende a 15.4% en el área metropolitana, 16.1% en el resto urbano y 12.8% en el área rural. Asimismo, el 14.8% de los hombres

económicamente activos se encuentran subempleados, por su parte el subempleo para las mujeres equivale a 13.6%. (Jimdo, s.f.)

La comercialización de Guatemala radica en la agricultura siendo Guatemala el mayor exportador de cardamomo a nivel mundial, es el quinto exportador de azúcar y el séptimo productor de café. El sector del turismo es el segundo generador de divisas para el país, la industria es una importante rama de la economía guatemalteca y el sector de servicios que año tras año cobra mayor importancia, por lo que convierte la típica economía guatemalteca basada en la agricultura en una economía basada en la prestación de servicios.

1.4 Aspecto ideológico político

La zona 10 lo rige la alcaldía de la ciudad de Guatemala la cual está regida por Constitución Política de la República de Guatemala, la cual es la ley suprema del Estado. El sistema de gobierno de Guatemala es republicano, democrático y representativo, según lo establecido en el artículo 140 de la Constitución.

El alcalde tiene las atribuciones de ser el medio de comunicación entre autoridades y los habitantes. Velar porque se cumplan las ordenanzas, reglamentos y disposiciones dictadas por la corporación municipal, cuidado de edificios públicos, puentes de caminos terminales, rendir informes que le pida la corporación o el alcalde, cooperar con los censos municipales, promover la formación de asociaciones, recabar arbitrios, tasas, contribuciones y otros como lo indica el código municipal en el artículo 67.

La municipalidad cuenta con los servicios de educación brindando la Biblioteca, archivo municipal, salón de usos múltiples, apoyo a las diferentes manifestaciones culturales, religiosas y costumbristas del Municipio, fortalecimiento al deporte y sus áreas. Brinda atención al vecino y su función principal es brindar atención, servicios e información de la Ciudad de Guatemala a todas aquellas personas que visitan el Palacio Municipal y Mini Munis, en un ambiente cordial y cálido, implementando una cultura organizacional de mejoramiento continuo con el objetivo de ofrecer un servicio eficiente a los usuarios

Día con día se realizan esfuerzos genuinos para la modernización en el servicio municipal, con el objetivo de facilitar los trámites a los vecinos, para que inviertan menos tiempo en filas, esto se ha logrado a través de la creación de las cinco agencias "Mini Munis" y el Call Center (1551), en donde los vecinos pueden obtener información de interés, además que es un canal de comunicación, para realizar solicitudes, consultas y denuncias en los distintos puntos de la ciudad.

Toda la ciudad de Guatemala está regida por el presidente de la república. La ciudad se divide en 22 departamentos, y otros 332 municipios que están gobernados por alcaldes o consejos elegidos popularmente. El país se rige por un sistema de tres poderes, que consiste en el Ejecutivo, legislativo y judicial. El poder ejecutivo es donde el presidente actúa como el jefe de Estado y el jefe de Gobierno. Tanto el presidente como el vicepresidente son elegidos directamente como un binomio a través del voto popular y se les limita a un solo período. (Un Vicepresidente puede postularse a la presidencia después de haber terminado su período y por lo menos otro período más de cuatro años.)

El presidente, quien tiene amplios poderes, nombra y es asistido por un gabinete. Los miembros del gabinete tradicionalmente renuncian al final de cada año, para que el presidente pueda elegir a un nuevo gabinete o reelegirlos. El presidente, quien también es comandante en jefe de las Fuerzas Armadas, nombra a la mayoría de los oficiales militares, los miembros del gabinete, los 22 gobernadores departamentales, y a otros importantes funcionarios públicos y diplomáticos. Los deberes presidenciales incluyen la preservación del orden público, la proposición de leyes, y la presentación anual del presupuesto.

El Poder Judicial está encabezado por la Corte Suprema de Justicia. También hay una Corte de Constitucionalidad compuesta por cinco miembros, que sólo interpreta la ley en los asuntos que afectan a la Constitución Política del país. Sus miembros son designados de la siguiente manera: uno por la Corte Suprema de Justicia, uno por el Congreso, uno por el presidente, uno por la Universidad Autónoma de San Carlos, y uno por el Colegio de Abogados. La municipalidad brinda los siguientes servicios: administración, mantenimiento y funcionamiento de los mercados, calles, drenajes y bien el público. Provee de Infraestructura y Ordenamiento vial que incluye, alumbrado público, asfalto y pavimento, drenajes Asiento de partidas de nacimientos, cédulas de vecindad, certificaciones de matrimonio, defunción, nacimientos, juzgados de paz, catastro y su manejo integral. Regular la construcción privada, observando la calidad de materiales, las reglas internacionales de la construcción, preservando las áreas de recreación y las de interés público, histórico y cultural del Municipio. (Rico, 1997)

En el departamento prevalecen ideas concretas sobre la influencia de la política en Guatemala, se tiene un concepto de robo y de corrupción a todos los que ocupan un cargo público. El periódico la unión nos comenta sobre la reacción y opinión de los habitantes en relación con el expresidente Otto Pérez Molina en el periódico publicado el 05/06/2015: "Miles de personas, en manifestaciones y en las redes sociales, han pedido la renuncia del presidente Otto Pérez Molina, pues se lo considera cómplice –activo o pasivo– de los graves casos de corrupción que han salido a la luz recientemente. No hay denuncia concreta contra él, pero buena parte de la ciudadanía piensa que ha participado, o al menos tolerado, los manejos ilegales que se han hecho desde varias dependencias gubernamentales y que por lo tanto debe apartarse del cargo. (Guatemala M. d., s.f.)

Otras opiniones divergen: piensan que la salida de Pérez abriría paso a un período de enorme inestabilidad que podría ser aprovechado por fuerzas radicales o que se produciría una especie de caos político definitivamente dañino para el país. Los Estados Unidos, según todas las apariencias, respaldan la permanencia del presidente, tal vez con argumentos semejantes a los mencionados. El embajador de USA no se ha preocupado por ocultar que sostiene esta posición". A pesar de la polémica causada por los exmandatarios también hay muchas personas que tienen esperanzas en un buen presidente, prueba de ello tenemos a el nuevo presidente Jimmy Morales que anterior a ocupar el cargo fue comediante, ¿por qué votar por un comediante? Los guatemaltecos están cansados de políticos corruptos y pusieron su confianza en el comediante honrado, ese fue el eslogan de su compaña y por el gano las elecciones.

A pesar de que en zona 10 se tiene a los habitantes con mayores ingresos económicos en el país, las crisis políticas también tienen repercusiones en su desarrollo, muchos extranjeros deciden no visitar o retirarse del país por inseguridad o corrupción. También cabe mencionar a los empresarios que han cerrado sus empresas en Guatemala ya que no ven un crecimiento en el país, en vez de obtener ganancias solo invierten capital sin resultado alguno. Estas decisiones afectan la economía del país, haciéndolo cada vez más pobre y carente de lo necesario.

1.5 Descripción de la institución

Nombre de la empresa: Ac Talentos Guatemala

Naturaleza de la entidad: Servicios

Objetivo de la Empresa: Recursos Humanas

Domicilio: Ciudad de Guatemala

Lugar: 5 avenida 16-43 Zona 10

Administradora centroamericana de talentos, s.a. (Ac talentos, s.a.)

Abrió sus puertas en agosto del 2000. Ubicada en el corazón de la zona empresarial de Ciudad de Guatemala, nuestra oficina está bien situada para recibir una extensa y variada cantidad de candidaturas, con lo cual satisfacer las demandas de un mercado exigente.

Que se trate de puestos operativos, administrativos, jefaturas o gerencias, por corto, mediano o largo plazo, la calidad de nuestro servicio, el profesionalismo de nuestro

personal y las más modernas herramientas de evaluación, garantizan la total satisfacción de nuestros clientes.

AC TALENTOS, S.A. le ofrece mucho más, ya que nuestro objetivo es convertirnos en el aliado estratégico de nuestros clientes, a través de la prestación de numerosos servicios.

Beneficiando de haber pertenecido a la más importante empresa mundial del sector, nos mantenemos actualizados con las novedades del medio y nos alimentamos continuamente con innovadoras ideas de nuestras oficinas hermanas. Esto hace que la utilización de cualquiera de nuestros servicios sea una experiencia enriquecida de aportes internacionales y las mejores prácticas.

Visión

Alcanzar y mantener una posición de liderazgo en la prestación de servicios temporales y consultoría en Recursos Humanos, con un sólido y sustentable desempeño, a base de excelencia y calidad de servicio personalizado, superando las expectativas de nuestros clientes y la comunidad en la que vivimos y nos desenvolvemos.

Misión

Identificar y desarrollar Talento Humano, llevando a las empresas el motor principal de su éxito, crecimiento y rentabilidad; contando para ello con un equipo comprometido con altos estándares de calidad y sólidos principios morales que satisfaga las necesidades de nuestros clientes y contribuyan al desarrollo

profesional de nuestros candidatos, enlazándolos con empresas sólidas y de prestigio.(Taletos, 2015)

1.6 Descripción de la población a la cual está dirigido el eps

La empresa cuenta con veintidós colaboradores que forman el Staff de Ac Talentos y son más de 500 empleados que laboran diariamente en distintas compañías que prestan un servicio a este.

La empresa se dedica a reclutar talento en todas las ciudades de Guatemala, Suchitepéquez, Jutiapa, Jalapa, Chimaltenango, Peten, San Marcos, Escuintla, Xela, Sololá entre otros departamentos.

Realizan todo el proceso de selección y contratación los colocan dentro de la planilla y les pagan todas las prestaciones de ley como es común en el departamento de Guatemala, ellos son parte del equipo, pero laboran en empresas clientes realizando diferentes trabajos de los cuales podemos describir los siguientes: Contadores Generales, Auxiliares contables o financieros, Secretarias oficinistas o de departamento, Recepcionistas , Promotores de Venta, Mensajeros, Pilotos, Secretarias Bilingües, Dependientes de mostrador, Cajeras, Visitadores médicos, Arquitectos, Ingenieros, Psicólogos, Supervisoras de tienda, Auditores, Operarios de plantas, Entre otros.

Los colaboradores provienen de zonas aledañas, municipios o zonas rojas de la ciudad de Guatemala, tienen un nivel educativo en promedio de diversificado y tercero básico. Muchos de ellos ya son padres de familia con dos a tres hijos.

También se buscan plazas ejecutivas o gerenciales donde los colaboradores llegan a poseer títulos universitarios o maestrías.

Ellos por lo regular adquieren un salario con mayor ingreso y mejores prestaciones que los colaboradores de áreas operativas que suelen poseer el salario mínimo.

Las capacitaciones van enfocadas a todos ellos cada uno es diferente ya que las empresas clientes son distintas unas de otras, por ejemplo, no se puede dar la misma capacitación a un operario de planta, la capacitación que se les impartiría en ese caso será sobre las herramientas para poder trabajar en equipo o mantener el orden y limpieza de las áreas.

Sin embargo, para un puesto gerencial o a nivel de supervisión la capacitación tendría que ir enfocado a supervisión de grupos, liderazgo o cómo manejar empelados conflictivos entre otros.

La empresa es pequeña y se mantiene una comunicación asertiva con todos, ahora con los empleados tercerizados no se puede tener comunicación con el cien por ciento de ellos ya que muchos de ellos no se encuentran en la ciudad de Guatemala.

El contar con colaboradores de diferentes departamentos proporciona una gama de cualidades y virtudes diferentes en cada uno de ellos.

La cultura de Guatemala encierra en sí toda una gama de aspectos que desembocan, todos, en el establecimiento de las líneas generales de la identidad cultural de un país; de ahí que el estudio del folklore sea relevante y tenga que ser serio y científico.

Así mismo, su estudio permite establecer no sólo los elementos claves de la identidad cultural de una nación, sino también encontrar y resaltar las leyes económicas y sociales que rigen cada fenómeno de la cultura popular.

Las fuentes del folklore guatemalteco son: indígena (prehispánico y colonial), europea y africana. Los elementos concretos de estas fuentes -trajes, cerámicas, música, literatura, entre otras-, se han folklor izado gracias a los distintos procesos históricos que ha seguido nuestro país.

Llegando a la actualidad como una síntesis dialéctica de elementos de estas tres raíces en las que el proceso histórico les ha impreso una impronta mestiza, en la cual los elementos culturales han sido reelaborados y reinterpretados por los grupos sociales a que pertenece, y, así mismo, la adopción de nuevas funciones ha permitido a estos elementos culturales cargarse de nuevo significado, dando, así como resultado toda esa amalgama de tradiciones populares guatemaltecas que hoy conocemos.

Esto quiere decir que no puede hablarse de una raíz puramente indígena en nuestra cultura popular, ni de elementos folklóricos europeos y africanos considerados aisladamente, sino debe vérselos como una síntesis dialéctica en que se fusionaron muchos elementos culturales provenientes de estas fuentes y en la que predominan uno u otro factor de acuerdo con el proceso histórico que lo haya regido.

El aspecto lingüístico de los colaboradores dentro de la organización es variado ya que en Guatemala se cuenta con una gama extensa de lenguas.

Históricamente, el carácter distintivo de la cultura y la lengua ha constituido los fundamentos sobre los cuales las sociedades humanas han establecido sus propias identidades: pensamos en nosotros como hablantes de determinadas lenguas y nos adherimos a ciertas religiones, costumbres, valores y visiones del mundo que nos parecen obvias. (Wikiguate, 2015)

Asimismo, las sociedades han mantenido sus relaciones con otras sociedades sobre la base de estas mismas o diferentes características distintivas.

Cuantos hablan la misma lengua y poseen las mismas creencias se sienten parte de un "nosotros"; a quienes hablan otras lenguas y tienen diferentes costumbres y creencias, se les considera "otros".

Estos "otros" pueden percibirse de forma neutral como "extranjeros" o, más negativamente, como el equivalente de lo que en la antigüedad se denominaban "bárbaros" o, incluso de manera más positiva como "extranjeros" que son bien recibidos por el enriquecimiento y los nuevos conocimientos que aportan.

Varias de las personas que laboran en la Ciudad de Guatemala provienen también de diferentes departamentos, ellos decidieron en su momento migrar buscando oportunidades de trabajo que les permitiese tener mejores ingresos económicos y mejorar la calidad de vida de sus familias.

Estas personas que migran poseen una riqueza lingüística y étnica que plasman en las empresas donde brindan sus servicios. Existen cientos de palabras que designan un mismo objeto y poco a poco los guatemaltecos siguen creando palabras diferentes.

La migración proviene de diferentes departamentos y municipios como: San Juan Sacatepéquez, San Raymundo, Chuarrancho, San José del Golfo, San Pedro Ayampuc, Chinautla, san pedro Sacatepéquez, Peten, San Marcos, San Rosa, Alta Verapaz, Baja Verapaz... etc.

La religión predominante es la católica sin embargo hay diferentes religiones que ejercen los colaboradores, la diferencia de religión no causa ningún conflicto de intereses entre ellos ya que en la empresa se respeta la ideología de todos sin interferir en las mismas.

La religión católica cuenta con el 65% de los habitantes mientras que la religión cristiana protestante posee el 30% y otras religiones mayas el 5%. (Deguate, 2009)

1.7 Planteamiento de los problemas y necesidades encontradas.

La empresa AC Talentos es una empresa multinacional que desea seguir expandiéndose en los países aledaños y por estados unidos, ellos desean que sus empleados puedan mejorar los estándares de calidad y servicio al cliente en niveles elevados a los acostumbrados en Guatemala.

Saben que las personas son el secreto de todo negocio y que si los colaboradores se siente a gusto haciendo lo que les apasiona, podrán entonces trascender en la calidad que el cliente espera, pero por el contrario si lo que siente es incomodidad ya sea por un mal clima laboral o porque no puede realizar su trabajo adecuadamente por falta de materiales o por falta de conocimiento en el área donde fue asignada entonces se corre el riesgo de tener problemas a futuro con los clientes que muy posiblemente recibirán su servicio deficiente.

Un empleado bien capacitado es posiblemente el núcleo de una fuente de conocimiento que repercutirá en el crecimiento del colaborador y en el éxito de la compañía.

Ellos se destacan por capacitar a su personal con diferentes empresas que brindan ese servicio entre dichas empresas podemos mencionar la Asociación de Gerentes de Guatemala, La Cámara de Comercio de Guatemala, El Intecap... Entre otros.

Ellos tienen las capacidades necesarias para realizar su trabajo ya que también cuentan con una certificación de calidad y seguridad ocupacional, pero se han dado cuenta que es importante el conocimiento intelectual pero también es importante que el empleado tenga las herramientas psicológicas necesarias para afrontar problemas de estrés, decisiones difíciles, trabajo en equipo, respeto, compromiso, autoestima y orden.

Por lo que requieren como primera instancia conocer cuáles son las necesidades prioritarias en sus colaboradores, pero también desean conocer esas necesidades que tal vez ellos tengan, pero no sean conscientes de ellas.

Para poder descubrir dichas carencias o dificultades en el colaborador es precio ejecutar diferentes técnicas en la adquisición de información tales como la observación directa en las oficinas, entrevistas grupales e individuales y aplicación de cuestionarios estructurados de tal forma que se logre recopilar la información necesaria para la creación del manual de capacitación y desarrollo.

Ac Talentos está en crecimiento en estos últimos meses se incorporaron nuevas empresas que con necesidades diferentes unas de otros, solicitan personal implant

que les apoye directamente en sus empresas, dichos colaboradores necesitan por ende capacitación constante.

Las empresas que solicitan dichos servicios son distintas unas de otras y entre ellas podemos mencionar las siguientes: Samsung, Tabacalera Centroamericana, Avon, Syngenta, Panasonic, Lala , Entre otras

Hay muchas razones por las cuales una Ac Talentos debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante.

Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es debemos estar siempre actualizados.

Por lo tanto, las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno.

Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para las organizaciones y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores.

Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Por esto la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Y para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización. No debemos olvidarnos de que otro motivo importante del por qué capacitar al personal, son los retos mencionados anteriormente.

Algunos motivos concretos por los cuales se realizará un proyecto de capacitación en la empresa AC Talentos son: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea).

Como así también ingreso de nuevos empleados a la empresa.

Ellos realizaron anteriormente una encuesta de clima laboral para conocer cuál era el sentir de los colaboradores dentro de la organización, pero únicamente fue aplicada y calificado los resultados paro no fue puesto en marcha los puntos encontrados en el mismo, cuando el colaborador se dio cuenta que de que sus

solicitudes no fueron atendidas se cerraron a cualquier tipo de evaluación que midiese sus necesidades.

Es preciso por ende también realizar con ellos una concientización del por qué es importante la capacitación y que beneficios recibirían ellos como empelados al momento de conocer sus necesidades y satisfacerlas por medio de la formación y del desarrollo dentro de la corporación.

Entre las principales necesidades que marca el Gerente General y fueron observadas en los colaboradores de AC Talentos podemos mencionar los siguientes: Motivación Laboral en el área de trabajo, Ventas directa y telefónica, Gestión comercial e Internacional, Trabajo en Equipo, Gestión comercial e internacional, Servicio al cliente , Motivación en las ventas , Mercadeo y su ejecución en la compañía., Cuidado en el equipo y herramientas proporcionadas.

Capitulo II

Referente teórico metodológico

2.1 Abordamiento teórico de los problemas / necesidades psicosociales.

Ac Talentos sabe que su activo más importante y la base de sus ventajas son sus colaboradores y que para mantenerse en el mercado y ser competitivamente responsables necesita un plan de desarrollo estratégico.

Esto significa que día a día tendrán mayor inversión en la capacitación, retención y sustitución del personal que conforma una organización. Los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo. La adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su recurso humano.

La identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia. Incluso después de un programa de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente. Es preciso entrenarlos en las labores para las que fueron contratados.

La orientación y la capacitación pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto. Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales.

Muchos programas que se inician solamente para capacitar concluyen ayudando al desarrollo y aumentando potencial a la capacidad como empleado directivo.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. (recursoshumanosblog, 2011)

Capacitación:

La capacitación significa la preparación de la persona en el cargo, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la persona para el ambiente dentro o fuera de su trabajo.

Concepto y tipos de educación:

Es toda influencia que el ser humano recibe del ambiente social, durante toda su existencia, para adaptarse a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados. El ser humano recibe estas influencias, las asimila de acuerdo con sus inclinaciones y predisposiciones y enriquece o modifica su comportamiento dentro de sus propios principios personales.

El tipo de educación que nos interesa es la educación profesional. La educación profesional es la educación, institucionalizada o no, tendiente a la preparación del hombre para la vida profesional. Comprende tres etapas interdependientes, pero perfectamente diferenciadas:

- Formación profesional: es la educación profesional que prepara al hombre para una profesión.

- Perfeccionamiento o desarrollo profesional: es la educación profesional que perfecciona al hombre par una carrera dentro de una profesión.
- Capacitación: es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función. La "formación profesional" es la educación profesional, institucionalizada o no que busca preparar y formar para el ejercicio de una profesión en determinado mercado de trabajo.

Sus objetivos son amplios y mediatos, es decir, a largo plazo, buscando cualificar al hombre para una futura profesión. Puede darse en las escuelas, y también dentro de las propias empresas.

El "desarrollo profesional" es la educación tendiente por ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que se vuelva más eficiente y productivo en su cargo. Mediante el desarrollo de los empleados actuales se reduce la dependencia respecto al mercado externo de trabajo. Si los empleados se desarrollan adecuadamente, es más probables que las vacantes que identifica el plan de recursos humanos puedan llenarse en el ámbito interno.

Las promociones y las transferencias también demuestran a los empleados que están desarrollando una carrera y que no tienen solo un puesto temporal. La "capacitación" es la educación profesional que busca adaptar al hombre para determinada empresa. Es un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

En el sentido utilizado en administración, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea ya sea compleja o simple. (Gestiopolis, 2002)

Objetivos de capacitación y desarrollo:

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y desarrollo. Estos objetivos deben estipular claramente los logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar contra ellos el desempeño individual. Si los objetivos no se logran, el departamento de personal adquiere retroalimentación sobre el programa y los participantes. Los principales objetivos de la capacitación son:

1- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
2- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

3- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. El contenido de la capacitación puede involucrar cuatro tipos de cambios de comportamiento.

1-. Transmisión de informaciones: el elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido: distribuir informaciones entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. Puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.

2- Desarrollo de habilidades: sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras: se trata de una capacitación a menudo orientado de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

3-. Desarrollo o modificación de actitudes: por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los clientes o usuarios (como es el caso del entrenamiento de los vendedores, de los promotores, etc.) o técnicas de ventas.

4-. Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización, capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y

amplios Estos cuatro tipos de contenido de capacitación pueden utilizarse separada o conjuntamente.

Beneficios de la capacitación de los empleados: Como beneficia la capacitación a las organizaciones: Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas, Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, Eleva la moral de la fuerza de trabajo, Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización, Crea mejor image, Mejora la relación jefes-subordinado, Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas, Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas, Promueve el desarrollo con vistas a la promoción, Contribuye a la formación de líderes y dirigentes, Incrementa la productividad y calidad del trabajo, Ayuda a mantener bajos los costos, Elimina los costos de recurrir a consultores externo

Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización: Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones, Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo, Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas, Sube el nivel de satisfacción con el puesto, Permite el logro de metas individuales, Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas: Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos, Ayuda en la orientación de nuevos empleados, Proporciona información sobre disposiciones oficiales, Hace viables las políticas de la organización, Alienta la cohesión de

grupos, Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje, Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Aprendizaje:

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje

El aprendizaje es un cambio del comportamiento, basado en la experiencia. El aprendizaje es un factor fundamental del comportamiento humano ya que afecta poderosamente no solo la manera como las personas piensan, sienten y hacen, sino también sus creencias, valores y objetivos.

Factores del aprendizaje:

El individuo tiende a continuar la respuesta que percibe como recompensa. De manera similar, tiende a discontinuar al comportamiento que no le trae ninguna recompensa. Este fenómeno, que tiende a repetir el comportamiento recompensado y eliminar el comportamiento no recompensado, se denomina "ley del efecto".

La frecuencia de los estímulos es otro factor importante en el aprendizaje. Por lo general, los estímulos repetidos tienden a desarrollar patrones estables de reacción, en tanto que los estímulos no frecuentes tienden a ser respondidos con mayor variación.

La intensidad de la recompensa afecta el aprendizaje. Si la recompensa es grande, el aprendizaje tiende a ser rápido; sin embargo, si la recompensa es pequeña, esta no consigue atraer la misma atención del individuo.

El tiempo transcurrido entre el desempeño y la recompensa también afecta el aprendizaje. Una recompensa inmediata parece producir aprendizajes más rápidos que una recompensa retardada.

Otro factor es la dificultad para desaprender varios viejos patrones de comportamiento, que entran en conflictos con los nuevos que deberán sustituirlos. Se necesitan tres condiciones para esta sustitución: operación diferente, tiempo y nuevo ambiente. Estas condiciones deberán estar asociadas a recompensas mayores para llevar a la persona a desaprender cosas viejas y adquirir cosas nuevas.

El aprendizaje está afectado por el esfuerzo exigido para producir la respuesta. Algunas respuestas son mucho más difíciles y complejas, el proceso de aprendizaje debe comenzar por los aspectos más simples y concretos y, paulatinamente encaminarse, hacia los más complejos y abstractos.

Principios del aprendizaje:

El aprendizaje en si no es observable, son sus resultados los que se pueden observar y medir. La mejor forma de comprender el aprendizaje es mediante el uso de una curva de aprendizaje. El aprendizaje muestra etapas de progresión y etapas de estabilización. El capacitador postula dos objetivos con respecto a la curva de aprendizaje:

1. procura que la curva alcance un nivel satisfactorio de desempeño

2. procura que la curva alcance ese nivel en el menor tiempo posible

Aunque la tasa de aprendizaje depende de factores individuales, se utilizan varios principios de aprendizaje para acelerar el proceso.

Participación: el aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa.

Repetición: es posible que la repetición deje trazos más o menos permanentes en la memoria.

Relevancia: el aprendizaje adquiere relevancia cuando el material que se va a estudiar tiene sentido e importancia para quien recibe la capacitación.

Transferencia: a mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto, corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas.

Retroalimentación: proporciona a las personas que aprenden, información sobre su progreso.

Otros principios del aprendizaje

El individuo debe acompañar los resultados de su desempeño.

El individuo aprende mejor cuando está motivado para aprender.

El aprendizaje es profundamente influenciado por la recompensa y por el castigo.

La distribución de los periodos de aprendizaje debe considerar la fatiga, la monotonía y los periodos adecuados para la asimilación de lo aprendido.

El ejercicio y la práctica muchas veces son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades.

El aprendizaje eficiente depende de la utilización de técnicas adecuadas. Estas técnicas varían según el tipo de material que va a ser aprendido: van desde la presentación comprensiva hasta las técnicas de adquisición de habilidades motoras.

El aprendizaje depende de la aptitud y de las capacidades individuales

El proceso de la capacitación:

Primer paso: Determinación de necesidades de capacitación Si la actividad de capacitación no está fuertemente alineada con los intereses del negocio es muy difícil justificarla.

Toda empresa desarrolla proyectos que son prioritarios para su propia supervivencia y desarrollo. Estos proyectos suponen la realización de actividades que no se están haciendo en el presente. Solo un milagro haría que los involucrados realicen correctamente actividades que nunca hicieron sin que mediase una acción de aprendizaje.

Por lo tanto, la búsqueda de necesidades de capacitación no es mucho más que la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa. La determinación de las necesidades de capacitación es una

responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

A él le competen todas las decisiones referidas a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación. Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

Evaluación de desempeño:

Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no solo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

Observación:

verificar donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, perdida excesiva de materia prima, numero acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

Cuestionarios:

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checo listo) que pongan en evidencia las necesidades de entrenamiento.

Solicitud de supervisores y gerentes:

Cuando la necesidad de entrenamiento apunta a un nivel muy alto, los propios gerentes y supervisores se hacen propensos a solicitar entrenamiento para su personal.

Entrevistas con supervisores y gerentes:

Contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables de diversos sectores.

Reuniones interdepartamentales:

Discusiones interdepartamentales acerca de asuntos concernientes a objetivos empresariales, problemas operacionales, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.

Examen de empleados:

Prueba de conocimiento del trabajo de los empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.

Modificación de trabajo:

Siempre que se introduzcan modificaciones totales o parciales de la rutina de trabajo, se hace necesario el entrenamiento previo de los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

Entrevista de salida:

Cuando el empleado va a retirarse de la empresa es el momento más apropiado para conocer no solo su opinión sincera acerca de la empresa, sino también las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir varias diferencias de la organización, susceptibles de correcciones.

Análisis de cargos:

El conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocaran futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori).

Indicadores a priori:

Son los eventos que, si ocurrieran, proporcionarían necesidades futuras de capacitación fácilmente previsibles. Los indicadores a priori son: Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados, Reducción del número de empleado, Cambio de métodos y procesos de trabajo, Sustituciones o movimiento de personal, Faltas, licencias y vacaciones del personal, Expansión de los servicios, Modernización de maquinarias y equipos, Producción y comercialización de nuevos

productos o servicios, Expansión de los servicios, Modernización de maquinarias y equipos, Producción y comercialización de nuevos productos o servicios

Indicadores a posteriori:

Son los problemas provocados por las necesidades de capacitación no atendidas. Estos problemas por lo general están relacionados con la producción o con el personal y sirven como diagnóstico de capacitación. a. Problemas de producción: Calidad inadecuada de la producción, Baja productividad, Averías frecuentes en equipos e instalaciones, Comunicaciones defectuosas, Prolongado tiempo de aprendizaje e integración en el campo, Gastos excesivos en el mantenimiento de máquinas y equipos, Exceso de errores y desperdicios, Elevado número de accidentes.

Problemas de personal: Relaciones deficientes entre el personal, Número excesivo de quejas, Poco o ningún interés por el trabajo, Falta de cooperación, Faltas y sustituciones en demasía, Errores en la ejecución de órdenes, Dificultades en la obtención de buenos elementos.

Segundo paso:

Programación de la capacitación Una vez hecho el diagnostico de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación para sanar las necesidades percibidas. Una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a su programación.

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que la programación de la capacitación pueda diseñarse:

a) ¿QUÉ debe enseñarse?

b) ¿QUIÉN debe aprender?

c) ¿CUÁNDO debe enseñarse?

d) ¿DÓNDE debe enseñarse?

e) ¿CÓMO debe enseñarse?

f) ¿QUIÉN debe enseñar?

Plantación de la capacitación La programación de la capacitación exige una planeación que incluya lo siguiente:

Enfoque de una necesidad especifica cada vez.

Definición clara del objetivo de la capacitación.

División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.

Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.

Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, maquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.

Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando: Número de personas, Disponibilidad de tiempo, Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes, Características personales de comportamiento.

Local donde se efectuará la capacitación, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.

Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.

Calculo de la relación costo-beneficio del programa.

Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o comportamientos terminales deseados como resultado de la capacitación, el siguiente paso es la elección de las técnicas que van a utilizarse en el programa de capacitación con el fin de optimizar el aprendizaje.

Técnicas de capacitación Estas se dividen en:

1. Técnicas aplicadas en el sitio de trabajo:

Capacitación en el puesto: contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas compañías, este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleos a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existen varios tipos de capacitación en el puesto.

Probablemente la más conocida es el método de instrucción o sustituto, en la que el empleado recibe la capacitación en el puesto por parte de un trabajador experimentado o supervisor. En los niveles más bajos, la instrucción podría consistir solamente en que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la máquina observando al supervisor. Sin embargo, esta técnica se utiliza con frecuencia en los niveles de alta gerencia.

Por ejemplo, la posición de asistente se utiliza para capacitar y desarrollar a los futuros gerentes de alto nivel de la compañía. La rotación de puestos en la que el empleado pasa de un puesto a otro en intervalos planeados es otra técnica. La capacitación en el puesto tiene varias ventajas.

Es relativamente económica, los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones o dispositivos de aprendizaje programados. El método también facilita el aprendizaje ya que los empleados aprenden haciendo realmente el trabajo y obtienen una retroalimentación rápida sobre lo correcto de su desempeño.

Sin embargo, existen varios factores relacionados con el instructor que se deben tener en consideración cuando se diseña un programa de capacitación en el puesto. Los instructores mismos se deben capacitar cuidadosamente y deben recibir los materiales necesarios de capacitación.

Los trabajadores experimentados que se eligen instructores deberán ser capacitados a fondo en los métodos apropiados de instrucción.

2. Técnicas aplicadas fuera del sitio de trabajo:

Conferencias, videos y películas, audiovisuales y similares: Las conferencias, la exhibición de videos, películas, audiovisuales, etc. Tienden a depender más de la comunicación y menos de la imitación y la participación.

Las conferencias permiten generalmente economía de tiempo, así como de recursos; otros métodos pueden requerir lapsos de preparación más amplia y presupuestos más considerables.

Los bajos niveles de participación, retroalimentación, transferencias y repetición que estas técnicas muestran, pueden mejorar mucho cuando se organizan mesas redondas y sesiones de discusión al terminar la exposición.

En muchas compañías se ha popularizado la práctica de exhibir un audiovisual en ocasiones especiales, como el primer contacto de un nuevo empleado con la organización, una convención de ventas o una celebración especial; otros se inclinan por películas, videos, expositores profesionales.

Existe un método de capacitación, además que dada su posibilidad de retroalimentación instantánea y de repetición indefinida resulta muy diferente de las otras: las simulaciones por computadora. Para objetivos de capacitación y desarrollo este método asume con frecuencia la forma de juegos.

Los jugadores efectúan una decisión y la computadora determina el resultado que depende de su programación. Esta técnica se utiliza mucho para capacitar gerentes en la toma de decisiones, un campo en el que los procesos de aprendizaje por acierto y error resultan muy costosos.

Simulación de condiciones reales:

A fin de evitar que la instrucción interfiriera con las operaciones normales de la organización, algunas empresas utilizan instalaciones que simulan las condiciones de operación real. Ejemplo: bancos y grandes instalaciones hoteleras.

Existe también la ventaja de la participación mediante la discusión del caso. No es frecuente encontrar elementos de retroalimentación y repetición.

Lectura, estudios individuales, instrucción programada: Las materias de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de dispersión geográfica, por ejemplo, o de gran dificultad para reunir un grupo de asistentes a un programa de capacitación. Asimismo, estas técnicas se emplean en casos en que el aprendizaje requiere poca interacción.

En esta modalidad se pueden incluir los cursos basados en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y ciertos programas de computadoras. Los fascículos de instrucción programada consisten por lo general en folletos con una serie de preguntas y respuestas. Después de leer y responder a una pregunta, el lector verifica su respuesta, si fue correcta, continúa.

Si no, vuelve a revisar la teoría para descubrir la causa de su error. Ciertos programas de computadora pueden sustituir a los fascículos de instrucción programada. Partiendo de planteamientos teóricos muy similares, permiten avanzar en determinado tema el ritmo que se desee.

Especialmente alentados por la rápida popularización de las computadoras personales, estos materiales han alcanzado amplísima difusión. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación. La transferencia, tiende a ser baja.

Capacitación en laboratorio (sensibilización):

La capacitación en laboratorios constituye una modalidad de la capacitación en grupo. Se emplea en primer lugar para desarrollar las habilidades interpersonales. Se puede utilizar también para el desarrollo del conocimiento, habilidades y conductas adecuadas para futuras responsabilidades laborales. Los participantes se postulan como objetivo, el mejoramiento de sus habilidades de RR.HH.

Mediante la mejor comprensión de sí mismos y de otras personas. Esta técnica se propone compartir experiencias y analizar sentimientos, conductas, percepciones y reacciones que provocan esas experiencias. Por lo general se utiliza a un profesional de psicología como moderador de estas sesiones.

El proceso se basa en la participación, la retroalimentación y la repetición. Una forma común de capacitación en laboratorio se propone el desarrollo de la habilidad de percibir los sentimientos y las actitudes de las otras personas.

Tercer paso:

Ejecución del entrenamiento Presupone el binomio instructor/aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa y

que necesita aprender, o mejorar los conocimientos que tiene sobre alguna actividad o trabajo.

Los instructores son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, expertas o especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada a los aprendices. Además, el entrenamiento presupone una relación de instrucción/aprendizaje.

La instrucción es la enseñanza organizada de cierta tarea o actividad. Aprendizaje es la incorporación al comportamiento del individuo de aquello que fue instruido. La ejecución del entrenamiento dependerá principalmente de los siguientes factores: Adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización.

La decisión de establecer determinados programas de entrenamiento debe depender de la necesidad de preparar determinados empleados o mejorar el nivel de los empleados disponibles. El entrenamiento debe ser la solución de los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas. La calidad del material del entrenamiento presentado. El material de enseñanza debe ser planeado de manera cuidadosa, con el fin de facilitar la ejecución del entrenamiento. (Lopez, 2011)

El material de enseñanza busca concretar la instrucción, objetivándola debidamente, facilitar la comprensión del aprendiz por la utilización de recursos audiovisuales, aumentar el rendimiento del entrenamiento y racionalizar la tarea del instructor.

La cooperación de los jefes y dirigentes de la empresa. El entrenamiento debe hacerse con todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones. Su mantenimiento implica una cantidad considerable de esfuerzo y de entusiasmo por parte de todos los participantes en la tarea, además de implicar un costo que debe ser considerado como una inversión que capitalizará dividendos a mediano plazo y a corto plazo y no como un gasto superfluo.

Es necesario contar con un espíritu de cooperación del personal y con el apoyo de los dirigentes, ya que todos los jefes y supervisores deben participar de manera efectiva en la ejecución del programa. Sabemos que un director ejerce mucha influencia decisiva sobre la vida de un supervisor y, del mismo modo, éste sobre cada uno de los empleados.

El mejor entrenamiento que un superior puede tener es contar con una dirección adecuada y abierta, y el mejor entrenamiento que un empleado puede tener es contar con una supervisión eficiente. La calidad y preparación de los instructores. El éxito de la ejecución dependerá de interés, del esfuerzo y del entrenamiento de los instructores. Es muy importante el criterio de selección de los instructores. Éstos deberán reunir ciertas cualidades personales: facilidad para las relaciones humanas, motivación por la función, raciocinio, capacidades didácticas, exposición fácil, además del conocimiento de la especialidad.

Los instructores podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Deben conocer a la perfección las responsabilidades de la función y estar dispuestos a asumirla. La tarea no es fácil e implica algunos sacrificios personales.

Como el instructor estará constantemente en contacto con los aprendices, de él depende la formación de estos. Es muy importante que este instructor llene un cierto número de requisitos.

Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales requisitos, tanto mejor desempeñará su función.

La calidad de los aprendices.

Aparentemente, la calidad de los aprendices influye de manera sustancial en los resultados del programa de entrenamiento. Tanto que los mejores resultados se obtienen con una

Normas de Evaluación Examen anterior al curso Empleados capacitados Examen posterior al curso Transferencia al puesto Seguimiento selección adecuada de los aprendices, en función de la forma y del contenido del programa de los objetivos del entrenamiento para que se llegue a disponer del personal más adecuado para cada trabajo. (AIU, 2012)

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación y desarrollo eficaz que les permita contar con colaboradores altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño de sus labores.

2.2.2 Objetivos específicos

Identificar las principales problemáticas que afectan el desempeño de los colaboradores de la organización.

Analizar los motivos intrínsecos y extrínsecos de los colaboradores para que con ello se pueda incrementar la productividad del empleado.

Promover un ambiente agradable, de confianza y comunicación en la organización para que el empleado pueda comunicar sus sugerencias o quejas de manera asertiva, al departamento de recursos humanos.

Proporcionar a la empresa herramientas útiles que les permita desarrollar las habilidades de sus colaboradores.

Desarrollar el sentido de responsabilidad y adhesión a la empresa en los colaboradores creando en ellos así un patrón de calidad y eficacia en su trabajo.

Generar cambios significativos en el comportamiento del colaborador con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo.

Metodología

Metodología investigación experimental

La metodología de investigación ha utilizado es la experimental, ya que se estudió la motivación de los empleados para la ejecución de sus labores, analizando que puntos les generan conflicto y cuales adhesión a la compañía.

Con los resultados se implementarán las mejoras necesarias para el buen funcionamiento del departamento de la organización.

Diagnóstico:

Los colaboradores han sufrido en estos últimos meses cambios significativos tanto en su estructura organizacional como en el plano emocional, por motivos de despido, ascenso y modificación de los procesos que realizaban cotidianamente.

Ellos no cuentan con capacitaciones que les permita expresar sus inquietudes o molestias en respuesta a dichos cambios, también se sienten inseguros con las responsabilidades que les fueron designadas.

Se requiere por ende crear un plan de capacitación que les permita reforzar sus necesidades psicológicas y técnicas a la hora de manejar sus responsabilidades en el nuevo cargo que han adquirido

Inmersión:

Conocer las instalaciones y empresas cliente de la empresa AC Talentos Guatemala, sociabilidad con sus colaboradores y conocer las dificultades que aquejan a cada uno de ellos.

Planificación:

Analizar el comportamiento de los colaboradores en el plano individual y grupal.

Estudiar lo observado

Cotejo de los resultados encontrados con la responsable de recursos humanos.

Entrevistas individuales y grupales para conocer y reconocer cuales son las necesidades de capacitación de los colaboradores.

Análisis y estructura del plan de capacitación.

Redacción del plan de capacitación con los resultados observados y las opiniones compartidas por los colaboradores.

Entrega del plan de capacitación a Gerencia para su aprobación.

Organización de las capacitaciones a impartir.

Ejecución de las capacitaciones

Análisis de los resultados actitudinales recibidos por los colaboradores.

Verificación de cambios en el desempeño.

Promoción:

Se les comunica a los colaboradores la información de capacitaciones y charlas de concientización por medio de correos, reuniones individuales y grupales evidenciando resultados tanto cuantitativos como cualitativos.

Ejecución:

El proyecto se ejecutará de lunes a viernes en un horario de 08:00 am a 16:00 horas. Con los colaboradores directos y tercerizados de la empresa AC Talentos Guatemala.

Se ejecutará con todos los puestos de la organización tanto operativos como administrativos.

Se estudiará la información observada y recabada en las capacitaciones y charlas de concientización. También los resultados obtenidos después de la ejecución del plan de capacitación.

Sistematización:

Se llevará control por medio del diario de campo y reportes mensuales que midan la ejecución del proyecto.

Monitoreo:

Los cambios implementados se inspeccionarán continuamente. Cada día a las 16:00 horas, se elaborará un reporte donde se determine el cumplimiento, del objetivo propuesto, para ese día.

Evaluación:

Se evaluarán los cambios actitudinales y de desempeño en los colaboradores a través de las capacitaciones impartidas y de las entrevistas individuales.

De no obtener los resultados esperados se modificará el plan de capacitación introduciendo temas con un enfoque específico para atacar las deficiencias encontradas en la organización.

Cierre de proceso:

Se proporcionará a la empresa el plan de capacitación con la estructura de las capacitaciones y la información necesaria para impartir cada tema.

También se impartirán dichos temas a los colaboradores de la organización.

Técnicas e instrumentos por utilizar:

La observación

Es un recurso que utilizamos constantemente en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos. Continuamente observamos, pero rara vez lo hacemos metódica y premeditadamente. Como afirma Ander-Ogg, la observación es el procedimiento empírico por excelencia. Todo conocimiento científico proviene de la observación, ya sea directa o indirecta.

Podemos decir que la observación es un procedimiento de recopilación de datos e información consistente en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades presentes, y a actores sociales en el contexto real (físico, social, cultural, laboral, etc.) en donde desarrollan normalmente sus actividades.

Mediante la observación se intentan captar aquellos aspectos que son más significativos de cara al problema a investigar para recopilar los datos que se estiman convenientes.

La observación se aplica en campos muy diversos, como puede ser el estudio de culturas y subculturas, el análisis organizacional, el análisis de problemas ligados a un territorio, el estudio de analizadores históricos, etc. (Attribution-NonCommercial, 2012)

Existen diferentes tipos de observación:

Observación sistemática

Observación no sistemática

Observación externa o no participante

Observación interna o participante

Esta técnica será útil en la organización ya que proporcionara información relacionada a las actitudes y problemática interpersonal de los colaboradores, también permitirá ir midiendo las capacitaciones y la reacción positiva o negativa que pudieran generar los colaboradores.

La entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado. Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia.

Si la entrevista persigue el objetivo de adquirir información acerca de las variables de estudio, el entrevistador debe tener clara la hipótesis de trabajo, las variables y relaciones que se quieren demostrar; de forma tal que se pueda elaborar un cuestionario adecuado con preguntas que tengan un determinado fin y que son imprescindibles para esclarecer la tarea de investigación, así como las preguntas de apoyo que ayudan a desenvolver la entrevista.

Cuando y como implementar la técnica de la entrevista:

Cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona.

Cuando la población o universo es pequeño y manejable.

Existen distintos tipos de entrevistas, Algunos de ellos son los siguientes:

Entrevista según sus contenidos:

Humana: es aquella que abarca el perfil humano de una personalidad en su totalidad. Estas pueden realizarse a cualquier persona, sin importar su posición económica, profesión, género.

Temática: esta se limita a abordar un tema en particular, de cualquier índole. Se realiza de forma imprevista y se relacionan con algún hecho noticioso.

De investigación: a partir de esta se busca esclarecer un episodio de interés general que estuvo o está presente en la agenda mediática. Estas se pueden realizar a varias personas para alcanzar así el objetivo propuesto.

De situación: estas surgen tras un hecho puntual que resulta novedoso. De ficción: son aquellas entrevistas que se realizan a personajes influyentes que ya han muerto. Se formulan preguntas sobre la actualidad teniendo en cuenta el pasado en el que vivió.

Entrevista según su género:

Informativo: estas entrevistas se limitan a obtener la información que se requiere. Sirven para complementar una noticia informativa, por lo que no se requieren conocimientos previos por parte del periodista para realizarlas.

Interpretativo: en estas, el periodista debe dominar el temático sobre la cual se interrogará. Las preguntas van más allá de la mera información e incluyen alguna interpretación de los hechos por parte del periodista.

Opinión: en estas entrevistas las preguntas reflejan la opinión del propio periodista. A veces las interrogaciones que este realiza no buscan indagar sobre alguna cuestión, sino que transmiten la opinión o algún comentario personal.

Entrevista según su planificación:

Programadas: son aquellas entrevistas en la que el periodista pacta una cita con alguna personalidad para realizársela.

Imprevistas: estas, en cambio, se realizan de manera espontánea, sin previa planificación.

Entrevista según la cantidad de entrevistadores:

Individual: es realizada por una sola persona.

Colectiva: es realizada por más de un periodista.

Entrevista según el modo:

Cara a cara: estas entrevistas se realizan en persona, lo que facilita la repregunta y tomar nota o mostrar los gestos, reacciones, postura, tono y vestimenta del entrevistado.

Telefónica: se realiza a por medio de esta vía, por lo que no se pueden apreciar las características visuales de la persona como en la anterior.

Por correo electrónico: son muy impersonales, no tienen las ventajas de las anteriores y además le dan al entrevistado la posibilidad de planificar cada una de las respuestas e, incluso, puede ser realizada por algún asistente y no por el personaje en cuestión. La ventaja que tiene es que son más cómodas para ambas partes. (Ferrer, 2010)

Este instrumento será aplicado a todos los colaboradores de la organización para poder conocer sus necesidades y problemáticas personales. También se realizarán entrevistas grupales para conocer la opinión de un departamento de trabajo y con ello poder implementar adecuadamente el plan de capacitación.

Cuestionarios

Según Hernández (ibid.), los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables. Asimismo, se puede indicar, que son los instrumentos de recolección de datos más utilizados.

Interpretar los datos en correspondencia con la finalidad de la adquisición del documento.

Esta técnica será aplicada a los colaboradores de la organización después de las capacitaciones impartidas para poder verificar los cambios actitudinales y de desempeños esperados en los colaboradores de AC Talentos. (Empresarial, 2012)

Capítulo III

Descripción de la experiencia

Presentación de actividades y resultados del EPS

3.1 subprograma de atención individual

No.	Sexo-edad	Motivo de consulta	Cantidad de sesiones brindadas	principales logros
1	Masculino-femenino 20 a 35 años	Capacitación Servicio al cliente	2	Se logro capacitar al personal en relación a servicio al cliente y la importancia del cliente dentro de la empresa
2	Femenino 30 a 45	Capacitación Responsabilidad	6	Se capacito al personal del restaurante Dobladas San Carlos sobre la importancia de la responsabilidad dentro del trabajo
3	Masculino – Femenino 20 a 30	Capacitación prospección de ventas	3	Se capacito al personal de ventas de la empresa Samsung sobre como abordar un cliente satisfactoriamente

				para lograr una venta exitosa
4	Masculino 30 a 50	Capacitación Manejo del tiempo	8	Se capacito al personal de limpieza sobre la importancia de medir el tiempo en cada actividad
5	Masculino y femenino 25 a 50	Capacitación sobre responsabilidad social	5	Se capacito al personal en relación a la importancia de cuidar los recursos de la empresa y respetar a los demás compañeros.

Fuente: empleados tercerizados de la empresa AC Talentos Guatemala de mayo a noviembre del año 2017

3.2 subprograma de prevención-docencia

No. De taller	Temática abordada	Cantidad de participantes	Metodología de trabajo	Principales logros
1	Respeto al cliente	50	Capacitación	Se capacito al personal de Ac talentos sobre la importancia del respeto y responsabilidad con el cliente
2	Clima laboral	30	Taller	Se abordó la importancia de trabajar en equipo dentro de la organización para el buen funcionamiento del departamento.
3	Integridad	45	Capacitación	Se hizo conciencia a los colaboradores sobre la importancia de no tomar los objetos

				que no les perteneces y sobre la importancia del respeto hacia las compañeras tanto física como emocionalmente.
4	Orden y limpieza	25	Taller	Se mostró a los colaboradores de Panasonic la importancia de trabajar de forma limpia y ordenada dentro de la empresa

Fuente: empleados tercerizados de la empresa AC Talentos Guatemala de mayo a noviembre del año 2017

3.3 sub-programa de investigación

Anteriormente ya había laborado en AC Talentos en el año 2015, por lo que el recibimiento fue muy cálido y agradable, mi compañera en el departamento de recursos humanos Dayana Tunche me recibió muy amablemente y me brindo todas las herramientas necesarias para mi proyecto, un escritorio, computadora y herramientas.

Me presentaron con la que era la coordinadora de desarrollo humano que ve la parte de capacitación y desarrollo profesional, me explico sobre las necesidades que ella percibía en los colaboradores, algunos borradores que ella había realizado en algún momento y también el material que la persona encargada de desarrollo humano había dejado antes de su retiro.

Por ser el primer día, fue de presentaciones y de conocer a los otros, luego de platicar con la encargada de recursos humanos sobre lo que se esperaba del

proyecto y sobre los lineamientos que la chicha de desarrollo humano sugería fue a conocer el departamento contable donde se encontraban las chicas que ve la parte de planilla, gastos, descuentos, reintegros… etc. Me quede muy impresionada y con deseos de seguir aprendiendo ya que ellas hablan con mucho conocimiento y manejo del tema.

La chica que ve la parte de nómina lleva alrededor de 20 planillas de diferentes clientes, por ejemplo: Samsung, Syngenta, General Mills, Dobladas San Carlos, Jonson y Jonson,

La empresa es muy joven y dinámica, todos tienen una relación cordial con sus colegas por lo que es fácil relacionarse con ellos, el objetivo del proyecto fue encontrar los puntos de mejora y de necesidad de los colaboradores para poder afianzarlas y con ello mejorar la productividad de estos.

AC talentos al trabajar al servicio de los clientes, es importante entonces que los colaboradores tengan una amplia orientación a cumplir con sus requerimientos…

Cuando se analizan las necesidades de capacitación se detectan las desviaciones o discrepancias entre él debe ser o situación esperada y el ser o situación real. Ello nos permite conocer a qué personas se debe capacitar y en qué aspectos específicos, estableciendo también la profundidad y las prioridades.

Al elaborar la DNC, es muy importante tener presente que la capacitación es la solución a los problemas de una empresa en este caso AC Talentos, cuando sus causas se relacionan con deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes por parte de los trabajadores; pero cuando los problemas sean de tipo administrativo o

económico, es indudable que las solucionen impliquen cambios en la organización de la empresa.

Se les explico que La efectividad de un programa de capacitación no depende exclusivamente de la calidad de los cursos, sino también de la forma en que se satisface las necesidades de capacitación previamente determinadas y que contribuyen al logro de los objetivos fijados por la organización.

Que el estudio de las necesidades de capacitación implica la elaboración de un diagnóstico en el que se manifiesta el estado real de la empresa, es decir, sus posibles malestares, la determinación de problemas y la propuesta de soluciones.

La determinación de necesidades de capacitación es entonces una investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impide desempeñar satisfactoriamente las funciones de su puesto. Entre los beneficios que proporciona un buen estudio de DNC, se encuentran:

Conocer qué trabajadores requieren de capacitación y en qué aspectos.

Identificar las características de esas personas.

Conocer los contenidos en que se necesite capacitar.

Establecer las directrices de los planes y programas.

Determinar con mayor precisión los objetivos de los cursos.

Identificar instructores potenciales.

Optimizar los recursos técnicos, materiales y financieros.

Contribuir al logro de los objetivos de la organización.

El DNC se ha considerado como el paso inicial en el proceso de capacitación de personal. Sin embargo, se le explico a la encargada de recursos humanos y el Gerente de AC Talentos que antes de proceder al análisis de necesidades es necesario definir el ámbito organizacional en el cual se llevará a cabo el proceso, en este caso es una empresa de servicios y procesos. Luego de definir esto se estableciendo objetivos y políticas generales para determinar la magnitud y alcance del trabajo, definir estrategias, convencer e involucrar a la gerencia, planificar un sistema antes de entrar en acción con la DNC, todas estas actividades integran una primera fase del sistema de capacitación.

Luego de concretar los lineamientos se le explicó a la encargada de recursos humanos sobre la importancia de la aplicación del DNC ya que este brinda la información necesaria que sirve de base para la elaboración de planes y programas de capacitación, por lo que no debe considerarse como una investigación al azar respecto a lo que a un trabajador le falta para desempeñar eficientemente un determinado puesto, sino como análisis dirigido y planeado de los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores.

De hecho, ya que la DNC nos permite conocer las deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes que habrán de superarse mediante actividades concretas de capacitación, se debe realizar la comparación en términos de los requerimientos del puesto contra los poseídos y ejercidos por el ocupante del mismo. No obstante, esto

es muy difícil de realizar en forma directa, por lo que es recomendable partir del análisis y evaluación de lo que hace y lo que logra, contra lo que debe hacer y lograr, y de ahí inferir las deficiencias correspondientes a las áreas señaladas.

Partiendo de lo que la persona hace y logra, es decir, de los resultados esperados contra los resultados obtenidos, la elaboración de la DNC nos permite obtener información sobre otros hechos y situaciones importantes que no se encuentran directamente relacionadas con la capacitación del personal, pero que sí afectan los resultados, como pueden ser las deficiencias en la estructura organizacional, limitaciones en los canales de comunicación, condiciones de trabajo, duplicidad de funciones, etc.

En la empresa AC Talentos necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo, suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad. Por tal motivo las organizaciones deben realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa.

A través de la capacitación y el desarrollo, AC talentos hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que

El Gerente General Dani Leon compartía con nosotros la importancia de tener en cuenta la cultura para poder lograr un gran beneficio dentro de AC Talentos y de esta manera desarrollar el esfuerzo y colaboración que tienen los empleados para

trabajar en equipo recibiendo una gran motivación y superarse dentro de la empresa por lo cual se podrá incrementar la productividad de la misma a través de un buen liderazgo y comunicación entre colaboradores.

Antes no se concebía un proceso formal de enseñanza para el trabajo, ya que el conocimiento se transmitía de manera directa: los más experimentados enseñaban todo lo necesario para desempeñar un oficio a quienes, a través de un tiempo de aprendizaje, podían hacerse responsables del trabajo.

La capacitación además de ser importante para AC Talentos ayuda en la mejora de la productividad y aumenta la rentabilidad, también brinda soluciones a la empresa y a sus empresas cliente, ayuda a prevenir los accidentes dentro de la organización y facilita que los colaboradores se identifiquen con la empresa para poder tener una mejor estabilidad y flexibilidad entre los distintos departamentos de la misma.

Analizando como puede funcionar la capacitación para AC Talentos se llegó a la conclusión de que la mala comunicación origina un mal clima de trabajo y los empleados no pueden desarrollar sus habilidades, es por esto por lo que se debe realizar un plan de acción para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para mejorar la comunicación, de esa forma la organización podrá cumplir las metas fijadas.

Se iniciaron las capacitaciones en AC Talentos pero previo a estas capacitaciones se procedió a armar un plan de capacitaciones con su respectivo manual de capacitaciones para que se pueda utilizar en procesos futuros dentro de la compañía, dentro del manual se explicaba la forma en que se logra una capacitación

indicando que primero se selecciona o recluta a la gente que cuenta con las características para cubrir el puesto dentro de la organización se puede realizar de manera electrónica el reclutamiento del personal, luego se realiza la selección de acuerdo a las referencias que se dieron al trabajar en otra organización y por los currículos y al final de esto se le da una capacitación que es el punto clave donde el empleado recibe toda la información o de las actividades a realizar dentro de la vacante del departamento al que se contratará el empleado.

Se piensa que realmente que la capacitación se ha elevado ya que transforma las costumbres de personas laborales para que la educación de la información que les dan en sus empresas sea de manera eficiente y veraz donde podrán encontrar distintas oportunidades de apoyar de forma positiva a la organización,

En el proceso de selección bajo el cuestionamiento de que, si los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para el puesto, no siempre se obtiene una respuesta verdadera. Algunos trabajadores creen que, si no responden afirmativamente, no obtendrán las oportunidades que desean. Otros pueden ocultar su falta de conocimientos o comprensión por timidez o temor.

Esto hace que los colaboradores que ingresan no tengan las herramientas para realizar su trabajo adecuadamente, necesitando por ende de capacitaciones técnicas que lo induzcan a realizar su trabajo adecuadamente.

En el manual también se expuso que además de la capacitación del personal existen otros elementos que ayudan a cumplir con ciertas actividades que realiza la empresa, entre las cuales se encuentran la motivación, comunicación en el entorno

laboral, trabajo en equipo de los departamentos y el liderazgo de una persona que sobresalga entre los demás y tome las riendas de la organización para cumplir con todos los objetivos que se plantean en la empresa, además de que cada trabajador pueda desarrollar sus habilidades sin problema alguno para evitar problemas futuros dentro de la misma. Así pues, esto contribuirá al incremento de la productividad por eso cada trabajador es esencial dentro de la institución. Tal vez la mejor manera de motivar a los empleados es realizando convivios o eventos sociales para fomentar la convivencia sana, esto servirá para que en el ámbito laboral se realicen las actividades de manera eficiente.

En medio de la elaboración del manual se procedió capacitar al personal tercerizado que tenían problemas con el servicio al cliente de sus colaboradores. Por ende, se buco que empresas tienen contacto directo con el cliente para poder crear un cronograma de la actividad.

Las empresas seleccionadas son las siguientes: Samsun, Epson, Panasonic, General Mills, Syngenta, Dobladas san carlos

Las empresas aceptaron los lineamientos de las capacitaciones sin problema, únicamente dieron diferencias para los horarios ya que algunos no podían ese día y otros tenían problemas con la hora.

Se logró poner de acuerdo con los jefes de área para programar las capacitaciones, luego con apoyo de la encargada de recursos humanos se pudo obtener financiamiento para el material a utilizar y la refacción que se les entrego a ellos.

Para poder ejecutar la capacitación que se les ofreció a los jefes de área se tomaron los siguientes pasos:

Diagnostico:

Para iniciar un programa de capacitación primero se realizó un diagnóstico de la situación, mediante la evaluación de las necesidades de capacitación que necesitaba AC Talentos.

Para la aplicación del diagnóstico se utilizaron las siguientes preguntas clave.

¿Qué? Que temas se requieren para mejorar el desempeño de los trabajadores.

¿Cómo? Como se han de ejecutar las capacitaciones.

¿Cuándo? Cuando se deben desarrollar las capacitaciones.

¿Dónde? Donde se ejecutarán, en la empresa o en el exterior.

¿Para quién? Para quien estará dirigido la capacitación

¿Con que? Con que presupuesto y medios se cuentan para la capacitación.

¿Con quién? Con quien contamos para instructores o capacitadores.

Asimismo, fue necesario determinar los siguientes factores y se les entrego en un informe detallado al cliente:

La organización: Analizar si la organización está fallando en cumplir con las metas y objetivos, cuáles son las principales fallas o debilidades, en qué áreas hay menor rendimiento, de ser así determinar si los resultados se deben a deficiencias de

conocimientos, actitudes o habilidades, asimismo determinar de cuanto presupuesto se dispone para la capacitación, en que horarios hay disponibilidad para entrenar al personal, si se cuenta con los medios e infraestructura para la capacitación, si existen instructores o capacitadores disponibles dentro de la organización, etc.

Las tareas y actividades o procesos productivos: Se analiza cómo se vienen desarrollando las tareas, como operan las maquinas, como se viene atendiendo a los clientes, cuáles son las principales fallas, donde hay más errores de producción de despacho o atención al cliente, donde hay más pérdidas o errores, etc. En función a ello determinar qué clase de tareas necesitan realizarse y que contenidos deben tener las capacitaciones para generar las conductas requeridas.

Los trabajadores: Se analiza el rendimiento o desempeño de los trabajadores, su motivación, sus opiniones y sugerencias y de acuerdo con ello se determina quienes o en que procesos o áreas requieren capacitación. Asimismo, considerar si existe en la actualidad personal calificado o se prevé escasez de habilidades particulares en el futuro. Que personas en particular o que áreas en general necesitan capacitación y en qué temas específicos.

En Ac talentos se debió ubicar específicamente las necesidades de capacitación por cliente ya que no todos los clientes hacían referencia a la misma necesidad, por ejemplo, para ventas la necesidad era que se le adiestrara en técnicas de ventas, para personal de oficina será como coordinar sus actividades diarias para que el tiempo brindara la efectividad esperada.

Para poder detectar dichas necesidades de capacitación en el entorno se observó los siguientes aspectos.

Por factores del entorno: El medio en que opera una empresa nunca es estático, todo lo contrario es altamente dinámico y cambiante, cambian los gustos de los consumidores, lo que implica cambios en el diseño de los productos o los servicios; cambia la tecnología lo que implica cambios en los procesos de trabajo y en la operación de las maquinas, cambian de estrategias de los competidores, lo que implica efectuar cambios en las estrategias y operaciones de la empresa, los clientes imponen condiciones en los precios, lo cual afecta en la mejora en los procesos de producción o prestación de servicios, etc.

Por factores internos: Las personas dentro de las organizaciones no permanecen todo el tiempo: ingresan, renuncian, cesan, ascienden o rotan lo que origina cambios de personal en los puestos y la necesidad de desempeñar nuevas funciones por tanto se requiere de nuevos conocimientos y competencias por otra parte la dirección de la empresa decide mejoras en el producto lo que implica modificar los procesos de trabajo y en el manejo de las maquinas, los ingenieros deciden cambiar hacia una tecnología más moderna, por tanto el personal requiere nuevos conocimientos para operar dichas maquinas, asimismo durante la evaluación del desempeño se detecta que el personal no rinde de acuerdo los estándares o en el análisis de puestos se detecta que se requieren una tareas adicionales, lo que a su vez implica otras destrezas y habilidades, etc. Estas variaciones generan necesidades que el especialista deberá prever y planificar para considerarlos en la capacitación y entrenamiento del personal de la empresa.

Las necesidades de capacitación interna se pueden detectar adicionalmente en las siguientes actividades:

En la evaluación del desempeño: En esta etapa se detecta al personal que tiene desempeño por debajo de los estándares establecidos.

En el análisis de puestos: Al analizar las tareas y efectuar la especificación de puestos se detectan cuáles son las competencias requeridas.

En la evaluación de puestos: Cuando se analizan los factores, la complejidad y las exigencias del puesto.

En la selección de Personal: Al hace la selección de personal se puede observar las limitaciones de los candidatos o los conocimientos adicionales que requieren antes de aun asignación al puesto.

Durante la rotación de puestos, las promociones o ascensos del personal se detectan que conocimientos tienen y de que adolecen.

Información estadística extraída de encuestas o cuestionarios donde los empleados expresan los temas en los que desean ser capacitados.

Algunas de las técnicas utilizadas en AC Talentos para obtener información sobre las necesidades de capacitación son las siguientes: entrevista individual o grupal a los trabajadores, aplicación de cuestionarios, aplicación de evaluaciones o pruebas, opiniones de consultores externos, evaluación de cursos, crecimiento de la organización, entre otros.

Al finalizar con las capacitaciones al personal interno y tercerizado la empresa procedió a realizar una evaluación en línea para poder identificar si la información impartida se comprendió adecuadamente y si hay alguna sugerencia para el capacitador en pro de una mejora.

Los resultados salieron satisfactorios, indicando que las capacitaciones si cumplieron con los objetivos plasmados en el plan de capacitaciones del segundo semestre del año 2017.

Capítulo IV

Análisis de la experiencia

Ac Talentos es una empresa muy prospera con gente joven dispuesta a trabajar y dar más del 100% por lo que hay mucho potencial para crecer y trascender en el mercado laboral, es importante por lo tanto identificar los puntos a remarcar y los que hay que corregir.

Hoy en día en las empresas los colaboradores no se van la empresa en sí, sino más bien por un clima laboral inadecuado, por problemas con el jefe o por falta de conocimientos en la realización del trabajo.

En AC Talentos apoyan el desarrollo gracias al valor que del dan al trabajo y todo lo que se hace para ayudar a que las personas a encontrar un trabajo digno y a que las empresas crezcan con un capital humano con calidad.

Visualizan y están seguros de que el trabajo es el motor que mueve el mundo y los mantiene apasionados a lo que hacen, les da un significado en la vida y les permite demostrar sus capacidades y contribuir a la sociedad. Es esencial para nuestro bienestar económico y el medio por el que podemos alcanzar nuestras metas y sueños personales y profesionales.

AC Talentos emplea cada día a miles de personas en el país. Por tanto, el trabajo que realizamos se multiplica y tiene un efecto importante y directo en las vidas de millones de personas, de las empresas clientes, trabajadores, personal en misión y familias.

Son la empresa líder en Recursos Humanos de Centroamérica y El Caribe. Operamos desde el año 2000, administrando una cartera de clientes y talentos para contribuir a la expansión de las compañías y su desarrollo interno.

Brindan asistencia en todo el territorio nacional, más de 300 empresas clientes, más de 3,500 colaboradores contratados, ofreciendo respuesta inmediata de tres a siete días laborables en los procesos de reclutamiento y selección.

Su filosofía va de la mano con su misión que indica claramente que son una compañía de servicios en gestión de capital humano, un negocio que impacta positivamente a miles de personas cada año identificando y desarrollando talentos, llevando a las empresas el motor principal de su éxito, crecimiento y rentabilidad. Motivamos a las personas y organizaciones a lograr un mayor desarrollo, rendimiento y productividad en el ámbito profesional.

Como empresa orientada al servicio poseen objetivos claros en el crecimiento y la rentabilidad su visión entonces está orientada en alcanzar y mantener una posición de liderazgo en la prestación de servicios temporales y consultoría en Recursos Humanos, con un sólido y sustentable desempeño, a base de excelencia y calidad de servicio personalizado, superando las expectativas de nuestros clientes y la comunidad en la que vivimos y nos desenvolvemos.

Toda empresa tienes muy clara su cultura sus objetivos y hacia dónde quiere dirigirse, en lo que se pudo observar de la compañía Ac talentos está enfocado en crear rentabilidad y respeto hacia las personas por lo tanto tiene valore solidos que

les permite identificar colaboradores que vivan y compartan con los mismos entre los valores destacados que se identifican dentro de la compañía tenemos:

Integridad: Actuamos en todo momento de forma honesta y profesional enfocándonos en ir de la mano con nuestros colegas, colaboradores, socios y clientes por medio de la confianza en todas nuestras funciones y servicios.

Responsabilidad: Nuestro objetivo es buscar la excelencia de servicio y ser responsables de nuestras acciones y consecuentes con lo que decimos y hacemos. Reconocer y responder a las propias inquietudes y las de los demás con sentido ético y de compromiso.

Enfoque en el cliente: Estamos comprometidos con el desarrollo de relaciones a largo plazo basadas en la franqueza, respeto y confianza. Nuestra habilidad reside en las soluciones personalizadas y la conexión con las personas adecuadas. Enfocados en la excelencia de nuestros servicios y operaciones contribuimos al éxito de nuestros clientes.

Espíritu de equipo: Recompensamos la creatividad, compartimos experiencias, confianza y respeto. Motivamos a nuestros colaboradores para alcanzar el máximo potencial. Nuestras palabras claves son equipo, confianza y talento.

Respeto a la diversidad: Promovemos la igualdad y sensibilidad hacia las necesidades de las personas en general. Promocionamos justicia, diversidad e igualdad mediante la integración de personas con distintas habilidades y formación en nuestro equipo de trabajo, contribuyendo a un futuro sostenible.

Las empresas tercerizadas, así como AC Talentos surgen como una herramienta que facilita la gestión de reclutamiento y selección, clima laboral, capacitación ya que esta brinda diferentes servicios a las empresas cliente. No cabe duda en este sentido de que se está constituyendo en un tema de actualidad, ya que son las herramientas estratégicas necesarias para permitir a las distintas organizaciones, empresariales, institucionales y educativas, afrontar los cambios que surgen en este milenio.

Ac Talentos brinda un servicio de contratación de forma tercerizada pero que es el servicio tercerizado; es un servicio exterior a la organización, la cual actúa como una extensión de los negocios de esta, pero que es responsable de su propia administración, también se puede definir como la acción de recurrir a una extensión para operar una función que anteriormente se realizaba en la misma organización, en este caso Ac Talentos.

En AC talentos se debe de concebir como una responsabilidad compartida por el cliente y los proveedores externos, de servicios.

El esquema de una empresa outsourcing implica una relación a largo plazo entre cliente y proveedor, es decir entre la empresa contratante y en este caso AC Talentos, es un compromiso del cual surge una alianza estratégica. El cliente aporta el compromiso de ofrecer al proveedor información clave y estratégica de su negocio para que este pueda hacer su trabajo.

A cambio el proveedor aportará recursos, tecnología, tiempo, personal y esfuerzo para integrarse de manera total al proceso de su cliente y para de esta manera,

poder crecer juntos. Así el cliente, que en este caso son las universidades puede concentrarse exclusivamente en sus actividades distintivas y puede confiar en que su relación con el proveedor le permitirá incrementar el valor de su oferta gracias a una estructura de costos competitiva.

Entendido desde la perspectiva de esta alianza estratégica el outsourcing se convierte en un medio para que la empresa se concentre en sus verdaderas áreas de trabajo, y puedan acceder de una manera operativamente eficaz, a otras especialidades desconocidas para ellas a través de personal externo experto en dichos temas.

Este medio de gestión se concibe plenamente, con la tendencia actual de la transición empresarial hacia la era del conocimiento o de la información, que está acelerando la virtualización de las empresas, un fenómeno que a grandes rasgos consiste en la externalización de todas las áreas de la institución que no son claves para su efectivo funcionamiento.

AC Talentos es el medio idóneo para conseguir organizaciones agiles para que estas a su vez puedan adaptarse a las nuevas exigencias del mercado. Y esa agilidad se traduce en términos económicos en la posibilidad de sacar de la organización todas aquellas funciones que puedan ser realizadas por especialistas y aun costo más bajo, hecho que redunda no solo en la calidad sino en la eficacia.

Ac Talentos comprende que en cualquier organización por muy pequeña que sea siempre existe la necesidad de externalizar un servicio, por tal motivo AC Talentos

analiza tal situación y busca soluciones rápidas, efectivas y eficientes para atender al cliente en sus necesidades.

Algunas empresas contratan los servicios tercerizados de AC Talentos por la necesidad que se debe cubrir en un momento determinado, esto quiere decir un aumento fuerte en las ventas de determinado periodo, poco personal en esas áreas o falta de personal administrativo en las empresas.

Aunque también las empresas utilizan el servicio como parte total del proceso global para la solución de problemas con el claro propósito de mejorar la organización. Otras lo posicionan para mantenerse actualizados en las prácticas más modernas de los negocios actuales.

Ahora bien, para poder brindar un excelente servicio Ac Talentos antes de iniciar la relación laboral con las empresas cliente deben de ser expuestas todas las necesidades, lós beneficios inmediatos.

Se afirma que una total comprensión de las necesidades de la empresa ayuda a evitar esfuerzos perdidos de recopilar información inútil.

Para las empresas de hoy la Calidad del Servicio, es quizás el elemento más relevante para asegurar la continuidad y trascendencia de su negocio. Dada esta importancia, el servicio debe asegurar los resultados de calidad planeados y esperados por el cliente final; La gerencia de este servicio adquiere como rol fundamental la alineación de las expectativas y necesidades comunes del usuario del servicio de Ac Talentos.

Ac Talentos sabe que el servicio que presta es importante y trascendental dentro del mercado laboral del cliente por lo tanto define su servicio como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece Ac talentos, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, su tercerización representa entregar al cliente mismo.

Es por ello por lo que cuando hablan de Servicio hacen referencia de manera directa a la planeación estratégica de la compañía, y piensan en cuál es la importancia que la calidad del Servicio que representan en la consecución de sus objetivos. De ahí que el servicio que prestan en las distintas áreas de recursos humanos cobre una importancia fundamental para todas las empresas cliente que se enfrentan a un contacto presencial.

El proyecto que realice en AC Talentos fue el de capacitador ya que necesitaban el plan de capacitaciones para el segundo trimestre del año 2017, cabe mencionar que ellos deseaban obtener este manual de capacitaciones par poder replicarlo en los años posteriores a este.

Para poder establecer las capacitaciones que se brindarían a cada empresa cliente es precios identificar las necesidades de cada cliente, por ejemplo:

Epson es una compañía japonesa de tecnología y uno de los mayores fabricantes del mundo de impresoras de inyección de tinta, matricial y de impresoras láser, escáneres, ordenadores de escritorio, proyectores, home cinema, televisores, robots, equipamiento de automatismo industrial, TPV, máquinas registradoras, ordenadores portátiles, circuitos integrados, componentes de LCD y otros

componentes electrónicos. Tradicionalmente, la compañía ha fabricado relojes desde su fundación y es una de las tres compañías fundamentales del grupo Seiko. Con base en la prefectura de Nagano, Japón, tienen numerosas filiales alrededor del mundo.

Aparte de Epson también tenemos a Panasonic que es una empresa de electrónica como Epson per además de la electrónica, ofrece productos y servicios no electrónicos como servicios de renovación de casas. Panasonic fue el cuarto mayor fabricante de televisores del mundo en 2012.

También se cuenta con restaurantes, como Dobladas San Carlos que las capacitaciones tienen que ser enfocadas en una manera diferente a las de ventas de tecnología ya que la población cliente, es diferente.

Las capacitaciones son muy importantes para AC Talentos ya que es una empresa de servicios tercerizados y depende el éxito de su empresa cliente, si ellos por el contrario fracasan ya no tendrán a quien prestarle los servicios.

La capacitación es algo realmente importante, algo que permite mejorar los conocimientos, habilidades o conductas y actitudes del personal de Ac Talentos y empresa cliente.

Así, capacitar al personal es una tarea que deberá tener en cuenta el Capital Humano, pero también el Gerente de cada empresa.

Una inversión que deberá realizar si quiere conseguir empleados más competentes, y, por tanto, mejores resultados y más beneficios económicos.

Se puede concluir que capacitar al personal ayuda a poder reforzar los conocimientos para que no se olviden, se puedan poner en práctica ya que con el conocimiento pueden implementar diferentes metodologías y crear precedente en los clientes.

Así, los empleados cuentan con nuevas herramientas o nuevos conocimientos que deben asimilar.

Por ejemplo, algunas empresas de electrónica de AC Talentos se enfrentaron a la necesidad de nuevo conocimiento cuando los equipos informáticos comenzaron a formar parte del equipo básico de oficina. cuando una nueva máquina debe ser conocida por los empleados. y es que es importante partir de la base de que nadie nace aprendido, y ante este tipo de novedades, es necesario guiar al personal para poder entenderlas.

Capacitar al personal creará individuos mucho más rentables en sus puestos de trabajo, algo realmente importante para AC Talentos.

Asimismo, también hay que destacar que la capacitación conseguirá que el personal esté más preparado y cuente con mayor conocimiento sobre sus funciones.

Esto se traducirá en una resolución mucho más rápida de los problemas, ahorrando tiempo en las tomas de decisiones por parte del personal y por tanto la posibilidad de ahorrar recursos en la empresa.

Capacitar al personal también otorga una mejor imagen empresarial. Si contamos con un personal más preparado y competente, estaremos dando una imagen de empresa seria que invierte en el personal, que al final son aquellos que hacen de trabajan con el cliente.

La capacitación también cuenta con ventajas para el personal; y es que, a través de esta, los individuos se ven más confiados y seguros de sí mismo, algo que se traduce con una mayor satisfacción.

Asimismo, esta capacitación elimina miedos a la incompetencia, consiguiendo individuos mucho más eficientes que no tienen miedo a enfrentarse a sus responsabilidades.

Sin duda alguna, la capacitación se puede observar como una formación continua, que conseguirá que los empleados puedan renovar sus técnicas y resolver muchísimo más rápido su trabajo caro a la sociedad.

Se procedió a capacitar al personal adaptándonos a las necesidades de horario de cada empresa, algunas podían en la mañana otras por la tarde y viceversa.

Al finalizar las capacitaciones también se procedió a entregar un compendio de temas impartidos con junto al manual de capacitaciones para el apoyo del seguimiento dentro de la organización.

Pero por que es tan importante el manual de capacitaciones para AC Talentos, lo que sucede es que en el plan de capacitación se configura la guía para hacer crecer la empresa. Este documento recoge cómo, quién, cuándo y de qué manera la

organización va a desarrollar las competencias y habilidades del personal, permitiendo la mejora continua de los trabajadores y la búsqueda de la excelencia por parte de la empresa.

Por esta razón es que AC Talentos solicito el apoyo en la elaboración del plan de carrera y ejecución de las capacitaciones para su personal En el segundo semestre del año 2017.

La elaboración de un plan de capacitaciones se debe actualizar periódicamente y adaptarse a las necesidades reales de la empresa, en este caso es una empresa tercerizada por lo que se tiene que adaptar periódicamente a las empresas que forman parte de AC Talentos.

El plan de capacitaciones provoca un aumento de la calidad del trabajo y la productividad. El hecho de mejorar las fortalezas y suplir las carencias de cada colaborador les permite poder llevar a cabo las tareas de su puesto de trabajo de forma más competente. Esto, como resultado, tendrá su efecto en el incremento de la productividad de toda la plantilla.

También contribuye a mejorar la satisfacción e implicación de los trabajadores. Cuando los empleados comprueban que Recursos Humanos se preocupa por su desarrollo personal, posibilitando su formación continua, y pone en marcha acciones para mejorar sus destrezas, permitiéndoles llevar a cabo sus funciones con mayor grado de éxito, la satisfacción y motivación de la plantilla crece,

generando ambientes de trabajo positivos, donde impera una moral alta y el trabajo en equipo.

Ayuda a la alineación de objetivos. Esta mayor implicación de la plantilla con la compañía también provoca que los empleados se sientan parte de la organización y, por tanto, conciban los objetivos generales como una meta personal.
Incrementa la rentabilidad de la empresa. Si la organización dispone de trabajadores preparados y motivados, la consecuencia natural es que los beneficios económicos de la organización se eleven.

Permite la solución de problemas. La capacitación de los empleados a través del plan de formación empresarial no se reduce al "aquí y ahora", sino que va a situar a las personas en una situación de partida más preparada para afrontar los cambios y desafíos que la evolución del mercado traiga consigo.

Disminuye la necesidad de supervisión. Con los equipos de trabajo en posesión de las habilidades y conocimientos para cumplir con sus objetivos, el control por parte de los superiores puede reducirse a la coordinación, posibilitando que los líderes se encarguen de la planificación estratégica, sin perder tiempo en tareas de menor prioridad.

Ahorra costes innecesarios. Este beneficio del plan de capacitación empresarial tiene una doble vertiente. Por un lado, la formación de la plantilla contribuye a la reducción de los errores en el marco del desempeño profesional, lo que reduce el

gasto que los fallos conllevan. Por otro, al planificar con detalle las necesidades formativas de cada trabajador, en función del puesto que ocupa, sus expectativas y competencias, permite que las acciones de capacitación llevadas a cabo por Recursos Humanos se aprovechen al máximo, evitando la inversión de recursos económicos en medidas de bajo impacto.

Capítulo V

Conclusiones Generales

AC Talentos es una Empresa dedicada al servicio en el área de Recursos Humanos por lo que tiene que darle seguimiento al plan de capacitaciones en el año 2018 para que su personal tenga las herramientas necesarias para la realización de su trabajo.

La actitud positiva y el poder trasmitirlo a los demás es una herramienta muy útil cuando los colaboradores toman resistencia ante un cambio ya se metodológico o de pensamiento.

Para realizar un plan de capacitaciones idóneo es preciso conocer cuáles son las necesidades de capacitación de la empresa que se capacitara en el caso de AC Talentos es preciso conocer las necesidades de cada empresa.

Conclusiones específicas

El organizar el tiempo, el material, la actividad y todo lo que se necesitara para la capacitación con anterioridad permite enfocarse en el desarrollo del tema y no en las herramientas a utilizar.

Las capacitaciones deben de ser didácticas, si estas no lo son se corre el riesgo de que los participantes se aburran y el tema no cumpla con el objetivo inicial.

El manual de capacitaciones debe de contener capacitaciones internas y externas para temas técnicos como, por ejemplo: contabilidad, Gerenciamiento, Ingles… etc.

Para poder verificar que las capacitaciones tengan el éxito esperado y que los participantes hayan comprendido la información que se deseaba impartir, es preciso aplicar un examen de conocimientos y de evaluación al capacitado para poder medir el grado de satisfacción de la gente y conoce que puntos hay que mejor.

Las capacitaciones son la oportunidad del empleado de expresar sus inconformidades o satisfacciones ya que para ellos es el espacio en el cual recursos humanos les atiende exclusivamente.

Capítulo VI

Recomendaciones Generales

Se debe de tomar en cuenta durante la elaboración del manual de capacitación todos los elementos que conforma la capacitación en si, tal como el objetivo con el que se realiza el evento, el contenido a utilizar, las dinamias y/o actividades, determinar en que consistirá la evaluación o como se evaluará.

La evaluación de la capacitación no debe de contener el nombre del colaborador, de esta forma este se sentirá tranquilo de comentar lo ocurrido.

Para que el plan de capacitaciones tenga el éxito esperado se debe de planificar y organizar con un mínimo de 3 meses antes de las capacitaciones, ya que es necesario realizar el DNC y elabora los temas que se impartirán.

Recomendaciones Específicas

Ac Talentos debe de realizar un plan de capacitaciones anualmente dejando un espacio en junio para medir el impacto de las mismas y rediseñándola para ejecutarla nuevamente en julio.

Los resultados de las capacitaciones de años anteriores puedan brindar una idea general en lo que el colaborar necesita capacitarse, pero nunca algo absoluto ya que todos los seres humanos van modificando su forma de pensar y actuar

conforme pasa el tiempo. Por lo que se recomienda realizar un DNC previo a capacitar al personal.

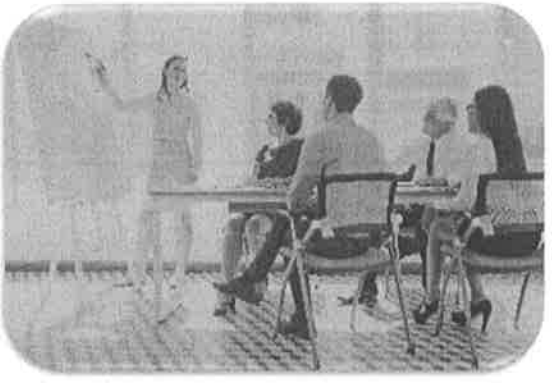
Las necesidades de capacitación viran de un puesto a otro por lo que se recomienda verificar antes del manual de capacitaciones el nivel de escolaridad de los colaboradores con junto con el puesto que este desempeña.

El presupuesto destinado para las capacitaciones debe de ser exactos y previniendo cualquier eventualidad, los costos que se deben de tomar en cuenta, son: Salón, cañonera, computadora, material didáctico y refacción.

Al finalizar las capacitaciones se debe de presentar un informe detallado de los avances que los colaboradores deben de presentar seguido de una evaluación de seguimiento o auditoria.

ACTALENTOS

Plan de Capacitación y Desarrollo



ACTALENTOS

Presentación

El Plan de capacitación tiene como objetivo el desarrollo y fortalecimiento de la organización. Debe de ser enfocado a la mejora continua en el desempeño del colaborador, identificando las estrategias hacia la productividad.

Sabemos que la capacitación, es un proceso educativo de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores de la organización adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades específicos a las funciones de su trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

La capacitación es un proceso definido de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo y a la empresa, el incremento y mantenimiento de su desempeño, así como su crecimiento personal y laboral en la empresa. Y a su vez es un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes e inserción de acciones específicas en la empresa, logrando así su óptimo desarrollo.

Por tal motivo la capacitación representa en el colaborador un principio fundamental en el desarrollo de sus aptitudes y mejora constante en sus actitudes frente a situaciones críticas.

Ac Talentos busca la eficiencia y productividad en sus colaboradores y sabe que la única forma de lograrlo es potenciando sus habilidades y destrezas en un ambiente de trabajo agradable que propicie el desarrollo.

Recursos Humanos
AC Talentos Guatemala

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación y desarrollo eficaz que les permita contar con colaboradores altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño de sus labores.

Objetivos Específicos

- Identificar las principales problemáticas que afectan el desempeño de los colaboradores de la organización.
- Proporcionar a la empresa herramientas útiles que les permita desarrollar las habilidades de sus colaboradores.
- Desarrollar en el colaborador el sentido de responsabilidad y adhesión a la empresa creando así un patrón de calidad y eficacia en la ejecución de su trabajo.
- Generar cambios significativos en el comportamiento del colaborador con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo.

ACTALENTOS

Cronograma de Capacitaciones

Nombre de la empresa	Número de col.	Giro de Negocio	Principal Actividad	Julio 2017	Agosto 2017	Septiembre 2017
Epson	19	Electrónica	Fabricantes de electrónicos	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Ricoh	25	Electrónica	Fabricantes de electrónicos	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Panasonic	22	Electrónica	Fabricantes de electrónicos	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Kaeser	4	Compresores de Aire	Importadora y comercializadora de sistemas de aire	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Duke Energy	1	Energía	Generación y distribución de energía eléctrica y gas natural.	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas

Cronograma de Capacitaciones

Nombre de la empresa	Número de col.	Giro de Negocio	Principal Actividad	Julio 2017	Agosto 2017	Septiembre 2017
Samsung Electronics	6	Electrónica	Fabricante de productos IT	Inteligencia comercial: propiciando la oportunidad de venta	Pronóstico de la demanda	Cierre de ventas
Epson	5	Electrónica	Fabricante de electrónicos	Inteligencia comercial: propiciando la oportunidad de venta	Pronóstico de la demanda	Cierre de ventas
Panasonic	5	Electrónica	Fabricante de electrónicos	Inteligencia comercial: propiciando la oportunidad de venta	Pronóstico de la demanda	Cierre de ventas
Lexmark	1	Electrónica	Fabricante de electrónicos	Inteligencia comercial: propiciando la oportunidad de venta	Pronóstico de la demanda	Cierre de ventas
Syngenta	1	Alimentos	Incrementar la productividad de los cultivos, protección del ambiente	Trabajo en equipo la clave del éxito	Pasos para mejorar mi ambiente laboral	Salud y seguridad ocupacional
Ricoh	25	Electrónica	Fabricantes de electrónicos	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Panasonic	22	Electrónica	Fabricantes de electrónicos	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Kaeser	4	Compresores de Aire	Importadora y comercializadora de sistemas de aire	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
Duke Energy	1	Energía	Generación y distribución de energía eléctrica y gas natural.	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
General Mills	7	Alimentos	Comercializa numerosas marcas ampliamente conocidas	Las 7 p's de la atención al cliente	Las 7'c de trabajo en equipo	Manejo de objeciones en ventas
DSC	110	Alimentos	Restaurante de comida rápida	Las 7 p's de la atención	Las 7'c de trabajo	Buenas prácticas de manufactura

Bibliografía

A, D. E. (15 de Enero de 2016). HISTORIA SOCIAL DE GUATEMALA Y SUS CONSECUENCIAS EN EL PROCESO SALUD ENFERMEDAD. Obtenido de https://saludpublica1.files.wordpress.com/2015/01/semanas-34-y5.pdf

AIU, C. (20 de Julio de 2012). EVALUACIÓN DE LA CAPACITACION. Obtenido de https://cursos.aiu.edu/Diplomados/Liderazgo%20Efectivo/Factor%20Humano%20I/PDF/Tema%2010.pdf

Attribution-NonCommercial, C. C. (Marzo de 2012). Técnicas de investigación social para trabajo social. Obtenido de https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/tcnicas_de_observacin.html

Cid, J. D. (03 de abril de 2016). Historia de la primera cerveza guatemalteca. Prensa Libre, pág. 5.

Deguate. (04 de Mayo de 2009). Religiones en Guatemala. Deguate, pág. 1.

Empresarial, G. (21 de Marzo de 2012). ANALISIS INTERNO DE LA EMPRESA. Obtenido de https://createonepw.blogspot.com/2012/03/analisis-interno-de-la-empresa.html

Ferrer, J. (10 de 2010). JESÚS FERRER. I.U.T.A. 2010 SECCIÓN 02 DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. Obtenido de http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html

Gestiopolis. (6 de Junio de 2002). Gestiopolis. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/

Guatemala, A. s.-c. (s.f.). http://gtm.mofa.go.kr/webmodule/htsboard/template/read/legengreadboard.jsp?typeID=16&boardid=9639&seqno=619330&c=&t=&pagenum=1&tableName=TYPE_ENGLEGATIO&pc=&dc=&wc=&lu=&vu=&iu=&du=.

Guatemala, M. d. (s.f.). http://www.muniguate.com/muni/direcciones/atencion-al-vecino/.

http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/. (s.f.).

industrial, E. d. (s.f.). http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/.

Irigoin, M. E. (1998). Gestión de la capacitación en las organizaciones. Lima, Perú: Eduardo Arenas Silvera.

Jimdo. (s.f.). https://vosytuguatechula.jimdo.com/principales-empresas-guatemaltecas/.

Lopez, J. (2011). EJecucio de actividades de capacitaciòn. Coursehero, 19-22.

Majadas, N. (s.f.). http://guatenews.com/majadas-news/la-zona-11-65-anos-estar-instituida/.

Méndez, C. E. (s.f.). http://cesarperezmendez.blogspot.com/2010/10/revolucion-del-20-de-0ctubre-no-mucho-o.html.

Perea, M. (2008). Implementación del proceso de capacitación. Delegación federal de trabajo en el estado de Guanajuato, Mexico, 2.

Pimentel, A. A. (Julio de 2015). monografias.com. Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos-investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml

PL, H. (29 de Diciembre de 1996). Presa Libre, pág. 3.

recursoshumanosblog. (2011). https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/04/capacitacion-y-desarrollo/.

Rico, J. M. (1997). Justicia Penal y trascision. Mexico: Siglo XXI Editores.

Taletos, A. (2015). Manual de Inducción. Guatemala.

Wikiguate. (2015). https://wikiguate.com.gt/diversidad-cultural-y-linguistica/.